

カスタマーハラスメントに対する方針

制定日: 2026 年 10 月 1 日

1. はじめに

全日空商事デューティーフリーは、免税事業を通じて、すべてのひとからの「ありがとう」のために、さまざまなサービスを提供して参ります。

社員とお客様・取引先の皆様の人権が互いに尊重され、安心して快適な取引・利用環境を確保するため、「カスタマーハラスメントに対する方針」を定め、取り組んでまいります。

2. 基本方針

私たちは、いつもお客様・お取引先のみなさまに寄り添い、期待を超える価値・サービスを提供することを目指します。お客様やお取引先さまからのご意見・ご指摘・ご要望に対しては丁寧かつ誠実に向き合い、価値・サービスおよび事業品質の向上に努めます。一方で、社員の人権および就業環境を著しく害する迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対しては、社員個人に対応を委ねることなく、会社・組織として毅然とした態度で対処します。

3. カスタマーハラスメントの定義および判断基準

1. 定義

全日空商事デューティーフリーでは、顧客（取引先、パートナー企業などを含む）または第三者からの言動のうち、以下の要素をすべて満たすものをカスタマーハラスメントと定義します。

- ・優越的な立場を利用した言動であること
- ・不法行為に該当する行為（不当行為）、およ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（不当要求）であること
- ・それらにより社員の就業環境が害されること

2. 判断基準

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準拠し、主に以下の2点を総合的に勘案して判断いたします。

- ・要求内容の妥当性：要求内容に相当の理由・法的根拠・企業側の過失があるか
- ・手段・態様の相当性：要求を実現するための手段・言動・時間・頻度などが、社会通念に照らして適正な範囲内であるか

4. 対象となる行為例

具体的には以下のような言動・行為を指します。これらは例示であり、これらに限定されるものではありません。

- ・ 暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷等
- ・ 脅威を感じさせる言動
- ・ 過剰な要求
- ・ 暴行、器物損壊、その他の粗暴な言動等
- ・ 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)
- ・ 業務スペースの立ち入り
- ・ 社員を欺く行為
- ・ 会社・社員の信用を棄損させる行為(誹謗中傷等を目的とした無断録音・録画データのインターネット上への掲載等)
- ・ 盗撮、つきまとい、わいせつな行為、卑わいな言動、セクシャルハラスメント(セクハラ発言、身体に触れる等)

5. カスタマーハラスメントへの対応姿勢と措置

1. 対応の打ち切りおよび取引・サービス提供のお断り

カスタマーハラスメントに該当する事象が生じた場合、おやめいただくよう注意させていただきます。不相当な要求に対しては、安易な妥協を行うことなく対応方針を貫く姿勢を徹底し、事態の改善が見られない場合は、以下の措置を講じます。

- ・ 対面対応の終了、電話対応の打ち切り（切電対応）、店舗からの退去要請
- ・ 当社のサービスの利用停止
- ・ 今後の取引・契約の解除および新規お取引・サービス提供のお断り

2. 法的措置および外部機関との連携

悪質な言動や犯罪行為（脅迫・暴行・業務妨害・不退去罪等）と判断される場合には、警察等の然るべき機関へ相談・届出を行うとともに、弁護士等と連携し民事・刑事の両面から厳正に対処します。

6. 全日空商事デューティーフリーにおける社内体制・取り組み

1. 体制・マニュアルの整備

具体的な対応手順・エスカレーションフローを定めた対応マニュアルを策定し、組織的な対応体制を構築します。

2. 教育・研修の実施

カスタマーハラスメントに対する正しい理解と初期対応力向上のため、社員への教育・研修を定期的に実施します。

3. 相談窓口の設置と社員のケア

被害を受けた社員のための社内相談窓口を整備し、事実関係の迅速な確認を行うとともに、メンタルヘルスケアを含めたフォローアップ体制を徹底します。