令和8年10月1日

ハラスメント対策について

（公社）出雲市シルバー人材センター

理事長　馬　庭　　隆

1　ハラスメントは、従業員や求職者等の個人としての尊厳を不当に傷つける社会的に許されない行為です。また、従業員の能力の有効な発揮を妨げ、求職者等の求職活動等や、会社の職場秩序や業務の遂行を阻害し、社会的評価に影響を与える問題です。

性別役割分担意識に基づく言動は、セクシュアルハラスメントの発生の原因や背景となることがあり、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関する否定的な言動は、妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメントの発生の原因や背景になることがあります。このような言動を行わないよう注意しましょう。また、パワーハラスメントの発生の原因や背景には、従業員同士のコミュニケーションの希薄化等の職場環境の問題があると考えられますので、職場環境の改善に努めましょう。

2　**我が社は下記のハラスメント行為を許しません。**また、我が社の従業員以外の者に対しても、これに類する行為を行ってはなりません。

＜セクシュアルハラスメント及び求職者等に対するセクシュアルハラスメント＞

〔職場において行われる労働者の意に反する性的な言動に対する労働者の対応によりその労働者が労働条件について不利益を受け又は性的な言動により就業環境が害されること及び求職活動等において行われる求職者等に対する労働者からの性的な言動により求職活動等が阻害されることをいう～異性間のみならず、同性間も起こります〕

① 性的な冗談、からかい、質問
② わいせつ図画の閲覧、配布、掲示
③ 他人に不快感を与える性的な言動
④ 性的な噂の流布
⑤ 身体への不必要な接触
⑥ 性的な事実関係を尋ねること
⑦ 性的な関係を求めること
⑧ 執拗に私的な食事やデートに誘うこと
⑨ 性的な言動により社員等の就業意欲を低下させ、能力発揮を阻害する行為、もしくは、求職者等の求職活動等を阻害する行為
⑩ 交際、性的な関係の強要
⑪ 性的な言動に対して拒否等を行った従業員に対する不利益取扱い　など

＜妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメント（ﾏﾀﾆﾃｨﾊﾗｽﾒﾝﾄ、ﾊﾟﾀﾆﾃｨﾊﾗｽﾒﾝﾄ、ｹｱﾊﾗｽﾒﾝﾄ）＞

〔職場において行われる上司・同僚からの言動により、妊娠・出産した女性労働者や育児・介護休業等の制度等を利用しようとした又は利用した男女労働者の就業環境が害されることをいう〕

① 妊娠・出産、育児・介護に関する制度や措置を利用することを阻害する言動
② 妊娠・出産、育児・介護に関する制度や措置を利用したことによる嫌がらせ等
③ 妊娠・出産等したことによる嫌がらせ等
④ 妊娠・出産、育児・介護に関する制度や措置の利用等に関し、解雇その他不利益な取扱いを示唆する行為
⑤ 妊娠・出産等したことにより、解雇その他の不利益な取扱いを示唆する行為　など

＜パワーハラスメント＞

〔職場において行われる⑴優越的な関係を背景とした言動であって、⑵業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、⑶労働者の就業環境が害されるもので、⑴～⑶の全ての要素を満たすものをいう〕

① 隔離・仲間外し・無視等人間関係からの切り離しを行うこと
② 私的なことに過度に立ち入ること
③ 業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害を行うこと
④ 業務上の合理性なく、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こと
⑤ 暴行・傷害等身体的な攻撃
⑥ 脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言等精神的な攻撃　など

＜カスタマーハラスメント＞

〔職場において行われる⑴顧客等の言動であって、⑵労働者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、⑶労働者の就業環境が害されるもので、⑴～⑶の全ての要素を満たすものをいう〕

① 理由のない要求又は商品・サービス等と全く関係のない要求
② 契約等により想定しているサービス等を著しく超える要求
③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
④ 不当な損害賠償請求
⑤ 暴行・傷害等身体的な攻撃
⑥ 脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言・土下座の要求等精神的な攻撃
⑦ 威圧的な言動
⑧ 継続的、執拗な言動
⑨ 不退去・居座り・監禁等拘束的な言動　など

3　この方針の対象は、職員、会員等当センターにおいて働いているすべての方です。

セクシュアルハラスメントについては、上司、同僚、顧客、取引先の社員の方等が行為者になり得るものであり、異性に対する行為だけでなく、同性に対する行為も対象となります。また、被害者の性的指向又は性自認（ジェンダーアイデンティティ）にかかわらず、性的な言動であればセクシュアルハラスメントに該当します。

妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメントについては、妊娠・出産等をした女性職員及び育児・介護休業等の制度を利用する男女職員の上司、同僚及び部下が行為者となり得ます。

カスタマーハラスメントについては、顧客、取引の相手方、施設の利用者と家族、その他事業主の行う事業に関係を有する者（地域住民など）が行為者となり得ます。

●相手の立場に立って、普段の言動を振り返り、ハラスメントのない、快適な職場を作っていきましょう。

4 職員がハラスメントを行った場合、就業規則の懲戒規定に基づいて処分されることがあります。

処分の内容（ 戒告、譴責、出勤停止、降格降職、諭旨退職、懲戒解雇 ）

その場合、次の要素を総合的に判断し、処分を決定します。

① 行為の具体的態様（時間・場所（職場か否か）・内容・程度）

② 当事者同士の関係（職位等）

③ 被害者の対応（告訴等）・心情等

5 従業員は、顧客等に対し誠実かつ丁寧な対応を心がけ、商品やサービスをよく理解し、常に顧客等への対応力の向上に努める必要があります。一方で、顧客等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でなく、カスタマーハラスメントに当たる行為に対しては、従業員の人格および就業環境を守る観点から、会社として毅然とした対応を行います。従業員が安心して業務に従事できる環境を維持することは、結果として顧客に対する安定的かつ質の高いサービス提供につながるものであり、会社はこの考え方に基づき、適切な対応方針および支援体制を整備します。なお、具体的な対処内容については、「カスタマーハラスメント対応マニュアル」に定めます。

6 相談窓口

ハラスメントに関する相談（苦情を含む）窓口担当者は次の者です。電話、メールでの相談も受け付けますので、一人で悩まずにご相談ください。

また、実際にハラスメントが起こっている場合だけでなく、その可能性がある場合や放置すれば就業環境が悪化するおそれがある場合、ハラスメントに当たるかどうか微妙な場合も含め、広く相談に対応し、事案に対処します。

【相談窓口】

相談窓口担当者＜男＞　事務局長　（電話　0853-24-1787　メールアドレス　shinguu@sjc.ne.jp　）

相談窓口担当者＜女＞　業務課　サポート事業専門員　（電話　0853-24-1787　メールアドレス　izumo003@sjc.ne.jp　）

【求職者等へのセクハラの相談窓口】

相談窓口担当者＜男＞　管理課長　（電話　0853-24-1787　メールアドレス　fukushima-hik@sjc.ne.jp　）

相談窓口担当者＜女＞　業務課　サポート事業専門員　（電話　0853-24-1787　メールアドレス　izumo003@sjc.ne.jp　）

【カスタマーハラスメント相談窓口】

相談窓口担当者　業務課長　（電話　0853-24-1787　メールアドレス　hirata@sjc.ne.jp　）

●相談には公平に、相談者だけでなく行為者等についても、プライバシーを守って対応しますので、安心してご相談ください。

外部の相談窓口

弁護士事務所や社労士事務所、その他民間の専門機関なども想定されます。

7 相談者はもちろん、事実関係の確認等に協力（他社からの協力依頼によるものも含む。）した方に不利益な取扱いは行いません。

8 相談を受けた場合には、事実関係を迅速かつ正確に確認し、事実が確認できた場合には、被害者に対する配慮のための措置及び行為者に対する措置を講じます。また、再発防止策を講じる等適切に対処します。

9 当社には、妊娠・出産、育児や介護を行う従業員が利用できる様々な制度があります。派遣社員の方については、派遣元企業においても利用できる制度が整備されています。どのような制度や措置が利用できるのかを就業規則等により確認しましょう。

制度や措置の利用をためらうことはありませんが、制度や措置を利用する場合には、必要に応じて業務配分の見直し等を行うことにより、職場に何らかの影響を与えることもありますので、円滑な制度の利用のためにも、早めに上司や人事部に相談してください。また、気持ちよく制度を利用するためにも、利用者は日頃から業務に関わる方々とのコミュニケーションを図ることを大切にしましょう。

所属長は妊娠・出産、育児や介護を行う従業員が安心して制度を利用し、仕事との両立ができるようにするため、所属における業務配分の見直し等を行ってください。対応に困ることがあれば、事務局長に相談してください。

10 ハラスメント防止研修・講習を実施する際は、積極的に参加してください。