

制定 令和8年10月1日

1. 基本的な考え方

独立行政法人経済産業研究所（以下「研究所」という。）は、国内外の経済及び産業を取り巻く諸課題に関連した理論的・実証的な研究を行い、その普及及び活用の促進を図るため、研究成果論文の公表、セミナーやシンポジウムの開催等のサービスに提供を行っています。

利用者等（利用者、取引先、来訪者その他の研究所の業務に関係する方々）からの御意見・御要望は、業務改善に資するものであり、研究所はこれに丁寧かつ真摯に対応し、信頼関係の構築に努めています。

一方で、研究所の役員及び職員等（以下「役職員等」という。）に対する暴言や脅迫などの社会通念を逸脱した言動や不当な要求は、役職員等の人格及び尊厳を傷つけるとともに、職場環境を損ない、業務遂行に支障をきたすため、研究所はこれらに対し組織として毅然と対応します。

2. 定義

研究所では、利用者等からの御意見、御要望その他の申入れに係る言動のうち、研究所の業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、役職員等の勤務環境が害されるものを、カスタマー・ハラスメントと定義します。

カスタマー・ハラスメントに該当する行為として次のようなものが挙げられますが、これらは例示であり、これらに限られるものではありません。

【カスタマー・ハラスメントに該当する行為の例】

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・不合理又は過剰なサービスの提供、金銭補償や謝罪の要求

3. 基本的な対応方針

研究所は、利用者等からの正当な申入れについては誠実に対応する一方、カスタマー・ハラスメントと判断される場合には、組織として毅然と対応し、役職員等を保護します。カスタマー・ハラスメントに対して、研究所は、面談又は応対の打ち切り、入構制限、取引の停止その他の措置を取ることとし、特に悪質な事案については、警察や弁護士等のしかるべき機関に相談の上、厳正に対処します。

研究所は、発生したカスタマー・ハラスメントの事案について、役職員等が安心して相談できる窓口を設け、事実関係の正確な確認や原因の究明に努め、同様の事案の発生を回避する対策を検討します。