

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

東京国際エアカーゴターミナル株式会社

1. 基本的な考え方

当社は、羽田空港における、国際物流に貢献する貨物ターミナル運営をミッションに掲げ、お客様の期待に応え、信頼される貨物ターミナルを目指しています。

お客様との健全な信頼関係は当社の事業を支える重要な要素であり、お客様の声に真摯に耳を傾け、適切なサービスを提供することを基本姿勢としています。

そのためには、従業員が安心して働ける環境の整備も同様に重要であり、当社は、従業員の尊厳や安全が損なわれるカスタマーハラスメント行為が見受けられる場合には毅然とした対応を行います。

2. カスタマーハラスメントの例

以下のようなお客様の行為を指しますが、これらに限るものではありません。

- 正当な理由のない過度な要求（法令違反や契約の範囲を超えるサービス提供の要求）
- 身体的攻撃（暴行、傷害等）や精神的攻撃（脅迫、中傷、侮辱、暴言等）
- 威圧的な言動や土下座の要求
- 理不尽な要望を執拗に繰り返す行為、居座り等の拘束的な行動
- 差別的な言動や性的な言動
- 従業員個人への攻撃や要求
- 会社や従業員の信用を棄損させる行為（SNS投稿など）

3. 当社の対応方針

当社は、カスタマーハラスメント（以下カスハラ）に対し以下の対応を行います。

(1) 従業員の保護

- カスハラ行為が発生した場合、従業員が安全を確保できるよう、必要に応じて警備員や警察などとも連携し、迅速かつ適切な対応を行います。

(2) 適切なコミュニケーション

- お客様の苦情や意見、要望に適切に対応するため、冷静かつ丁寧にコミュニケーションを行います。ただし、お客様には誠意をもって対応しつつも、カスハラ行為に対しては、毅然とした態度で対処します。この際、従業員が誠意をもって対応したにもかかわらず、なおも執拗に要求を繰り返す場合は対応を中断することがあります。

(3) 法的対応

- 悪質な行為や暴力、脅迫、名誉毀損などの違法行為が認められた場合は、警察や弁護士などの外部機関に相談のうえ、厳正に対処します。また、検証を可能にするため、必要に応じてお客様との対応状況を録画・録音することがあります。

(4) 従業員への支援

- カスハラに適切に対応するために、社内に対応マニュアルを整備し、教育などを行います。また、カスハラ被害にあった従業員に対しては、相談対応者において適切に相談に応じ、精神面・身体面のケアなど必要な対応を図ります。

4. お客様へのお願い

当社は、全てのお客様に公平で丁寧な対応を心がけております。お客様との健全で信頼できる関係を築き、質の高いサービス提供を推進していくため、皆様のご理解とご協力をお願い致します。