

## 株式会社フジドリームエアラインズ カスタマーハラスメントに対する方針の策定について

2024年6月19日

株式会社フジドリームエアラインズ(略称:FDA、本社:静岡県静岡市、代表取締役社長:楠瀬 俊一)は、このたび、カスタマーハラスメントに対する方針を以下のとおり策定し、2024年6月より順次運用を開始いたしました。

当社(以下、当社および委託先を指します)は、お客さまに対して真摯に対応し、信頼や期待に応える事でより高い満足を提供することを心掛けております。一方で、お客さまからの常識を超えた要求や言動の中には、人格を否定する言動、暴力行為、性的ハラスメントなど、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。

当社は、お客さまからのご意見・要望に対して、これからも真摯に対応してまいります。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては毅然とした対応を行い、社員一人ひとりを守るとも、継続的に安全で質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考え、本方針を策定いたしました。

### ■ カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相応なものであって、当該手段・様態によって当社社員の就業環境が害されるもの。

### ■ 該当する行為例

以下の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。

- ①身体的、精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)や威圧的な言動
- ②継続的な言動による長時間拘束、同じ内容の複数回のクレーム、執拗な言動
- ③土下座の要求
- ④拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- ⑤差別的な言動、性的な言動(盗撮、わいせつ行為・発言、つきまとい)
- ⑥当社で働く社員個人への攻撃や要求
- ⑦当社で働く社員の個人情報等のSNS・インターネット等への投稿(写真、音声、映像の公開)
- ⑧不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ⑨正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

### ■ カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、社員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、必要に応じて警察や弁護士の助言も仰ぎながら、厳正に対処します。

私ども FDA は、地域と地域を結ぶ航空会社として、これからも安全で快適な空の旅を創造していけるよう努力してまいります。