



(共同リリース)

2024年6月28日
全日本空輸株式会社
日本航空株式会社

ANAグループとJALグループ 共同で「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定

- ANAグループとJALグループは、従業員が安心して働ける環境を守ることが全てのお客さまに安心して快適なサービスを提供する基盤であると考え、「カスタマーハラスメントに対する方針」を共同で策定しました。
- 今後は、より一層のサービス品質の維持向上を追求することに加え、定期航空協会をはじめとした関係各所と連携をしながらカスタマーハラスメント対応の取り組みを推進してまいります。

ANAグループとJALグループは全てのお客さまに安心して快適なサービスを提供しつつ、従業員が安心して働ける環境を守ることを目的とし、「カスタマーハラスメントに対する方針」(骨子は以下に記載)を共同で策定しました。また、カスタマーハラスメントの基本方針、定義、該当行為例を整理し明文化しました。

昨今、カスタマーハラスメントが社会問題として認知が高まるなか、航空業界においても同様に従業員の働く環境の問題の一つとなっています。また、カスタマーハラスメント行為は、対応する従業員だけでなく、周囲のお客さまにご不快な思いを抱かせ、本来提供すべきサービスが十分に提供できなくなるなど、ご迷惑につながる可能性があります。

今般両社にて「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定し、併せて企業情報サイトに掲載することで企業としての考え方を明確にしました。

お客さまならびに社会に向けて幅広く発信することで社会の理解を深め、持続的にお客さまに高品質なサービスを提供できるよう、従業員が安心して働きつづけられる環境を構築してまいります。

「カスタマーハラスメントに対する方針」について

● 基本方針(骨子)

私たちは、安心して快適な空の旅をお届けするため、常にお客さまに寄り添い、質の高いサービスの提供を目指します。そのため、お客さまのご意見・ご指摘には真摯かつ誠実に対応してまいります。

一方で、暴言や暴行などの著しい迷惑行為など(カスタマーハラスメント)に対しては、従業員の人権および就業環境を害するものとして、毅然と行動し、組織的に対応いたします。

※ 悪質な言動および犯罪行為に対しては、しかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

● カスタマーハラスメントの定義

顧客または第三者(取引先など含む)からの優越的な立場を利用した「航空法、その他関連する法規に反する行為」、及び「これらにつながりかねない行為」、または「義務のないことや社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する行為」により、従業員の就業環境が害されること。

● カスタマーハラスメントに該当する行為例 ※具体的な行為は別紙をご覧ください。

- ・ 暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷など
- ・ 脅威を感じさせる言動
- ・ 過剰な要求
- ・ 暴行
- ・ 業務に支障を及ぼす行為 (長時間拘束、複数回のクレームなど)
- ・ 業務スペースへの立ち入り
- ・ 社員を欺く行為
- ・ 会社・社員の信用を棄損させる行為 (SNS 投稿など)
- ・ セクシャルハラスメント (盗撮、わいせつ行為、発言、つきまといなど)

※ 定義ならびに行為例は、上記の記載をもとに各社にて策定しておりますため、各社の方針につきましては一部文言が異なる場合がございます。

掲載企業サイト

ANA グループ: https://www.ana.co.jp/group/csr/customer_harassment/ (日本語)

https://www.ana.co.jp/group/en/csr/customer_harassment/ (英語)

JAL グループ: https://www.jal.com/ja/sustainability/customer_harassment (日本語)

https://www.jal.com/en/sustainability/customer_harassment (英語)

今後に向けた対策

各社にて、カスタマーハラスメントを受けた社員に対する心のケアやカスタマーハラスメントに正しく対応する教育などを行います。また、業界全体で定期的な意見交換会を実施し、航空業界としてカスタマーハラスメントへの対応力向上を目指してまいります。

ANA グループ、JAL グループは、引き続きお客さまに安心して快適な空の旅を提供できるよう、サービス品質の向上に努めるとともに、今後は定期航空協会をはじめ、関係各所と連携をしながらカスタマーハラスメントへの取り組みを推進してまいります。

以上

別紙: カスタマーハラスメント行為例(詳細)