

キャセイパシフィックエアウェイズリミテッド「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当社は、「Move Beyond」という基本理念の下、安全・安心な旅行体験を提供するため、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとすることにつながると考え、キャセイパシフィックエアウェイズリミテッドにおける「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

顧客または第三者（取引先等含む）からの

- (1) 優越的な立場を利用した言動であって、
- (2) 航空法に定める安全阻害行為等や他の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、また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、
- (3) 従業員の就業環境が害される場合、カスタマーハラスメントであると判断いたします。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷



- ・ 威嚇・脅迫
- ・ 従業員の人格の否定・差別的な発言
- ・ 土下座の要求
- ・ 長時間の拘束
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・ 会社や従業員の信用を棄損させる真実ではない内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・ 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※ 「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・ カスタマーハラスメントと思われる事案については、お客様の立場を十分理解した上で、従業員の心身の健康にも配慮したサポート体制も整備しています。
- ・ 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・ 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。

さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。



Cathay Pacific Airways Limited - Japan

Basic Policy on Customer Harassment

1. Introduction

Under our core philosophy of "Move Beyond," we are committed to providing a safe and secure travel experience by sincerely responding to customer requests and striving to deliver ever higher levels of service satisfaction. We consider customer feedback and requests to be invaluable opportunities for improving and enhancing our services.

However, certain behaviours - such as abusive language, threats, or violence - that undermine the dignity of our employees are considered highly inappropriate by societal standards. Such actions not only harm the working environment but also jeopardize the safe and secure delivery of our services. We believe that ensuring a safe workplace for employees enables them to perform at their best, ultimately fostering better relationships with our customers.

2. Definition of Customer Harassment at Our Company

Customer harassment is determined to have occurred when:

- (1) A customer or third party (including business partners, etc.)
- (2) Use their superior position to engage in acts prohibited by aviation law or other illegal acts, or make demands that are unreasonable or exceed socially accepted norms
- (3) Results in harm to the working environment of our employees.

Specific examples include, but are not limited to:

- Acts of violence
- Abusive language, insults, or defamation
- Intimidation or threats
- Remarks or actions that deny employee dignity or are discriminatory
- Demands for prostration (dogeza)
- Prolonged detention
- Coercion to provide responses beyond socially accepted norms
- Unreasonable or excessive demands lacking rationality
- Posting content on social media that damages the reputation of the company or employees or discloses their personal information.
- Sexual harassment, SOGI* harassment, other forms of harassment, or stalking of employees
* "SOGI" stands for Sexual Orientation and Gender Identity.

3. Internal Response to Customer Harassment

- For cases suspected to be customer harassment, we fully consider the customer's perspective while also prioritising the physical and mental well-being of our employees and have established support systems to care for them.
- Training will be provided to employees on knowledge and countermeasures regarding customer harassment.



- A consultation desk will be established for customer harassment, and systems will be put in place for cooperation with police, lawyers, and other relevant parties.

4. External Response to Customer Harassment

- While we will seek reasonable and rational discussions to resolve issues, if an act is determined by our company to constitute customer harassment, we may discontinue our response and refuse to provide further services.
- In malicious cases, we will respond resolutely in cooperation with the police and external experts such as lawyers.