

**次のような行為は
カスタマーハラスメント
に該当する可能性があります**

**Please note that the following behaviors
may be considered customer harassment**

1



業務に支障を及ぼす行為
Interference with Operations

2



過剰な要求
Excessive Demands

3



**暴言・大声
侮辱・差別
誹謗中傷**
Verbal Abuse and Discrimination

4



**会社・社員の信用を
棄損させる行為**
Defamation

5



脅威を感じさせる言動
Intimidating Behavior and
Threats

6



**暴行・器物破損
粗暴な行為**
Violence and Property Damage

7



**盗撮
わいせつ行為
セクシャルハラスメント**
Sexual Misconduct and
Voyeurism

8



社員を欺く行為
Fraud and Deception

9



**業務スペースへの
立ち入り**
Unauthorized Access

1

1

2

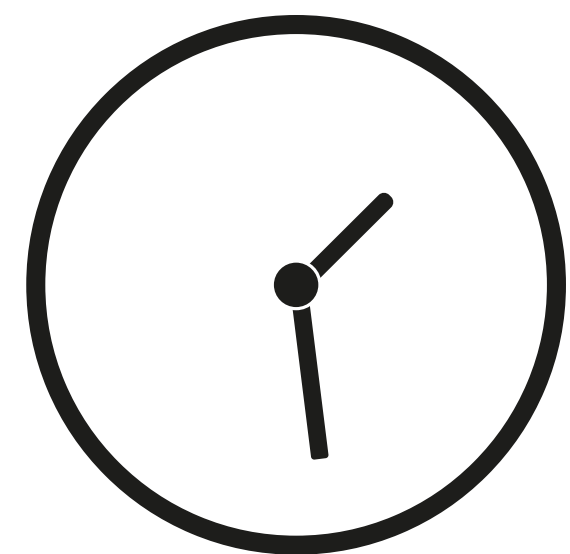
3

業

4

会
業

7

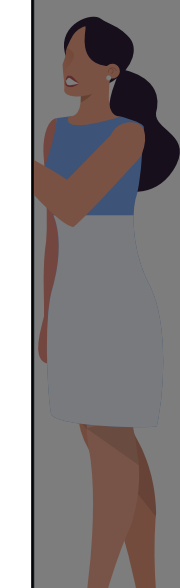
盗
わ
せ

業務に支障を及ぼす行為

- ☑ 同じクレームの繰り返しなどによる係員の長時間拘束
- ☑ 機内でのシートベルト着用・手荷物収納を拒否し続ける行為
- ☑ 到着後、機内に留まり続ける行為

Interference with Operations:

Disruption of duties, refusal of safety instructions, or repetitive complaints



過剰な要求

- ☑ 規定やルールを超えた特別対応を執拗に要求する行為
(補償・付き添い・アップグレード等)
- ☑ 本来提供していない・サービスに含まれないものを無理に提供させること

Excessive Demands:

Persistent and unreasonable requests exceeding company policies



1

3

2

3

暴言・大声 侮辱・差別 誹謗中傷



- ☑ 「バカ」「あほ」「辞めた方がいい」等の侮辱発言
- ☑ 国籍や人種に関わる差別的な発言（「日本人にサービスさせろ」等）
- ☑ 「女のくせに」「男の上司を出せ」等の性差別発言
- ☑ 対応者や周囲が恐怖を感じる怒鳴り声

Verbal Abuse and Discrimination:

Shouting, insults, or discriminatory remarks regarding race, gender, etc.

業

4

会
業

7

盗
わ
せ

会社・社員の信用を 棄損させる行為

- ☑ 会社や社員への誹謗中傷を目的とした SNS への投稿
- ☑ 事実ではないことや虚偽を含んだ内容の掲載

Defamation:

Harmful social media posts or false claims about the company or staff





脅威を感じさせる言動

- ☑ スマホを向けながら「撮影している」「SNS に投稿するぞ」等の発言
- ☑ 「死ね」「ぶっ殺す」「仕事をできなくさせてやる」等の発言

Intimidating Behavior and Threats:

Verbal threats of harm and filming for the purpose of intimidation

1

6

2

3

業

4

会
業

7

盗
わ
せ

暴行・器物破損 粗暴な行為

- ☑ 空港係員や客室乗務員を殴る、つかむ、押す等の暴力行為
- ☑ ものを投げる、飲み物をかける等の行為
- ☑ 接客カウンターや座席を蹴る等の行為

Violence and Property Damage:

Physical assault against staff or intentional damage to equipment



盗撮

わいせつ行為

セクシャルハラスメント

- ✓ 空港職員や客室乗務員への盗撮行為
- ✓ 公然わいせつ
- ✓ 卑猥な発言
- ✓ 特定の係員へのつきまとい行為

Sexual Misconduct and Voyeurism:

Illicit filming, public indecency, lewd remarks, or stalking

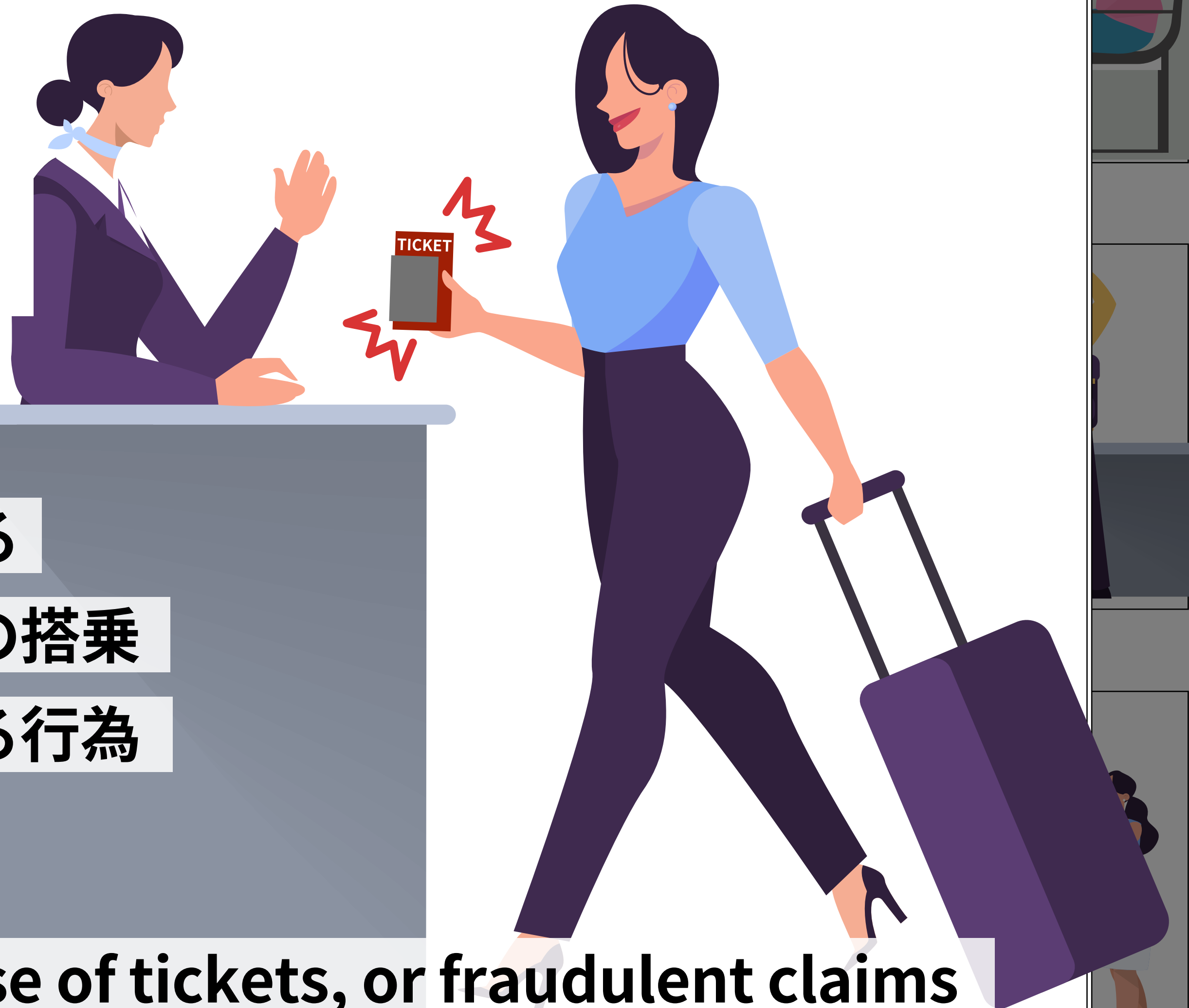


社員を欺く行為

- ✓ 年齢や氏名を詐称して搭乗する
- ✓ 第三者に譲渡された航空券での搭乗
- ✓ 不正にマイルや補償を受け取る行為

Fraud and Deception:

Identity fraud, unauthorized use of tickets, or fraudulent claims



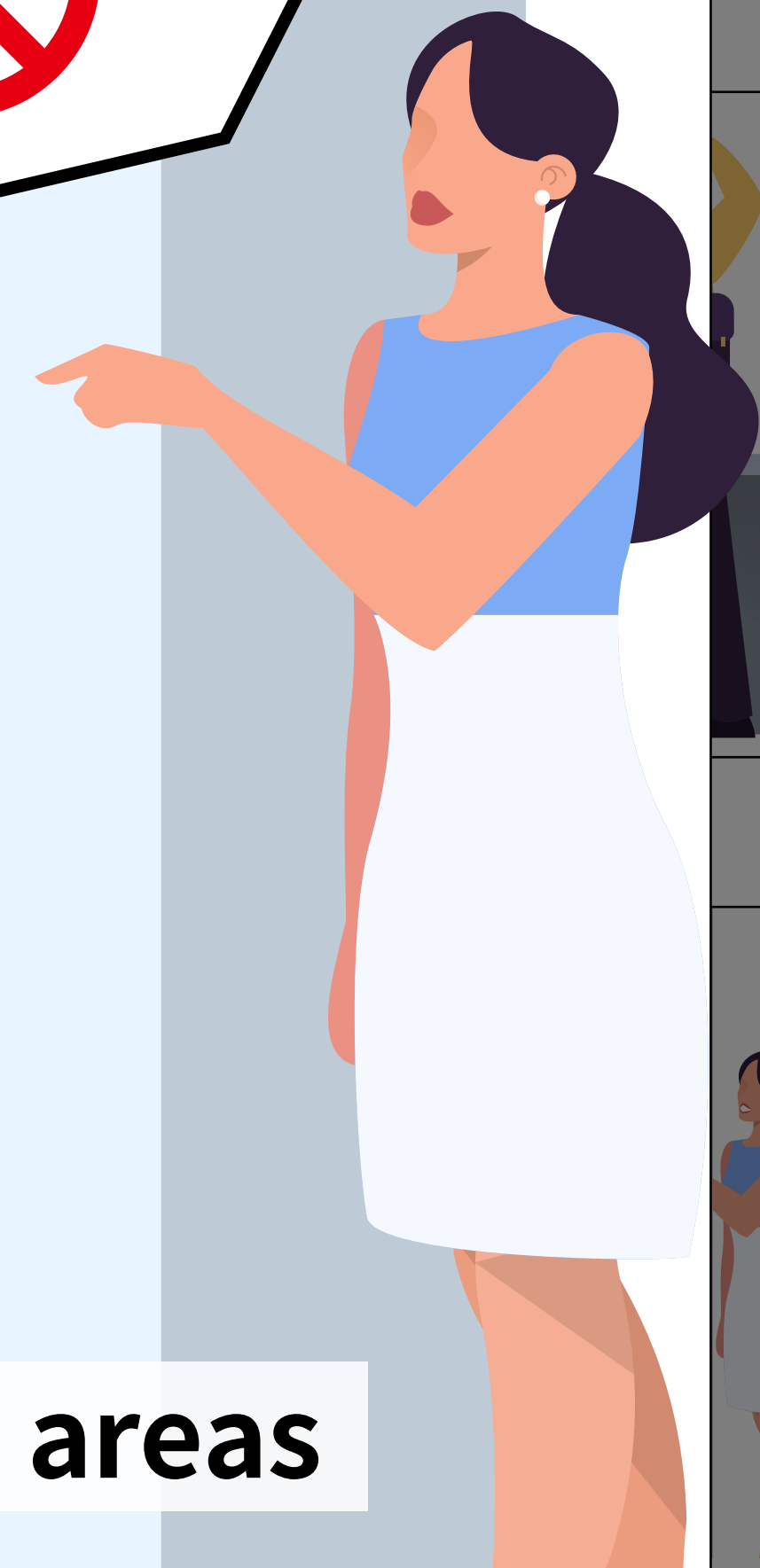
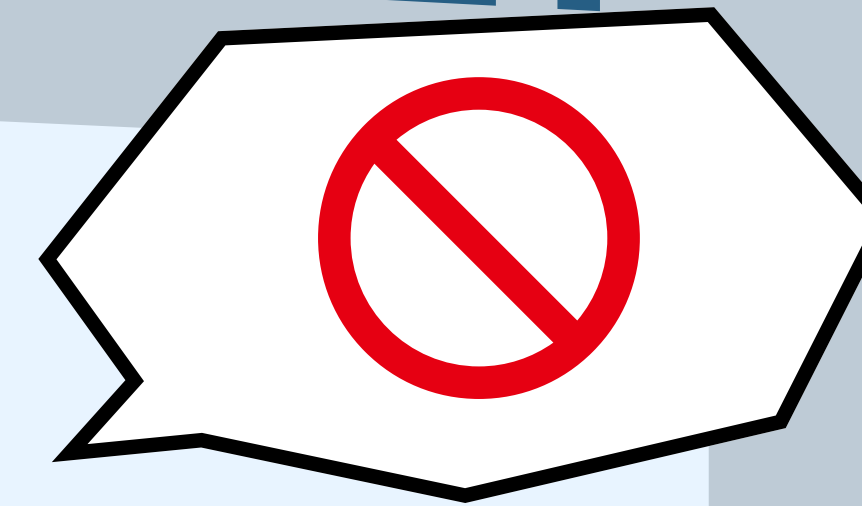
業務スペースへの 立ち入り

- ☑ カウンター内への立ち入りや覗き込み
- ☑ バックオフィスへの立ち入り
- ☑ ギャレーでの居座り

Unauthorized Access:

Entering or loitering in crew workspaces and restricted areas

STAFF ONLY



私たちは従業員が安心して心からのサービスを提供できるように、
カスタマーハラスメント行為に対しては、毅然と対応いたします

We stand united against customer harassment,
enabling our teams to serve with heart and peace of mind





互いを思いやり、やさしい空の旅を

みなさまのご理解、ご協力をお願いします

Thank you for your consideration
in ensuring a kinder journey in the skies

制作協力 定期航空協会