

## カスタマーハラスメントに対する方針

制定日：令和6年12月19日  
公益財団法人 鹿児島県地域振興公社

公益財団法人鹿児島県地域振興公社（以下、「当公社」という。）は、鹿児島県の農業・農村の発展と、豊かで安らぎのある県民生活の確保を図ることで地域の振興に寄与することを目的とし、鹿児島県の地域振興に関わる様々な事業を行っています。

### 〔基本方針〕

私たちは、いつもお客様に寄り添い、お客様に対して真摯にかつ誠実に向き合い対応することを心がけており、職員が気持ち良く働ける環境づくりも必要であると考えています。

そのため、カスタマーハラスメントに対しては職員の人権および就業環境を著しく害するものとして、毅然と行動し、組織的に対応します。

### 〔当公社の考えるカスタマーハラスメントの定義〕

お客様等からの不法行為に該当する行為、及びこれらにつながりかねない行為（不当行為）、または義務のないことや社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する行為（不当要求）により、職員就業環境が害される行為。

### 〔対象となる行為例〕

- ・ 暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷
- ・ 脅威を感じさせる言動
- ・ 正当な理由のない要求
- ・ 暴行、器物破損、その他粗暴な言動
- ・ 業務に支障を及ぼす行為（長時間拘束、複数回の電話やクレームなど）
- ・ 業務スペースへの立ち入り
- ・ 職員を欺く行為
- ・ 当公社、職員の信用を棄損させる行為
- ・ 合理的な理由のない謝罪の要求
- ・ 盗撮、つきまとい、わいせつな行為、卑わいな言動、セクシャルハラスメント

等、職員の人権および就業環境を害するものとみなされる行為

### 〔カスタマーハラスメントへの対応〕

当公社は、カスタマーハラスメントにあたる行為であると判断した場合、サービスの提供及び対応を中止させていただくことがございます。さらに悪質と判断される言動及び行為については、警察・弁護士等に相談のうえ、厳正に対処します。