

ハラスメント防止ガイドライン

（誰もが安心して働ける職場づくり）



株式会社インフォセンス
管理本部

2026/10/1 初版

目次

I. はじめに

- ① 当ガイドラインの構成イメージ(概要) …04
- ② 当ガイドラインの位置づけ …05

II. ハラスメントに対する方針と規程

- ① 山九グループおよびインフォセンスの方針 …07
- ② ハラスメントに関わる法令と当社ルール …08

III. 理解しておくべきハラスメント

- ① ハラスメントの代表例 …10
- ② ハラスメントの具体的内容 …11
 - A) セクシュアルハラスメント【セクハラ】 …12
 - B) 求職者等セクハラ …13
 - C) パワーハラスメント【パワハラ】 …15
 - D) カスタマーハラスメント【カスハラ】 …16
 - E) 出産・育児休業等に関するハラスメント【マタハラ・パタハラ】 …17
 - F) 介護休業等に関するハラスメント【ケアハラ】 …18
- ③ ハラスメントがもたらすリスク …19

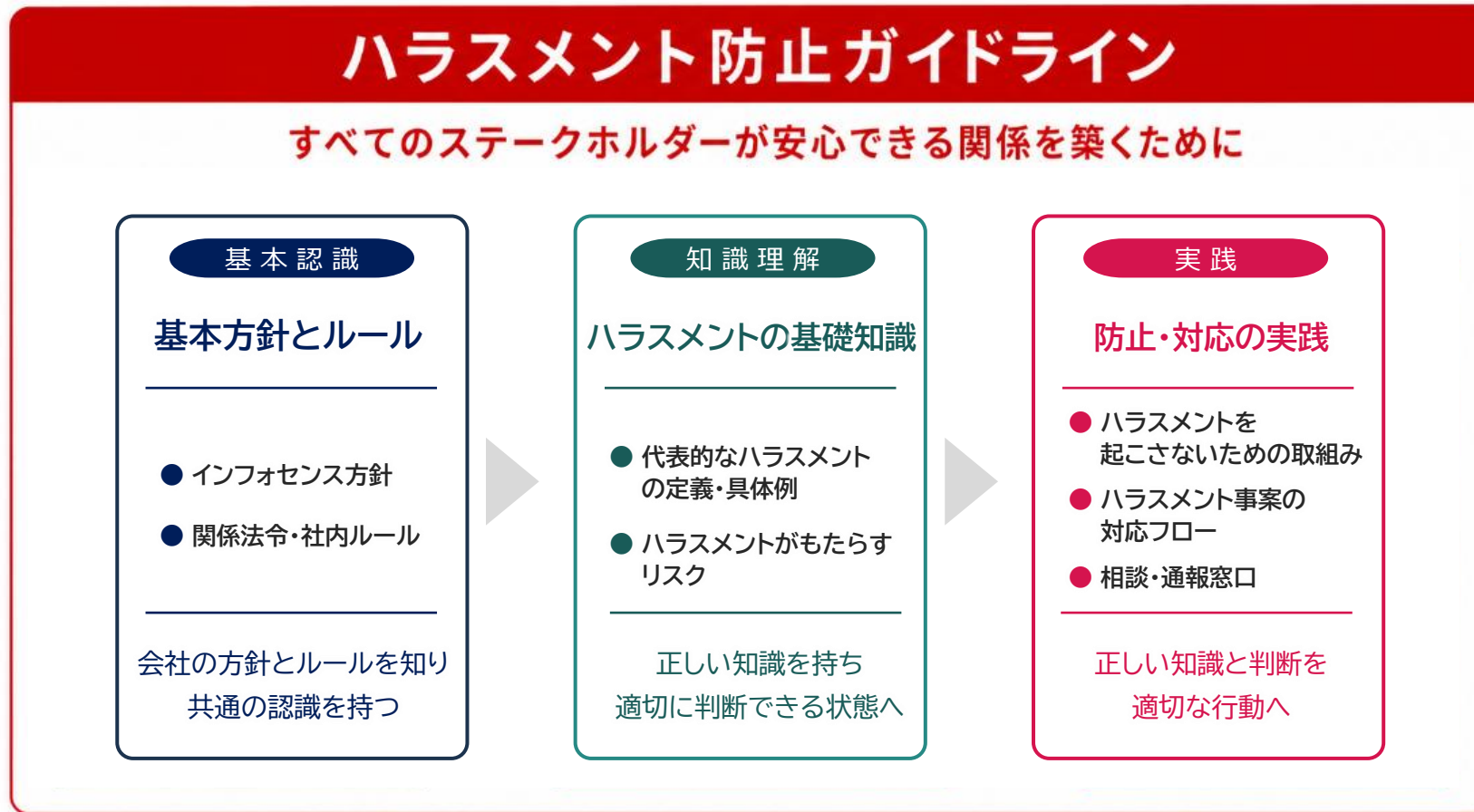
IV. 私たちがとるべき行動

- ① ハラスメントを起こさないために取組むこと …21
- ② ハラスメントが起こりにくい組織風土づくり(心理的安全性) …22
- ③ ハラスメントに関する相談・通報フロー …23
- ④ ハラスメントに関する相談・通報窓口 …24
- ⑤ ハラスメント事案が発生した場合の対応フロー …25
- ⑥ カスハラに関する対応フロー …26

I .はじめに



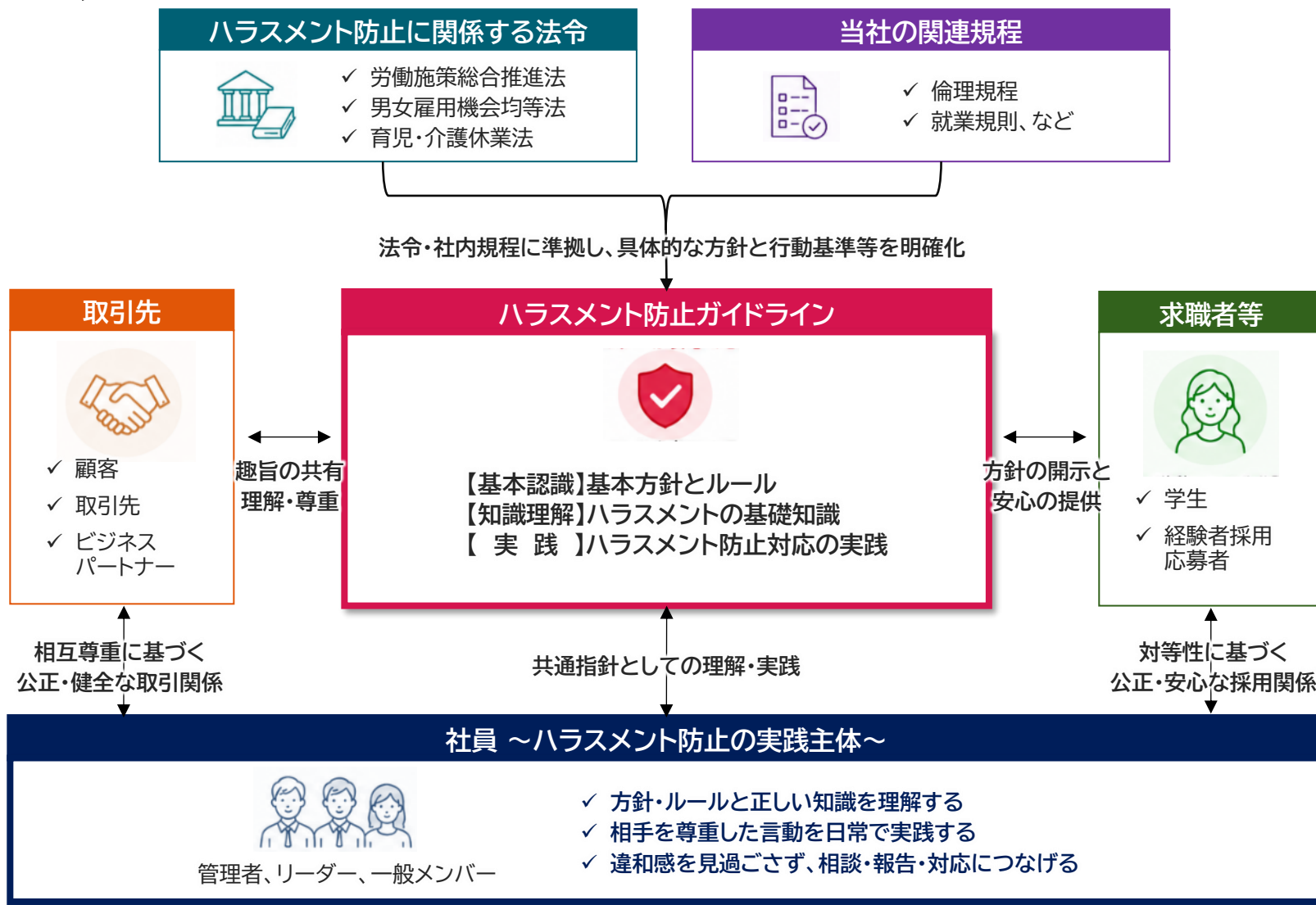
①当ガイドラインの構成イメージ(概要)



②当ガイドラインの位置づけ

本ガイドラインは、誰もが安心して働き、当社と関わることのできる環境づくりを実現するため、ハラスメント防止に関する当社の方針・ルール・行動基準などを体系的に整理した共通の指針です。

社員一人ひとりが正しい知識を持ち、日常の職場でとるべき行動や問題発生時の対応を共通認識とするとともに、求職者等の皆さまに安心して当社と関わっていただき、取引先の皆さまにも本ガイドラインの主旨をご理解・尊重いただくことを目的としています。



すべての関係者が互いに尊重し合い、安心して関われる環境を実現し
持続的に成長し続ける「**善き会社**」へつなげます

Ⅱ. ハラスメントに対する方針と規程



①山九グループ および インフォセンス方針

**ハラスメントをしない、させない、許さない、そして見逃さない！
「公正で明るい社会と職場づくり」を推進します**

※インフォセンスも山九グループの一員として
山九グループ方針と同一方針とします

山九グループでは各種ハラスメントの発生を防止するため、社内教育や研修を実施する一方、就業規則や服務規程でハラスメント行為を禁じ、懲戒対象となることを明記するなどの対応を行ってきました。

今後も山九グループの従業員に限らず、取引先(お客様や協力会社)や求職者などの山九グループに関わる方々も含め、全てのハラスメント行為を未然に防止し、「公正で明るい社会と職場づくり」を推進していくことを改めて宣言します。

山九グループハラスメント防止宣言/2026年10月1日

山九(株) 常務執行役員 人事・労政系列担当

②ハラスメント防止に関わる法令と社内ルール

関係法令

- ✓ **男女雇用機会均等法** (セクハラ、求職者等セクハラ、妊娠・出産等に関するハラスメント)
- ✓ **育児・介護休業法** (マタハラ・パタハラ、ケアハラ)
- ✓ **労働施策総合推進法** (パワハラ、カスハラ)

当社規程

✓ **倫理規程**(第22条) **ハラスメントの禁止**

社員等は、ハラスメントその他これに類する行為・発言により、他者の就業環境その他当社に関わる環境を害してはならず、公正で明るい環境づくりに努めなければならない。

このことは、職場以外の場においても当社との関係において行われる場合は同様とする。

ハラスメントの防止に関する具体的な事項については、ハラスメント防止ガイドラインに定める。

✓ **就業規則**(第53条乃至第60条)

- 第53条 懲戒の運用
- 第54条 懲戒の種類 (譴責・減給・出勤停止・降職・降格・諭旨解雇・懲戒解雇)
- 第55条 譴責・減給・出勤停止の適用対象
- 第56条 降職・降格
- 第57条 懲戒解雇の適用対象
- 第58条 共謀・教唆
- 第59条 幫助
- 第60条 損害賠償

Ⅲ.理解しておくべきハラスメント



①ハラスメントの代表例



当社は、いかなるハラスメントも
「しません、させません、許しません、見逃しません」
ハラスメントが生じた場合には、当社規程に基づき厳正に対処します



②ハラスメントの具体的内容

セクハラ	求職者等セクハラ	パワハラ	カスハラ	マタハラ/パタハラ	ケアハラ
------	----------	------	------	-----------	------

【定義】

一般に、職場で行われる「労働者の意に反する性的な言動」によって労働条件上の不利益を受けたり、就業環境が害されたりすること

※男女ともに加害者・被害者になり得る。同性に対する行為も該当

行為によっては
民事上の損害賠償責任や
刑事責任が生じる可能性

セクハラの種類

類型	対価型セクハラ	環境型セクハラ
説明	職務上の地位や優位性を利用し 性的な要求への対応により 労働条件に利益・不利益を与える行為	性的な言動により職場の環境が 不快のものとなり 業務に支障をきたす行為
行為の内容 (具体例)	① 拒否した部下への不利益 ・性的誘いを断った部下の降格・減給 ② 従属したことに対する利益供与 ・言うことに従った部下の優遇・昇格 ③ 雇用や契約を脅かす言動 ・言う通りにしないと契約を更新しないとの脅し	① 身体への接触 ・執拗に肩を揉んだり、不要な身体への接触 ② 容姿や身体特徴への言及 ・「太った」などと評価 ③ 性的な事実確認の質問 ・恋人はいるの？／経験はあるの？ ④ 視覚的な不快感の提供 ・PCで性的な画像を見る、など

②ハラスメントの具体的内容

セクハラ	求職者等セクハラ	パワハラ	カスハラ	マタハラ/パタハラ	ケアハラ
------	----------	------	------	-----------	------

【定義】

採用活動等における性的な言動により、求職者等に苦痛を与え、その求職活動等を阻害する行為

※男女ともに加害者・被害者になり得る。同性に対する行為も該当
例)採用権限などの優位な立場を利用した性的な言動や行為
例)性的なアプローチや、拒否したことで不利益をほのめかす言動・行為、など

悪質な行為は
民事上の損害賠償責任や
不同意わいせつ・脅迫・
強要などの刑事責任が
生じる可能性

対象者	学生・中途採用応募者等、当社の採用活動に関わるすべての者 ※採用面接といった正式な応募・選考だけでなく、会社説明会、インターンシップ、OB・OG面談なども含む		
求職者等に対する 当社指針	① 公正で健全な採用活動 当社は、求職者等に対するセクハラを許さず、誰もが安心して選考に臨める公正で健全な採用環境を確保します	② 求職者等の尊重 選考上の立場の違いを利用することなく、求職者等を一人の人格として尊重し節度ある関係を保ちます	③ 会社代表者としての自覚 採用に関わる従業員は、会社を代表する立場を自覚し、個人的な感情や関心を持ち込まず、業務上必要な範囲で求職者等と接します。

②ハラスメントの具体的内容

セクハラ	求職者等セクハラ	パワハラ	カスハラ	マタハラ/パタハラ	ケアハラ
------	----------	------	------	-----------	------

求職者等に対する以下の行為を禁止します



面談・接触 ルール	① 無断接触	・ 人事総務部が把握・管理していない個人間の面談、非公式なOB/OG訪問を設けること
	② 私的・閉鎖的な場での面談	・ カラオケボックス、居酒屋、ホテル、個人宅など、採用活動の場として不適切な場所や周囲から状況を確認できない私的・閉鎖的な空間での面談を設けること
	③ 時間外面談	・ 原則平日9時～18時以外に面談や説明会を設けること（ただし、経験者採用において、求職者等の現職就業上の都合や面接日程調整の都合などの合理的な理由があり、求職者等の了承を得た場合を除く）
	④ 1対1面談	・ 求職者等と採用関係者が1対1で面談すること（ただし、個別の相談対応や内定者フォロー等、業務上必要な場合は、会社の管理下にある場所または周囲から状況を確認できる場所等を除く）
私的交流	⑤ 私的な連絡	・ 個人のLINE、SNS、携帯電話番号、私用メールアドレス等を使用して求職者等と連絡をとること ・ 求職者等の個人SNSへの「いいね」「フォロー」をすること
	⑥ 私的な誘い	・ 求職者等を私的な食事、飲酒、娯楽その他の私的な交流へ誘うこと （会社が採用活動の一環として正式に実施し、複数の従業員が業務として参加する場合は私的交流に含まず）
不適切言動	⑦ 私生活への質問	・ 家族構成、恋愛経験、交際相手の有無、結婚観、家族計画、性自認など採用判断に必要なでない私生活上の事項を質問すること （公正採用選考の問題）
	⑧ 容姿評価・身体接触	・ 「写真より可愛い」「服装が似合っている」など、容姿を評価する発言や握手、肩をたたくなどの不要な身体接触を行うこと
	⑨ 選考上の立場利用	・ 「次の選考に通してあげる」「内定を出す」等、選考結果を引き合いに出し食事や私的な約束、不適切な関係を迫ること
相談対応	⑩ 申立ての放置・隠蔽	・ 求職者等からの被害申立てを握りつぶす、放置する、事実確認を怠るまたは相談したことを理由に不利益な扱いをすること

②ハラスメントの具体的内容

セクハラ	求職者等セクハラ	パワハラ	カスハラ	マタハラ/パタハラ	ケアハラ
------	----------	------	------	-----------	------

民事における慰謝料請求などの不法行為責任や、暴行・傷害・脅迫強要・名誉棄損・侮辱等による刑事責任を問われる可能性
また、企業として使用者責任・安全配慮義務違反等により損害賠償請求を受ける可能性

パワハラ成立の3要件

以下の3要件をすべて満たすものがパワハラ

① 優越的な関係を背景とした言動

職務上の地位や専門知識、人間関係などの優位性を利用すること



② 業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動

社会通念に照らして、明らかに業務上の必要性がない、または指導のやり方が不適切なこと



③ 労働者の就業環境が害されること

身体的・精神的な苦痛を与え、労働者が能力を発揮するのが困難な悪影響が生じること



パワハラの代表的な6類型

① 身体的な攻撃	殴る、蹴る、物を投げつけるなど、身体に危害を加える行為		指導中に部下の胸ぐらをつかむ、書類を投げつける、等
② 精神的な攻撃	脅迫、名誉棄損、侮辱、ひどい暴言や必要以上の叱責		フロア全体に聞こえる大声で「給料泥棒」「やる気がないなら辞めろ」等、人格否定する
③ 人間関係からの切り離し	隔離、仲間外し、無視など、職場で意図的に孤立させる行為		気に入らない部下を業務連絡対象から外し、会議や共有の責に一切呼ばず孤立させる、等
④ 過大な要求	明らかに不要・不可能な業務を強制し、仕事を妨害する行為		手順などを教えず、到底到達できない膨大なノルマを課し、未達を理由に厳しく責める、等
⑤ 過小な要求	能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事だけを命じ、または与えない行為		専門職として採用した社員に、合理的理由なく単純な雑用だけを長期間命じ続ける、等
⑥ 個の侵害	私的な事柄へ過度に立ち入り、プライバシーを侵害する行為		交際相手や家族関係を執拗に尋ね、休日の行動を監視する、等

②ハラスメントの具体的内容

セクハラ	求職者等セクハラ	パワハラ	カスハラ	マタハラ/パタハラ	ケアハラ
------	----------	------	------	-----------	------

「業務上必要かつ相当な範囲」の考え方
(▼業務指導とパワハラの線引き例)

分類	○ 業務上必要・相当 (適切な指導)	× 相当性を欠く (パワハラ)
指導の目的	- 部下の成長を促すための指導 - 業務の改善・品質向上のための注意 - ミスの再発防止に向けたフォロー	- 感情のぶつけ・ストレスのはけ口 - 見せしめのための叱責 - 特定の個人を排除する目的 - 嫌がらせ・不当な扱い
場所・状況	- 必要に応じ個室等で冷静に実施 - 本人の状況やプライバシーに配慮	- 他の社員の前で大声で叱責 - 雑談スペースや通路など不適切な場所 - 繰り返し不必要な長時間の拘束
表現・態度	- 事実に基づき具体的に指示・説明 - 改善方法や代替案を示す - 冷静で誠実な態度	- 威圧的な態度・高圧的な口調 - 机をたたく・物を投げるなどの威嚇行為 - 人格を否定する発言・抽象的な罵倒

「業務上必要かつ相当な範囲」かどうかは、目的・場所・表現・態度などで総合的に判断



※指導の目的が業務改善であっても、行き過ぎた方法や態様にならないよう、常に相手の立場に配慮し、冷静・丁寧・具体的に伝えることが重要

②ハラスメントの具体的内容

セクハラ	求職者等セクハラ	パワハラ	カスハラ	マタハラ/パタハラ	ケアハラ
------	----------	------	------	-----------	------

【定義】

職場において行われる

- ①顧客等の言動であって
- ②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
- ③労働者の就業環境が害されるもの
- であり、この3つの要素を全て満たすもの

※加害者→ 被害者からの損害賠償責任。悪質な行為は刑事責任

※企業→ 防止措置義務を怠ると行政指導、勧告、企業名公表や、安全配慮義務違反として損害賠償責任を問われる可能性

「社会通念上許容される範囲を超えた言動」とは ➡ 総合的に勘案されるが要求の「内容妥当性」「実現手段・態様」の一方に該当のみでも成立し得る

要求内容の妥当性	要求実現の手段・態様	
✓ そもそも要求に理由がない、または商品・サービス等と全く関係のない要求	① 身体的な攻撃	暴行、傷害など
✓ 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	② 精神的な攻撃	脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、執拗な謝罪の強要など
✓ 対応が著しく困難な、または対応が不可能な要求	③ 威圧的な言動	店舗やオフィスの物を壊す、SNSでの悪評流布や拡散をほのめかして従業員を脅す行為など
✓ 不当な損害賠償要求、など	④ 執拗な拘束・つきまとい	長時間にわたる居座り、電話での拘束、不必要な呼び出しなど
	⑤ 過度・不当な要求	正当な理由のない商品の交換・金銭補償、社会通念を逸脱した過剰なサービス提供の要求、土下座の強要など
	⑥ 差別的な言動・性的な言動	性的な要求、従業員の属性(人種、国籍、性別等)に対する差別的発言

②ハラスメントの具体的内容

セクハラ	求職者等セクハラ	パワハラ	カスハラ	マタハラ/パタハラ	ケアハラ
------	----------	------	------	-----------	------

【定義】

妊娠・出産したことや、育児休業等の制度を申し出た・利用したことに関する
上司・同僚の言動によって、労働者の就業環境が害されること

防止措置義務を怠ると
行政指導、勧告、企業名
公表等の対象となる

類型	制度等の利用への嫌がらせ (妊娠・出産・育児休業等)	状態への嫌がらせ (妊娠・出産)
説明	育休や時短勤務などの制度を利用しようとしたり 実際に利用したことに対して 業務を妨害したり嫌がらせをする行為	妊娠したことや出産したこと、また行おうとしている ことなど、自身の状態を理由に嫌がらせをする行為
行為の内容 (具体例)	✓ 「男のくせに育休なんて」「休むなら退職しろ」 「そんな制度は認めない」などと言われる ✓ 制度利用を理由に、明らかに不当な 配置転換や降格をほのめかす ✓ 制度を利用しようとする従業員に大量の 業務を押し付け、利用を阻害する	✓ 「つわりで休むなんて迷惑だ」 「妊婦に任せる仕事はない」と 業務から外される ✓ 妊娠を報告したところ、退職を強要される ✓ 上司が「妊婦は責任ある仕事を任せられない」 と言い、昇進の機会を与えない

②ハラスメントの具体的内容

セクハラ	求職者等セクハラ	パワハラ	カスハラ	マタハラ/パタハラ	ケアハラ
------	----------	------	------	-----------	------

【定義】

介護休業等の制度の申出・利用に関する上司・同僚の言動により
労働者の就業環境が害されること

防止措置義務を怠ると
行政指導、勧告、企業名
公表等の対象となる

類型	制度等の利用への嫌がらせ
説明	介護休業等の申出・利用を妨げたり、利用したことを理由に 不利益を示唆し、嫌がらせをする行為
行為の内容 (具体例)	✓ 上司が「介護休業なんて取るな」「他の人に迷惑がかかる」と言って取得を認めない ✓ 制度を利用しようとする従業員に大量の業務を押し付け、利用を阻害する ✓ 制度を利用している人に対し、重要な仕事を外して雑務ばかりをさせる

③ハラスメントがもたらすリスク

加害者が被るリスク

「指導のつもり」「悪気はなかった」は通用せず

① 社内処分・キャリア喪失



降格、減給、出勤停止、懲戒解雇などにより築いたキャリアを失う

② 個人の法的・金銭的責任

不法行為責任(民法)に問われ、個人責任から賠償金・慰謝料を支払うこともある

③ 刑事事件への発展



暴行、傷害、脅迫、名誉棄損、不同意わいせつ等に発展し、刑事責任を問われる可能性

④ 社会的・精神的な孤立



社内外の信用を失い、再就職が困難となり家族・知人からの信頼も失う

被害者が被るリスク

理不尽な苦痛により心身の健康や人生に影響

① 心身の健康破壊・精神疾患



うつ病、適応障害、PTSDを発症し最悪の場合は自死に追い込まれることもある

② 経済的な損失



休職・退職により収入源を失い医療費の負担を強いられる

③ キャリアの中断・機会損失



能力発揮を阻害され、昇進、スキル習得、仕事への自信を奪われる

④ 人間不信・社会生活への支障

会社への恐怖や不信が、私生活の対人関係や社会生活全般にも影響

会社（組織）被るリスク

企業価値を支える目に見えない資産も喪失

① 生産性の低下



心理的安全性が破壊され、意欲低下、連携不全ミスの隠蔽・報告遅延が多発

② 法的責任・金銭的損失

使用者責任や安全配慮義務違反(民法)により多額の損害賠償・慰謝料請求を受けるリスク

③ ブランド・社会的信用の失墜

労災認定、裁判、SNS拡散により「ブラック企業」の烙印。顧客離れ、取引停止、など

④ 採用難・人財流出



当事者だけでなく周囲の優秀な社員も連鎖退職。求人への応募も集まらなくなる

- ハラスメントは、加害者、被害者、会社の全員が敗者となる
- ハラスメントは、単なる人間関係のトラブルではなく、組織の存続や個人の人生を揺るがす重大な経営リスク

IV. 私たちがとるべき行動



① ハラスメントを起こさないために取組むこと

自分の意識を変える

認識・価値観のアップデート

① これまでの『当たり前』を見直す

過去の成功体験に基づく価値観や仕事の進め方を相手にも求めることが、現在ではハラスメントにつながり得ることを認識する



② 業務と私生活の境界を意識する

結婚、出産、休日の過ごし方など業務に関係ない私生活へ踏み込み過ぎない



③ 価値観の多様性を認める

育児や介護、キャリア等に対する個人の考え方を尊重し、一つの価値観を押し付けない



相手との接し方を変える

相手を尊重したコミュニケーション

① 意図ではなく「受け手」視点も意識

自分に悪意が無くても、相手が不快・威圧感を感じる可能性を踏まえて発言・行動する



② 業務指導は具体的かつ客観的に

人格否定や抽象的な非難を避け業務上の事実と改善点を具体的に伝える

③ 冷静な対応を心がける

怒鳴る、机をたたくなどの威圧的な言動を避け、冷静に指導・対話する



④ 指導する場所・環境に配慮する

人前での叱責は避け、必要に応じて個別に話せる場所で、冷静に指導する。個室を使用する場合も、長時間の叱責や威圧的・閉鎖的な状況とならないよう配慮する



組織で防ぐ

ハラスメントを防ぐ組織・風土づくり

① 周囲の変化や違和感に気付く

周囲の様子や言動の変化に関心を持ち、ハラスメントにつながる小さな兆候を見逃さない



② 気づきや悩みを共有する

自分や周囲のことで気になることがあれば、上司や関係者、相談窓口などに相談・共有し、早期の対応につなげる



③ 安心して声をあげられる環境を作る【心理的安全性の理解と実践】

誰もが自分の意見や違和感、困りごとを安心して伝え、相談できる職場環境をつくり、ハラスメントを起こさない組織づくりを進める



②ハラスメントが起こりにくい組織風土づくり(心理的安全性)



心理的安全性は、管理者だけでなく、一人ひとりの日常の言動から

① 心理的安全性とは

心理的安全性とは
立場にかかわらず
意見や疑問、悩みや違和感
などを率直に伝えても
不利益を受けることなく
安心して発言できる状態

② 発言をためらわせる4つの不安

一人ひとりが相手の不安を和らげる関わりを
意識することで、安心して質問・相談・提案・報告
ができる職場をつくることができます

① 無知と思われる不安
➡「それ前にも説明したよね？」

② 無能と思われる不安
➡「普通はできるでしょ」、他の人との比較

③ 邪魔と思われる不安
➡発言を途中で遮る、「それはどうでもいい」

④ 否定的・批判的と思われる不安
➡「細かいこと気にし過ぎ」

③ 心理的安全性を高める日常のアクション

① 相手を委縮させない言動を心がける
質問・相談・提案・異論・ミスの報告等に対し、左記の4つの不安を和らげる
ことを意識した言動をとるを示す

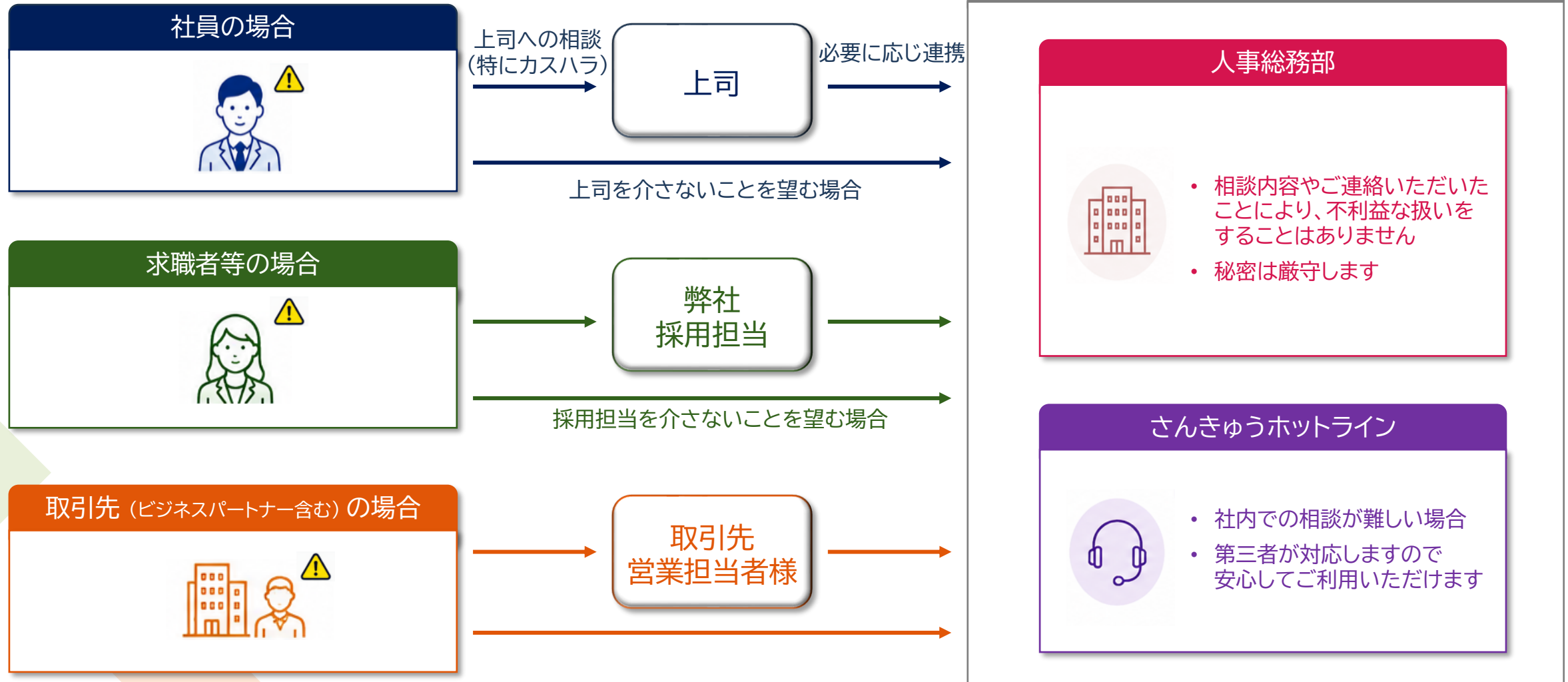
② 最後まで聴き、受け止める
途中で遮ったり、すぐに否定したりせず、相手の話を最後まで聴き
伝えてくれたことへの感謝

③ 人ではなく、事実に向き合う
人格や能力を評価するのではなく、事実・行動・原因・改善策に着目して
対話する

④ 声を放置せず、必要な対応につなげる
悩みや違和感を聞くだけで終わらず、本人の意向に配慮しながら、
必要に応じて上司や関係者、相談窓口につなげる

参考: Amy C. Edmondsonの心理的安全性に関する研究をもとに整理

③ ハラスメントに関する相談・通報フロー



④ハラスメントに関する相談・通報窓口

(1)インフォセンス相談・通報窓口（求職者等や当社で働くビジネスパートナーからの相談・通報含む）

分類	内容
窓口	人事総務部
電話	092-283-3990（人事総務部 直通）
メール	hotline@info-sense.co.jp
手紙	〒812-0039 福岡県福岡市博多区冷泉町2番1号 博多祇園M-SQUAREビル8階 （株）インフォセンス 人事総務部内 「インフォセンスホットライン」宛

(2)さんきゅうホットライン相談・通報窓口

分類	内容	
窓口	社内相談窓口（コンプライアンス統括部）	社外相談窓口（石本哲敏法律事務所）
電話	0120-39-0930 ※24H対応（留守番電話あり）	03-6268-0068
メール	hotline@sankyu.co.jp	－
手紙	〒104-0054 東京都中央区勝どき6-5-23 山九（株） 「さんきゅうホットライン」宛	〒100-0005 東京都千代田区丸の内1-8-2 鉄鋼ビルディング3階 石本哲敏法律事務所 宛

⑤ ハラスメント事案が発生した場合の対応フロー

初動対応（人事総務部が主導）

①

迅速で正確な事実確認

(1) 被害を訴える人の話を聞く



- 遮らず否定せず寄り添う姿勢で客観的な事実（日時・場所・内容等、メールやチャット履歴等）をヒアリングする

(2) 加害者とされる人の話を聞く



- 一方の意見だけで判断せず相手の言い分を聴く

(3) 第3者から客観的証言を集める



- 周囲から見た状況や人間関係、事実関係等をできる限りヒアリングする

②

被害者の安全確保

(1) 被害者と加害者の距離を確保

- 席の配置換え、一時的な在宅勤務の推奨などを工夫し、加害者と被害者を直ぐに引き離す



(2) 二次被害を防止する

- 相談したことで不利益な扱いを受けたり、周囲から噂を立てられないよう被害者を守る



(3) メンタルケアを手配する

- 必要に応じて産業医やカウンセリング窓口への相談を案内する



③

秘密保持の徹底

(1) 情報共有を必要最低限に限定する

- 相談内容や調査結果は、対応に必要な最小限のメンバーだけで共有する



(2) 関係者間での守秘を徹底する

- ヒアリングを行った第三者に対しても、調査内容を他言しないよう強く要請する



④

適切な処分

(1) 規程に基づく処分

- 事実が認定された場合、会社のルールに則って懲戒処分を適切に判断し賞罰委員会でこれを決定する



⑤

再発防止

(1) 改善・是正による再発防止

- 当該部署の業務プロセスの見直しやハラスメント教育を再度実施し、再発を確実に防止する



⑥カスハラに関する対応フロー

①

一人で抱え込まず 組織で対応

担当者個人で対応させず、発生時点または「悪質である」と判断した時点で、すぐに上司や同僚へエスカレーションし複数人で対応する体制に切り替える。



②

対応できない旨の 会社方針の明示

顧客の要求に妥当性がない場合や手段が社会通念上不相当な場合はその要求には対応できないことやその言動は受け入れられないことを毅然とした態度で会社の方針として伝える。



③

事実経過の記録

日時、相手、具体的な要求・言動、対応内容をメモ等で記録する。必要に応じて録音も活用し、事実確認に必要な資料を残す。



④

悪質な場合の対応打ち切りと法的措置の検討

暴力行為や明らかな脅迫、執拗な要求が続く場合は対応を打ち切り顧問弁護士等と連携して必要な措置を講じる。



⑤

被害者のメンタルケア

対応した従業員の話を傾聴し心身の健康状態を確認する。必要に応じて社内の相談窓口や産業医等と連携し、従業員を保護するケア体制を講じる。



誰もが安心して働けるハラスメントの無い職場を目指し
社員だけでなく、求職者等や取引先を含むすべての関係者から信頼される
「善き会社」へ皆で一步ずつ漸進していきましょう。

