目的と基本方針

新中央航空株式会社（以下「会社」といいます。）は、安全理念に基づき、安全運航を提供します。お客様および関係する第三者等（以下「顧客等」といいます。）からお寄せいただくご意見、ご要望は、会社のサービスの維持継続において、大変貴重な機会と考えます。

一方、一部顧客等の要求や言動の中には、役員および執行役員、正社員、嘱託社員、パートタイマー等を含むすべての社員（以下「社員等」といいます。）の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、社員等の尊厳を傷つけるものもあります。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、社員等の就業環境を悪化させるだけでなく、サービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題です。

会社は、社員等の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、顧客等に対し誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

顧客等からカスタマーハラスメントを受けた際は、社員等が上長等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。

社員等の安全な就業環境を確保することで、社員等が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、顧客等との関係をより良いものとするにつなげると考え、以上をカスタマーハラスメントに対する基本方針とします。

基本的な対応

会社は、カスタマーハラスメントに対する基本的な対応方針を以下のとおりとします。

- (1) カスタマーハラスメントを受けた場合、社員等のケアを最優先します。
- (2) 社員等に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- (3) カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。
- (4) 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを優先しますが、会社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供を断る場合があります。
- (5) さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家等と連携の上、毅然と対応します。

カスタマーハラスメントの定義

会社は、カスタマーハラスメントを「顧客等から社員等に対して行われる著しい迷惑行為であつて、社員等の就業環境を害するもの、または会社の事業の継続に影響を及ぼすもの」と定義します。具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- (1) 暴力行為
- (2) 暴言・侮辱・誹謗中傷
- (3) 威嚇・脅迫
- (4) 社員等の人格の否定・差別的な発言
- (5) 土下座の要求
- (6) 長時間の拘束
- (7) 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- (8) 合理性を欠く不当または過剰な要求
- (9) 会社や社員等の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- (10) 社員等へのセクシャルハラスメント、SOGI ハラスメント（※）、その他ハラスメント、つきまとい行為など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

- (11) その他会社がカスタマーハラスメントであると判断したもの