

公益社団法人掛川市シルバー人材センター
ハラスメント防止に関する基本方針

令和8年10月1日施行

1 基本的な考え方

公益社団法人掛川市シルバー人材センター（以下「センター」という。）は、職員と会員が相互に尊重し合い、健全で働きやすい職場及び就業環境を維持するため、ハラスメント防止を重要な課題と認識し、いかなる形態のハラスメントも容認せず、ハラスメントが発生した場合には速やかに対応し、再発防止に努めます。

2 ハラスメントの定義

センターでは、以下の行為をハラスメントと定義し、これを禁止します。

- (1) パワーハラスメント：職務上の地位や権限を利用した不当な言動
- (2) セクシャルハラスメント：性的な言動により職場及び就業環境を害する行為
- (3) 妊娠・出産・育児・介護に関するハラスメント：妊娠・出産・育児・介護に関する差別的な言動
- (4) カスタマーハラスメント：顧客等（発注者、会員、近隣住民及び取引先等の方）からの妥当性を欠く要求、またはその要求を実現させるための行為が社会通念上不相当なセンター職員等の就業環境を害する暴言・脅迫等の言動
- (5) その他のハラスメント：職場及び就業環境の秩序や人間関係に悪影響を与える言動

3 相談窓口の設置と対応

センターは、ハラスメントに関する相談窓口をセンター事務局に設置します。苦情や相談が寄せられた場合には、事務局職員等が相談者のプライバシーを尊重しながら、迅速かつ適切に対応します。

- (1) 相談対応者：事務局職員（必要に応じて理事長も対応）
- (2) 対応範囲：職員及び会員のほか、顧客や取引先等センター業務に係る全ての件
- (3) カスタマーハラスメントへの対応：職員及び就業会員の働く環境を守るため、顧客等の言動がカスタマーハラスメントに該当すると当

センターが判断した場合、顧客等への応対を中止し、更に悪質と判断した場合には、警察や弁護士等の外部機関と連携し、厳正に対処します。

4 ハラスメント防止のための取り組み

センターは、ハラスメント防止のため、以下の取り組みを行います。

- (1) 教育・啓発：全職員及び全会員に対し、当該基本方針を周知し、ハラスメント問題について正しく理解するための研修を行います。なお、カスタマーハラスメントについては、役職員の関心と理解を深め、対応マニュアルを策定し、発生時の手順等について職員への研修を行います。
- (2) 周知方法：センターホームページ、機関紙、SNS及び各種懇談会等において周知します。

5 プライバシーと秘密の保護

ハラスメントに関する相談に応じる職員等に対しては、関係者のプライバシー及び秘密保護の徹底を図ります。また、相談内容や処理過程で知り得た情報は、当該目的以外で使用しない等厳重に管理します。

6 方針の見直し

センターは、社会状況の変化に応じて、ハラスメント防止に関する基本方針を定期的に見直し、継続的な改善を図ります。