

# カスタマーハラスメント対応方針

株式会社エーリックは、尼崎リサーチ・インキュベーションセンター（以下「当センター」）のレンタルラボ、レンタルオフィス、貸ホール及び貸会議室の円滑な運営管理を担い、当センターの入居企業や当センターをご利用いただく皆様（以下「当センター利用者」）に、快適な執務空間や活動空間の提供に努めています。

当社社員は、当センターでの事故防止や環境保全を図りつつ、当センター利用者目線での快適性を高めるなど、入居の継続や利用の定着の実現を目指し、日々業務に取り組んでおります。そのため、社員が心身ともに健康で安心して働ける職場環境を作ることが重要になると考えています。

そこで社員が当センター利用者との良好な協力関係を構築できるよう、「カスタマーハラスメント対応方針」を定め、万一、当センター利用者から過度な要求や社員の尊厳を傷つける行動を受けた際には、誠意ある対応をしつつも、組織的に毅然とした態度で対応するものです。

## ■ 対象とするカスタマーハラスメント

厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（以下「マニュアル」）に基づき、カスタマーハラスメントを次のように定義（(1), (2)）し、それぞれの内容を想定しています。

なお、以下の記載は例示であり、これらに限定するという趣旨ではありません。

- (1) 当センター利用者からのクレーム・言動のうち、その要求の内容が妥当性を欠く場合
  - ・当センターが提供する執務空間や活動空間に、瑕疵・過失が認められない場合
  - ・当センター利用者の要求の内容が、当社の提供する内容とは関係がない場合
- (2) 当センター利用者の要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの
  - ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
  - ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
  - ・威圧的な言動
  - ・土下座の要求
  - ・継続的（繰り返される）で、執拗（しつこい）な言動
  - ・拘束的（不退去、居座り、監禁）な行動
  - ・差別的な言動
  - ・性的な言動
  - ・社員個人への攻撃、要求
  - ・商品交換の要求
  - ・金銭補償の要求
  - ・謝罪の要求

## ■ カスタマーハラスメントへの対応

- ① カスタマーハラスメント対応方針（会社との方針や姿勢）についての社内周知の徹底
- ② マニュアルに基づく研修の実施と事案発生時の社員を守る対応方針の徹底
- ③ 各社員の相談対応者の指定、警察や弁護士等専門家と連携できる体制の構築
- ④ 事案発生後の事実関係の確認及び解決のためのプロセスを明示、事態悪化の防止
- ⑤ 被害を受けた社員に対する配慮の実施とプライバシーの保護のための措置等の実施
- ⑥ 再発防止のため、具体的対応方法の見直しや改善についての継続的な取り組みの実施

当センター利用者からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

2024年4月1日

ご理解とご協力をお願いします



株式会社 エーリック