

公益社団法人四街道市シルバー人材センター

ハラスメントの防止に関する規程

公益社団法人四街道市シルバー人材センター

ハラスメントの防止に関する規程

(目的)

第1条 この規程は、次条に定義する従業員（以下、「従業員」という。）の利益の保護及び従業員の能率の発揮のため、ハラスメントの防止及び排除のための措置並びにハラスメントに起因する問題が生じた場合に迅速、かつ、適切に対応するための措置を定め、もってすべての従業員が個人としての尊厳を尊重され、快適に働くことができる職場環境を確立することを目的として、職場における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。）を防止するために従業員が遵守すべき事項等を定める。

(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、当該各号に定めるところによる。

- (1) 従業員とは、公益社団法人四街道市シルバー人材センター（以下、「センター」という。）の正会員及びセンター事務局職員（任用の形態を問わず、センター定款第4条及び第46条、センター事務規程に定める事業、又は、業務に従事するすべての者。）をいう。
- (2) パワーハラスメントとは、職場において、優越的な関係を背景とした言動であって、業務上の必要かつ相当な範囲を超えたものにより、職場環境を害することをいう。なお、客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な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) セクシュアルハラスメントとは、職場における性的な言動に対する他の従業員の対応等により、当該従業員の労働条件に関して不利益を与えること、又は、性的な言動により他の従業員の就業環境を害することをいう。また、相手の性的指向、又は、性自認の状況にかかわらず、異性に対する言動だけでなく、同性に対する言動も該当する。
- (4) 前項の他の従業員とは、直接的に性的な言動の相手方となった被害者に限らず、性的な言動により就業環境を害されたすべての従業員を含むものとする。
- (5) 妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントとは、職場において他の従業員が、当該従業員の妊娠・出産及び育児等に関する制度又は措置の利用に関する言動により、当該従業員の就業環境を害すること、並びに、妊娠・出産等に関する言動により、従業員の就業環境を害することをいう。なお、業務分担や安全配慮等の観点から、客観的にみて、業務上の必要性に基づく言動によるものについては、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントには該当しない。
- (6) カスタマーハラスメントとは、顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるものをいう。
- (7) 第2項、第3項及び第5項の職場とは、従業員が事業、又は、職務に従事するすべての場所（実質的に職場の延長上にあるものを含む。）をいう。

(責務)

第3条 センターは、従業員がその能率を十分に発揮できるような職場環境を確保するために、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場合においては、必要な措置を迅速、かつ、適切に講じなければならない。この場合において、プライバシーの保護に留意し、秘密を厳守するとともに、当事者及び関係者が職場において不利益を受けることがないよう配慮しなければならない。

(禁止行為等)

第4条 すべての従業員は、ハラスメントが個人の尊厳を不当に傷つけ、能率の低下や職場の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、職場内において次の第2項から第5項に掲げる行為をしてはならない。また、センター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らない。

2 パワーハラスメント（第2条第2項の要件を満たした以下のような行為）

- (1) 殴打、足蹴りするなどの身体的攻撃
- (2) 人格を否定するような言動をするなどの精神的な攻撃
- (3) 自身の意に沿わない従業員に対して、仕事を外し、長期間にわたり、別室に隔離するなどの人間関係からの切り離し
- (4) 長期間にわたり、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下で、事業、又は、職務に直接関係のない業務を命じるなどの過大な要求
- (5) 管理職である従業員を退職させるため、誰でも遂行可能な業務を行わせるなどの過小な要求
- (6) 他の従業員の性的指向、性自認や病歴などの機微な個人情報について、本人の了解を得ずに、他の従業員に暴露するなどの個の侵害

3 セクシュアルハラスメント（第2条第3項の要件を満たした以下のような行為）

- (1) 性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問、発言
- (2) わいせつ図画の閲覧、配付、掲示
- (3) うわさの流布
- (4) 不必要な身体への接触
- (5) 性的な言動により、他の従業員の就業意欲を低下せしめ、能力の発揮を阻害する行為
- (6) 交際・性的関係の強要
- (7) 性的な言動への抗議、又は、拒否等を行った従業員に対して、解雇、不当な人事考課、配置転換等の不利益を与える行為
- (8) その他、相手方及び他の従業員に不快感を与える性的な言動

4 妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント（第2条第5項の要件を満たした以下のような行為）

- (1) 従業員の妊娠・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言動
- (2) 従業員の妊娠・出産、育児・介護に関する制度や措置の利用を阻害する言動
- (3) 従業員が妊娠・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

- (4) 従業員が妊娠・出産等をしたことにより、解雇その他の不利益な取扱いを示唆する言動
- (5) 従業員が妊娠・出産等を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6項における社会通念上不相当なものとする行為の例）
 - (1) 顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合の例
 - 1) センターの提供するサービス等に瑕疵・過失が認められない場合
 - 2) 要求の内容が、センターの提供するサービス等の内容とは関係がない場合
 - (2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動の例
 - 1) 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの
 - イ. 身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - ロ. 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
 - ハ. 威圧的な言動
 - ニ. 土下座の要求
 - ホ. 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
 - ヘ. 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
 - ト. 差別的な言動
 - チ. 性的な言動
 - リ. 従業員個人への攻撃、要求
 - 2) 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの
 - イ. 金銭補償の要求
 - ロ. 謝罪の要求（土下座を除く）
- 6 従業員がハラスメントを受けている事実を認めながら、これを黙認する役員、又は、管理職の行為

（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。）処理の相談窓口は、センター事務局とする。事務局長は、担当者に対する対応マニュアルの作成及び対応に必要な研修を行うものとする。
- 2 ハラスメントの被害者に限らず、すべての従業員は、パワーハラスメントや性的な言動、妊娠・出産・育児休業等に関す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、原則として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、相談等を申し出る従業員（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、様式第1号によりその内容を記録し、速やかに事務局長に報告するものとする。
 - 5 対応マニュアルに沿い、事務局長は相談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、その他の従業員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従業員は、正当な理由なくこれを拒むことはできない。
 - 7 対応マニュアルに沿い、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 相談等への対応にあたっては、関係者のプライバシーは保護されるとともに、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として不利益な取扱いを行わない。
- 9 事務局長は、次に掲げる場合には、第7条に規定するハラスメント対策委員会に、当該問題の対応措置について検討することを要請することができる。
 - (1) 問題の解決を図ることが困難であると認められるとき。
 - (2) 事案の内容又は状況から判断し、必要と認められるとき。
- 10 本条において規定する事務局長が行為者、又は、関係者である場合には、会長が指名した者が代理する。

(再発防止の義務)

第6条 センターは、ハラスメント事案が生じた時は、周知の再徹底及び研修の実施、事案発生の原因の分析と再発防止等、会社全体の業務体制の整備等、適切な再発防止策を講じなければならない。

(ハラスメント対策委員会の設置)

第7条 相談等を審議し、公正な処理にあたるため、ハラスメント対策委員会（以下、本規程において「委員会」という。）を設置する。

- 2 委員会は、三役会がこれにあたるものとする。
- 3 委員会に委員長を置き、会長をもってこれに充てる。
- 4 委員長は、会務を総括し、委員会を代表する
- 5 委員長に事故あるときは、副会長がその職務を代理する。
- 6 委員長及び委員は、自己に関係ある事案については議事に加わることはできない。
- 7 委員長は、必要に応じ審議の結果等を理事会に報告するものとする。
- 8 委員会の庶務は、センター事務局において処理する。

(プライバシーの保護)

第8条 相談等の処理に関与した職員及び委員会の委員は、関係者のプライバシー及び秘密の保護を徹底し、関係者が不利益な取扱いを受けないように配慮しなければならない。

(対応措置)

第9条 会長は、第7条第7項の報告を受けた場合において、必要があると認めるときは、加害者の従業員に対し、必要な措置を講ずるものとする。

- 2 次の各号に定めのある場合には、それを準用するものとする。
 - (1) センター定款
 - (2) センター会員就業規程
 - (3) センター適正就業に関する規程
 - (4) センター事務局職員就業規則
 - (5) センター臨時職員及び嘱託職員の任用等に関する規程
 - (6) センター無期転換職員就業規則

- (7) センター懲戒処分の基準
- (8) その他、会長が必要と認めるもの

(法令との関係)

第10条 この規程に定めのない事項については、次の各号に掲げる法令、及びその他の法令の定めるところによるものとする。

- (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)

(改廃)

第11条 この規程の改廃は、委員会で審議のうえ、理事会の決議によるものとする。

(その他)

第12条 この規程に定めるもののほか、必要な事項は会長が別に定め、理事会の承認を得るものとする。

附 則

- 1 この規程は、令和 6年 2月22日から施行する。

ハラスメントに関する相談等記録簿

項 目	記 録
相談等日時	年 月 日（ ） 時 分 ～ 時 分
対応方法	面談 ・ 電話 ・ その他（ ）
対応場所	事務局 ・ その他（ ）
申出者の所属	正会員 ・ 職員 ・ その他（ ）
申出者の氏名	
当事者の所属等	被害者： 正会員 ・ 職員 ・ その他（ ） 氏 名： _____ 加害者とされる者： 正会員 ・ 職員 ・ その他（ ） 氏 名： _____
相談の内容	
事実確認した内容	
申出者に対して 行った説明・対応	
窓口対応職員	
備 考	

公益社団法人四街道市シルバー人材センター

ハラスメント対応マニュアル

I. 相談等への対応のために

公益社団法人四街道市シルバー人材センター（以下、「センター」という。）ハラスメントの防止に関する規程第5条第1項の定めにより、ハラスメントに関する相談等を受けた場合、本マニュアルに基づき対応することとする。

なお、職場におけるハラスメントが、現実には生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、職場におけるハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、相談等に対応するものとする。

[1] 相談窓口の設置等

1. 相談方法

原則、面談によるものとするが、電話、手紙、電子メールも可とする。

2. 相談窓口担当者

担当者は、複数の性別とし、相談者が相談しやすい構成とする。

担当者に対しては、定期的な研修を行い、資質の向上を図ることとする。

相談担当者（センター事務局職員）

3. 適切な対応のために

相談等への対応は、別添フローチャートによる。

[2] 相談窓口担当者の心得

1. 初めに相談等を受けた者の対応によっては問題が大きくなりかねないことから、初期対応は非常に重要であり、適切、迅速に対応すること。

2. 相談者やその相談内容に関係する者のプライバシーや名誉などを尊重し、知り得た事実の秘密を厳守すること。

3. 相談は公正真摯な態度で、丁寧に聞くこと。

4. 相談者が面接による相談を望まない場合は、手紙、電話等の方法によることも教示すること。

5. 相談者の直面する問題の把握が大切であり、そのために不安感を取り除く等の配慮をしながら解決策を考えること。

6. 解決のための行動を起こす場合には、その都度、事前に相談者にその旨を伝え、その意向を確認しながら行うこと。

7. 解決に時間を要するおそれのある場合は、相談者にその旨と所要日数の見込みを伝え、その後も、相談者に不安を与えないため、進捗状況を知らせながら進めること。

8. 相談の対象は、ハラスメントにあたるかどうか厳密に判断するのではなく、放置しておけばハラスメントになってしまうものもあるので幅広く対象とすること。

[3] 相談等の受け方

1. 相談内容の聴取

相談の中で次の事項について確認する

- (1) 相談者と行為者の関係（会員同士・上司・部下・同僚等）
- (2) 問題とされる言動がいつ、どこで、どのように行われたか
- (3) 行為者の行動に対し相談者はどのように感じ、どのような対応をとったか、また、それに対する行為者の反応
- (4) 行為者の言動について、以前にこのような言動を行ったなど聞いたことがあるか、また、他の人に対しても同様な言動がなされているか
- (5) 上司等に対する相談は行ったか
- (6) 現在の相談者と行為者との状況はどうか

2. 相談に当たっての留意点

- (1) 相談者からの話は、本人の了解を得た上で、相談者と担当者の認識のずれをなくすために、きちんと記録しておくこと。
- (2) 相談者の求める援助が、加害者に言動を止めるよう求めているか、不利益の回復なのか、謝罪を要求するか、職場全体としての対処を望むのか等、的確に把握すること。
- (3) 相談者の様子をよく観察して、対応に時間的な余裕があるかどうかを見極めること。
- (4) 相談者の意向を踏まえ、解決方法やこれからの手順を説明するとともに、当面の対処の仕方についてアドバイスすること。

3. 相談対応後の対処

事実関係を調査する案件処理担当との連携を密にすること。担当以外の者に、この件で接触しようとする場合は、必ず相談者に事前に同意を得ること。

II. 事後の迅速・適切な対応のために

[1] 案件処理担当

職場でハラスメントが発生した場合の対応として、相談窓口のほか案件処理担当を設けることとする。案件処理担当は、公正かつ客観的な立場で対処する。

案件処理担当は、事務局長とする。ただし、事務局長が行為者、又は、関係者である場合には、会長が指名した者が代理する。

[2] 迅速な事実確認

1. 案件処理担当は、事実の確認のため迅速に事情聴取を行うこと。
2. 把握した事実関係、対応状況等についての記録を作成し、保管しておくこと。
3. 事実確認の過程であっても、必要に応じて適切な応急措置を講ずること。

4. 被害者からの事実確認について

案件処理担当が、相談記録に基づいて、事実関係をあらためて被害者に確認すること。

また、ハラスメントの内容が公になり、職場に居づらくなるようなことがないよう、十分に配慮すること。

5. 加害者とされた従業員からの事情聴取について

被害者の相談内容を説明した上で、事実関係についての事情聴取を行うと同時に十分な弁明の機会を与えること。

なお、加害者とされる者のプライバシーが十分守られるよう、細心の注意をはらい、事情を聴取すること。

6. 当事者双方の言い分が食い違っている場合等には、職場の同僚等からの事実確認も行うこと。

[3] 事実に基づく適正な対処

1. 相談したこと、又は、事実関係の確認に協力したこと等を理由として、不利益な取扱いは行わない。

2. 事案に対しては、問題の深刻度や緊急性に応じた措置を講ずること。

(1) 加害者に対する注意（問題となっている言動の中止、注意喚起など）や、加害者の監督者等に対して、状況の観察等を要請する。

(2) 加害者を配置転換させる等、当事者を引き離すよう人事上の配慮を行う。

(3) 当事者間の関係改善について援助を行う。

(4) 被害者に労働条件、就業環境上の不利益が存在している場合には、それを回復する。

(5) 被害者の精神的ショックが大きい場合には、メンタルケアに配慮する。

(6) センターハラスメントの防止に関する規程に基づき、加害者に一定の制裁を行う。

3. 事案に関し具体的に講じられた措置について、当事者に説明すること。

4. センター全体で再発防止策を講ずること。

相談等への対応の流れ
(別添フローチャート)

