

カスタマーハラスメントに対する基本方針

一般財団法人航空保安事業センターは、航空保安検査に関する事業を行うことを通じて、ハイジャック、航空機爆破等の航空機に係る不法な行為の防止に資することを目的とした組織であり、的確かつ着実な航空保安検査事業、航空保安検査に関する教育関連事業、調査研究事業及び航空保安検査の実施状況のテストを実施しています。

当センターがこの目的を実現するためには、職員が心身ともに安心できる職場環境を維持することが欠かせません。

よって、私たちは「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定しました。

【カスタマーハラスメントに対する基本方針】

一般財団法人航空保安事業センターは、「職場におけるカスタマーハラスメントに対し、職員の安全確保と人権尊重のために組織として毅然とした態度をもって対応し、悪質な場合は、警察等の関係機関と連携のうえ厳正に対応するなど、職員の就業環境が害されることのないよう努めこと。」を職場におけるカスタマーハラスメント対策の基本方針とします。

【私たちが考えるカスタマーハラスメントとは】

私たちはすべてのお客様に対し真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心がけます。

そのうえで、お客様から職員に対して以下のような行為が見られた場合には、「カスタマーハラスメント」と判断し、会社として毅然と対応させていただきます。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損）
- ・侮辱的な発言、差別的な発言、性的な嫌がらせ
- ・プライバシーを侵害する行為、SNS 等での誹謗中傷
- ・執拗に繰り返す要求・言動や、長時間にわたり拘束する行為
- ・土下座の要求や、不当・不可能な要求を繰り返す行為
- ・その他、従業員の人権や尊厳を損なう行為

※記載は例示であり、これらに限ら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】

＜社内対応＞

- ・カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法の社内共有
- ・相談窓口の設置

<社外対応>

- ・本方針に基づき、カスタマーハラスメントがあった、と当センターにおいて判断した際は、関係各所と連携の上、毅然と対応いたします。
- ・さらに悪質と判断した際は、警察や外部の専門家（弁護士等）に相談のうえ、適切に対処します。

一般財団法人 航空保安事業センター