カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和８年 11 月１日
一般財団法人成田国際空港振興協会

1. はじめに

一般財団法人成田国際空港振興協会（以下「協会」という。）は、職員が安心して働くことのできる就業環境を確保するとともに、すべてのお客様に安心・安全で質の高いサービスを提供するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

2. 基本方針

協会は、お客様から寄せられるご意見やご要望を、サービスの改善や品質向上につながる貴重な機会と捉え、真摯に対応します。一方で、ごく一部のお客様（取引先を含む）による心無い言動や正当な理由のない過度な要求といった、いわゆるカスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然と対応します。

3. カスタマーハラスメントの定義

協会では、カスタマーハラスメントを「空港利用者、取引の相手方、その他事業に関係を有する方によるクレームその他の言動のうち、その要求内容が妥当性を欠くもの、又はその要求内容にかかわらず、要求を実現するための手段若しくは態様が社会通念上不相当なものであり、これにより当該言動を受ける者の就業環境が害されること」と定義します。

4. カスタマーハラスメントに該当する行為

以下の記載は例示であり、これらに限定されるものではありません。

・大声、暴言、侮辱、誹謗中傷、差別的発言等
・威圧的又は脅威を感じさせる言動
・過剰な要求
・要望内容の妥当性欠如
・暴行や物にあたる行為
・対応する職員の個人情報の開示を執拗に迫る行為
・職員に同意のない写真撮影・録画・録音等や SNS への投稿
・セクシュアルハラスメント
・業務に支障を及ぼす行為
・業務スペースへの立入

5. カスタマーハラスメントへの対応

協会は、カスタマーハラスメントに対し、職員の安全確保を最優先に、行為の中止を求めるなど、組織として対応します。不当な言動が続く場合は、その場の対応を終了することがあります。また、その後のサービスの提供については、行為の内容や程度を踏まえ、施設管理者等と協議した上で判断します。

緊急性がある場合は、直ちに退避や通報などの安全確保の措置を取ります。悪質な行為や犯罪に該当するおそれのある行為については、警察や弁護士等と連携し、適切に対応します。

以　上