2026 年 10 月 1 日

各 位

AFC グループ　カスタマーハラスメントに対する基本方針について

＜はじめに＞

私たち AFC グループは、価値ある施設とサービスの提供を通じて、航空の未来と魅力ある街づくりに貢献することを理念としております。

その実現のためには、当社グループで働く従業員の心身の健康を守り、安全・安心して働くことができる職場環境の整備が重要であると考えております。

そのため当社グループは、従業員に対するカスタマーハラスメントに該当する行為について、従業員の人権を尊重し、ハラスメント行為から従業員を守るため、カスタマーハラスメントに対する基本方針を以下の通り策定し、組織として毅然と対応してまいります。

＜カスタマーハラスメントの定義＞

当社グループの従業員に対する言動や行為のうち、内容に妥当性を欠くものや、その手段・態様が社会通念上不相当と認識されるもの。

＜対象となる行為例＞

- 暴力行為や身体的な攻撃、精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等の言動）
- 威圧的、或いは差別的、性的な言動や行為
- 執拗な言動（架電・面会を執拗に求める、電話・対面・メールを問わず要求を繰り返す）
- 長時間の対応要求、拘束的な行動（電話・対面等を問わず長時間にわたり一方的に自己主張を行う等の行為、居座り等）
- 緊急対応以外の、休日や深夜等対応時間外の呼び出し
- 規則、規約や法令等のルールに反する行為や契約外の行為の強要
- 金銭またはそれに類する要求、妥当性の欠いた謝罪の要求、土下座の要求
- SNS やインターネット上での誹謗中傷
- 契約外の過剰な要求の継続

※ 上記の対象となる行為は例であり、限定されるものではありません。

＜カスタマーハラスメントと認識される場合の対応＞

　カスタマーハラスメントと判断される言動や行為と当社が判断した場合は、当社の従業員保護の為、毅然とした態度で対応いたします。また、必要に応じて警察・弁護士等の外部専門家へ連絡の上、法的措置等も含め適切に対処いたします。

＜カスタマーハラスメントに関する社内の対応＞

　カスタマーハラスメントから従業員を保護するため、会社として適切な認識や対応をし、被害にあった従業員のケアに努め、再発防止に取り組みます。

以　上