
カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

熊本国際空港グループは、空港をご利用いただくすべてのお客様に安全・安心を提供することを第一に、快適な旅客ターミナルビル運営に努め、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。そのため、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当グループのサービスの改善・品質向上において、大変貴重なご指摘だと考えております。

一方、お客様の要求や言動の中において、人格を否定する暴言、脅迫、暴力など従業員の尊厳を傷つけるものや社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であると捉えております。これらの行為から従業員を守り、安心して働くことができる環境を確保することで、引き続きお客様へ高品質なサービスを提供し続けられるよう当社の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 基本方針

私たち、熊本国際空港グループは交通インフラの中核を担う企業として、空港をご利用いただくすべてのお客様に安全・安心をお届けすることを第一に、質の高いサービスの提供を目指し、お客様からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、施設やサービスの改善に努めています。一方で、お客様からの暴言や暴力、不当な要求などの著しい迷惑行為に対しては従業員の人权侵害および就業環境を著しく阻害するものとして、毅然と行動し、組織的に対応いたします。

3. 当グループにおけるカスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はそ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り、当該手段・態様により、従業員の就業環境を害するおそれがあるものを「カスタマーハラスメント」として定義いたします。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 会社や従業員の信用を毀損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- セクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

4. カスタマーハラスメントへの対応（姿勢）

当グループは従業員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、お客様への対応をお断りさせていただく場合があります。さらに、悪質なものと判断した場合は、警察や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。

以上