

# 公益社団法人 筑西市シルバー人材センター

## ハラスメントに対する基本方針

### (目的)

第1条 公益社団法人筑西市シルバー人材センター（以下「センター」という。）は、職場でのパワーハラスメント、カスタマーハラスメント、セクシュアルハラスメント、求職者等に対するセクシュアルハラスメント、妊娠・出産等に関するハラスメント及び育児・介護休業等に関するハラスメント（以下「ハラスメント」という。）を防止するために、本方針を定める。

### (定義)

第2条 パワーハラスメントとは、職場において行われる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、就業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業務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。

2 カスタマーハラスメントとは、職場において行われる顧客等（取引先の従業員等を含む。）の言動であって、職員及び会員（以下「職員等」という。）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、職員等の就業環境が害されるものをいう。

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職員等の対応等により当該職員等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職員等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 求職者等に対するセクシュアルハラスメントとは、職員等による性的な言動により求職者等による求職活動等が阻害されるものをいう。

5 妊娠・出産等に関するハラスメント及び育児・介護休業等に関するハラスメントとは、職場において上司や同僚が、職員等の妊娠・出産及び育児・介護等に関する制度又は措置の利用に関する言動により職員等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職員等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は該当しない。

6 同条第1項、第2項、第3項及び第5項の職場とは、職員等が業務を遂行する全ての場所をいい、また、就業時間内に限らず、実質的に職場の延長とみなされる就業時間外の時間を含むものとする。

### (禁止行為)

第3条 全ての職員等は、他の職員等や求職者等を業務遂行上の対等なパートナー又は将来の職員等になりえる者として認め、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、職場内において本条第2項、第4項から第6項までに掲げる行為をしてはならず、また、センターの職員等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。更に、第3項に掲げる行為を他社の従業員等に対して行ってはならない。

なお、同条第2項から第6項までの記載は例示であり、これらに限られるものではない。

### 2 パワーハラスメント

- ①殴打、足蹴りする等の身体的攻撃
- ②人格を否定するような言動をする等の精神的な攻撃
- ③自身の意に沿わない職員等に対して、仕事を外し、長期間にわたり、別室に隔離する等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、勤務に直接関係ない作業を命じる等の過大な要求
- ⑤管理職である部下を退職させるため誰でも遂行可能な業務を行わせる等の過小な要求
- ⑥他の職員等の性的指向・性自認や病歴等の機微な個人情報について本人の了解を得ずに他の職員等に暴露する等の個の侵害

### 3 カスタマーハラスメント

- ①理由がない要求又は商品・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を著しく超える要求
- ③対応が著しく困難又は対応が不可能な要求
- ④不当な損害賠償要求
- ⑤身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ⑥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）
- ⑦威圧的な言動
- ⑧継続的、執拗な言動
- ⑨拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

### 4 セクシュアルハラスメント

- 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、他の職員等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職員等に対して、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、相手方及び他の職員等に不快感を与える性的な言動

### 5 求職者等に対するセクシュアルハラスメント

- ①性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問・発言
- ②わいせつ図画や画面の閲覧、配付、掲示
- ③うわさの流布
- ④不必要な身体への接触
- ⑤食事・交際を執拗に求めること
- ⑥性的な関係を求めること
- ⑦その他、相手方に不快感を与える性的な言動

### 6 妊娠・出産等に関するハラスメント及び育児・介護休業等に関するハラスメント

- ①部下の妊娠・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部下又は同僚の妊娠・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部下又は同僚が妊娠・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部下が妊娠・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言動
- ⑤部下又は同僚が妊娠・出産等したことに対する嫌がらせ等

(懲戒)

第4条 第3条に規定する禁止行為を行った職員等に対しては、職員就業規則第29条の定めにより懲戒を行うものとする。

(カスタマーハラスメントへの基本姿勢及び対応)

第5条 第2条第2項に掲げるカスタマーハラスメントに当たる行為に対しては、職員等の人格及び就業環境を守る観点から、センターとして毅然とした対応を行う。職員等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、センターはこの考え方にに基づき、必要に応じて次の対応を行うものとする。

- ①職員等に対するカスタマーハラスメントに関する知識、対応方法等の研修
- ②カスタマーハラスメント発生時の連絡体制の整備及び周知
- ③問題解決にあたり、カスタマーハラスメント行為者へ合理的かつ理性的な話し合いの要求
- ④悪質なカスタマーハラスメントに対する対応の打ち切り、以降のサービス提供の停止、茨城県シルバー人材センター連合会との連携した対応、警察及び弁護士等との連携した対応
- ⑤顧客に対してハラスメント行為をしないこと、またはハラスメント行為に加担しないことを要求

(相談及び苦情への対応)

第6条 ハラスメントに関する相談窓口担当者は 事務局長、事務局次長、係長、主任及び主事 とし、責任者は 事務局長 とする。

2 ハラスメントの被害者に限らず、全ての職員等は、ハラスメントに関する相談を相談窓口担当者に申し出ることができる。

3 相談窓口担当者は相談者からの事実確認の後、相談者のプライバシーに配慮した上で、必要に応じて行為者、被害者、上司その他の職員等に事実関係を聴取する。

4 前項の聴取を求められた職員等は、正当な理由なくこれを拒むことはできない。

5 問題解決のための措置として、第4条による懲戒等の必要な措置を講じる。

6 相談及び苦情への対応に当たっては、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は行わない。

(再発防止の義務)

第7条 ハラスメント事案が生じた時は、周知の再徹底及び事案発生の原因分析等、適切な再発防止策を講じなければならない。

附則 (適用日)

この方針は、令和8年10月29日から適用する。