

別紙【カスタマーハラスメント行為例】

暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷など

- ・大声、言葉遣いが荒い話し方、「バカ野郎」などの発言
- ・「〇〇(特定の性別を指して)のくせに」「男性の上司を出せ」などの性差別的な発言
- ・容姿を揶揄する発言、能力を否定する侮辱的な発言

脅威を感じさせる言動

- ・「殴ってやる」「殺すぞ」「SNS で拡散させる」などの脅迫的な発言
- ・反社会的な勢力などをほのめかす発言

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などの特別対応の要求
- ・「家まで謝りに来い」「土下座しろ」などの実現不可能な要求
- ・係員の態度が気に入らないなど、理不尽な理由での感謝料などの金銭の要求

暴行

- ・社員を殴るなどの暴力行為
- ・身体を押す、肩を掴む、手をはたく、ものを投げる、飲み物をかける、傘を振り回すなど、社員が危険を感じる行為

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）

- ・居座り、長時間の電話など、正当な理由がない社員の長時間拘束
- ・話のすり替え、揚げ足取りや執拗な攻め立てによる社員の長時間拘束
- ・(複数の場所での)同じクレームの繰り返しによる著しい業務妨害、不合理な問い合わせの複数回繰り返し
- ・常習的な同じクレームの繰り返し

業務スペースへの立ち入り

- ・事務所やオフィスへの押し入り・居座り

社員を欺く行為 ※明らかに事実と異なる言動をするなど

- ・不正に発券された搭乗券の利用、年齢や氏名を詐称した搭乗、空席確保のための重複予約行為
- ・お手伝いが必要な内容の虚偽申告、社員への対応の強要
- ・受託手荷物の破損に関する虚偽申告（元からあった傷を今回の搭乗によるものと主張するなど、明らかに事実と異なる発言）

会社・社員の信用を棄損させる行為（SNS 投稿など）

- ・事実に反する会社や社員への誹謗中傷の SNS への投稿
- ・予約センター・機内・空港などでの対応状況の録音・録画データの SNS への投稿
- ・事実ではないことや、事実を誇張した虚偽を含んだ内容の流布・インターネット上での掲載

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）

- ・性的な言動、つきまといにより身体的または精神的に苦痛と感ずる行為
- ・盗撮