

# カスタマーハラスメントにかかる基本方針

当財団は、お客様（来所される方やお電話いただいた方など）に対する事業説明や相談対応等について、日頃から丁寧な対応を心掛けております。財団職員による不適切な対応があった場合は、声をお寄せください。

一方、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は決して許されない行為と考えております。これらの要求や言動に対しては、毅然とした態度で対応させていただきます。

仮に、お客様からこれらの行為を受けた際には、組織的に対応し、場合によっては島根県や捜査機関など公的機関等と連携して対応いたします。

ご理解とご協力をお願いいたします。

令和7年11月 公益財団法人ふるさと島根定住財団理事長

## 当財団におけるカスタマーハラスメントの例

～以下の行為は、職員の安全と尊厳を守るために許すことはできません～

### ①拘束的な言動（財団業務に支障をきたす行為）

継続的（繰り返し）または長時間にわたる執拗な説明の強要、  
長時間の拘束・居座り・監禁、職員の発言等に対する執拗な攻撃、  
長時間あるいは度重なる電話など

### ②精神的な攻撃（暴言、脅迫、威圧的な言動）

大声を上げる、罵声、暴言など秩序を乱す行為  
危害を及ぼす趣旨の発言、物をたたくなどの恐怖を与える行為

### ③侮辱的、差別的な発言

「無能」などの侮辱的な言葉、外見に基づく侮辱、人格を否定する言葉の使用

### ④身体的な攻撃（暴力およびそれに類する行為）

身体に対する攻撃、財団備品の破壊、危険物の持ち込みなど

### ⑤性的な言動（セクシュアルハラスメント）

身体を不適切に触れたりまたは触れさせたりする行為、性的な発言など

### ⑥職員個人への攻撃（プライバシー侵害、名誉棄損）

インターネット上での誹謗中傷、職員のプライバシー情報の公開、  
職員の個人情報（名前、電話番号など）を求める行為など