

成田機場應對顧客騷擾之基本方針

前言

成田機場以成為世界頂級的國際樞紐機場為目標、長久以來站在旅客的角度、致力於透過機場內各企業的同心協力、提供更優質的服務、來提升旅客在機場的體驗價值。

另一方面、如果發現使用機場的旅客對工作人員提出過分的要求、例如惡言惡語、暴力行為、在金錢或物品上的不當要求、未經允許拍照、威脅等、我們將根據「應對顧客騷擾之基本方針」、以堅定的態度來應對。

在來自海外的旅客眾多的成田機場、考慮到旅客對於顧客騷擾的認知可能會因國籍和文化背景的不同而有所差異、藉由我們這次出示的基本方針、不僅確保機場工作人員的安全、同時也提供使用機場的旅客安心、安全的保障、繼續提供更完善的服務。

顧客騷擾的定義

旅客等的投訴或言行舉止當中、根據其投訴及行為之要求內容判斷是否合理、若實現該要求的方法或狀況不符合社會常規、對相關工作人員的工作環境造成物理上或心理上的傷害、都將認定為顧客騷擾。

顧客騷擾的具體範例

※以下描述僅為範例、並不侷限於此。

- ① 大聲斥責、辱罵、侮辱、毀謗中傷、歧視性言論等
 - ・大聲且糾纏不休地責罵工作人員
 - ・因工作性質或外表而嘲笑等侮辱性言行舉止

- ② 讓人感到欺壓或威脅的言行舉止
 - ・暗示將採取法律措施或發布在社群媒體上

③ 過分的要求

- 提出超出應享有的服務範圍之外的要求
- 仗著自己的身份地位要求享有特殊待遇

④ 不合理的要求

- 提出與該企業所提供的商品・服務內容無關的金錢賠償或道歉等要求

⑤ 暴力行為或破壞物品

- 抓住手臂、拳打腳踢或丟擲物品等行為

⑥ 涉及工作人員的個人資料或針對個人的要求・攻擊

- 執意要求公開相關工作人員的個人資料
- 未經同意進行工作人員的拍攝、錄影、錄音等、或發布在社群媒體上

⑦ 性騷擾

- 針對相關工作人員提出指定男性或女性的要求
- 猥褻行為、性騷擾言論、跟蹤等

⑧ 妨礙工作的行為

- 長時間佔用工作人員（面對面・電話・電子郵件等）
- 反覆提出相同投訴且糾纏不休

⑨ 擅自闖入工作區域

- 未經允許擅自闖入工作區域（如櫃檯等）

機場的措施

我們的機場工作人員將根據應對顧客騷擾之基本方針、對於上述行為以堅定的態度來面對。

成田機場在致力於提升服務品質的同時、將會持續與機場內的業者攜手合作、推動針對顧客騷擾的各項因應措施。

以上