

カスタマーハラスメントに対する方針について

ジェットスター・ジャパン株式会社(本社:千葉県成田市、代表取締役社長 片岡 優)は、このたび「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しました。

当社は、当社のビジョン「日本の空・世界の空を、もっと身近に。」を実現するために、より多くのお客様さまに低運賃で安全な楽しい空の旅をしていただきたいと考え、サービスを提供しています。

ジェットスター・ジャパンでは、お客様さまと従業員の安全を最優先としています。当社のビジョンを実現させるためには、従業員の心身の健康と、安心して働ける環境を守ることが不可欠と考えています。

しかしながら、業務の中で従業員の尊厳が傷つけられるような、お客様さまによる容認できない行為、また、他のお客様さまへのサービス提供に支障が生じるような事案が数多く発生しているため、本方針を策定しました。

「カスタマーハラスメントに対する方針」について

<https://www.jetstar.com/jp/ja/jetstar-japan-customer-harassment> (日本語)

<https://www.jetstar.com/jp/en/jetstar-japan-customer-harassment> (英語)

1. 基本方針

ジェットスター・ジャパンでは、お客様の声を大切に考え、安全・安心で楽しい空の旅の提供を心掛けています。一方で、カスタマーハラスメントに対しては、従業員の人権および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(取引先など含む)からの優越的な立場を利用した「航空法、その他関連する法規に反する行為」、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」により、従業員の就業環境が害されること。

3. カスタマーハラスメントと判断する行為例

- ・暴言、大声、侮辱、差別、誹謗中傷など
- ・脅威を感じさせる言動



- ・過剰な要求
- ・暴行
- ・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を含む）
- ・業務スペースへの立ち入り
- ・従業員を欺く行為
- ・会社・従業員の信用を棄損させる行為（SNS 投稿などにおける投稿内容を含む）
- ・セクシャルハラスメント（盗撮、わいせつ行為、発言、つきまといなどを含む）

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への適切な対応ができるよう、従業員に対しても各種教育を行うとともに、社内体制強化を図ります。

該当する事象が生じた場合は、警察や弁護士などの助言も仰ぎながら、厳正に対処します。

状況によっては、警察への通報など然るべき対応をとるほか、ご搭乗・ご利用のお断り、またご搭乗に際し誓約書の提出を条件とするなどの必要な措置をとる場合があります。

今後は定期航空協会をはじめ、関係各所と連携をしながらカスタマーハラスメントへの取り組みを推進します。

ジェットスター・ジャパンでは、今後もより多くのお客さまに、低価格で安全・安心な楽しい空の旅を提供してまいります。

【ジェットスター・ジャパンについて】

「日本の空、世界の空を、もっと身近に。」をビジョンとして掲げ、2012年7月より日本国内線、2015年2月からは国際線の運航を開始しました。現在、国内16都市・海外3都市に就航し、国内線18路線・国際線5路線を運航中。就航から累計5,000万人以上のお客さまにご利用いただいています。ジェットスター・ジャパンには豪カンタスグループ、日本航空株式会社、東京センチュリー株式会社が出資しています。

<https://www.jetstar.com/jp/ja/home>