

## カスタマーハラスメントに対する方針について

株式会社AIRDO（以下：エア・ドゥ）は、この度カスタマーハラスメントに対する方針を策定いたしました。

エア・ドゥでは、お客様一人ひとりに寄り添ったサービスを心掛けておりますが、昨今お客様からの暴言や人格を否定する言動、暴力行為、著しい迷惑行為等、社員の尊厳を傷つけるものがあり、これらは職場環境の悪化を招く要因にもなります。これからもお客様に安全で質の高いサービスを提供するため、また社員が安心して働ける環境を構築すべく以下の方針に則り、お客様対応を行ってまいります。

エア・ドゥは、これからも「北海道の翼」として安全運航を最優先に、「身近」で「上質な」空の旅をご提供できるよう努めてまいります。

### 1. カスタマーハラスメントに対する基本方針

エア・ドゥでは、すべてのお客様が快適にご利用いただけるよう、常にきめ細やかなサービスを提供することを心掛けております。一方で、カスタマーハラスメントに対しては、社員の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。

### 2. カスタマーハラスメントの定義

顧客または第三者（取引先等を含む）からの

- 優越的な立場を利用した言動であって、
- 不法行為に該当する行為、およびこれらにつながりかねない行為（不当行為）、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）により
- 社員の就業環境が害されること

以上を満たす行為をカスタマーハラスメントと判断いたします。

### 3. 判断基準となる行為例

- 暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷等
- 脅威を感じさせる行為
- 過剰な要求
- 暴行、器物破損、その他粗暴な言動等
- 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への投稿等）
- セクシャルハラスメント

### 4. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

カスタマーハラスメントに該当する事象が生じた場合、お止めいただくよう注意をさせていただきます。残念ながら問題の言動が継続する場合は、エア・ドゥ便のご利用をお断りさせていただく場合もございます。なお、悪質な言動および犯罪行為に対しては、警察や弁護士等の助言も仰ぎながら、厳正に対処します。

以上