

【空港グランドハンドリング協会】

カスタマーハラスメント対策調査結果



2024年1月15日
空港グランドハンドリング協会

1. 空ハン協カスタマーハラスメント対策推進活動について（基本的な考え方）

- 協会として、カスタマーハラスメント（カスハラ）対策推進は「魅力ある業界づくり」に向けた事業のひとつとして定義。
- 協会のカスハラ対策は、搭乗旅客のみならず受託エアラインの責任者や航空貨物荷主など、BtoBでも発生していると認識したうえで取り組みを推進していく。
- 協会のカスハラ対策推進活動を通じて、会員事業者の対策推進強化につなげ、従業員の保護及び離職抑制につなげていくことを目指す。
- 一方で、航空産業におけるカスハラ対策はグラハンのみならず、エアラインやコールセンター、保安検査や空港売店など、様々な場面で課題視されていることから、他団体との連携も通じた推進を目指していく。
- 上記の考え方を踏まえ、今期においては内部・外部向けにSTEPを分ける形で対策推進に取り組んでいく。

	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
キャンペーン		STEP 1：内部向け			STEP2：外部向け		
実態調査	★	課題整理・打ち手の検討					
研修会			★			★	
対外PR					関係団体 意見交換など		★

2. 空ハン協力カスハラ対策調査概要について

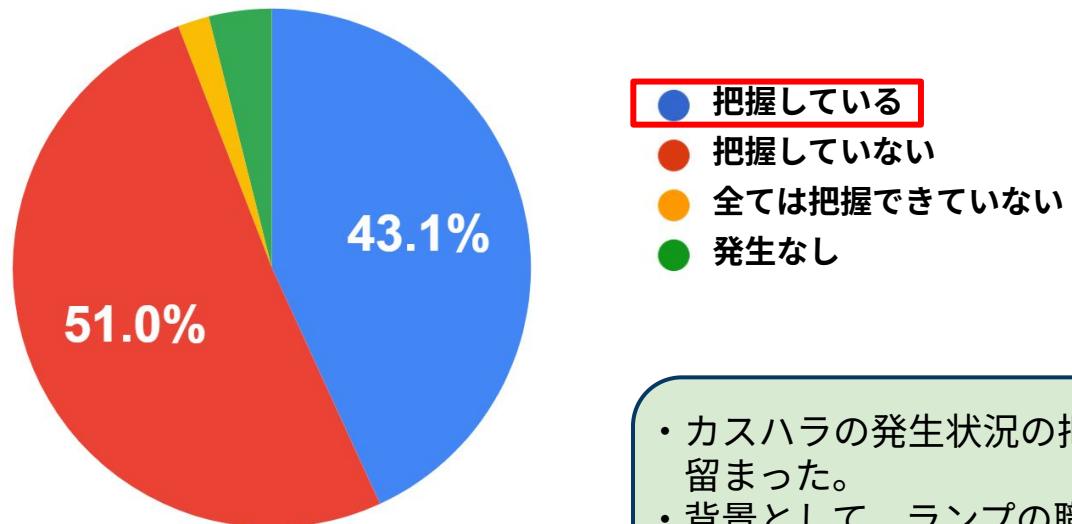
調査目的：厚労省の調査項目をベースに各社におけるカスハラ対策の実態を把握する

調査期間：2023年9月4日～10月6日

調査対象：空ハン協会員51社

3. 調査結果

① 自社におけるカスハラ発生状況（件数等）の把握について



- ・カスハラの発生状況の把握を実施している事業者は約半数に留まった。
- ・背景として、ランプの職場を中心にカスハラ事象の発生を把握していないと回答した一方で、旅客の職場を有する事業者の多くがカスハラの発生状況把握を行っていると回答。

② 主なカスハラの内容（複数回答可）

内容	回答数	割合
暴言	30	58.8%
何回も同じ内容を繰り返すクレーム	22	43.1%
長時間拘束	19	37.3%
威嚇・脅迫	16	31.4%
権威的（説教）態度	10	19.6%
性的な言動	8	15.7%
SNS・インターネット上の誹謗中傷	5	9.8%
暴行	4	7.8%
土下座の強要	2	3.9%
特になし	14	27.5%

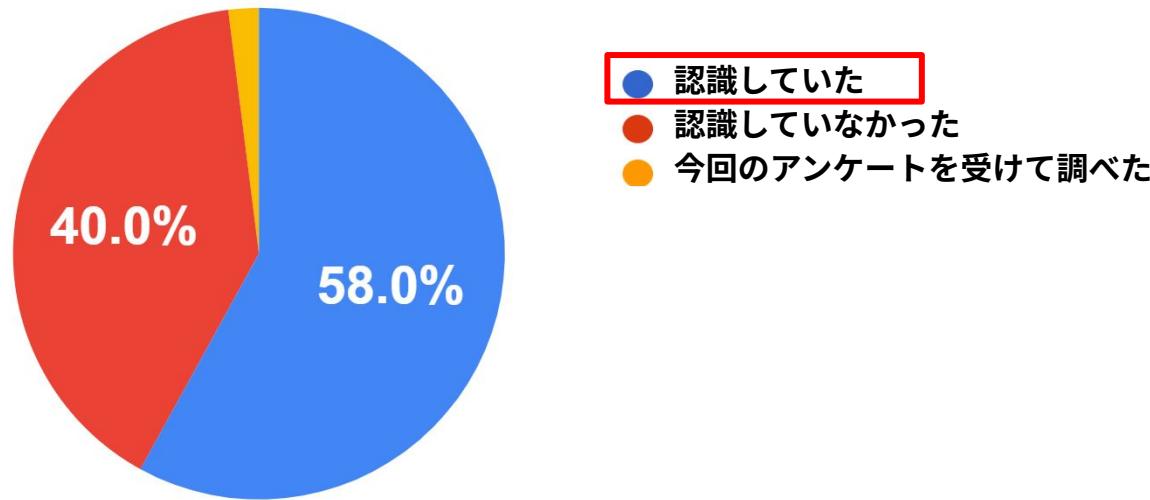
- カスハラ内容としては、「暴言」が一番多く、続いて長時間拘束の原因となる「何回も同じ内容を繰り返すクレーム」が多い。
- 上記の内容は、航空機の遅延やハンドリグミスなどに起因するケースで発生することもあるため、事業者側から対応を区切る難しさがあることも背景としてあると考えられる。

③ カスハラ発生時の従業員（被害者）のための相談対応体制の整備（自由記述まとめ）

内容	回答数	割合
相談窓口の設置	16	31.3%
特になし	16	31.3%
上司によるケア	15	29.4%
ハラスメントマニュアルの作成・対応	2	3.9%

- ランプの職場などを中心に、カスハラに特化した相談対応体制は未整備。
- 背景として、事象の発生頻度がそれほど高くないことが考えられる。
- 一方で、旅客の職場では上司への報告だけでなく、相談窓口を明確にしている事業者があることが分かった。

④ 「ハラスメント関係指針」において、カスハラに関し事業主は相談体制の整備や被害者への配慮のための取り組み等を行うことが望ましい旨、定められていることについて



⑤ 事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発方法

内容	回答数	割合
特になし	29	56.8%
グループ（本社）方針・規定類に準ずる	14	27.4%
周知・教育	7	13.7%
窓口の設置	1	1.9%

- 事業者としてカスハラ対策の取り組みを実施する必要性は半数以上の事業者が理解しているものの、カスハラに関する基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発が行われていない事業者も半数以上となっている。
- 他のハラスメントに関する方針のなかに包含する形で考え方などを明記しているケースがあった。

⑥ 再発防止のための取り組み

内容	回答数	割合
事例共有	19	37.2%
特になし	19	37.2%
必要に応じて対応	5	9.8%
実績なし	4	7.8%
事例の類型化・共有	2	3.9%
相手先への申し入れ（BtoB）	1	1.9%
教育の実施	1	1.9%

- 再発防止にむけた取り組みの多くが事例共有に留めっており、類型化などの分析を行っている事業者は少数。
- BtoBにおける事象においては、相手先への申し入れを実施している事業者もあるが、BtoCにおける事象であることが多いため、個社単位では再発防止に向けた取り組みを推進する難しさがあることが伺える。

⑦ 顧客への周知・啓発

内容	回答数	割合
未実施	43	84.3%
啓発ポスター掲示	2	3.9%
社内メール周知	1	1.9%
盗撮に関するポスター掲示	1	1.9%
不明	1	1.9%

- 8割以上の事業者が、顧客に対するカスハラ防止に向けた周知が実施できていないことが分かった。
- 個社単位では顧客への周知・啓発を実施する難しさがあることが伺える。
- 厚労省から周知・啓発に向けたポスターがリリースされているが、掲示している事業者はほぼいないことが分かった。

⑧ カスハラ対策に企業として取り組むにあたって課題となると考えている点

課題点	回答数	割合
客観的な判断指標の持ち方 (正当なクレームや犯罪行為以外との明確な線引き)	34	66.7%
会社全体でカスハラ対応に取り組む必要性の理解	31	60.8%
現場への分かり易い周知	23	45.1%
相談体制の構築(メンタルケアの方法等)	17	33.3%
事案発生部署との情報の共有体制	11	21.6%

- ・課題認識として、客観的な判断指標の持ち方が最多であった。
- ・P.4のようなカスハラになり得る行為の考え方を示しているものの、行為を立証する難しさなどがあることが伺える。

⑨ 今後カスタマーハラスメント対策に業界として取り組むにあたって必要だと思うこと

必要な取り組み	回答数	割合
共通ガイドラインの整備	39	76.5%
業界取り組みの対外的な発信	28	54.9%
法整備への働きかけ	23	45.1%
セミナー開催	22	43.1%
他社取り組み事例の共有	19	37.3%

- ・個社として対外的なカスハラ対策に取り組む難しさがあるなか、協会を通じた活動に期待がされていることが分かる結果となった。
- ・ガイドラインの整備と対外発信については、個社だけでは対応が難しいため、協会の取り組みとして欲しい旨の回答数が多くなった。

4. 調査結果を踏まえた今後の取り組み

- ・本調査を通じ、旅客・ランプの職場において、カスハラ対策推進に対する一定程度の課題認識の差はあるものの、改めて個社だけでは解決が難しい問題であることが分かった。
- ・こうした事業者共通課題については、協会の取り組みになり得るため、業界としての共通ガイドラインの整備及び対外発信などの検討に取り組んでいく必要がある。
- ・本調査結果を踏まえ、空ハン協として、以下の取り組みを推進していく。

活動項目	活動内容
対外公表に向けた有識者との意見交換	<ul style="list-style-type: none">・航空連合労使懇談会における議論テーマのひとつとし、議論内容を対外的に公表する。・日本カスタマーハラスメント対応協会との意見交換を設定し、対外的PR方法の検討につなげる。
カスハラ対策調査結果の公表	<ul style="list-style-type: none">・調査結果を踏まえ、実際に空港現場で起きていることを公表版としてとりまとめ、協会ホームページなどを通じた対外発信を行う。
厚労省ポスターの掲示依頼	<ul style="list-style-type: none">・過去、厚労省より発行されたカスハラポスターを各空港に掲示していただくべく、関係各所への要請を行う。
空ハン協ガイドラインの策定検討	<ul style="list-style-type: none">・カスハラの定義や発生時の対応方法などを取りまとめた「カスハラ対応ガイドラインの作成（仮称）」の策定検討を行う。