

ハラスメントの防止に関する基本方針

令和 8 年 9 月 14 日

公益社団法人那珂川市シルバー人材センター

1 基本的な考え方

公益社団法人那珂川市シルバー人材センター(以下「センター」という。)は、職員並びに会員が互いに尊重し、健全で働きやすい職場又は就業環境を維持するために、ハラスメント(嫌がらせやいじめにより、相手を不愉快な気持ちにさせたり、精神的・身体的苦痛を与え、人格や尊厳を侵害する行為)の防止を重要な課題とし、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) セクシュアルハラスメント:性的な言動により職場又は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) その他のハラスメント:職場又は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

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、苦情・相談の申出が寄せられた場合、迅速かつ、適切に対応します。また、必要に応じて再発防止策を講じます。

- (1) 相談対応者:事務局職員(ただし、相談者の意向により適切に対応する)
- (2) 対応範囲: 職員のほか、顧客や取引先からの相談も受け付けます。

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:ハラスメント防止のため当該基本方針を周知し、全職員がハラスメント 問題について正しく理解するための研修や啓発を行います。
- (2) 周知方法: 方針はセンターHPなどを通じて周知します。

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対応する職員は、関係者のプライバシー及び秘密の保護を徹底します。相談内容や処理過程で知り得た情報は厳重に管理し、不利益な取り扱いが生じないように配慮します。

6 方針の見直し

センターは、社会的な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。

職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針

令和 8 年 9 月14 日

公益社団法人那珂川市シルバー人材センター

那珂川市シルバー人材センター(以下「センター」という。)は、高齢者の臨時的かつ短期的な就業又はその他の軽易な業務に係る就業、及びその他の社会参加活動を推進することにより、高齢者の生きがいの充実と福祉の増進を図るとともに、活力ある地域社会づくりに寄与することを目的として、各種の事業を実施しているところです。

一方で、会員、発注者、近隣住民、取引先等の方(以下「顧客等」という。)からの暴力的な言動や理不尽な要求、繰り返される根拠のない主張など、社会通念上許容される範囲を超えた行為(カスタマーハラスメント)が見受けられます。

このため、カスタマーハラスメントを受けた際は、事情などを十分説明した上でご理解、ご納得いただけない場合は、職員及び就業会員の働く環境を守るために、センターとして毅然と対応いたします。

また、センターの役員及び職員は、カスタマーハラスメントに対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うように努めます。

カスタマーハラスメントへの対処要領

1 目的

公益社団法人那珂川市シルバー人材センター(以下「センター」という。)職員就業規則第2条及び「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」並びに「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」に基づき、シルバー人材センター(以下「センター」という。)職員に対する、職場におけるカスタマーハラスメント(以下「カスタマーハラスメント」という。)を防止するため、カスタマーハラスメントの内容及び対処の内容、その他留意事項を定めるものとする。

なお、会員が就業中において、カスタマーハラスメントを受けた場合は、「公益社団法人那珂川市シルバー人材センター会員就業規約」第6条(健康と能力に応じた就業と安全衛生)及び「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」7(事業主が職場において行われる自らの雇用する労働者以外の者に対する顧客等の言動に関し行うことが望ましい取組の内容)を踏まえ、本対処要領に基づき、センター職員が対処を行うものとする。

2 カスタマーハラスメントの内容

カスタマーハラスメントになり得るもの(「者」ではなく「行為」を指す。以下同じ。)は、

次の(1)及び(2)のとおりとする。

なお、次の(1)及び(2)に掲げるものは、限定列举ではなく、個別の事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得る。

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

ア そもそも要求に理由がない又はセンターが行う業務と全く関係のない要求

- ・ 性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。

イ 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求

- ・ 契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。

ウ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

- ・ 契約金額の著しい減額の要求をすること。

エ 不当な損害賠償要求

- ・ 商品やサービスの提供等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

ア 身体的な攻撃(暴行、傷害等)

- ・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
- ・ 物を投げつけること。
- ・ わざとぶつかること。
- ・ つばを吐きかけること。

イ 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)

- ・ センター等の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。
- ・ SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。
- ・ 職員の人格を否定するような言動(相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。)を行うこと。
- ・ 土下座を強要すること。
- ・ 盗撮や無断での撮影をすること。
- ・ 職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。

ウ 威圧的な言動

- ・ 大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。
- ・ 反社会的な言動を行うこと。

エ 継続的、執拗な言動

- ・ 同様の質問を執拗に繰り返すこと。

- ・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。
 - ・ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。
- オ 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)
- ・ 長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。

3 対処の内容

カスタマーハラスメントが生じた際の対処の内容は、次のとおりとする。

ただし、これらはあくまで例示であって、事案の内容や状況に応じて適切に対処するものとする。

- (1) 職員は、管理又は監督の地位にある職員(以下「管理監督者」という。)に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと。
- (2) 職員は、可能な限り一人に対応しないこと。また、必要に応じて当該職員に代わって管理監督者が対応すること。
- (3) 職員又は管理監督者は、顧客等とのやり取りを録音・録画すること。なお、録音・録画に当たっては個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。)等を遵守し、顧客等の個人情報を適切に取り扱うこと。
- (4) 職員又は管理監督者が十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退去を求めたり、電話を切ったりすること。
- (5) 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動を受けた場合は、警察へ通報すること。
- (6) 現場対応が困難な場合は、センターの本部へ情報共有を行い、指示を仰ぐこと。
- (7) 法的な手続が必要な場合には、弁護士へ相談すること。

4 特に悪質と考えられるものへの対処の内容

職員又は管理監督者に対し、過度な要求を繰り返すなど特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントが生じた際の対処の内容は、次のとおりとする。

ただし、これらは例示であって、業務の特性等により必要な対応が異なる場合があることに留意しつつ、それぞれの状況に応じて適切に対処することとする。

- (1) 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。
- (2) 行為者に対して警告文を発出すること。
- (3) 行為者に対して連絡調整等の業務、サービスの提供、商品の販売等をしないこと。
- (4) 行為者に対してセンター等への出入りを禁止すること。
- (5) 民事保全法(平成元年法律第91号)に基づく仮処分命令を申し立てること。

5 留意事項

職員及び管理監督者は、カスタマーハラスメントに関する次の事項について留意しなければならない。

- (1) カスタマーハラスメントは、会員及び発注者等とのコミュニケーションの不足が原因や背景となって生じることもあること。
- (2) 職員及び管理監督者は、担当するセンターの業務をよく理解し、会員及び発注者等への対応力の向上を図ることは、カスタマーハラスメントの被害者になることを防止する上で重要であること。
- (3) 障害者から職員及び管理監督者に対して、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成25年法律第65号。以下「障害者差別解消法」という。)で禁止されている不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには当たらず、障害者差別解消法に基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならないこと。また、同法に基づく「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」に即して、会員及び発注者等との建設的対話を重ねるなど、事案に応じて適切に対応する必要があること。
- (4) カスタマーハラスメントが生じた場合には、その被害を深刻にしないために、問題を自分一人で抱え込まずに、カスタマーハラスメントが生じている状況について、上司や管理監督者に相談するなどの方法をとることをためらわないことや、職場において解決することが困難な場合には、外部の相談機関に相談する方法を考えることが大切であること。

6 関連事項

職員及び管理監督者は、その職務において、カスタマーハラスメントを生じさせる言動のみならず、職員及び管理監督者以外の者に対してカスタマーハラスメントを生じさせる言動に類する言動を行ってはならないことを十分認識しなければならないこと。

7 懲戒処分

職員及び管理監督者が、その職務において、カスタマーハラスメントを生じさせる言動を行ったとき又は職員及び管理監督者以外の者に対し、カスタマーハラスメントを生じさせる言動に類する言動を行ったときは、職員就業規則第39条に基づき懲戒処分の対象とすること。

カスタマーハラスメントに関する相談に対応するに当たり留意すべき事項

公益社団法人那珂川市シルバー人材センターは、職場におけるカスタマーハラスメント

(以下「カスタマーハラスメント」という。)に関する相談に対して、迅速かつ適切に解決するため、相談員が相談対応を行う際の留意すべき事項を定める。

第1 相談に対応する際の基本的な心構え

職員からの相談に対応するに当たっては、相談員は次の事項に留意するものとする。

- (1) 被害者にとって適切かつ効果的な対応は、何かという視点を常に持つこと。
- (2) 事態を悪化させないために、迅速な対応を心掛けること。
- (3) 関係者のプライバシーや名誉その他の人権を尊重するとともに、知り得た秘密を厳守すること。

第2 相談の事務の進め方

1 相談者から事実関係等を聴取するに当たり留意すべき事項

相談者から事実関係等を聴取するに当たっては、次の事項に留意するものとする。

- (1) 相談者の求めるものを把握すること。
将来の言動の抑止等、今後も発生が見込まれる言動への対応を求めるものであるのか、又は過去にあった言動により発生した被害への対処等を求めるものであるのかについて把握するものとする。
- (2) どの程度の緊急性があるのかについて把握すること。
相談者の心身の状態等に鑑み、苦情相談への対応に当たりどの程度の緊急性があるのかを把握するものとする。
- (3) 相談者の主張等に真摯に耳を傾け、丁寧に話を聴くこと。
特に、相談者が被害者の場合、カスタマーハラスメントに係る言動を受けた心理的な影響から必ずしも理路整然と話すとは限らない。むしろ脱線することも十分想定されるが、事実関係を把握することは極めて重要であるので、忍耐強く聴くよう努める。また、相談員自身の評価を差し挟むことはせず、相談者の心情に配慮し、その主張等を丁寧に聴き、相談者が認識する事実関係を把握するものとする。
- (4) 聴取した事実関係等については、記録して保存しておくこと。

2 周囲の職員からの事実関係等の徴取等

事実の関係が十分にできないと認められる場合などは、周囲の職員から事実関係等を聴取したり、録音・録画等の客観的な証拠を確認したりする等の措置を講ずるものとする。

この場合、相談者から事実関係等を聴取する際の留意事項を参考にし、適切に対応するとともに、録音・録画等の客観的な証拠を確認するに当たっては、個人情報保護法等を遵守し、センターの利用者等の個人情報を適切に取り扱うものとする。

3 行為者とされる者からの事実関係等の聴取

必要かつ可能な場合には、行為者とされる者からも事実関係を聴取するものとする。

4 相談者に対する説明

相談に関し、センターが具体的に講じた対応については、相談者に説明するものとする。

第3 シルバー人材センターを通じて就業している会員への対応

従来の契約方法で就業している会員、又は包括的契約で就業している会員から、カスタマーハラスメントに類すると考えられる相談があった場合は、上記第1及び第2により、対応を行うものとする。

施行

令和8年10月1日