

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

青森空港ビル株式会社では、すべてのお客さまが安全・安心に空港をご利用いただけるようお客さまに寄り添ったサービスを提供しつつ、スタッフが安心して働ける環境を守ることを目的に「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

1. 基本的な考え方

私たちは「お客さまに愛され選ばれる空港」を目指し、お客さま目線でのサービス提供に取り組んでいます。そのためにお客さまなどからのご意見・ご指摘には誠意をもって対応してまいります。

一方で、暴言や暴行などの著しい迷惑行為(カスタマーハラスメント)に対しては、スタッフの人権及び就業環境を害するものとして、毅然と行動し、組織的に対応してまいります。悪質な言動および犯罪行為に対しては、しかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

2. 対象となる行為

(1) カスタマーハラスメントの定義

お客さまなどからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、空港で働くスタッフの就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。

(2) カスタマーハラスメントに該当する行為例

- ① 暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷など
- ② 脅威を感じさせる言動
- ③ 過剰な要求
- ④ 暴行
- ⑤ 業務に支障を及ぼす行為
- ⑥ 業務スペースへの立ち入り
- ⑦ スタッフを欺く行為
- ⑧ 会社・スタッフの信用を棄損させる行為
- ⑨ セクシャルハラスメント

※上記の定義および行為例は、厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基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ません。