

【共同プレスリリース】

2025年2月21日

定期航空協会  
一般社団法人 全日本航空事業連合会  
一般社団法人 全国空港事業者協会  
一般社団法人 空港グランドハンドリング協会  
航空連合

## カスタマーハラスメント対応を周知し、 お客さまと従業員双方がお互いを尊重し合える環境の構築を目指します

- 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、航空連合は、航空業界で働く従業員がお客さまに快適かつ高品質なサービスを提供するため、安心して働ける環境の構築を各社と推進しています。
- この度、お客さまと従業員双方がお互いを思いやり、尊重し合うことで優しく温かな関係を築き、お客さまとともに優しい空の旅を作っていきたいという思いを込めて、ポスターを作成いたしました。

2024年12月、カスタマーハラスメント対策を企業に義務付ける政府方針が示されました。カスタマーハラスメントの問題が社会的に認知されるなか、航空業界としては、お客さまと従業員双方が尊重し合い、サステナブルな関係を築くことを目指します。

航空に携わる従業員は、すべてのお客さまに感動体験に繋がる快適な空の旅をお届けできるよう、お客さまに寄り添い、真摯に向き合い、質の高いサービスの提供を目指してまいります。一方、不当行為、不当要求などのカスタマーハラスメントに対しては、就業環境を害するものとして事業者として毅然と対応し、航空に携わる従業員ひとりひとりが安心して働ける健全な環境を構築いたします。

航空に従事する事業者のみならず連携して取り組むことにより、お客さまにあらゆる場面において、安全で快適な空の旅を提供できるよう努めてまいります。



私たち航空業界は、安心して快適な空の旅をお届けするために、  
お客様に寄り添い真摯に対応してまいります。

暴言や暴行などの著しい迷惑行為など（カスタマーハラスメント）に対しては、  
従業員および就業環境を守るため、毅然と行動し、組織的に対応いたします。

We in the airline industry work closely with our customers and diligently strive to provide safe and comfortable air travel.  
In response to significant nuisance behaviors such as abusive language or physical violence (customer harassment),  
we will take firm and organized action to protect our employees and work environment.



私たち航空業界は、安心して快適な空の旅をお届けするために、お客様に寄り添い真摯に対応してまいります。  
暴言や暴行などの著しい迷惑行為など（カスタマーハラスメント）に対しては、  
従業員および就業環境を守るため、毅然と行動し、組織的に対応いたします。

We in the airline industry work closely with our customers and diligently strive to provide safe and comfortable air travel.  
In response to significant nuisance behaviors such as abusive language or physical violence (customer harassment),  
we will take firm and organized action to protect our employees and work environment.

定期航空協会 一般社団法人 全日本航空事業連合会 一般社団法人 全国空港事業者協会 一般社団法人 空港グランドハンドリング協会 IFAIU 航空連合  
AIR DO AIR JAPAN Solaseed Air STARFLYER ANA JAIR SKY JETA JAC peach Jetstar UEX ZIPAIR

### 【定期航空協会】

設立：1991年12月6日

目的：航空運送事業に関する諸般の調査、研究を行い、我が国の航空運送事業の健全な発展を促進することを目的とする。

### 【一般社団法人 全日本航空事業連合会】

設立：1963年8月22日

目的：公共の福祉のために、航空事業に関する諸般の調査及び研究を行い、我が国航空事業の健全な発展を促進することを目的とする。

### 【一般社団法人 全国空港事業者協会】

設立：2013年4月1日

目的：我が国の経済・観光の重要な交通基盤である空港ターミナルビルその他の空港施設（以下「空港施設」という。）の整備、管理及び改善並びに空港利用者の利便の向上及び安全・安心の確保に関する活動を行い、会員相互の協力・扶助・連携を強化し、空港施設事業の振興及び地域の活性化並びに航空事業の発展に寄与することを目的とする。

### 【一般社団法人 空港グランドハンドリング協会】

設立：2023年8月25日

目的：空港の機能維持に必要不可欠である空港グランドハンドリング事業の持続的な発展を通じ、日本経済の発展に貢献する。

### 【航空連合】

設立：1999年10月

目的：航空関連産業で働く仲間・労働組合が大同団結し、産業の魅力向上や基盤強化に向けて結成された日本の航空労働界を代表する最大の産業別労働組合であり、ナショナルセンター・連合に加盟している。職場の声に基づいた政策実現に取り組むとともに、加盟組織内における情報共有や交流の促進を図り、航空産業の健全な発展と働く仲間の生活・働き方の向上に取り組んでいる。

以上