

# 福岡空港におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

## はじめに

私たち福岡空港は、「お客さまにも従業員にも選ばれる福岡空港」の実現を目指して、施設およびサービスの改善に努めております。この度、福岡空港をご利用いただくすべてのお客さまに安全・安心で快適な時間をお過ごしいただくとともに、空港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、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

## 基本方針

私たちは、お客さまに高品質な空港サービスを提供することを目指します。そのためにお客さま等からのご意見・ご指摘には真摯かつ誠実に対応してまいります。

一方で、暴言や暴行などのカスタマーハラスメント行為に対しては、従業員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害するものとして、毅然とした態度で組織的に対応いたします。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、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、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、傷害などの身体的な攻撃
- 暴言、大声、侮辱、脅迫、誹謗中傷などの精神的な攻撃や威圧的な言動
- 国籍、性別、容姿などに対する差別的な言動
- 繰り返される言動や執拗な言動
- 性的な言動、つきまといや盗撮などのセクシャルハラスメント行為
- 空港従業員の撮影などの個人情報等の取得及び SNS などでの投稿・公開
- 不退去、居座り、長時間に及ぶクレームなどの拘束的な行動
- カウンターや執務室など業務エリアへの許可のない立ち入り
- 法的な責任を超えるなどの過剰な要求、提供する商品・サービスの内容と関係がない要求など妥当性を欠く要求

上記の定義および行為例は、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。