

公益社団法人赤穂市シルバー人材センターハラスメント防止規程

(令和8年9月30日規程第2号)

(目的)

第1条 この規程は、公益社団法人赤穂市シルバー人材センター（以下「センター」という。）の役職員及び会員の尊厳と人格を保護し、安心・安全に、かつ健康で快適に働くことができる職場環境を確立するため、職場におけるパワーハラスメント、セクシャルハラスメント、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント及びカスタマーハラスメント（以下「ハラスメント」という。）を防止し、業務を円滑に遂行することを目的とする。

(定義)

第2条 この規程において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 職場 役職員及び会員が業務を遂行する場所のほか、外勤先及び出張先等を含むものとする。
- (2) パワーハラスメント 同じ職場で働く者に対して、職務上の地位、人間関係その他の職場内の優位性を背景として業務の適正な範囲を超えて、精神的若しくは身体的苦痛を与える行為又は職場環境を悪化させる行為をいい、上司から部下に対して行われるものだけでなく、先輩・後輩間や同僚間、さらには部下から上司に対して行われるものも含むものとする。なお、客観的にみて、業務上必要かつ適正な範囲で行われる指示や指導については、パワーハラスメントには該当しない。
- (3) セクシャルハラスメント 職場において役職員及び会員の意に反する性的な言動が行われ、それを拒否したり抵抗したりすることによって解雇、降職、減給などの不利益な処分を受けることや、働く人たちを不快にさせて職場環境を害し業務遂行への悪影響を生じさせる行為をいう。
- (4) 妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント 職場において上司又は同僚からの妊娠、出産、育児休業等の利用に関する言動により、妊娠・出産した「女性労働者」や育児休業等を申出・取得した労働者等の就業環境を害させる行為をいう。
- (5) カスタマーハラスメント 業務の発注者及び関係者から役職員及び会員に対する不当な要求や暴言・威圧などの行為（役職員及び会員の相互間における行為を含む。）について、当該内容に妥当性を欠き、又は当該要求を実現させるための手段・態様が社会通念上著しく不相当で、役職員及び会員の尊厳と就業環境を害させる行為をい

う。

(責務)

第3条 理事長は、役職員及び会員がその能力を十分に発揮できるような職場環境を確保するため、ハラスメントの防止及び排除に努めるとともに、ハラスメントに起因する問題が発生したときは、必要な措置を迅速かつ適切に講じなければならない。

(禁止行為等)

第4条 すべての役職員及び会員は、ハラスメントが個人の尊厳を不当に傷つけ、業務能率の低下や職場環境を害することを自覚し、職場における健全な秩序並びに協力関係を保持する義務を負うとともに、その言動に注意を払い、職場において次項から第5項までに掲げる行為をしてはならない。また、役職員及び会員以外の者に対しても、これに類する行為を行ってはならない。

2 パワーハラスメント（第2条第2号の要件を満たした次のような行為）

- (1) 暴行、傷害など身体的な攻撃
- (2) 脅迫、名誉棄損、侮辱、暴言など人格を否定する精神的な攻撃
- (3) 隔離、仲間外し、無視など人間関係からの切り離し
- (4) 業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害など過大な要求
- (5) 業務上の合理性がなく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないなど過小な要求
- (6) 私的なことに過度に立ち入るなど個の侵害

3 セクシャルハラスメント（第2条第3号の要件を満たした次のような行為）

- (1) 不必要な身体への接触
- (2) 交際、性的関係の強要
- (3) 性的又は身体上の事柄に関する不必要な質問、発言
- (4) わいせつ画像の閲覧、配布、掲示
- (5) 性的な言動により、他の役職員及び会員に不快感を与える行為
- (6) うわさの流布
- (7) 職務上の地位を利用して性的な関係を強要し、それを拒否した人に対し減給、降職などの不利益な処分を負わせる行為

4 妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント（第2条第4号の要件を満たした次のような行為）

- (1) 役職員及び会員の妊娠、出産、育児又は介護に関する制度や措置の利用等に関し、不利益な取扱いを示唆する言動
- (2) 役職員及び会員の妊娠、出産、育児又は介護に関する制度や措置の利用を阻害する言動

(3) 役職員及び会員の妊娠、出産、育児又は介護に関する制度や措置を利用したことに対する嫌がらせ等

5 カスタマーハラスメント（第2条第5号の要件を満たした次のような行為）

(1) 内容に妥当性を欠く要求・言動

①センターに瑕疵及び過失が認められない場合

②要求内容がセンターと関係がない場合

(2) 手段・態様が社会通念上著しく不相当な次に掲げる行為（別表に掲げる例のような行為）

①脅威を感じさせる精神的な攻撃

②脅威を感じさせる身体的な攻撃

③理不尽な要求

④業務に支障を及ぼす行為（長時間拘束（電話）、複数回のクレーム等）

⑤業務スペースへの無断立ち入り

⑥役職員及び会員を欺く行為

⑦センター、役職員及び会員の信用を失墜させる行為

（相談及び案件への対応）

第5条 ハラスメントに関する相談及び案件（以下「相談等」という。）
処理の窓口は、センター事務局とする。

2 ハラスメントの被害者に限らず、すべての役職員及び会員は、ハラスメントによる就業環境を害する言動に関する相談等を、相談窓口の担当者に申し出ることができる。

3 窓口において面談により対応する場合は、複数の職員により対応するものとする。

この場合において、相談等を申し出る者（以下「申出者」という。）から対応する職員（以下「対応職員」という。）に関しての希望がある場合は、その意向を尊重するものとする。

4 対応職員は、ハラスメントに関する相談等記録簿（様式第1号）により相談等の内容を記録し、速やかに事務局長に報告するものとする。

5 事務局長は申出者のプライバシーに配慮した上で、被害者、行為者から事実関係を聴取する。また、必要に応じて、その他の者から事情を聴くことができる。

6 前項の聴取を求められた者は、正当な理由なくこれを拒むことはできない。

7 理事長は、問題解決のための措置として、被害者の労働条件及び就業環境を改善するために必要な措置を講じる。

8 問題を迅速かつ適切に解決するため、次に掲げる場合は、警察への通報及び弁護士への相談等、法的な対応を行うものとする。

- (1) 問題が複雑で解決を図ることが困難と認められる場合
- (2) 当該事案に妥当性を欠く場合又は社会通念上著しく不相当で悪質と認められる場合
(再発防止の義務)

第6条 理事長は、ハラスメント事案が生じたときは、事案発生の原因分析、周知の再徹底及び研修の実施等、適切な再発防止策を講じなければならない。

(プライバシーの保護)

第7条 相談等の処理に関与した役職員及び会員は、関係者のプライバシー及び秘密の保護を徹底し、相談をしたこと又は事実関係の確認に協力したこと等を理由に不利益な取扱いを行ってはならない。

(処分等)

第8条 理事長は、役職員及び会員がふさわしくない非行などに該当した場合には、センター職員就業規程又はセンター会員就業規程に基づき、懲戒処分など厳正に対処するものとする。

(法令との関係)

第9条 この規程に定めのない事項については、次に掲げる法令の定めるところによる。

- (1) 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（昭和41年法律第132号）
- (2) 雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律（昭和47年法律第113号）
- (3) 育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律（平成3年法律第76号）
- (4) 事業主が職場における優越的な関係を背景とした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（令和2年厚生労働省告示第5号）
- (5) 事業主が職場における性的な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（令和2年厚生労働省告示第6号）
- (6) 事業主が職場における妊娠、出産等に関する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（令和2年厚生労働省告示第6号）
- (7) 子の養育又は家族の介護を行い、又は行うこととなる労働者の職業生活と家庭生活との両立が図られるようにするために事業主が講ずべき措置等に関する指針（令和3年厚生労働省告示第366号）
- (8) 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（令和8年厚生労働省告示第51号）

(その他)

第 10 条 この規程に定めるもののほか必要な事項は、理事長が別に定める。

附 則

この規程は、令和 8 年 10 月 1 日から施行する。

別表（第4条関係）

カスタマーハラスメントの行為例

① 脅威を感じさせる精神的な攻撃

- ・「バカヤロー」などの暴言、大声、侮辱、差別的発言など脅威を感じさせる言動
- ・「殴ってやる」「殺すぞ」「〇〇を出せ」「SNSで拡散させてやる」など威圧的、脅迫的な言動
- ・反社会的な勢力などをほのめかす発言
- ・「〇〇（特定の性別を指して）のくせに」など差別的な発言
- ・容姿を揶揄する発言や能力を否定する侮辱的な発言

② 脅威を感じさせる身体的な攻撃

- ・役職員や会員を殴るなどの暴行、暴力行為
- ・土下座の強要
- ・身体を押す、肩を掴む、手をはたく、ものを投げる、飲み物をかける、傘を振り回すなど危険を感じさせる行為

③ 理不尽な要求

- ・「今すぐ家まで謝りに来い」など過剰な要求
- ・法外な補償金などの要求
- ・役職員及び会員の態度が気に入らないなど、理不尽な理由での金銭の要求

④ 業務に支障を及ぼす行為

- ・居座り、長時間の電話、監禁など長時間拘束
- ・話のすり替え、揚げ足取りや執拗な攻め立てによる長時間拘束
- ・同じ内容の繰返しによる著しい業務妨害、不合理な問い合わせの複数回繰返し
- ・常習的な同じ内容のクレームの繰返し

⑤ 業務スペースへの無断立ち入り

- ・事務所等への許可なく、無断での立ち入り

⑥ 役職員及び会員を欺く行為

- ・不正行為の強要（法令違反、倫理的に問題ある行動の強要）
- ・業務結果の虚偽報告（業務結果や時期が依頼内容と違うなど明らかに事実と異なる言動）
- ・虚偽の就業申告や材料費の請求など

⑦ センター、役職員及び会員の信用を失墜させる行為

- ・センター、役職員及び会員へのSNS等による誹謗中傷
- ・就業場所、事務所などでの無断の録音・録画
- ・事実でないことや事実を誇張した虚偽を含んだ内容の流布、インターネット上での掲載

様式第1号（第5条関係）

ハラスメントに関する相談等記録簿

相 談 等 日	年 月 日
相 談 方 法	文 書 () 面 談 (時 分 ～ 時 分) 電 話 (時 分 ～ 時 分) その他 ()
相 談 場 所	事 務 局 ・ そ の 他
申 出 者 の 区 分	役 職 員 ・ 会 員
申 出 者 の 氏 名	
対 応 職 員 の 氏 名	
相 談 内 容	
特 記 事 項	