

国土交通省における カスタマーハラスメント対策の主な取組について

令和7年7月28日

国土交通省総合政策局政策課

航空分野における取組

- 令和7年2月に航空関連の各団体が連名でポスターを作成し、カスタマーハラスメント対応について周知。
- 空港グランドハンドリング協会において、日本カスタマーハラスメント対応協会と連携し、会員事業者の従業員を対象として実施した「カスタマーハラスメントに関する実態調査」の結果を踏まえ、令和7年3月に「空港グランドハンドリング カスタマーハラスメント対策ガイドライン」を作成し、公表。同ガイドラインではカスタマーハラスメントの定義から対応指針、未然防止策、メンタルヘルス等について記載。

連名ポスター



【連携団体名】

- 定期航空協会
- 全日本航空事業連合会
- 全国空港事業者協会
- 空港グランドハンドリング協会
- 航空連合

空港グランドハンドリング カスタマーハラスメント対策ガイドライン



発行
一般社団法人空港グランドハンドリング協会



監修
一般社団法人ココロバランス研究所
(日本カスタマーハラスメント対応協会)

