

ハラスメントは許しません！！

(社名・代表者名).....

- 1 ハラスメントは、従業員や求職者等の個人としての尊厳を不当に傷つける社会的に許されない行為であるとともに、従業員の能力の有効な発揮を妨げ、求職者等の求職活動等を阻害し、また、会社にとっても職場秩序や業務の遂行を阻害し、社会的評価に影響を与える問題です。

性別役割分担意識に基づく言動は、セクシュアルハラスメントの発生の原因や背景となることがあり、また、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関する否定的な言動は、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の発生の原因や背景になることがあります。このような言動を行わないよう注意しましょう。また、パワーハラスメントの発生の原因や背景には、従業員同士のコミュニケーションの希薄化等の職場環境の問題があると考えられますので、職場環境の改善に努めましょう。

- 2 すべての従業員は、他の従業員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従業員・同僚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、職場内において下記の行為をしてはならず、また、自社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りません。さらに、(2)に掲げる行為を他社の従業員に対して行ってはなりません。

(1) 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 他の従業員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ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従業員に暴露する等の個の侵害

(2) カスタマーハラスメント

- ① そもそも要求に理由がない又は商品・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 対応が著しく困難な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)

(3) 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) 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

(5) 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

- 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

(6) 部下である従業員がハラスメントを受けている事実を認めながら、これを黙認する上司の行為

3 この方針の対象は、正社員、派遣社員、パート・アルバイト等当社において働いている全ての従業員です。
セクシュアルハラスメントについては、上司、同僚、顧客、取引先の社員の方等が行為者になり得るものであり、異性に対する行為だけでなく、同性に対する行為も対象となります。また、被害者の性的指向又はジェンダーアイデンティティにかかわらず、性的な言動であればセクシュアルハラスメントに該当します。

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ついては、妊娠・出産等をした女性従業員及び育児・介護休業等の制度を利用する男女従業員の上司及び同僚が行為者となり得ます。

相手の立場に立って、普段の言動を振り返り、ハラスメントのない、快適な職場を作っていきます。

4 従業員がハラスメントを行った場合、就業規則「懲戒事由」第 条第 項、第 条第 項、第 条第 項に当たることとなり、処分されることがあります。

その場合、次の要素を総合的に判断し、処分を決定します。

- ① 行為の具体的態様(時間・場所(職場か否か)・内容・程度)
- ② 当事者同士の関係(職位等)
- ③ 被害者の対応(告訴等)・心情等

注1

5 従業員は、顧客等に対し誠実かつ丁寧な対応を心がけ、商品やサービスをよく理解し、常に顧客等への対応力の向上に努める必要があります。一方で、顧客等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でなく、カスタマーハラスメントに当たる行為に対しては、従業員の人格および就業環境を守る観点から、会社として毅然とした対応を行います。従業員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、会社はこの考え方にに基づき、適切な対応方針および支援体制を整備します。なお、具体的な対応内容については、「カスタマーハラスメント対応マニュアル」に定めます。

注2

6 相談窓口

ハラスメントに関する相談(苦情を含む)窓口担当者は次の者です。電話、メールでの相談も受け付けますので、一人で悩まずにご相談ください。

また、実際にハラスメントが起こっている場合だけでなく、その可能性がある場合や放置すれば就業環境が悪化するおそれがある場合、ハラスメントに当たるかどうか微妙な場合も含め、広く相談に対応し、事案に対処します。

【ハラスメント相談窓口】

本 社 (部署)	(氏名)	(内線	、メールアドレス	)
(部署)	(氏名)	(内線	、メールアドレス	)
所 (部署)	(氏名)	(内線	、メールアドレス	)
外部相談窓口	(電話	、メールアドレス	)	

【カスタマーハラスメント相談窓口】

本 社 (部署)	(氏名)	(内線	、メールアドレス	)
所 (部署)	(氏名)	(内線	、メールアドレス	)
外部相談窓口	(電話	、メールアドレス	)	

相談には公平に、相談者だけでなく行為者等についても、プライバシーを守って対応しますので、安心してご相談ください。

7 相談者はもちろん、事実関係の確認等に協力(他社からの協力依頼によるものも含む。)した方に不利益な取扱いはありません。

8 相談を受けた場合には、事実関係を迅速かつ正確に確認し、事実が確認できた場合には、被害者に対する配慮のための措置及び行為者に対する措置を講じます。また、再発防止策を講じる等適切に対処します。

9 当社には、妊娠・出産、育児や介護を行う従業員が利用できる様々な制度があります。派遣社員の方については、派遣元企業においても利用できる制度が整備されています。どのような制度や措置が利用できるのかを就業規則等により確認しましょう。

制度や措置の利用をためらう必要はありませんが、制度や措置を利用する場合には、必要に応じて業務配分の見直し等を行うことにより、職場に何からの影響を与えることもありますので、円滑な制度の利用のためにも、早めに上司や人事部に相談してください。また気持ちよく制度を利用するためにも、利用者は日頃から業務に関わる方々とのコミュニケーションを図ることを大切にしましょう。

所属長は妊娠・出産、育児や介護を行う従業員が安心して制度を利用し、仕事との両立ができるようにするため所属における業務配分の見直し等を行ってください。対応に困ることがあれば、(部署) (氏名) に相談してください。

10 ハラスメント防止研修・講習を実施する際は、積極的に参加してください。

（注1）このリーフレットのみで周知する場合、別途就業規則において懲戒事由が定められている必要があります。

（注2）なお、カスタマーハラスメントは、業種・業態等によりその被害の実態や必要な対応も異なると考えられることから、業種・業態等における被害の実態や業務の特性等を踏まえて、それぞれの状況に応じた必要な取組を進める必要がありますので、対処の内容については、自社にあったマニュアル等の整備をする必要があります。また、対応の実効性を確保するために必要なカスタマーハラスメントの抑止のための措置も講じる必要があります。

「あかるい職場応援団」では、業種別カスタマーハラスメント対策
企業マニュアルを掲載しております。



あかるい職場応援団

https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/countermeasure/customer_hara_industry/