株式会社エムダブルエス日高

－　職場におけるハラスメントの防止に関する規定　－

（目的）

第１条　本規定は、職場における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・育児休業等に関するハラスメント（以下「職場におけるハラスメント」という）を防止するために従業員が遵守するべき事項を定める。

なお、この規定にいう従業員とは、正社員だけでなく、非正規社員及び派遣労働者も含むものとする。

（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ャルハラスメント、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの定義）

第２条　パワーハラスメントとは、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、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、職場における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、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、従業員の就業環境が害されるものをいう。なお、顧客等からの苦情の全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、また、障害者から不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を目的としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには当たらない。

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従業員の対応等により当該従業員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従業員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関わらないほか、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　前項の他の従業員とは直接的に性的な言動の相手方となった被害者に限らず、性的な言動により就業環境を害されたすべての従業員を含むものとする。

５　求職者等に対するセクシュアルハラスメントとは、従業員による「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。

６　妊娠・出産・育児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・出産及び育児等に関する制度又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並びに妊娠・出産等に関する言動により女性従業員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・育児休業等に関するハラスメントには該当しない。

７　　第１項、第２項、第３項及び第６項の職場とは、従業員が業務を遂行するすべての場所をいい、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　すべての従業員は、他の従業員を業務遂行上の対等なパートナーとして認め、職場における健全

な秩序ならびに協力関係を保持する義務を負うとともに、職場内において次の第２項・第４項から第７項に掲げる行為をしてはならない。また、自社の従業員以外の者（就職活動中の学生、求職者、インターンシップを行っている者、取引先の従業員、フリーランス（業務委託の相手方である事業者で、従業員を使用しないものをいう。以下同じ）等）に対しても、これに類する行為を行ってはならない。さらに第３項に掲げた行為を他社の従業員に対して行ってはならない。

２　パワーハラスメント（第２条第１項の要件を満たした以下のような行為）

①殴打、足蹴りを行うなどの身体的な攻撃

②人格を否定するような言動をするなどの精神的な攻撃

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、別室に隔離するなど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などの過大な要求

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などの過小な要求

⑥他の従業員の性的指向・性自認や病歴、不妊治療など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などの個の侵害

３　カスタマーハラスメント（第２条第２項の要件を満たした以下のような行為）※カスハラ指針と重複

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、名誉棄損、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（第２条第３項の要件を満たした以下のような行為）

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

５　求職者等に対するセクシュアルハラスメント（第２条第５項の要件を満たした以下のような行為）

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・育児休業等に関するハラスメント（第２条第６項の要件を満たした以下のような行為）
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
7　部下である従業員が職場における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

（懲戒）

第４条　次の各号に掲げる場合に応じ、就業規則に則り懲戒処分等を行う。
①　第３条第２項（①を除く。）、第３項（⑤を除く）、第４項①から⑤まで及び⑧、第５項（⑥を除く。）、第６項又は第７項の行為を行った場合
②　前号の行為が再度に及んだ場合、その情状が悪質と認められる場合、第３条第２項①、第３項⑤、第４項⑥及び⑦、又は第５項⑥の行為を行った場合

（相談及び苦情への対応）

第５条　職場におけるハラスメントに関する相談窓口は本社及び各事業場で設けることとし、その責任者は人事部長とする。人事部長は、窓口担当者の名前を人事異動等の変更の都度、周知するとともに、担当者に対する対応マニュアルの作成及び対応に必要な研修を行うものとする。
２　職場におけるハラスメントの被害者に限らず、すべての従業員は、パワーハラスメントやカスタマーハラスメント、性的な言動、妊娠・出産・育児休業等に関する就業環境を害する言動に関する相談を相談窓口の担当者に申し出ることができる。また、自社の従業員以外の者（就職活動中の学生、求職者、インターンシップを行っている者、取引先の従業員、フリーランス等）であっても、職場におけるハラスメントに関する相談を相談窓口の担当者に申し出ることができる。
３　取引先からのパワハラや、顧客からの著しい迷惑行為等、行為者が自社の従業員以外の場合であっても、相談窓口の担当者に相談することができる。
４　対応マニュアルに沿い、相談窓口担当者は相談者からの事実確認の後、本社においては人事部長へ、各事業場においては所属長へ報告する。報告に基づき、人事部長又は所属長は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、上司その他の従業員等に事実関係を聴取する。
５　前項の聴取を求められた従業員は、正当な理由なくこれを拒むことはできない。
６　対応マニュアルに沿い、所属長は人事部長に事実関係を報告し、人事部長は、問題解決のための措置として、第４条による懲戒の他、行為者の異動等被害者の労働条件及び就業環境を改善するために必要

な措置を講じる。

７　相談及び苦情への対応に当たっては、相談者、行為者、事実関係の確認に協力した者等の関係者のプライバシーは保護される。

８　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する、解雇や契約解除等の不利益な取扱いは行わない。

（再発防止の義務）

第６条　人事部長は、職場におけるハラスメント事案が生じた時は、周知の再徹底及び研修の実施、事案発生の原因の分析等、適切な再発防止策を講じなければならない。

（カスタマーハラスメントへの基本姿勢）

第７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、従業員の人格及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う。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基づき、適切な対応方針及び支援体制を整備する。なお、具体的の対処の内容については、「株式会社エムダブルエス日高カスタマーハラスメント対応マニュアル」に定めることとする。

２　従業員は顧客等に対し誠実かつ丁寧な対応を心かけ、常にサービスの向上に努めるとともに、カスタマーハラスメントに当たる行為に対しては、前項のマニュアルに従い対応すること。

（その他）

第８条　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要因になり得ること、また、妊娠・出産・育児休業等に関する否定的な言動（不妊治療に対する否定的な言動を含む）は、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの発生の原因や背景となり得ることから、このような言動を行わないよう注意すること。

２　妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントを防止するにあたっては、妊娠・出産、育児・介護に関して利用できる様々な制度があることを、全ての従業員が認識すべきであることに留意すること。

３　６か月以上の期間行う業務委託又は当該業務委託に係る契約の更新により６か月以上の期間継続して行うこととなる業務委託の相手方となるフリーランスの方については、妊娠・出産、育児や介護との両立に向けて、申出に応じた必要な配慮を行います。

附則　本規定は令和 8 年 10 月 1 日より実施する。

※ 相談窓口担当者

・医療支援事業部：担当部長、統括所長

・経営管理部：担当部長、統括所長

・在宅事業部：担当部長、統括所長