2026 年 11 月 1 日

カスタマーハラスメントに対する基本方針

菱和ダイヤモンド航空サービス株式会社

はじめに

菱和ダイヤモンド航空サービス株式会社は、お客様のご意見・ご要望に真摯に耳を傾け、良質なサービスを提供することで、お客様からの信頼と期待に応えられるよう心がけています。

しかし残念ながら、ごくまれに、ご意見やご要望の中には、脅迫・暴言、常識の範囲を超える過剰な要求など、カスタマーハラスメントに該当する事例もあり、応対する従業員の就業環境の悪化を招くのみならず、周囲のお客様にご不便やご不快な思いをお掛けすることにもなりかねません。このような状況を踏まえ、従業員一人ひとりの人権を守り、質の高いサービスを持続的に提供していくため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定します。

（註）「従業員」とは、菱和ダイヤモンド航空サービスで働くすべての従業員（派遣社員、当社の委託先企業の従業員を含む）を指します。

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社に所属する従業員がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合には、お客様等に誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で臨み、組織として対応します。

また、私たち従業員がカスタマーハラスメントの行為者とならないよう必要な措置を講じます。

カスタマーハラスメントの定義

「お客様または取引先等を含む第三者からのクレーム・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、その手段・態様により、応対する就業者の就業環境が身体的または精神的に害される行為の全て」をカスタマーハラスメントと判断します。

カスタマーハラスメントの対象となる行為の具体例

①時間拘束

長時間にわたり就業者を拘束する、居座る、長時間電話を切らせない

②同じ要求を繰り返す

執拗に同じ主張を繰り返す、揚げ足をとり自分の主張が通るまで繰り返す

メール等での執拗な要求・問い合わせをする、通常業務に支障を及ぼす過度な追及

③暴言

大きな怒鳴り声をあげる、恫喝する、「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定、名誉を棄損する発言、差別的発言をする

④暴力

殴る、蹴る、腕を掴む、叩く、わざとぶつかってくる、物を投げつける、物にあたる等、店舗の設備や備品等を破損する等の行為

⑤威嚇・脅迫・強要

「殺すぞ」といった脅迫的な発言や反社会的勢力との繋がりを仄めかす行為、「SNS にあげる、口コミで悪く評価する」等と脅しをかける

正当な理由なく、旅行素材のアップグレード等の過剰なサービス、実現不可能なサービス、不相当な金銭補償、旅行の再実施などを強要する行為

⑥権威を振りかざした要求

正当な理由なく、社会的立場や権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りしても執拗に特別扱いを要求する、文書等での謝罪や土下座を強要する

⑦時間外・職場外拘束

休業日や営業時間外に対応を求める、正当な理由なく自宅や特定の場所に呼びつける、面会を執拗に求める

⑧SNS/インターネット上での誹謗中傷

ＳＮＳへの投稿、インターネット上にプライバシーを侵害する誹謗中傷や、名誉を棄損する情報を掲載する

⑨セクシュアルハラスメント

身体に触る、待ち伏せする、つきまとい、性的な発言、卑猥な言動、盗撮

⑩就業者の個人情報に関することや個人への要求・攻撃

就業者の個人情報の開示を執拗に迫る、同意のない写真撮影・録画・録音、個人への攻撃

特定の就業者に対する解雇や処罰の要求

⑪団体旅行を乱す行為、添乗業務を阻害する行為

団体行動の規律を乱し、添乗員や現地ガイドの指示に従わず当該旅行の安全かつ円滑な実施を妨げる言動をとる、添乗業務に支障を及ぼす行為や要求を行う

⑫業務スペースへの立入

正当な理由なく業務スペース（営業所内の事務スペース等）へ無断で立ち入る

＊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が発生した場合の対応

（お客様対応）

カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合、当社は従業員を守るために毅然と対応するとともにお客様にはその行為をおやめいただくようお伝えします。

そのうえで、お客様が行為を継続された場合には直ちに以後のお客様対応をお断りします。旅行契約を締結中の場合は、旅行業約款に則り、お客様との旅行契約を解除、または旅行サービスの提供をお断りする場合があります。他のお客様にご迷惑をおかけする行為も同様に対処します。また、犯罪行為やこれに準ずる悪質な行為に対しては、警察・法律事務所等のしかるべき機関に相談の上、組織として厳正に対処します。

（社内対応）
・国の方針に従い、カスタマーハラスメントから従業員を守るため、会社の基本方針と体制を整備し、適切な対処方法や手順について、従業員へ啓発・教育を行います。
・カスタマーハラスメントを受けた従業員が会社や弁護士に相談できる体制や、産業医や専門家によるメンタルケアを活用できる環境の整備を行います。（カスタマーハラスメントに対する責任と義務）
・自社従業員がカスタマーハラスメント行為を行わないよう、従業員へ啓発・教育を行います。

以上