

カスタマーハラスメントに対する基本方針 (松本空港ターミナルビル株式会社)

松本空港ターミナルビル株式会社では、全てのお客さまが安全・安心に信州まつもと空港をご利用いただけるようお客さまに寄り添ったサービスを提供しつつ、空港で働くスタッフが安心して働ける環境を守ることを目的とし、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

1. 基本的な考え方

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ています。そのためお客さまからのご意見・ご指摘には真摯かつ誠実に対応してまいります。

一方で、暴言や暴行などの著しい迷惑行為等（カスタマーハラスメント）に対しては、スタッフの人権および就業環境を害するものとして、毅然と行動し、組織的に対応してまいります。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、厳正に対処します。

2. 対象となる行為

(1)カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのクレーム・言動のうち、要求の内容、あるいは、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って、空港で働くスタッフ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します。

(2)カスタマーハラスメントに該当する行為例

- ① 暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷など
- ② 脅威を感じさせる言動
- ③ 過剰な要求
- ④ 暴行
- ⑤ 業務に支障を及ぼす行為
- ⑥ 業務スペースへの立ち入り
- ⑦ スタッフを欺く行為
- ⑧ 会社・スタッフの信用を棄損させる行為
- ⑨ セクシャルハラスメント

※上記の定義および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。

3. 今後の取組み

当社では、この基本方針について空港を利用されるお客さま並びに社会に向けて幅広く発信することで社会の理解を深め、持続的に高品質なサービスを提供できるよう、空港で働くスタッフが安心して働き続けられる環境の構築に努めてまいります。