

2025 年 4 月 1 日

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

当社は、昭和 32 年 4 月に空港ターミナルビルの建設と運営を目的に設立され、その責務を深く胸に刻み、平成 17 年 2 月に名古屋空港が県営化された以降も、「県営名古屋空港を支え、空港を核とした地域づくりに貢献する企業」を企業理念として地域社会と共に歩んでまいりました。

当社ではこれからも、この企業理念の下、「安全・安心」を第一とし、お客様への良質なサービスを継続的に提供していくため、その担い手となる従業員が、安心して働ける就業環境を確保することが不可欠であると考え、この度「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

当社は、お客様からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、サービスの改善に努めてまいります。

一方、カスタマーハラスメントに対しては、従業員を守るため毅然として対応いたします。

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、当該クレーム・言動の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。

《対象となる行為例》 ※以下の行為例は例示で、これらに限定されるものではありません。

(1) 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- ①身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ③威圧的な言動
- ④土下座の要求
- ⑤継続的な（繰り返される）執拗な（しつこい）言動
- ⑥拘束的な行動（不退去、居座り）
- ⑦差別的な言動
- ⑧セクシャルハラスメントに該当する言動
- ⑨従業員個人への攻撃、要求
- ⑩従業員を欺く行為
- ⑪業務スペースへの許可のない立入り

(2) 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- ①商品の交換の要求
- ②金銭補償の要求
- ③謝罪の要求

(3) その他迷惑行為

- ①従業員個人のプライバシーの侵害に該当する言動
- ②SNS やインターネット上での中傷誹謗行為

カスタマーハラスメントへの対応

【社外対応】

当社は、従業員の尊厳や就業環境が害されることを防ぐため、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、毅然とした態度で対応するとともに、必要に応じてお客様へのサービス、商品の提供を中断またはお断りさせていただきます。

また、悪質なカスタマーハラスメントに対しては、速やかに警察、弁護士等の外部機関へ相談の上、厳正に対処いたします。

【社内対応】

カスタマーハラスメントへの対応方法等について、従業員への啓発・教育を行います。

カスタマーハラスメントの相談・ケア・報告体制を整えます。

以上