

ハラスメント防止規程

1 ハラスメントによるリスク

ハラスメントによるリスクとしては、①職場環境配慮義務違反に基づく使用者の損害賠償責任、②企業イメージの低下、③職場環境の悪化によるモチベーション低下、人的損失の発生、生産性の低下等が考えられます。

2 本書式作成のポイント

(1) 定義（第2条）

第2条では、セクハラ、パワハラ、妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントのそれぞれについて、厚生労働省の定義を参考に定義規定を設けています。

(2) ハラスメント行為の禁止（第3条）

具体的にどのような行為がセクハラ等に該当するのかについては、定義規定のみからは、必ずしも明確でないため、禁止行為を具体化すべきです（本書式第3条では省略していますが、以下を参考にしてください）。

たとえば、セクハラについては、職場内における、①性的な事項に関する不必要な質問・発言、②わいせつ図画の閲覧、配布、提示、③不必要な身体への接触、④交際・性的関係の強要、⑤性的な言動への抗議または拒否等を行なった労働者に対して、解雇等の不利益な取扱いを示唆する言動等が挙げられます。

パワハラについては、①身体的攻撃（暴行・傷害）、②精神的攻撃（脅迫、名誉毀損、侮辱、ひどい暴言）、③人間関係からの切り離し（隔離、仲間外し、無視）、④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、仕事の

妨害）、⑤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や仕事を与えないこと）、⑥個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）等が挙げられます。

妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントについては、①育児休業・介護休業その他の制度または措置の利用（以下、「制度等の利用」といいます。）の請求や制度等の利用をしたことに関し、解雇等の不利益な取扱いを示唆する言動、②制度等の利用の請求等または制度等の利用を阻害する言動、③制度等の利用をしたことによる嫌がらせ、④妊娠・出産等したことに関し、解雇等の不利益な取扱いを示唆する言動、⑤妊娠・出産等したことによる嫌がらせ等が挙げられます。

(3) 相談窓口（第4条）

第4条では、労働者からの相談に応じ、適切に対応するための体制整備として相談窓口を設けることを規定していますが、相談窓口の連絡先等については別途周知することが必要です。

相談窓口対応の際には被害者のプライバシーに配慮しつつ、相談したことを理由とする不利益な取扱いを禁止すべきです。

(4) 調査（第5条）

調査過程での、被害者のプライバシー侵害や加害者による報復を防ぐため、プライバシーに配慮し、適切な方法で調査を行なうことを規定しています。

(5) 懲戒等（第6条）

懲戒処分を行なうには就業規則等の法的根拠が必要となるため、ハラスメントについて就業規則の懲戒事由に規定すべきです。

(6) 再発防止および被害回復（第7条）

被害の拡大防止の具体的な措置としては、たとえば、同じプロジェクトから加害者を外す、また

ハラスメント防止規程

(目的)

第1条 この規程は、職場におけるハラスメント（セクシュアルハラスメント、パワーハラスメントおよび妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント）に関する取扱いを定め、ハラスメントの防止を図ることにより、良好な就業環境を実現することを目的とする。

(定義)

第2条 セクシュアルハラスメント（以下、「セクハラ」という。）とは、職場において行なわれる性的な言動に対する従業員の対応により労働条件について不利益を与えることまたは性的な言動により就業環境を害することをいう。

2 パワーハラスメント（以下、「パワハラ」という。）とは、職場において行なわれる優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその雇用する従業員の就業環境を害することをいう。

3 妊娠・出産・育児休業・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、従業員の妊娠・出産等に関する言動または育児休業、介護休業その他の制度もしくは措置の利用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。

(ハラスメント行為の禁止)

第3条 従業員は、セクハラ、パワハラおよび妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントを行ってはならない。具体的には、次の各号に掲げる行為をいう。

(略)

(相談窓口)

第4条 会社は、ハラスメントに関する相談および苦情に対処するため相談窓口を設置し、従業員は、相談窓口被害の申告、苦情、その他の相談を行なうことができる。

(略)

(調査)

第5条 会社は、前条の報告があった場合、関係者のプライバシーに配慮し、適切な方法により調査を行なう。

(略)

(懲戒等)

第6条 会社は、前条の調査の結果、ハラスメントがあったと判断した場合には、加害者に対する懲戒処分等、就業規則および雇用契約に従った対応を適切に行なう。

(再発防止および被害回復)

第7条 会社は、ハラスメントがあったと判断した場合、被害の拡大および再発防止の措置をとるとともに、被害者の身体的・精神的苦痛の回復および就業環境の改善のため、速やかに、適切な措置を講ずる。

(略)

は加害者を配転する等が考えられます。また、再発防止の措置としては、ハラスメント防止の周知の再徹底、および研修等を行なうこともあり得ます。

本書式では、セクハラ、パワハラ、妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントにの

み言及しましたが、近年、ハラスメントの類型が多様化かつ複雑化しており、ハラスメント防止規程についても、適宜アップデートしながら、適切に対処する必要があります。

ハラスメント相談窓口の周知文

1 ハラスメント相談窓口とは

労働施策総合推進法において、事業主にはパワーハラスメント防止措置を講じることが義務付けられています。また、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についても、男女雇用機会均等法や育児介護休業法において事業主には必要な措置を講じることが求められています。

これらの措置の内容の一つに、労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備があり、あらかじめ相談窓口を設置し、労働者に周知することなどが必要となります。

2 本書式作成のポイント

(1) 相談対象について

本書式では、労働者からの相談を対象としています。なお、フリーランス・事業者間取引適正化等法において、フリーランスに対するハラスメントの相談窓口の設置も義務付けられており、(本書式では別の窓口として整理していますが)フリーランス向けの相談窓口と労働者向けの相談窓口を同一の窓口として設置することもあり得ます。

(2) 内部窓口について(「1」)

相談窓口は設置するだけでなく、担当者や相談方法等、労働者が実際に相談をするにあたって必要な情報を周知する必要があります。

そして、相談のハードルを下げるためには、面談だけではなく、電話やメール等の相談方法も設けることが望ましいと考えます。

本書式においては、電話、メール、面談と複数の方法を設けています。また、電話や面談の場合

については、対応可能な時間も明記しています。

(3) 外部窓口について(「2」)

相談窓口は、社外の機関(例：社労士、弁護士等)に委託して外部に設けることもあり得ます。

外部窓口を設けるメリットとしては、相談者が匿名性を保って相談することができる点などがあります(内部窓口でも、方法によっては匿名での相談もあり得ます)。外部窓口を設置した場合、社内において調査や対応をする部署との連携の仕組みを設けておくことが特に重要です。

(4) 情報管理(「3①～③」)

相談窓口においては、相談者、行為者等のプライバシーを保護することが重要であり、窓口担当者のマニュアルを作成し、研修を実施するなど、情報管理体制を整備する必要があります。本書式においても、プライバシーの保護について明記しています。

また、相談を受けた場合に、相談内容を共有する範囲や、こういった流れで対応するかをあらかじめ定めておくべきです。

本書式においては、相談窓口に相談した場合の情報の共有範囲と、事実確認や問題への対処を行なう部署を示すとともに、そのほかには同意なく情報を伝えないことを明記しています。

運用としては、範囲外に相談内容を伝える場合には、相談者の事前の同意を、書面やメール等の明確な形で取得すべきと考えます。

(5) 不利益取扱いの禁止(「3④」)

相談窓口に相談したことや事実確認に協力したこと等を理由に、労働者を不利益に取り扱うことは禁止されており、不利益な取扱いを受けないことを周知することも必要です。

そのため、本書式においても、不利益に取り扱われることがないことを記載しています。

ハラスメント相談窓口について

各位

株式会社〇〇 〇〇部 〇〇

当社は〇年〇月〇日より、ハラスメントに関する相談窓口を下記のとおり設置しております。

当社における各種ハラスメント（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等を含みます。）に関する相談は、下記の当社相談窓口にご相談ください（フリーランスに対するハラスメントに関する相談は、別途設置しているフリーランスハラスメント窓口にご相談ください）。

記

1 内部窓口

① 担当者

〇〇部 〇〇

② 受付時間（電話または面談の場合）

平日〇時～〇時

③ 相談方法

電話、メール、面談（原則予約を必要）の方法により受け付けます（メールでの相談の場合、受信確認の返信を行ないます。〇日以内に返信がない場合、お問い合わせください）。

電話：内線〇〇 メールアドレス：〇〇

2 外部窓口

（略）

3 注意事項

① 窓口担当者は、相談者・行為者等のプライバシー保護に関する研修を受けており、マニュアルに従って、相談者等のプライバシーを遵守します。

② 相談者が相談した内容は、次の範囲に共有され（ただし、相談者が下記の者が関与する事案を相談し、共有を拒否した場合は除きます。）、原則として〇〇部において事実確認および問題への対処等を行ないます。

相談先	共有される範囲
内部窓口	〇〇部長、〇〇部の担当役員、〇〇
外部窓口	（略）

③ 相談者の同意なく、相談内容を上記②以外の者に伝えることはありません。

④ 窓口に相談したことや事実確認等に協力したこと等によって不利益に取り扱われることはありません。

⑤ 外部窓口に対しては、匿名で相談することも可能です。ただし、匿名での相談の場合、事実確認の方法やフィードバックの内容等が、実名での相談の場合に比べ、限定されることがあります。

⑥ （略）

以上

(6) 匿名での相談（「3⑤」）

前述のとおり、外部窓口のメリットの一つに匿名での相談があります。ただし、匿名性を維持した状態では、本人からのヒアリングや事実確認の方法などが限定される場合があります。

また、相談者が匿名である場合、本人であるこ

との確認等も困難なため、行為者や関係者のプライバシーも考慮すると、相談者に対するフィードバックの範囲が限定的になる可能性があります。

したがって、本書式においては、外部窓口を設置し、かつ匿名での相談を可能とする場合には、それらの影響があることについて記載しています。

カスタマーハラスメント対策の基本方針

1 カスタマーハラスメントとは

(1) 法令の状況を踏まえた対応の必要性

労働施策総合推進法の改正法案要綱では、カスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」といいます。）の定義として、「職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行なう事業に関係を有する者の言動であって、その雇用する労働者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当該労働者の就業環境が害されること」とされています。

そのうえで、カスハラに関して事業主が講ずべき措置として、「労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない」とされています。

そのため、使用者としては、法施行の前後を問わず、カスハラ対策（たとえば、基本方針の策定など）を講じるべきです。

(2) カスハラ対策の基本方針の類型

使用者のカスハラへの取組みの一例として、社外に向けてカスハラ対策に関する基本姿勢を公表しているケースもありますが、本書式のように、社内向けのカスハラ対策の基本方針を定めておくこともあり得ます。

2 本書式作成のポイント

(1) 基本方針

カスハラは、労働者に多大なストレスを与えるリスクがあり、重大なケースでは労働者が精神疾患を発症する場合もあり得ます。使用者が適切な

対応をとっていないと、労働者から安全配慮義務違反等の責任追及を受けるリスクもあり、実際に使用者側の責任を肯定した裁判例もあります。

他方、初期対応の指導や連絡体制および相談体制が整えられていた事案では安全配慮義務違反が否定されており、あらかじめ体制を整備しておく必要があります。その基本的な取組みとして、まずは、企業のカスハラに対する姿勢を労働者に示すことが重要です。

(2) 定義

カスハラの定義は、顧客等のどういった言動がカスハラに該当するのかを労働者が判断するうえで重要なものです。

本書式では、上記改正法案要綱の定義を修正したうえで、労働者の理解を促進するために具体例を示す形にしています。

(3) 相談対応体制

相談対応体制の整備は、現行のパワハラ指針においても望ましい取組みとして記載されています。カスハラは、顧客や取引先との関係で生じることから、パワハラやセクハラとは異なり、匿名での相談や調査の密行性等の要請は必ずしも高くはないと考えられるため、本書式では、カスハラを受けたと感じた場合、基本的には所属長へ報告する体制としています。

重大な事案等については警察や弁護士への相談や、法的対応が必要となる可能性もあるため、法務部に情報共有することとしています。

カスハラは、パワハラやセクハラと異なり、企業が加害者への処分等を行なうことによって対応することが難しいという特徴があります。そのため、本書式では、カスハラを受けたと感じた労働者を当該顧客等への対応の担当から交代させることを中心的な対応としています。

カスタマーハラスメント対策の基本方針

【基本方針】

当社は、顧客への誠実な対応により顧客満足度を高めることを心掛けますが、カスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」といいます。）は、従業員の尊厳、健康、安全等を害する可能性のある重大な問題行為ですので、当社は、カスハラに対し、毅然とした対応をとります。

（略）

【定義】

カスハラとは、「職場において行なわれる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当社の行なう事業に関係を有する者の言動であって、当社従業員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当該当社従業員の就業環境が害されること」をいいます。

具体的には次のようなクレーム・言動が該当します。ただし、以下の具体例に限られるものではありません。

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ③ 威圧的な言動
- ④ 継続的かつ執拗な言動
- ⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

（略）

【相談対応体制】

- 1 カスハラを受けたと感じた場合、従業員は、所属長または〇〇に報告するものとします。
- 2 前項の報告を受けた者は、事実確認のうえ、カスハラの可能性があると判断した場合、原則として当該従業員を当該顧客等への対応から交代させ、自ら対応するまたは対応者を選任するものとします。
- 3 第1項の報告を受けた者は、事案が重大であると判断した場合、当該従業員のプライバシー等への配慮のうえ、法務部に情報共有するものとします。
- 4 従業員はカスハラに関し、次の窓口相談することができます。
 - ① ハラスメント相談窓口：連絡先〇〇
 - ② 法務部：連絡先〇〇
 - ③ 産業医：連絡先〇〇
- 5 従業員がカスハラに関する報告または相談をしたことによって、不利益に取り扱われることはありません。

（略）

【教育体制】

- 1 当社は、カスハラ対策について、定期的に研修を行なうものとします。
- （略）

以上

また、カスハラを受けたと感じた労働者のメンタルヘルス等も考慮すると、複数の相談先があることが望ましいため、本書式では、産業医等も含めた相談先を記載しています。

（4）その他の取組み

このほかにも、カスハラに対する取組みとしては、研修等の教育や、対応マニュアルの作成等も重要です。