KANSAI AIRPORTS
Aviation Services

カスタマーハラスメント対応方針

はじめに

関西エアポートアビエーションサービス株式会社（以下、「私たち」といいます。）は、空港をご利用いただくすべてのお客様に安全・安心で快適な時間をご提供するとともに、従業員が安心して働くことができる環境を確保することを目的に、関西エアポートグループの「カスタマーハラスメントに対する考え方」を基に、本対応方針を策定しました。

基本方針

私たちは、お客様の信頼や期待に応えることで、より満足度の高いサービスの提供を目指しており、お客様に対し誠意をもって対応してまいります。カスタマーハラスメント行為は、従業員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を阻害する可能性もあります。当社は、従業員一人ひとりの人権を尊重するために、こうした言動に対しては毅然かつ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

お客様や取引先等からのクレームや言動のうち、要求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、従業員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いたします。

該当する行為例

- 暴行、傷害等の身体的な攻撃
- 暴言、大声、侮辱、誹謗中傷等の精神的な攻撃や威圧的な言動
- 国籍、性別、容姿等に対する差別的な言動
- 性的な言動
- 繰り返される言動や執拗な言動
- 不退去、居座り、長時間に及ぶクレーム等の拘束的な行動
- カウンターや執務室等業務エリアへの許可のない立ち入り
- 従業員個人への攻撃、要求（懲戒等の社内処罰の要求を含みます。）
- 従業員の撮影（動画撮影または音声録音を含みます。）等の個人情報等の取得及び SNS 等での投稿・公開
- 法的な責任を超える要求、当社が提供するサービスの内容と関係がない要求等、妥当性を欠く要求（当社が提供するサービスに、不具合又は過失が認められない場合における要求を含みます。）
- 過剰な金銭補償を求めることを含めた実現不可能な要求
- 個人や職位を指定した対応の要求
- 土下座その他社会通念上相当性を欠く謝罪方法の要求
- 業務の遂行、安全を妨げる行動

KANSAI AIRPORTS
Aviation Services

上記の行為例は、厚生労働省発行の「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。また行為例には犯罪行為に該当するものも含まれています。

私たちは、カスタマーハラスメントが行われたと判断した場合には、以下の対応を含め毅然と対応いたします。

- お客様への対応を即座に打ち切ります。
- 警察・外部の専門家（弁護士等）と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

お客様へのお願い

私たちは、国内外から来訪されるお客様がご利用になる空港内において事業を営む者として、安全・安心で快適なサービスをご提供できるよう日々努力して参りますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

関西エアポートアビエーションサービス株式会社