

2026年8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

北九州エアターミナル株式会社（以下「当社」）は、空港をご利用いただくすべてのお客さまに笑顔とおもてなしの心をお届けすることで「安全」と「安心」を第一に、お客さまに「快適」にご利用いただける安定的な空港運営を目指しています。また北九州空港という重要なインフラを担う企業として、地域経済の発展への寄与を実現していきたいと考えております。

この目標に向けて、スタッフの尊厳を守り、スタッフが安心して働き続けることができる環境の整備が不可欠です。

ついては、安定したサービスの提供維持を図るため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたします。

基本方針

当社は「お客さまに親しまれる空港づくり」に向け、お客さまからのご意見・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まいります。

しかしながら、カスタマーハラスメントに対しては、スタッフを守るため、毅然とした態度で組織的に対応いたします。

カスタマーハラスメントの定義

お客さまなどからの要求・言動のうち、要求等の内容が妥当性を欠くもの、また要求等を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、その手段・態様により、スタッフの就業環境が害されるもの。

＜対象となる行為例＞

（１）身体的な言動

- ・暴行、危険を感じさせるような暴力的行為
- ・腕を掴む、殴る、蹴る行為や、物を投げつける等の行為

（２）精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、大声、暴言）

- ・大声で執拗にスタッフを責めたてる行為

（３）威圧的な言動

- ・法的な措置やSNSへの投稿を仄めかす発言
- ・他のお客さまへの迷惑行為、空港施設・設備の不適切な使用、空港運営を意図的に妨げる行為

（４）過剰な要求

- ・土下座の要求
- ・不合理なまたは過剰な要求、権威を振りかざした要求
- ・当施設の提要する商品・サービスとは関係がない金銭補償や謝罪要望等

（５）継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動

- ・長時間の拘束、繰り返しの要求（対面・電話・メール等）などの業務に支障を及ぼす行為
- ・話のすり替え、揚げ足取り、不合理な問合せ、常習的なクレーム

(6) 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

- ・業務スペースへの立ち入り

(7) 差別的な言動

- ・職種による差別や容姿を揶揄する侮辱的な言動

(8) 性的な言動

- ・つきまといや盗撮、卑猥な言動などのセクシャルハラスメント行為
- ・対応するスタッフについて、男性又は女性を指定する行為

(9) 従業員個人への攻撃、要求

- ・会社やスタッフの名誉、プライバシーを侵害するような誹謗中傷、SNS 等への投稿
- ・スタッフに同意のない写真撮影・動画・録音等や SNS 等への投稿

※上記の定義および行為例は、厚生労働省が示した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」にもとづき策定しています。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るものではありません。

カスタマーハラスメントへの対応

当社は、当空港で働くスタッフ一人ひとりを守るため、お客さまの要求・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願いをさせていただきます。そのうえで、継続される場合には、お客さまへの対応を中断またはお断りさせていただきます。また、悪質性が高い行為・言動および犯罪行為に対しては、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、組織として厳正に対処させていただきます。

以上