

2024年12月01日

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

当社は、「安全」と「安心」を第一に、お客さまに「快適」にご利用いただける安定的な空港運営、また福岡空港という重要なインフラを担う企業として、地域経済の発展への寄与を実現していきたいと考えております。この目標に向けて、スタッフの尊厳を守り、スタッフが安心して働けることができる環境の整備が不可欠です。

一方で、一部のお客さまによる暴言や過度な要求のような著しい迷惑行為等(カスタマーハラスメント)が見受けられ、スタッフの就業環境の悪化を招く事案が発生しています。

このような状況を踏まえ、安定したサービスの提供維持を図るため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたします。

基本方針

当社は「お客さまに愛される空港づくり」に向け、お客さまからのご意見・ご要望を真摯に受け止め、施設やサービスの改善に努めてまいります。

しかしながら、カスタマーハラスメントに対しては、スタッフを守るため、毅然とした態度で組織的に対応いたします。

カスタマーハラスメントの定義

お客さまなどからの要求・言動のうち、要求等の内容が妥当性を欠くもの、また要求等を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、その手段・態様により、スタッフの就業環境が害されるもの。

<対象となる行為例>

- (1)長時間の拘束、繰り返しの要求
- (2)大声、暴言・恫喝等による威圧的言動、差別的発言、脅迫
- (3)暴行、危険を感じさせるような暴力的行為
- (4)過剰な要求
- (5)会社やスタッフの名誉、プライバシーを侵害するような誹謗中傷、SNS等への投稿
- (6)つきまといや盗撮、卑猥な言動などのセクシャルハラスメント行為

※上記の定義および行為例は、厚生労働省が示した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」にもとづき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されるものではありません。

カスタマーハラスメントへの対応

【社外対応】

お客さまの要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、やめていただくようお願いをさせていただきます。そのうえで、継続される場合には、お客さまへの対応を中断またはお断りさせていただきます。

また、悪質な言動および犯罪行為に対しては、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、組織として厳正に対処させていただきます。

【社内対応】

- ・カスタマーハラスメントからスタッフを守るため、発生時に適切な判断・対応がとれるよう、会社としての体制を構築いたします。
- ・基本方針および発生時の対処方法や手順について、スタッフへ啓発、教育を行います。
- ・カスタマーハラスメントを受けたスタッフへのケア体制の構築、会社や弁護士に相談できる仕組みを整備します。

以上