

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

私たち日本空港ビルグループ（以下、「当社グループ」といいます。）は、公共性の高い旅客ターミナルの建設、管理・運営を担う企業グループとして、空港を利用される旅客をはじめとするすべての人の安全・安心を確保するとともに高品質なサービスの提供に努めております。一方で当社グループのスタッフが安全で安心して働ける環境を作ることも重要であるという考えのもと「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基本方針」を策定しています。

（基本方針）

私たち日本空港ビルグループは、お客さまをいちばんに考える「顧客第一主義」を実践するとともに世界各国、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）

お客さま等からのクレーム・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（著しい迷惑行為）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）

- ・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をSNS／インターネットへ投稿（写真音声、映像の公開）する行為、または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)

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。