

# 空港グランドハンドリングにおける カスタマーハラスメント対策について

---



一般社団法人 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委員会  
2025.12.10

1. グランドハンドリング業務とは
2. グランドハンドリング業界におけるカスタマーハラスメント
3. 業界共通のガイドライン策定
4. カスタマーハラスメント対策ガイドラインの構成
5. その他の啓発活動
6. 周囲の反応と今後の取組課題

# 1. グランドハンドリング業務とは

空港において航空機の運航の地上支援を行う業務の総称



- 旅客ハンドリング業務  
チェックイン・搭乗ゲートご案内・手荷物取扱い など



- ランプ業務  
航空機への手荷物及び貨物の搭降載・航空機誘導 など



- 貨物上屋業務  
航空貨物の受託及び積み付け・貨物運送データ処理 など



- オペレーション業務  
乗務員への運航関連情報の伝達・機体重量管理 など

どの業務も航空機の運航には欠かせない重要な業務です

## 2. グランドハンドリング業界におけるカスタマーハラスメント

### 業界におけるカスタマーハラスメント(以下、カスハラ)についての課題認識



安全で高品質なサービスの提供を目指し、顧客の声に真摯に耳を傾ける努力を続けてきている一方で、ご意見やご指摘として許容できる範囲を越えた、関係顧客からの言動や要求により、従業員の働く環境に影響が出てきている

メンタルヘルス不調  
職場に立つことへの恐怖

離職の一因  
職場配置転換

業界人手不足  
働く魅力度低下

個社では声を上げづらかったことを、業界全体の声として上げるべく、協会では対策に乗り出した

# 3. 業界共通のガイドライン策定

## 業界共通のカスハラ対策ガイドライン策定に至るまでの経緯・流れ

2023年度 第1回実態調査  
(カスハラ対策の現状を確認する為の調査)

- 業界共通認識でのカスハラ判断基準設定や対策ガイドラインを求める協会会員からの声

課題点	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)	66.7%
会社全体でカスハラ対応に取り組む必要性の理解	60.8%
現場への分かり易い周知	45.1%
相談体制の構築(メンタルケアの方法等)	33.3%
事案発生部署との情報の共有体制	21.6%

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

協会内における専門委員会設置

- 現場経験者と専門家にてメンバーを構成する「カスハラ対策ガイドライン作成専門委員会」を設置

2024年度 第2回実態調査  
(空港で起きているカスハラの実態と傾向を分析する為の調査)



ガイドラインの策定・公表

- 現場におけるカスハラ実態の詳細な調査回答データを専門家が分析してガイドラインのバックデータとして活用



会員従業員による  
調査回答データ  
14,714件

# 4. カスタマーハラスメント対策ガイドラインの構成

## カスハラが発生した際の対応・カスハラを未然に防ぐ方策の2つの観点に着目

### ガイドラインの策定・公表



章	ガイドライン構成項目	内容
1	・ガイドラインの目的	ガイドライン策定に至った背景と現状 ガイドラインを通じて目指すこと
2	・カスハラ対応の基本姿勢	対外的・内部的な対応姿勢
3	・カスハラの実態	カスハラに該当する行為の定義や判断目安 関連する法令
4	・カスハラ対応の流れ	従業員の対応の流れ(初期対応のポイント) 上司・会社の対応の流れ(組織的対応の重要性)
5	・カスハラの実態	判断時のフローやグレーゾーンのカスハラ判断
6	・カスハラ事例と対応ポイント	調査に基づくカスハラ事例と対応工夫のポイント いわゆるBtoBのカスハラへの対応ポイント
7	・カスハラの実態	カスハラの実態と未然防止策
8	・カスハラとメンタルヘルス	カスハラとメンタルヘルスの関係・チェックとケア
9	・その他のカスハラ対策	対外的・内部的な啓発活動

委員会  
議論ポイント

カスハラ定義と判断目安 組織的対応の重要性  
パターンごとの対応事例集 メンタルヘルスケア カスハラの実態防止

# 5. その他の啓発活動

## 関係団体との連携による対策の充実化と内外への発信力強化

航空産業全体での共通認識による対策充実化や  
内外への訴求効果アップを期待



カスハラ啓発ポスター  
掲示促進



私たち航空業界は、安心で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.



異業種との  
カスハラ対策研究会



研修会開催や  
メディア発信



## 6. 周囲の反応と今後の取組課題

### 会員事業者・関係顧客の双方で少しずつ変化が現れ始めている

#### ■ ガイドライン策定やポスター掲示促進等を経て周囲の反応は・・・

- 関係顧客： ご意見される際に「カスハラになるといけないから気を付けながら言うけど」と前置きし、ご自身の中で過度な要求や言動とならないよう、自制されるようなことも散見される
- 従業員： 業界共通認識での判断目安が設けられたことで、スピーディーに対応できるようになり、心理的安全性も少しずつ高めることができている

お客様も従業員もカスハラ対策に意識を持ち始めたが、カスハラ自体が一気に減少しているという訳ではない

### 課題に対し継続的に取組を進めてまいります

課題例	取組案
ガイドライン等を会員事業者にて如何に活用浸透・定着させるか	ポケットブック作成・ワークショップ開催
外国人旅行客や、会員事業者で雇用する外国人材への理解促進	ガイドライン・ポスターの多言語化検討
BtoBカスハラに関する認知度向上と対応力強化	関係団体との対話とカスハラ対策連携
カスハラ対策義務化法案への対応	関係省庁との連携

カスタマーハラスメント対策を通じて  
従業員の安心・安全な職場環境づくりと  
お客様にご満足いただけるサービスの提供を両立してまいります



ご清聴ありがとうございました