公益社団法人経済同友会　カスタマーハラスメントに対する基本方針

制定　2026 年 11 月 17 日

１．基本的な考え方

公益社団法人経済同友会（以下「本会」という。）は、終戦直後の１９４６年、日本経済の健全な再建を目指し、当時の新進気鋭の中堅企業人８３名の志により発足して以来、一貫してより良い経済社会の実現と国民生活の向上に向け、様々な課題に率先して取り組んで参りました。

本会は、２０２４年１０月に「企業・経営者によるカスタマーハラスメント対応強化に向けて」を公表し、経営トップがカスタマーハラスメントを経営問題として認識し、組織として毅然と対応すべきことを社会に発信して参りました。

この趣旨を本会自身が率先して実践するとともに、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（以下「労働施策総合推進法」という。）の改正により２０２６年１０月１日から全ての事業主にカスタマーハラスメント防止のための雇用管理上の措置が義務付けられたこと、及び東京都カスタマーハラスメント防止条例（２０２５年４月施行）の趣旨を踏まえ、本会における基本的な考え方と対応方針を明確にするため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」（以下「本方針」という。）を制定いたしました。

本会は、関係者の皆様からの正当なご意見・ご要望に対しては、今後も真摯かつ誠実に対応いたします。一方で、職員その他本会の業務に従事する者（以下「職員等」という。）の人格や尊厳を傷つける言動、業務運営に支障を及ぼす行為に対しては、職員等の安全と心身の健康を守ることを最優先に、組織として毅然と対応いたします。

また、本会の職員等自身も、取引先や他の企業・団体等に対して、カスタマーハラスメントに該当する行為を行わないよう、相互尊重の姿勢を徹底いたします。

２．カスタマーハラスメントの定義

本会では、講演会・セミナー等の参加者、取引先、報道関係者、会員、会員

所属企業の関係者、その他一般の方々（以下「関係者等」という。）による言動であって、職員等が従事する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、職員等の人格や尊厳を侵害するなど、職員等の就業環境を害するものを、カスタマーハラスメントと定義します。

なお、関係者等からの正当な根拠に基づくご意見・ご要望・ご指摘は、カスタマーハラスメントには該当せず、本会のサービス・運営の改善に向けた貴重な機会として真摯に受け止めます。該当性の判断に当たっては、要求内容の妥当性と、要求を実現するための手段・態様の相当性の両面から、総合的に判断します。

３．該当する行為の例

以下の行為は、カスタマーハラスメントに該当し得るものと考えます。なお、記載は例示であり、これに限るものではありません。

（１） 暴力、威嚇、脅迫又は強要と判断される行為

（２） 暴言、大声での恫喝、性的な言動、誹謗中傷、人格否定その他人格を攻撃する言動又は差別的言動

（３） つきまとい、待ち伏せ等のストーカー行為

（４） 長時間にわたる拘束、執拗な問い合わせ、事務所等への居座り及び退去要請に応じない行為

（５） 職員等の個人情報を執拗に聞き出そうとする行為、職員等の氏名・画像・個人情報や誹謗中傷の SNS 等への投稿又はその示唆

（６） 土下座や過度な謝罪、担当職員の処分・交代の強要

（７） 過剰な金品の要求、特別対応の要求、実現不可能な要求、その他態様が社会通念に照らして著しく不相当と認められる要求

４．カスタマーハラスメントへの対応

本会は、正当なご意見・ご要望には真摯に対応する一方で、カスタマーハラスメントに該当すると判断される行為に対しては、職員等を守るために組織として毅然とした対応を行います。

具体的には、状況に応じて以下の措置を講じる場合があります。

（１） 対応の中止又は以後の対応方法・対応窓口の変更

（２） 来訪や電話・メール等による連絡の制限、事務所等への入館のお断り

（３） 会合・イベント等への参加のお断り

（４） 悪質な場合における、警察・弁護士等の外部機関への相談・通報及び法的措置（民事上・刑事上の対応）

５．職員等を守るための体制の整備

本会は、労働施策総合推進法及び厚生労働省が定める事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針に基づき、以下の取組みを実施します。

（１） 本方針の周知・啓発（職員等への研修の定期的な実施を含む。）

（２） カスタマーハラスメント対応マニュアルの整備と、発生時に組織的に対応する体制の構築

（３） 職員等が安心して相談できる相談窓口の設置と周知

（４） 相談者・報告者のプライバシーの保護及び相談・報告等を理由とする不利益な取扱いの禁止

（５） 被害を受けた職員等の心身のケア（配置・業務上の配慮、産業医・外部専門機関への接続等）と再発防止策の実施

６．関係者の皆様へのお願い

本方針は、本会の活動に関わる全ての皆様に、相互の尊重と適切な言動をお願いするものです。本会が社会の皆様と共に、より良い経済社会の実現に向けた活動を続けていくため、本方針の趣旨をご理解いただき、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。