公益社団法人 那須町シルバー人材センター

ハラスメント防止に関するポリシー

令和８年10月１日の法改正（カスタマーハラスメント対策の義務化）にあわせて



令和８年10月１日から、法律が変わりました

改正された労働施策総合推進法（令和７年法律第63号）などにより、令和８年10月１日から、**すべての事業主**に次のことが義務づけられました。

① 顧客などからの著しい迷惑行為（**カスタマーハラスメント**）から、働く人を守るための対策をとること

② 就職活動中の学生などの**求職者に対するセクシュアルハラスメント**を防ぐための対策をとること

これまで義務とされてきたパワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産・育児・介護に関するハラスメントの防止対策とあわせ、当センターはこのポリシーにより、取組の方針を公表します。

このポリシーの内容

1 基本方針 2
2 カスタマーハラスメントへの方針 3
3 パワーハラスメントの防止 5
4 セクシュアルハラスメントの防止 7
5 ケアハラスメントの防止 8
6 ご相談窓口 9
7 ご相談後の流れ 9
8 プライバシーの保護など 10

ひとりで悩まず、ご相談ください　ハラスメント相談窓口（事務局）

0287-72-6321 受付 平日 9:00〜17:00

1 基本方針

当センターは、会員、職員及び役員、そして当センターの業務に関わるすべての方々が、**互いの人格を尊重し、安心して働くことができる環境づくり**に取り組みます。

発注者等からのカスタマーハラスメント、パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産・育児・介護に関するハラスメント（ケアハラスメント）など、個人の尊厳を傷つけ、就業環境を害する行為は、**行為者がどのような立場の方であっても許しません。**



法律上の義務は、雇用する職員などを念頭に定められていますが、当センターでは、**請負・委任等により就業される会員の皆様にも同じ考え方**で、このポリシーと「ハラスメント防止規程」（令和８年10月１日施行）を適用します。

このポリシーで取り上げるハラスメント

カスタマーハラスメント
発注者等からの迷惑行為　▶ 第2項

パワーハラスメント
優越的な関係を背景とした言動　▶ 第3項

セクシュアルハラスメント
意に反する性的な言動　▶ 第4項

ケアハラスメント
妊娠・出産・育児・介護　▶ 第5項

法改正で求められる措置と、当センターの取組

方針の明確化と周知・啓発	本ポリシーをホームページで公表するほか、入会説明会・研修・センターだより等で会員・職員に周知します。
相談体制の整備	ハラスメント相談窓口を事務局に設置し、会員・職員・発注者の皆様からのご相談を受け付けます（第６項）。
事後の迅速かつ適切な対応	事実関係を公正に確認し、被害を受けた方への配慮と再発防止策を講じます（第７項）。
悪質な行為への対処	特に悪質なカスタマーハラスメントには、警告、業務の中断・中止、契約解除、警察への通報などで毅然と対応します（第２項）。
プライバシー保護・不利益取扱いの禁止	ご相談者のプライバシーを守り、相談したことを理由とする不利益な取扱いは行いません（第８項）。

2 カスタマーハラスメントに対する基本方針

当センターは、会員及び職員が安心して業務に従事できる環境を確保するため、発注者等からのカスタマーハラスメントに対し、次の方針に基づき対応します。

カスタマーハラスメントとは

国の定義では、次の**３つをすべて満たすもの**をいいます。

1. 顧客等（発注者、取引先、施設の利用者など）の**言動**であること
2. 要求の内容や、その手段・態様が、**社会通念上許容される範囲を超えている**こと
3. これにより、会員・職員の**就業環境が害される**こと

３つすべてを満たすものが、カスタマーハラスメントです

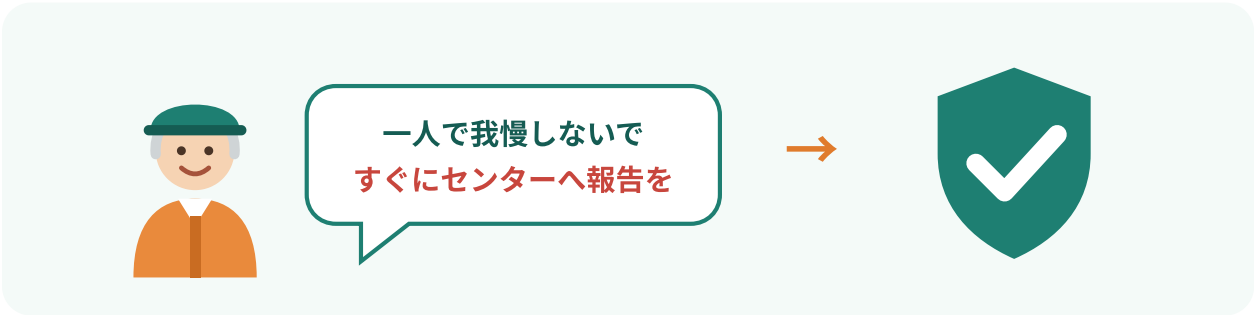
たとえば、次のような言動が該当し得ます

- 暴行・傷害
- 暴言・侮辱
- 威圧的な言動
- 継続的・執拗な言動
- 長時間の居座り
- 契約内容と無関係な要求
- 不当な金品の要求

電話やSNS上の言動も対象です。

カスタマーハラスメントに当たらないもの

正当なご意見・ご要望や、障害のある方が社会的障壁の除去（合理的配慮）を求めること自体は、カスタマーハラスメントには当たりません。



2 カスタマーハラスメントに対する基本方針

（つづき）当センターの対応方針

1. 発注者等からの**合理的な範囲のご意見・ご要望**には、**誠実かつ丁寧に対応**します。
2. 要求の内容に妥当性がない場合や、要求を実現する手段・態様が社会通念上相当な範囲を超える場合は、カスタマーハラスメントとして、**毅然とした態度で対応**します。
3. 会員・職員は、業務中にカスタマーハラスメントを受けた場合、**その場で一人で対応・我慢せず、直ちにセンター事務局へ報告**します。
4. センターは、事実を確認のうえ、必要に応じて、発注者等への**警告、業務の中断・中止、契約の解除**などの措置を講じます。
5. 生命・身体に危険が及ぶおそれがある場合は、**直ちに警察へ通報**し、被害を受けた会員・職員の**安全確保を最優先**します。
6. この方針は、ホームページ及び契約時の説明資料等により、発注者の皆様に周知します。

カスタマーハラスメントを受けたときの流れ



生命・身体に危険が及ぶおそれがあるときは

直ちに警察へ通報し、安全確保を最優先します。

3 パワーハラスメントの防止に関する指針

業務上の地位や人間関係の優位性を背景とした不適切な言動により、他の方の就業環境を害するパワーハラスメントは、**決して許されない行為**です。一方で、**業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な指導・注意は、パワーハラスメントには当たりません。**

パワーハラスメントとは

次の**３つの要素をすべて満たす言動**をいいます。

1. 職務上の地位、経験年数、班長・グループ長等の役割、先輩・後輩の関係その他の**優越的な関係を背景**に行われること
2. **業務上必要かつ相当な範囲を超えて**行われること
3. これにより**就業環境が害される**こと

「優越的な関係」は、上司・先輩から部下・後輩に対するものに限られません

業務上必要な知識・経験を有する後輩会員が、その協力を得なければ業務の円滑な遂行が困難な状況を利用して行う言動や、複数の方が集団となって行う言動で、指導的立場にある方が一人では抵抗・拒絶することが困難なものも、パワーハラスメントに含まれます。

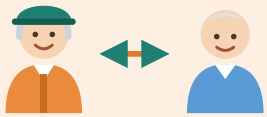
該当し得る言動の例と、該当しないと考えられる例

類　型	✕ 該当し得る言動	◯ 該当しないと考えられる例
身体的な攻撃	殴る、蹴る、物を投げつける等の暴行・傷害	業務中に誤って身体が接触した場合など、故意によらないもの
精神的な攻撃	人格を否定する発言、大声での威圧的な叱責、他の会員の前での侮辱、必要以上に長時間・繰り返しの叱責	安全ルール違反があり、再三注意しても改善されない方に、一定程度強い口調で注意すること。重大な事故につながりかねない行為を、その都度厳しく指摘すること
人間関係からの切り離し	特定の方を仕事の割り振りから外す、集団で無視する 等	新規会員の育成を目的として、一定期間、個別に研修や同行指導を行うこと
過大・過小な要求	到底達成できない作業量を課す、正当な理由なく仕事を与えない 等	育成目的で少し高いレベルの業務を任せること。健康状態に配慮して一時的に業務量を調整すること
個の侵害	私的なことへの過度な立ち入り、私生活や病歴等の執拗な詮索	本人の健康や就業上の配慮のために、必要な範囲で家族状況等を確認すること

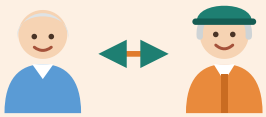
※ 実際に該当するかどうかは、言動の目的、態様、頻度、業務上の必要性、当事者の関係性などを総合的に考慮し、社会一般の労働者が同様の状況でどう受け止めるかという客観的な基準で判断します。ご本人が不快に感じたという事情だけで、直ちに該当すると判断するものではありません。

3 パワーハラスメントの防止に関する指針
（つづき）

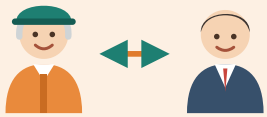
特に留意すべき関係性



班長・グループ長等と他の会員



先輩会員と新規会員



知識・経験のある後輩と指導的立場の先輩・職員

- 班長・グループ長等、取りまとめ役を担う会員と、他の会員との関係
- 就業経験の長い会員（先輩会員）と、入会間もない会員（新規会員）との関係
- 業務上の知識・経験を有する後輩会員と、指導的立場にある先輩会員・職員との関係

指導的立場にある方へ

これらの関係では、対等な立場にあるという意識が薄れやすいため、指導的立場にある方は**特に自らの言動に注意**してください。

指導を受ける方へ

正当な理由なく指示や指導を拒絶したり、集団で抵抗したりして、指導的立場にある方の業務遂行を著しく困難にする言動も、**パワーハラスメントに該当し得ます。**

相談制度の適正な利用について

相談制度は、**すべての方が安心して働くためのもの**です。事実に基づかない申告によって他の方を陥れようとするなど、制度を濫用する行為があったと認められる場合は、当センターの規程に基づき、その行為を行った方が措置の対象となることがあります。
ただし、**正当なご相談をためらうことのないよう、事実確認は慎重に行います。**

4 セクシュアルハラスメントの防止に関する指針

性的な言動により他の方の人格を傷つけ、就業環境を害するセクシュアルハラスメントは、**決して許されない行為**です。行為者が役員・職員・会員のいずれであるか、また当事者の性別を問わず、厳正に対処します。

セクシュアルハラスメントとは

相手の**意に反する性的な言動**により、不利益を与え、又は就業環境を害することをいいます。

対価型

性的な言動への対応（拒否・抵抗等）により、就業機会の削減等の不利益を受けること

環境型

性的な言動により就業環境が不快なものとなり、就業する上で看過できない支障が生じること

同性に対する言動、性的指向・性自認に関する差別的な言動（いわゆるSOGIハラスメント）、本人の同意を得ない性的指向・性自認の暴露（アウティング）も、セクシュアルハラスメントに含まれます。

該当し得る言動の例

- 性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の噂を流すこと
- 食事やデートへの執拗な誘い、交際の強要
- 身体を執拗に眺め回す、必要なく身体に触れること
- 性的な冗談やからかい、容姿・体型に関する不必要な言及
- 「男（女）のくせに」など、性別により役割を決めつける発言

※ 行為者に悪意や性的意図がない場合でも、相手が不快と感じ、就業環境が害されたと客観的に認められる場合は、セクシュアルハラスメントに該当し得ます。

R8.10.1～ 義務化　就職活動中の方・入会をご検討中の方に対して

令和８年10月１日から、就職活動中の学生などの求職者に対するセクシュアルハラスメントの防止も、事業主の義務となりました。当センターは、職員の採用に応募される方はもちろん、**会員への入会をご検討中の方、入会説明会等にご参加の方に対しても**、セクシュアルハラスメントを許しません。選考・面談・説明の場でお困りのことがあれば、第６項の相談窓口にご連絡ください。

それぞれの責務



役員・職員（管理的立場にある者）　自らが範を示すとともに、相談に真摯に対応し、就業環境の維持に努めます。



会員　互いの人格を尊重し、性的な言動によって他の会員、職員、発注者等を不快にさせないよう注意してください。



発注者等　会員・職員に対する性的な言動は、**カスタマーハラスメントとして扱います。**

5 ケアハラスメントの防止に関する指針

妊娠・出産・育児・介護に関するハラスメント

妊娠、出産、育児・介護休業等の制度は、法令や当センターの規程で認められた**正当な権利**です。その利用を妨げたり、利用したことを理由に不利益な取扱いや嫌がらせをしたりすることは、**決して許されません。**



該当し得る言動の例

- × 妊娠・出産、育児休業、介護休業等の制度の利用について、解雇その他の不利益な取扱いをほのめかすこと
- × 制度の利用に関し、繰り返し、又は継続的に嫌がらせとなる言動を行うこと
- × 妊娠、出産、子の養育又は家族の介護をしていることを理由に、就業の機会を減らしたり、仕事を与えなかったりするなどの不利益な取扱いをほのめかすこと

該当しないと考えられる例

- ○ 業務体制上の必要から、制度を利用する方本人を含めて、業務分担について事前に相談・調整すること
- ○ 妊娠中の安全配慮のため、本人の意向を確認したうえで業務内容を調整すること

6 ご相談窓口

ハラスメントに関するご相談は、会員・職員・役員の方はもちろん、**発注者の皆様、職員採用への応募者や入会をご検討中の方**からも受け付けています。**お一人で悩まず、お気軽にご相談ください。**

ハラスメント相談窓口（事務局）

複数名で対応します

電話
0287-72-6321

受付時間
平日 9:00〜17:00

メール
nasu-s@ceres.ocn.ne.jp

所在地
〒329-3222 栃木県那須郡那須町大字寺子丙4-19

外部の窓口　栃木労働局 雇用環境・均等室、栃木県社会保険労務士会 など

7 ご相談後の流れ

ご相談いただいた内容は、次の流れで対応します

ご相談・お申し出

1. **相談の受付**　相談窓口でお話を伺います（秘密は守ります）
2. **安全の確保**　必要に応じて、就業先の変更などの配慮を行います
3. **事実の確認**　関係者から個別にお話を伺い、公正に確認します
4. **ハラスメントに該当するか判断**

該当する

5. **必要な措置**
   行為者への注意・処分
   被害者への配慮

該当しない

5. **必要な対応**
   双方への助言
   環境の調整など

6. **結果のお知らせ**（必要な範囲で）
7. **再発防止・フォローアップ**

8 プライバシーの保護と不利益取扱いの禁止

プライバシーを厳守

ご相談者・関係者のプライバシーは厳守します。相談や調査の過程で知り得た情報は、必要な範囲を超えて他に伝えることはありません。

不利益な取扱いはしません

相談したこと、事実確認に協力したことを理由として、解雇、契約の解除、就業機会の減少などの不利益な取扱いをすることは一切ありません。

公正に確認します

事実確認は、一方の言い分だけで判断せず、関係者のお話や客観的な資料をもとに、公正に行います。



ハラスメント相談窓口（事務局）
0287-72-6321 平日 9:00〜17:00 ／ nasu-s@ceres.ocn.ne.jp

参考

・厚生労働省 Webマガジン「従業員を守るために ― カスタマーハラスメント対策の新ルール」
https://www.mhlw.go.jp/web_magazine/series/20260820.html

・厚生労働省 岡山労働局「ハラスメント対策」（令和８年10月１日施行の改正内容）
https://jsite.mhlw.go.jp/okayama-roudoukyoku/newpage_02048.html

令和８年10月
公益社団法人 那須町シルバー人材センター
理事長　平野　実