

2024年12月25日  
日本空港ビルディング株式会社

## 日本空港ビルグループ 「カスタマーハラスメントに対する方針」の策定

日本空港ビルディング株式会社（本社：東京都大田区、代表取締役社長執行役員兼COO：横田 信秋）は、空港をご利用される旅客をはじめすべてのお客さまに、安全・安心にご利用いただけるようお客さま本位（利便性・快適性・機能性）の旅客ターミナル運営に努め、継続的にサービスやオペレーションの改善に取り組み、最高のおもてなしの提供を目指しています。一方で、一部のお客さまなどからのスタッフの人権を侵害するような言動や長時間の拘束等により、就業環境が害されるような問題が見受けられることもあります。これらの行為からスタッフを守り、安心して働くことができるよう、当社グループとしての「カスタマーハラスメントに対する方針」を以下のとおり策定し、引き続きお客さまへ高品質なサービスを提供しつづけられるよう努めてまいります。

### ■基本方針

私たち日本空港ビルグループは「顧客第一主義」を実践するとともに、世界各国や日本各地から訪れるさまざまなお客さまに安全・安心にターミナルをご利用いただけるよう、お客さまのニーズの高度化・多様化に的確に対応することで「安心・快適で先進的な空港づくり」を推進しています。しかしながら、お客さまなどからのスタッフの人格を否定する言動や暴力、不当な要求などの迷惑行為に対しては、スタッフの人権を尊重するため毅然と行動し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クレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、または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り、当該手段・態様により、当社グループで働くスタッフの就業環境が害される恐れがあるものをカスタマーハラスメントと定義いたします。

### ■対象となる行為例 ※以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言など）や威圧的言動（大声など）
- ・業務に支障を及ぼす行為（長時間の拘束、クレームや不合理な要求を執拗に繰り返す行為など）
- ・許可なく当社グループ関連施設内に立ち入る行為
- ・差別的な言動、性的な言動、つきまとい行為
- ・当社グループで働くスタッフ個人への攻撃や不当な要求
- ・当社グループで働くスタッフの個人情報などのSNS/インターネットへの投稿（写真、音声、映像の公開）、それを仄めかす言動
- ・不合理なまたは過剰な要求、権威を振りかざした要求
- ・当社グループまたは当社グループで働くスタッフの信用を毀損させる行為
- ・正当な理由のない商品交換、金銭の要求、謝罪の要求
- ・土下座の要求

### ■カスタマーハラスメントへの対応（姿勢）

当社グループは、当社グループで働くスタッフ一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、お客さまなどへの対応をお断りさせていただく場合があります。悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察や顧問弁護士など外部専門家と連携し、法的措置を含めた適切な措置を講じるなど厳正に対応します。

本件に関するお問い合わせ：

日本空港ビルディング株式会社 日本空港ビルグループ CS 推進室 TEL：03-5757-8045 9:00-17:30（土日祝除く）