

ハラスメント対策マニュアル(102)

目次

第 1 章総則

- 第 1 条目的
- 第 2 条定義
- 第 3 条適用範囲

第 2 章基本方針

- 第 1 条ハラスメント防止に関する基本姿勢
- 第 2 条公表

第 3 章管理体制（101 の第 3 章に相当）

- 第 1 条ハラスメント防止管理者
- 第 2 条報告連絡体制

第 4 章職場内ハラスメント対策

- 第 1 条種類と定義
- 第 2 条禁止される行為
- 第 3 条防止措置

第5章就職活動者等に対するハラスメント対策

- 第1条対象者
- 第2条基本的な考え方
- 第3条禁止される行為

第6章カスタマーハラスメント対策

- 第1条定義
- 第2条該当しうる行為の種類
- 第3条判断基準
- 第4条基本的な対応
- 第5条組織的な対応
- 第6条職員への支援体制
- 第7条利用者等への周知・啓発

第7章相談・苦情への対応

- 第1条相談窓口の設置と周知
- 第2条相談対応者の役割と留意事項
- 第3条相談後の対応フロー
- 第4条不利益取扱いの禁止

第8章ハラスメント発生時の対応

- 第 1 条事実関係の調査
- 第 2 条被害者への配慮措置
- 第 3 条行為者への措置
- 第 4 条再発防止策

第 9 章教育・研修

- 第 1 条定期的な研修の実施
- 第 2 条研修内容

第 10 章マニュアルの見直し

- 第 1 条定期的な見直し

附則

様式

第 1 章総則

第 1 条（目的）

1. 本マニュアルは、「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（令和 7 年改正 カスタマーハラスメント対策強化）」、「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」、「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」、および「フリーランス・事業者間取引

適正化等法（令和 6 年 11 月施行）」等の関係法令に基づき策定する。職場におけるハラスメント（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・育児休業等に関するハラスメント）および利用者等からのカスタマーハラスメントを防止・排除し、全ての職員が個人として尊重され、安全で快適に働ける職場環境を確保することを目的とする。

第 2 条（定義）

本マニュアルにおいて「ハラスメント」とは、職場内ハラスメント（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・育児休業・介護休業等に関するハラスメント）、就職活動者等に対するハラスメント、及びカスタマーハラスメントを含む、個人の尊厳を不当に傷つける社会的にも許されない行為全般をいう。各ハラスメントの具体的な定義は、関連する章（第 4 章、第 5 章、第 6 章）において別途定める。

第 3 条（適用範囲）

1. 本マニュアルは、当ステーションの全ての役員及び従業者（常勤、非常勤、パートタイマー、派遣職員、出向者、見学者等を含む。以下「従業者」という。）に適用する。
2. 当ステーションにおいて業務に従事する実習生、ボランティア、及び当ステーションの顧客、取引先、利用者及びその家族等（以下「利用者等」という。）についても、本マニュアルの趣旨に沿った適切な対応を求めるものとする。
3. 従業者は、在職中のみならず退職後においても、本マニュアルに定められた守秘義務及び関連する規定を遵守しなければならない。

4. 本マニュアルが対象とするハラスメントは、職場内、職務時間内のみならず、職務時間外や事業所外（例：宴会、出張、オンライン上）で行われるものであっても、職務との関連性を有し、職場環境に悪影響を及ぼすものを含むものとする。

第 2 章基本方針

第 1 条（ハラスメント防止に関する基本姿勢）

当ステーションは、いかなる形態のハラスメントも許さず、断固としてこれを禁止する。ハラスメントは、個人の尊厳を傷つけ、職場秩序を乱し、業務の遂行を妨げるものであり、当ステーションはハラスメントのない職場環境を確保する責務を有する。

第 2 条（公表）

当ステーションは、ハラスメントを許さないという基本方針を、全ての従業者及び利用者等に対して明確に示し、周知・啓発を行うものとする。

第 3 章管理体制

第 1 条（ハラスメント防止管理者）

1. 当ステーションは、ハラスメント防止対策の推進及び実効性を確保するため、「ハラスメント防止管理者」を任命する。

2. ハラスメント防止管理者は、本マニュアルに基づく体制の整備、研修の企画・実施、相談窓口の運営管理、及びハラスメント事案への対応を統括する責務を負う。
3. ハラスメント管理者は可能であれば、管理者と別に任命するように努める。

第 2 条（報告連絡体制）

1. ハラスメントの相談・苦情に対応するため、第 7 章に定める「相談窓口」を設置する。
2. 相談窓口担当者は、受け付けた相談内容について、プライバシー保護に最大限配慮しつつ、ハラスメント防止管理者に報告し、連携して対応にあたるものとする。

第 4 章職場内ハラスメント対策

第 1 条（種類と定義）

1. パワーハラスメント：職務上の地位や人間関係などの職場内の優位性を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与える又は職場環境を悪化させる行為をいう。
2. セクシュアルハラスメント：職場における性的な言動に対する他の従業員の対応により、その者が労働条件において不利益を受けたり、又は性的な言動により就業環境が害されることをいう。ここでいう性的とはその性を男性・女性に限定せず、同性間でも起こりえるものである。
3. マタニティ・ハラスメント：職場において、上司や同僚が、従業員の妊娠、出産、育児、介護等に関する制度（育児休業、介護休業など）の利用に関して就業環境を害する

言動、又は制度利用の申出・取得等を理由として不利益な取扱い（解雇、降格、減給など）を行うことをいう。

4. その他：上記以外にも、個人の尊厳を傷つける言動（SOGI ハラスメント、モラルハラスメント等）についても、これに準じて取り扱うものとする。

第2条（禁止される行為）

従業者は、以下に例示するような、ハラスメントに該当しうる行為を行ってはならない。

1. パワーハラスメントに該当しうる行為の例

身体的な攻撃（暴行・傷害）精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）人間関係からの切り離し（隔離・仲間外し・無視）過大な要求（業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制）過小な要求（業務上の合理性なく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じること）個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）

2. セクシュアルハラスメントに該当しうる行為の例

身体への不必要な接触、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘い性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報を流布すること業務の配置や評価において、性的な言動を拒否したことを理由に不利益を与えること

3. 妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントに該当しうる行為の例

制度の利用を妨害する言動（「休むなら辞めろ」「迷惑だ」等の発言）制度利用を理由とした嫌がらせや、不利益な人事評価、配置転換

4. 黙認する行為

他の従業員がハラスメントを行っている事実を認識しながら、これを黙認し、あるいは助長する行為。

第3条（防止措置）

1. 当ステーションは、ハラスメント防止の重要性について、第9章に基づき、研修等を通じて従業員への周知・啓発を行う。
2. ハラスメントの行為者に対しては、就業規則に基づき、厳正に対処する方針を明確にする。

第5章就職活動者等に対するハラスメント対策

第1条（対象者）

本章の規定は、当ステーションの採用選考に応募した者（就職活動者）、及びインターンシップ等の参加者を対象とする。

第2条（基本的な考え方）

当ステーションは、採用選考やインターンシップの過程においても、個人の尊厳を守り、パワーハラスメントやセクシュアルハラスメント等が発生しないよう、配慮と対策を講じる責務を有する。

第3条（禁止される行為）

採用選考やインターンシップに関わる従業者は、その優越的な立場を利用し、以下のような行為を行ってはならない。

1. 就職活動等におけるセクシュアルハラスメント（就活セクハラ等）：採用選考やインターンシップの過程で、性的な言動、食事や私的な交際への執拗な誘い、性的な質問を行うこと。OB/OG 訪問など、職務とは直接関連しない場であっても、当ステーションの従業者としての立場を利用した不適切な言動。
2. パワーハラスメントに類する行為：高圧的な態度での質問、人格を否定するような言動、不必要な圧力をかけること。
3. その他のハラスメント行為：応募者のプライバシーを過度に侵害する質問や、差別的な意図を含む言動。

第6章 カスタマーハラスメント対策

第1条（定義）

カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）とは、利用者等からのクレームのうち、サービスの範囲や社会通念に照らして、著しく不当な要求や、不適切な言動（暴言、暴力、威嚇、セクハラ、差別的言動など）により、従業者の就業環境を害する行為をいう。

第2条（該当しうる行為の種類）

カスハラに該当しうる主な行為の種類は以下のとおりである。

1. 暴言型
2. 暴力型
3. セクハラ型
4. 時間拘束型
5. リピート型
6. 威嚇・脅迫型
7. 権威型
8. 屋外拘束型
9. SNS/インターネット上での誹謗中傷型

第3条（判断基準）

ある行為がカスハラに該当するか否かは、個別の状況を聴取し、行為の態様、要求の内容、及びそれが従業員の尊厳を傷つけ、安全な業務遂行を妨げているか否かを基準に、ハラスメント防止管理者が客観的に判断する。

第4条（基本的な対応）

1. 利用者等からのクレームや要望に対しては、毅然とした対応をすることを基本とする。
2. 対応が困難な要求や、カスハラに該当すると考えられる言動が見られた場合は、従業員個人の判断で対応を継続せず、速やかに上司又はハラスメント防止管理者に報告・相談する。
3. 対応時には、従業員の安全確保を最優先とする。

第 5 条（組織的な対応）

1. カスハラ事案が発生した場合、当ステーションは組織として対応し、従業者個人に対応を任せきりにしない。
2. 必要に応じて、複数の従業者（または上司）による対応、文書による回答、警察や弁護士等の外部専門家との連携、サービスの提供停止、法的措置等を検討・実施する。
3. 悪質なカスハラ行為者に対しては、「警告文書」の発出等、毅然とした対応をとる。

第 6 条（職員への支援体制）

カスハラを経験した従業者の精神的・身体的健康に配慮し、必要に応じて面談、医師への紹介、又は業務の変更等の支援措置を講じる。

第 7 条（利用者等への周知・啓発）

当ステーションは、カスハラ防止に関する方針（例：不当な要求や暴言等には応じかねる旨）を、事業所内への掲示やウェブサイトへの掲載等により、利用者等に対して周知・啓発する。

第 7 章 相談・苦情への対応

第 1 条（相談窓口の設置と周知）

1. 当ステーションは、ハラスメントに関する相談・苦情（カスハラを含む）に対応するため、専用の相談窓口を設置する。
 - a. 相談窓口担当者：[ここみクリニック院長 亀谷 貴浩]

b. E メール : [cocomiclinic1002@gmail.com]

c. (※外部委託窓口を設置する場合はここに記載)

2. 相談窓口の連絡先は、事業所内の掲示、イントラネット、入職時のオリエンテーション等を通じて、全ての従業者に周知する。

第2条（相談対応者の役割と留意事項）

1. 相談窓口担当者は、相談者のプライバシー保護を最優先とし、知り得た内容について厳格な秘密保持義務を負う。
2. 相談対応にあたっては、相談者の話を傾聴し、感情に寄り添うことを基本とし、威圧的な態度や相談内容を軽視するような言動は厳に慎む。
3. 相談の受付時には「ハラスメント相談受付票」を用い、事実関係や相談者の意向を正確に把握する。
4. 相談対応者は、中立的な立場で対応にあたり、事実確認を行う前に断定的な判断や評価を行ってはならない。

第3条（相談後の対応フロー）

1. 相談窓口担当者は、相談者から聴取した内容をハラスメント防止管理者に報告する。
(※ただし、相談者が報告を望まない場合は、その意向を尊重する。)
2. ハラスメント防止管理者は、相談者と協議の上、以下の対応を選択する。
 - a. 事実関係の調査
 - b. 可能な限り、行為者とされる者（以下「行為者」という。）への事情聴取

- c. 当事者間（相談者と行為者）の調停
 - d. その他、問題解決に必要な措置
3. 相談者は、対応プロセスのどの段階においても、対応の中止や変更を求めることができる。

第4条（不利益取扱いの禁止）

従業員は、ハラスメントの相談・苦情を申し出たこと、又は事実関係の調査に協力したこと等を理由として、いかなる不利益（解雇、降格、異動、嫌がらせ等）も受けてはならない。当ステーションは、そのような不利益取扱いを行った者に対し、厳正に対処する。

第8章ハラスメント発生時の対応

第1条（事実関係の調査）

1. 相談者から事実関係の調査について同意が得られた場合、ハラスメント防止管理者は、速やかに、かつ中立的な立場で調査を開始する。
2. 調査は、相談者、行為者のほか、必要に応じて第三者（同僚、目撃者等）からの事情聴取（ヒアリング）により行う。
3. 調査に際しては、関係者全員のプライバシー保護と秘密厳守を徹底する。

第2条（被害者への配慮措置）

調査の結果、ハラスメントの事実が確認された場合、又はその疑いが濃厚な場合、当ステーションは、相談者（被害者）の意向を踏まえ、まずその安全と就業環境の改善を図るため、以下の措置を検討・実施する。

1. 行為者からの謝罪
2. 相談者と行為者の物理的な引き離し（配置転換、座席の変更等）
3. 受診対応

第3条（行為者への措置）

1. ハラスメントの事実が確認された場合、当ステーションは、行為者に対し、就業規則に基づき以下の懲戒処分を含む厳正な措置を講じる。（例：譴責、減給、出勤停止、降格、諭旨解雇、懲戒解雇）
2. 処分の決定にあたっては、事案の重大性、行為者の反省の度合い、過去の処分歴等を総合的に勘案する。
3. 懲戒処分に至らない場合であっても、行為者に対し、ハラスメント行為の是正を指導し、再発防止研修の受講を命じる等の必要な措置を講じる。

第4条（再発防止策）

ハラスメント事案が発生した場合は、その原因を分析し、同様の事案が再発することを防ぐため、職場環境の改善、研修内容の見直し、又は管理体制の強化等の再発防止策を講じるものとする。

第 9 章教育・研修

第 1 条（定期的な研修の実施）

当ステーションは、ハラスメント防止の重要性について従業員の理解と意識を高めるため、全従業員を対象とした研修を、定期的（最低年 1 回）及び新規採用時に実施する。

第 2 条（研修内容）

研修内容は、以下の点を含むものとする。

1. ハラスメントの定義と種類
2. ハラスメントがもたらす悪影響（個人、職場、組織）
3. 本マニュアル及び基本方針の内容
4. 禁止される行為の具体例
5. ハラスメントを受け、又は目撃した場合の対処法
6. 相談窓口の役割と利用方法
7. 管理監督者が果たすべき役割と責務
8. 組織対応の必要性

第 10 章マニュアルの管理と改訂

第 1 条（管理責任者）

本マニュアルの管理責任者は、当ステーションの管理者とする。

第 2 条（周知徹底）

管理者は、本マニュアルの制定及び改定にあたり、研修や掲示等を通じて速やかに全職員（パート・派遣等を含む）へ周知徹底を図る。

第 3 条（定期的な見直し）

管理者は、少なくとも**年 1 回以上**、本マニュアルの内容を検証し、法令改正や業務実態に合わせて必要な見直しを行う。改定を行った場合は、改定履歴を記録する。

附則

本マニュアルは、令和 8 年 4 月 1 日より施行する。

様式一覧：

- 様式 1：警告文書（利用者・家族等向け）
- 様式 2：ハラスメント相談受付票（一次対応）
- 様式 3：ハラスメント相談受付票（詳細）
- 様式 4：ハラスメント相談管理台帳

様式

様式 1：警告文書（利用者・家族等向け）

日付:

氏名:

事業所名:

代表者役職・氏名: (印)

警告書

貴殿（貴女）におかれましては、日頃より当ステーションのサービスをご利用いただきありがとうございます。さて、貴殿（貴女）におかれましては、以下の日時・場所において、当ステーション職員に対し、下記のような言動がございました。

記

1. 日時:令和〇年〇月〇日〇時〇分頃
2. 場所:（例：〇〇様ご自宅、当ステーション事務所、電話にて）
3. 言動の概要:
 - （例：職員〇〇に対する「〇〇」といった暴言）
 - （例：大声での威嚇、〇〇分にわたる執拗な詰問）
 - （例：業務の範囲を著しく逸脱する不当な要求）
 - （例：職員〇〇の身体に触れる等の不適切な行為）

当ステーションは、利用者様からのご意見やご要望には誠実に対応する方針でおりますが、上記のような言動は、当ステーションの職員の安全と尊厳を脅かし、就業環境を著しく害する「カスタマーハラスメント」に該当するものであり、断じて容認できるものではありません。つきましては、今後、当ステーション職員に対し、同様の言動を一切行わないよう、本書面をもって厳重に警告いたします。万が一、今後も同様の行為が繰り返される場合には、誠に不本意ながら、[（例：警察への通報、弁護士への相談、サービスの提供中止、法的措置）]等の対応を取らざるを得ない場合がございますので、あらかじめご承知おきください。

当ステーションは、利用者様と職員が互いに尊重し合える良好な関係に基づき、良質なサービスを提供し続けたいと考えております。何卒、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上