

2024年8月7日
スカイマーク株式会社

「カスタマーハラスメントに対する方針」について

スカイマーク株式会社(以下:スカイマーク、本社:東京都大田区、代表取締役社長執行役員:本橋^{もとほし}学^{まなぶ})は、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しました。

1. カスタマーハラスメント行為への会社方針

スカイマークは、お客様への約束事項として「シンプルで温かく誠実なサービスと快適な空間を、身近な価格で提供する」事を掲げ、ご予約・ご搭乗・ご到着後に至るまで、誠心誠意お客様をご案内します。

一方で、ごく一部のお客様の心無い暴言・暴行等により、従業員の就業環境が害される事案が発生しています。これらの暴言・暴行等の著しい迷惑行為(カスタマーハラスメント)については、従業員を傷つける行為と捉え、従業員を守るために毅然と行動し、組織的に対応します。また悪質と判断される場合には、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

2. カスタマーハラスメント行為の定義

2022年2月厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、「お客様等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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」をカスタマーハラスメントと定義します。

3. カスタマーハラスメント行為の具体例

- ①暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷等
 - ・侮辱的な発言や差別的な発言等、人格否定につながる行為
 - ・恫喝、罵声、暴言等の言動
 - ・「男性の上司を出せ」等の性差別的な発言
 - ・容姿を揶揄する発言
- ②脅威を感じさせる言動
 - ・マスコミやSNS等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し
 - ・「殴ってやる」や「殺すぞ」等の脅迫的な発言
- ③過剰な要求
 - ・規定やルールを超えた多額の補償金やアップグレード等の要求
 - ・正当な理由のない謝罪や土下座等の要求
- ④暴行
 - ・腕をつかむ、殴る、蹴る、物を投げつける等の暴力的行為
 - ・体を押ししたり飲み物をかけたりする等、従業員が危険を感じる行為
- ⑤業務に支障を及ぼす行為(長時間拘束、複数回のクレーム等)
 - ・要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメール等での連絡
 - ・何度も同じ説明をさせる行為
 - ・長時間の電話で従業員を拘束する行為

⑥業務スペースへの立ち入り

- ・事務所やオフィスへ押し入ったり、居座ったりする行為

⑦従業者を欺く行為

- ・不正に発券された搭乗券の利用や、元からあった荷物の傷を飛行機の搭乗でついたと虚偽の主張をする行為

⑧会社・従業者の信用等を毀損させる行為 (SNS投稿等)

- ・SNS等への会社や従業者の信用を毀損させる内容の投稿
- ・従業者のプライバシーを侵害する行為
- ・会社・従業者への誹謗中傷や機内や空港での対応状況の録音データをSNS等に投稿する行為

⑨セクシャルハラスメント(盗撮、わいせつ行為、発言、つきまとい等)

- ・セクシャルハラスメントに該当する言動

スカイマークはこれからも全社一丸となり、安全・安心・快適なフライトと温かく誠実なサービスを、より身近な価格で提供してまいります。

以上