カスタマーハラスメントに対する方針

はじめに

長崎空港ビルディングは空港をご利用いただくすべてのお客様と従業員が安心して過ごせ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方針」を策定しました。

基本方針

私たちは、お客様に対して真摯に対応し、常にお客様の視点に立ち、より良いサービスを提供することを心がけます。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらのカスタマーハラスメント行為は職場環境の悪化を招く、重大な問題です。これらの行為に対しては、従業員を守るため、毅然とした態度で対応いたします。

カスタマーハラスメントの定義

お客様等からのクレーム・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。

カスタマーハラスメントの行為例

・身体的な攻撃（暴行、傷害）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
・威圧的な言動
・過剰な要求
・繰り返される、執拗な言動
・長時間の従業員の拘束（対面、電話、メール、不退去、居座り）
・差別的な言動
・性的な言動
・従業員個人への攻撃、要求
・従業員の個人情報取得及び SNS 等での投稿・公開
・業務エリアへの無断の立ち入り

・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

カスタマーハラスメントへの対応

・お客様の要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、やめていただくようお伝えをさせていただきます。そのうえで、継続される場合にはお客様への対応をお断りいたします。

・さらに悪質な言動や犯罪行為の該当する場合は、警察や弁護士とも連携し、法的措置も含めて厳正に対処します。

私たち長崎空港ビルディングは、引き続きお客様に安心と笑顔を提供できるよう、サービス品質の向上に努めるとともに、カスタマーハラスメントへの取り組みを推進してまいります。ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

以上