

# ハラスメントマニュアル

令和8年4月  
薩摩川内市

## 目 次

はじめに .....	2
第1 ハラスメント行為者 .....	3
第2 ハラスメントの種類 .....	3
1 パワーハラスメント .....	3
2 セクシュアルハラスメント .....	6
3 職場における妊娠・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 .....	8
4 カスタマーハラスメント .....	12
5 その他のハラスメント .....	14
第3 職員が留意すべき事項 .....	16
1 ハラスメントをしないためには .....	16
2 ハラスメントをさせないためには .....	16
3 自分がハラスメントを受けていると感じたら .....	17
4 周囲の人がハラスメントを受けていると感じたら .....	17
5 管理職の役割 .....	17
第4 相談への体制 .....	19
1 ハラスメントを受けた際の相談先 .....	19
2 ハラスメント対策委員会 .....	22
第5 相談への対応 .....	23
1 相談員の基本的な心構え .....	23
2 相談の進め方 .....	23
■別紙1 「苦情発生から相談解決までの流れ」 .....	27
■別紙2 「相談記録簿」(例) .....	28

別冊 カスタマーハラスメント編

## はじめに

職場におけるハラスメントは、個人の尊厳を深く傷つけるだけでなく、組織の信頼性や生産性を損なう重大な問題です。特にパワーハラスメントとセクシュアルハラスメントは、依然として深刻な社会課題であり、被害者の心身に長期的な影響を与えるだけでなく、職場全体の雰囲気を変悪化させます。パワーハラスメントは、優越的な立場を背景にした過剰な要求や人格否定など、業務指導の範囲を逸脱した言動によって発生します。セクシュアルハラスメントは、性的な言動により就業環境を害し、働く意欲を奪う行為です。これらは「知らなかった」「冗談のつもりだった」では決して許されません。

近年は、働き方の多様化やコミュニケーション手段の変化に伴い、妊娠・出産や育児・介護休業に関するハラスメントも増加しています。さらに、アルコールハラスメントやジェンダーハラスメント、テクノロジーハラスメントなど、新しい類型も見られます。こうした行為は、職場内外を問わず発生し、組織の健全性を脅かす要因となっています。

さらに、顧客や利用者からの不当なクレームや暴言、過度な要求などによるカスタマーハラスメントも近年深刻化しています。これらの行為は職員の心身に大きな負担を与え、業務遂行や職場の士気に悪影響を及ぼします。組織としても毅然とした姿勢と適切な対応体制を整えることが求められています。

ハラスメント防止の第一歩は、職員一人ひとりが相手の立場に立ち、尊重する姿勢を持つことです。本マニュアルは、ハラスメントを未然に防ぎ、発生した場合には迅速かつ適切に対応するための指針です。困ったときはこのマニュアルを参考にしてください。そして、もしハラスメントが発生した場合には、ここで示す相談体制に沿って行動していただき、またそれが解決の一助となれば幸いです。誰もが安心して働ける職場環境を築くために、皆さんの理解と協力をお願いします。

## 第1 ハラスメント行為者

本ハラスメントマニュアルにおいて、ハラスメントを行う行為者は、薩摩川内市職員、その他職員以外（企業、議会議員、など全て）です。

## 第2 ハラスメントの種類

### 1 パワーハラスメント

#### (1) パワーハラスメントの3つの要素

職場におけるパワーハラスメントは、職場において行われる以下の3つの要素を全て満たすものをいいます。

- 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、
- 労働者の就業環境が害されるもの

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ません。

#### (2) パワーハラスメントの6つの類型

職場におけるパワーハラスメントの状況は多様ですが、代表的な言動の類型としては以下の6つの類型があり、類型ごとに典型的にパワーハラスメントに該当し、又はしないと考えられる例としては以下のようなものがあります。

※ これらの例は限定列举ではありません。また個別の事案の状況等によって判断が異なることもありえますので、職場におけるパワーハラスメントに該当するか微妙なものも含め広く相談に対応する等適切な対応をお願いします。

なお、以下の例については、優越的な関係を背景として行われたものであることが前提です。

◇パワーハラスメントに該当すると考えられる例／該当しないと考えられる例

代表的な言動の種類	該当すると考えられる例	該当しないと考えられる例
(1) 身体的な攻撃 (暴行・傷害)	① 殴打、足蹴りを行う ② 相手に物を投げつける	① 誤ってぶつかる
(2) 精神的な攻撃 (脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言)	① 人格を否定するような言動を行う (★1) (相手の性的指向・性自認に関する侮辱的な言動を含む。(★2)) ② 業務の遂行に関する必要以上に長時間にわたる厳しい叱責を繰り返し行う ③ 他の労働者の面前における大声での威圧的な叱責を繰り返し行う ④ 相手の能力を否定し、罵倒するような内容の電子メール等を当該相手を含む複数の労働者宛てに送信する	① 遅刻等社会的ルールを欠いた言動が見られ、再三注意してもそれが改善されない労働者に対して一定程度強く注意をする ② その企業の業務の内容や性質等に照らして重大な問題行動を行った労働者に対して、一定程度強く注意をする
(3) 人間関係からの切り離し (隔離・仲間外し・無視)	① 自身の意に沿わない労働者に対して、仕事を外し、長期間にわたり、別室に隔離したり、自宅研修させたりする ② 一人の労働者に対して同僚が集団で無視をし、職場で孤立させる	① 新規に採用した労働者を育成するために短期間集中的に別室で研修等の教育を実施する ② 懲戒規定に基づき処分を受けた労働者に対し、通常の業務に復帰させるために、その前に、一時的に別室で必要な研修を受けさせる
(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)	① 長期間にわたる、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下での勤務に直接関係のない作業を命ずる	① 労働者を育成するために現状よりも少し高いレベルの業務を任せる

代表的な言動の種類	該当すると考えられる例	該当しないと考えられる例
	② 新卒採用者に対し、必要な教育を行わないまま到底対応できないレベルの業績目標を課し、達成できなかったことに対し厳しく叱責する ③ 労働者に業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせる	② 業務の繁忙期に、業務上の必要性から、当該業務の担当者に通常時よりも一定程度多い業務の処理を任せる
(5) 過小な要求 (業務上の合理性なく能力や経験とかげ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)	① 管理職である労働者を退職させるため、誰でも遂行可能な業務を行わせる ② 気に入らない労働者に対して嫌がらせのために仕事を与えない	① 労働者の能力に応じて、一定程度業務内容や業務量を軽減する
(6) 個の侵害 (私的なことに過度に立ち入ること)	① 労働者を職場外でも継続的に監視したり、私的な写真撮影をしたりする ② 労働者の性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の労働者に暴露する (★3)	① 労働者への配慮を目的として、労働者の家族の状況等についてヒアリングを行う ② 労働者の了解を得て、当該労働者の機微な個人情報 (左記) について、必要な範囲で人事労務部門の担当者に伝達し、配慮を促す

★1 外国人であること、特定の国・地域の出身や特定の国・地域にルーツがあること等についての侮蔑的な言動も含まれます。

★2 相手の性的指向・性自認の如何は問いません。また、一見、特定の相手に対する言動ではないように見えても、実際には特定の相手に対して行われていると客観的に認められる言動は含まれます。なお、性的指向・性自認以外の労働者の属性に関する侮辱的な言動も、職場におけるパワーハラスメントの3つの要素を満たす場合には、これに該当します。

★3 プライバシー保護の観点から、機微な個人情報を暴露することのないよう、労働者に周知・啓発する等の措置を講じることが必要です。

## 2 セクシュアルハラスメント

職場におけるセクシュアルハラスメントは、「職場」において行われる、「労働者」の意に反する「性的な言動」に対する労働者の対応によりその労働者が労働条件について不利益を受けたり、「性的な言動」により就業環境が害されることです。

### (1) 「性的な言動」とは

性的な内容の発言および性的な行動を指します。

#### ① 性的な内容の発言

《性的な言動の例》

性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報（噂）を流布すること、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すこと等

#### ② 性的な行動

《性的な言動の例》

性的な関係を強要すること、必要なく身体へ接触すること、わいせつ図画を配布・掲示すること、強制わいせつ行為等

性的な言動を行う者は、事業主、上司、同僚に限らず、取引先等の他の事業主又はその雇用する労働者、顧客、患者又はその家族、学校における生徒等もなり得ます。男女とも行為者にも被害者にもなり得ますし、異性に対するものだけではなく、同性に対するものも該当します。

また、被害を受ける者の性的指向や性自認にかかわらず、「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。

### (2) セクシュアルハラスメントにおける「対価型」と「環境型」について

「職場におけるセクシュアルハラスメント」には「対価型」と「環境型」があります。

#### ◇ 「対価型セクシュアルハラスメント」とは

労働者の意に反する性的な言動に対する労働者の対応（拒否や抵抗）により、その労働者が解雇、降格、減給、労働契約の更新拒否、昇進・昇格の対象からの除外、客観的に見て不利益な配置転換等の不利益を受けることです。

#### 【典型的な例】

- ・ 事務所内において事業主が労働者に対して性的な関係を要求したが、拒否されたため、その労働者を解雇すること。
- ・ 出張中の車中において上司が労働者の腰、胸等に触ったが、抵抗されたため、その労働者について不利益な配置転換をすること。
- ・ 営業所内において事業主が日頃から労働者に係る性的な事柄について公然と発言していたが、抗議されたため、その労働者を降格すること。

#### ◇「環境型セクシュアルハラスメント」とは

労働者の意に反する性的な言動により労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等その労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることです。

#### 【典型的な例】

- ・ 事務所内において上司が労働者の腰、胸等に度々触ったため、その労働者が苦痛に感じその就業意欲が低下していること。
- ・ 同僚が取引先において労働者に係る性的な内容の情報を意図的かつ継続的に流布したため、その労働者が苦痛に感じて仕事が手につかないこと。
- ・ 労働者が抗議をしているにもかかわらず、同僚が業務に使用するパソコンでアダルトサイトを閲覧しているため、それを見た労働者が苦痛に感じて業務に専念できないこと。

#### ◇判断基準

セクシュアルハラスメントの状況は多様であり、判断に当たり個別の状況を斟酌する必要があります。また、「労働者の意に反する性的な言動」及び「就業環境を害される」の判断に当たっては、労働者の主観を重視しつつも、事業主の防止のための措置義務の対象となることを考えると一定の客観性が必要です。

一般的には意に反する身体的接触によって強い精神的苦痛を被る場合には、一回でも就業環境を害することとなり得ます。継続性又は繰り返しが要件となるものであっても、「明確に抗議しているにもかかわらず放置された状態」又は「心身に重大な影響を受けていることが明らかな場合」には、就業環境が害されていると判断し得るものです。また、男女の認識の違いにより生じている面があることを考慮すると、被害を受けた労働者が女性である場合には「平均的な女性労働者の感じ方」を基準とし、被害を受けた労働者が男性である場合には「平均的な男性労働者の感じ方」を基準とすることが適当です。

### 3 職場における妊娠・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

職場における妊娠・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とは、「職場」において行われる上司・同僚からの言動（妊娠・出産したこと、育児・介護休業等の利用に関する言動）により、妊娠・出産した「女性労働者」や育児休業等を申出・取得した「男女労働者」の就業環境が害されることです。

妊娠の状態や育児・介護休業制度等の利用等と嫌がらせとなる行為の間に因果関係があるものがハラスメントに該当します。

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はハラスメントには該当しません。

#### ◇「業務上の必要性」の判断

部下が休業するとなると、上司としては業務の調整を行う必要があります。妊娠中に医師等から休業指示が出た場合のように、労働者の体調を考慮してすぐに対応しなければならない休業について、「業務が回らないから」といった理由で上司が休業を妨げる場合はハラスメントに該当します。しかし、ある程度調整が可能な休業等（例えば、定期的な妊婦健診の日時）について、その時期を調整することが可能か労働者の意向を確認するといった行為までがハラスメントとして禁止されるものではありません。

ただし、労働者の意を汲まない一方的な通告はハラスメントとなる可能性がありますので注意してください

#### (1) 「制度等の利用への嫌がらせ型」と「状態への嫌がらせ型」について

「職場における妊娠・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」には「制度等の利用への嫌がらせ型」と「状態への嫌がらせ型」があります。

#### ◇「制度等の利用への嫌がらせ型」とは

##### ① 対象となる制度又は措置

制度又は措置（制度等）の利用に関する言動により就業環境が害されるものをいいます。

## ② 防止措置が必要となるハラスメント

### ア 解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの

労働者が、制度等の利用の請求等（措置の求め、請求又は申出をいう。以下同じ。）をしたい旨を上司に相談したことや制度等の利用の請求等をしたこと、制度等の利用をしたことにより、上司がその労働者に対し、解雇その他不利益な取扱いを示唆することです。

#### 【典型的な例】

- ・産前休暇の取得を上司に相談したところ、「休みを取るなら辞めてもらう」と言われた。
- ・時間外労働の免除について上司に相談したところ、「次の査定の際は昇進しないと思え」と言われた。

### イ 制度等の利用の請求等又は制度等の利用を阻害するもの

以下のような言動が該当します。

- (ア) 労働者が制度の利用の請求をしたい旨を上司に相談したところ、上司がその労働者に対し、請求をしないように言うこと。
- (イ) 労働者が制度の利用の請求をしたところ、上司がその労働者に対し、請求を取り下げよう言うこと。
- (ウ) 労働者が制度の利用の請求をしたい旨を同僚に伝えたところ、同僚がその労働者に対し、繰り返し又は継続的に、請求をしないように言うこと。
- (エ) 労働者が制度利用の請求をしたところ、同僚がその労働者に対し、繰り返し又は継続的に、その請求等を取り下げよう言うこと。

#### 【典型的な例】

- ・育児休業の取得について上司に相談したところ、「男のくせに育児休業を取るなんてあり得ない」と言われ、取得をあきらめざるを得ない状況になっている。
- ・産後パパ育休の取得を周囲に伝えたところ、同僚から「迷惑だ。自分なら取得しない。あなたもそうすべき」と言われ苦痛に感じた。
- ・介護休業について請求する旨を周囲に伝えたところ、同僚から「自分なら請求しない。あなたもそうすべき」と言われた。「でも自分は請求したい」と再度伝えたが、再度同様の発言をされ、取得をあきらめざるを得ない状況になっている。

### ウ 制度等を利用したことにより嫌がらせ等をするもの

労働者が制度等の利用をしたところ、上司・同僚がその労働者に対し、繰り返し又は継続的に嫌がらせ等をするをいいます。

「嫌がらせ等」とは、嫌がらせ的な言動、業務に従事させないこと、又は専ら雑務に従事させることをいいます。

#### 【典型的な例】

- ・ 上司・同僚が「所定外労働の制限をしている人には大した仕事はさせられない」と繰り返し又は継続的に言い、専ら雑務のみさせられる状況となっており、就業する上で看過できない程度の支障が生じている（意に反することを明示した場合に、さらに行われる言動も含む）。
- ・ 上司・同僚が（あなたは）「自分だけ短時間勤務をしているなんて周りを考えていない。迷惑だ。」と繰り返し又は継続的に言い、就業をする上で看過できない程度の支障が生じている（意に反することを明示した場合に、さらに行われる言動も含む）。

#### ◇「状態への嫌がらせ型」とは

女性労働者が妊娠したこと、出産したこと等に関する言動により就業環境が害されるものを言います。

##### ① 対象となる事由

- ア 妊娠したこと。
- イ 出産したこと。
- ウ 産後の就業制限の規定により就業せず、又は産後休業をしたこと。
- エ 妊娠又は出産に起因する症状により労務の提供ができないこと若しくはできなかったこと又は労働能率が低下したこと。

※「妊娠又は出産に起因する症状」とは、つわり、妊娠悪阻（にんしんおそ）、切迫流産、出産後の回復不全等、妊娠又は出産をしたことに起因して妊産婦に生じる症状をいいます。

##### ② 防止措置が必要となるハラスメント

###### ア 解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの

女性労働者が妊娠等したことにより、上司がその女性労働者に対し、解雇その他の不利益な取扱いを示唆することです。

#### 【典型的な例】

- ・ 上司に妊娠を報告したところ「他の人を雇うので早めに辞めてもらうしかない」と言われた

## イ 妊娠等したことにより嫌がらせ等をするもの

女性労働者が妊娠等したことにより、上司・同僚がその女性労働者に対し、繰り返し又は継続的に嫌がらせ等をする事。

### 【典型的な例】

- ・ 上司・同僚が「妊婦はいつ休むかわからないから仕事は任せられない」と繰り返し又は継続的に言い、仕事をさせない状況となっており、就業をする上で看過できない程度の支障が生じている（意に反することを明示した場合にさらに行われる言動も含む）。
- ・ 上司・同僚が「妊娠するなら忙しい時期を避けるべきだった」と繰り返し又は継続的に言い、就業をする上で看過できない程度の支障が生じている（意に反することを明示した場合にさらに行われる言動も含む）。

## (2) ハラスメントには該当しない業務上の必要性に基づく言動の具体例

### ① 「制度等の利用」に関する言動の例

ア 業務体制を見直すため、上司が育児休業をいつからいつまで取得するのか確認すること。

イ 業務状況を考えて、上司が「次の妊婦健診はこの日は避けてほしいが調整できるか」と確認すること。

ウ 同僚が自分の休暇との調整をする目的で休業の期間を尋ね、変更を相談すること。

※イやウのように、制度等の利用を希望する労働者に対する変更の依頼や相談は、強要しない場合に限られます。

### ② 「状態」に関する言動の例

ア 上司が長時間労働している妊婦に対して、「妊婦には長時間労働は負担が大きいだろうから、業務分担の見直しを行い、あなたの残業量を減らそうと思うがどうか」と配慮する。

イ 上司・同僚が「妊婦には負担が大きいだろうから、もう少し楽な業務に変わってはどうか」と配慮する。

ウ 上司・同僚が「つわりで体調が悪そうだが、少し休んだ方が良いのではないか」と配慮する。

※アからウのような配慮については、妊婦本人にはこれまでどおり勤務を続けたいという意欲がある場合であっても、客観的にみて、妊婦の体調が悪い場合は業務上の必要性に基づく言動となります。

## 4 カスタマーハラスメント

### (1) カスタマーハラスメントの3要素

カスタマーハラスメントは以下の3つの要素を満たすものとされています。

- 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行うこと
- 社会通念上相当な範囲を超えた言動であること
- 労働者の就業環境が害されること

- ・「社会通念上相当な範囲を超えた言動」か否かの判断については、「言動の内容」及び「手段・態様」に着目し、総合的に判断します。「言動の内容」、「手段・態様」の片方のみで社会通念上相当な範囲を超える場合もあり得ます。また、正当な指摘等を受けた事業者（労働者）の側の不適切な対応が端緒となっている場合があることにも留意する必要があります。
- ・なお、クレーム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、「客観的に見て、社会通念上相当な範囲で行われたもの」並びに「事実に基づいた根拠があるもの」は、いわば「正当なクレーム」であり、カスタマーハラスメントに当たらないことに留意する必要があります。

### (2) 本市におけるカスタマーハラスメントの定義

本市では、カスタマーハラスメントを次のように定義します。

職員が担当する行政サービスの利用者等からの言動のうち、当該言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の勤務環境が害されることとなる言動をいう。

(薩摩川内市職員のハラスメント防止に関する規程 第2条第1号ウより)

◆カスタマーハラスメントの具体例

<p><b>① 時間拘束</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・長時間の拘束・居座り</li> <li>・長時間の電話</li> <li>・時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為</li> </ul> <p>※長時間の目安は20～30分です。</p>	<p><b>② リピート型</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・頻繁に来訪し、その度にクレームを行う</li> <li>・度重なる電話</li> <li>・複数部署にまたがる複数回のクレーム</li> </ul>
<p><b>③ 暴言</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大声、暴言でオペレーターを責める</li> <li>・庁舎内で大きな声をあげて秩序を乱す</li> <li>・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し</li> </ul>	<p><b>④ 対応者の揚げ足取り</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自らの要求が通らない場合に言葉尻を捉える</li> <li>・当初の話からすり替え、揚げ足取り、執拗に攻め立てる</li> </ul>
<p><b>⑤ 権威型</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求</li> </ul>	<p><b>⑥ SNSへの投稿</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネット上に職員の氏名等を投稿する</li> <li>・市役所、職員の信用を毀損させる行為</li> </ul>
<p><b>⑦ 正当な理由のない過度な要求</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・言いがかりによる金銭要求</li> <li>・制度上対応できないことへの要求</li> <li>・契約内容を超えた過剰な要求</li> </ul>	

カスタマーハラスメントへの対応・相談については「別冊」にて詳しく説明します

カスタマーハラスメントは顧客など外部からの不当要求や威圧的言動であり、他のハラスメントとは対応の仕組みや考え方が大きく異なります。そのため、具体的な対応手順を示す独立したマニュアル（別冊「カスタマーハラスメント編」）にて詳しく説明いたします。カスタマーハラスメントについてはそちらをご参照ください。

## 5 その他のハラスメント

その他のハラスメントについて、以下にその具体例を記します。これらの例に当てはまる言動がある場合には、ハラスメントに該当する可能性がありますので、十分注意してください。

### (1) アルコールハラスメント（アルハラ）

- \* 飲み会で「飲まないと付き合いが悪い」などと執拗に飲酒を強いる。
- \* お酒が飲めない職員に、無理やり一気飲みをさせる。
- \* 酔った勢いで、人格を否定するような暴言を吐く。
- \* 飲酒を断る理由（持病、宗教、運転など）を詮索したり、それを侮辱したりする。
- \* 飲酒での迷惑行為や失敗を「酔っていたから」と責任を軽く扱うこと。

### (2) ジェンダーハラスメント

- \* 男性職員に「男のくせに力仕事もできないのか」とからかう。
- \* 女性職員に「お茶くみは女性の仕事」と強要する。
- \* 性的マイノリティであることをからかったり、嘲笑したりする。
- \* 独身の女性職員に「結婚しないのか」「子どもはまだか」と執拗に質問する。
- \* 「女なんだから愛想よくしろ」と女性職員に強要する。
- \* 性自認や性的指向に関するプライベートな情報を本人の許可なく他者に話す。
- \* 「男はこうあるべき」「女はこうあるべき」という固定観念を押し付け、言動や行動を制限する。

### (3) ケアハラスメント

- \* 親の介護を理由に欠勤や早退をする職員に対し、「いつまで休むつもりだ」と執拗に嫌味を言う。
- \* 介護休業を取得しようとする職員に、「大変なのはみんな同じだ」と取得を妨害する。
- \* 介護と仕事の両立を困難にさせるため、部署異動や嫌がらせを行う。
- \* 介護の状況について他職員に言いふらす。

### (4) モラルハラスメント（モラハラ）

- \* 他の職員の前で、特定の職員の意見を無視し、聞く耳を持たない態度をとる。
- \* 嫌がらせやいじめ行為をグループで行い、特定の職員を孤立させる。
- \* 挨拶をしても返さず、意図的に無視する。

\*悪口や陰口を言いふらし、本人の評判を落とそうとする。

**(5) アカデミックハラスメント（アカハラ）**

\*職員が能力開発や資格取得のために研修参加を希望しているにもかかわらず、不当な理由で妨害する。

\*研究発表や論文作成の際に、不当な介入や妨害を行う。

**(6) テクノロジーハラスメント（テクハラ）**

\*職員のITスキルが低いことを嘲笑したり、公然と非難したりする。

\*業務時間外にSNSやメッセージアプリで執拗に連絡を取り、返信を強要する。

\*個人のPCやスマートフォンを勝手に操作する。

\*SNSのアカウントを強制的にフォローさせたり、友達申請を強要したりする。

## 第3 職員が留意すべき事項

### 1 ハラスメントをしないためには

ハラスメントをしないようにするためには、職員一人ひとりが次の事項の重要性について十分認識することが必要です。

- お互いの人格を尊重しあうこと。
- お互いが仕事を進める上での大切なパートナーであるという意識を持つこと。
- 性別により差別しようとする意識をなくすこと。

また、次の事項について十分留意して行動することが必要です。

- (1) ハラスメントは、人によって受け止め方が異なるので、受け止める相手の立場に立って判断すること。
- (2) 相手が拒否し、または嫌がっていることが窺われる場合には、同じ言動を決して繰り返さないこと。
- (3) ハラスメントを受けた者が、職場の人間関係等を考え、拒否や抗議をすることができないことなど、相手からいつも明確な意思表示があるとは限らないこと。
- (4) 職場におけるハラスメントだけでなく、職場の人間関係がそのまま持続する歓迎会等の酒席のような場において、職員が他の職員にハラスメントを行うことは、職場の人間関係を損ない勤務環境を害するおそれがあることから、勤務時間外におけるハラスメントについても十分注意する必要があること。
- (5) 職員間のハラスメントだけでなく、行政サービスの相手方、契約の相手方など職員がその職務に従事する際に接することとなる職員以外の者や、委託契約又は派遣契約により同じ職場で勤務する者等に対しても、ハラスメントに類する言動を行ってはならないこと。
- (6) 電話、ファックス、電子メール等により、恐怖心や精神的苦痛を与えることもハラスメントに該当するものであること。

### 2 ハラスメントをさせないためには

皆が行為者・被害者にならないために、ハラスメントとなり得る言動をしていたら改め、周囲でそういった言動があったら相手に伝えたり、所属長や苦情相談窓口にご相談しましょう。相手に伝える際は、もしできるなら、早い時期にその場で「そ

れはハラスメントになりませんか」と明るく伝えると、深刻化を防ぐことにつながります。

ハラスメントを受けたと感じた本人が、ノーの意思表示をできないこともあります。その場合は、周りの職員が代わりに相手に伝えましょう。

### 3 自分がハラスメントを受けていると感じたら

#### ☑まずは誰かに相談しましょう

職場の上司、身近な信頼できる人、または人事課などの相談窓口にご相談しましょう。被害者をほかに出さないためにも、勇気を出して行動することが大切です。相談したことにより相談者が不利益を受けることはありません。

#### ☑記録を残しましょう

いつ、どこで、誰から、どのような言動を受けたかなど記録をつけ、相談する際に事実と自分の要求を説明できるよう整理しておくことも大切です。

### 4 周囲の人がハラスメントを受けていると感じたら

#### ☑被害者に声をかけましょう

被害者は、他の人に相談することをためらうことがあります。被害を受けていることを見聞きした場合、声をかけて相談しやすくすることも大切です。

行為者への注意や、上司・相談窓口への相談をしましょう

周囲の人がハラスメントを受けている場合、それとなく行為者に注意を促したり、上司や相談窓口にご相談するというのも大切です。相談窓口では被害を受けている人だけではなく、その周囲の職員からの相談も受け付けます。

### 5 管理職の役割

管理職は職場において、ハラスメントを防止するために、以下の点に留意する必

必要があります。

**(1) 部下の健康状態の把握**

部下が、ハラスメントに対して、人格を傷つけられる、疎外感を持つなどにより、過度の心理的負担を受け、心身の健康を損なう場合があることを認識し、日頃からハラスメントによる健康状態の把握に努めることが大切です。

**(2) ハラスメントになり得る言動の認識**

ハラスメントは、業務上の命令や指導を通して起こることが多いため、特に管理職は、ハラスメントになり得る言動を認識し、自らハラスメントを起こさないようにしなければなりません。

**(3) コミュニケーションを図り、良好な職場環境を作る**

職場間のコミュニケーションが図られているか、ハラスメントが起きていないか、日頃から目を配り、良好な職場づくりに努めることが必要です。

**(4) 被害者へ声を掛ける、相談にのる**

管理職は、ハラスメントに関する問題を見聞きした場合には、状況を確認しながら、職員に声を掛け、相談にのりましょう。

## 第4 相談への体制

### 1 ハラスメントを受けた際の相談先

ハラスメント等を受けた場合、相談先は以下の3通りです。

なお、相談者名、相談内容を含め、情報の秘匿性は確保されます。

番号	相談窓口	相談員
1	所属長	自らが所属する課室の長、もしくは部局長
2	【SOS】ハラスメント相談フォーム	人事課、消防総務課、教育総務課の職員
3	苦情相談窓口	人事課、消防総務課、教育総務課の職員

#### (1) 所属長へ相談する

自らが所属する課室の長、もしくは部局長に相談してください。

- ・相談の申出は、直接の伝達、手紙、電話、電子メールいずれによってもできます。
- ・相談をする際は、加害者、ハラスメントの内容、受けた日時、時間、回数等を具体的に伝えてください。
- ・相談において内容を匿名、もしくは事案の伝達のみで特段の対応は不要である、などありましたら、その旨を相談員に伝えてください。

《対応の流れ》

所属長へ相談

↓

所属長は、必要に応じ、相手（加害者）、第三者（関係者）へ聞き取りを行う

↓

解決に向けた対応

↓

解決

※解決が困難な場合は、相談窓口（人事課、消防総務課、教育総務課）へ相談する。

## (2) 【SOS】ハラスメント相談フォームにより相談する

インターネットを利用した【SOS】ハラスメント相談フォームにより相談を行います。

相談は一旦人事課に送られ、事案ごとに苦情相談窓口（教育総務課、消防総務課、人事課）に振り分けられ、該当課が解決に向けて対応します。どの苦情相談窓口（人事課、消防総務課、教育総務課）で取り扱ってほしいか希望がありましたら、その他欄にその旨記載ください。

- ・緊急性の高いハラスメントに対応するため、実名の相談になります。
- ・相談者の方が不利益な取扱いを受けないよう配慮します。

《相談の流れ》

- ① 下記の二次元コードを読み込むかURLを入力してください。

<https://shinsei.pref.kagoshima.jp/SksJuminWeb/EntryForm?id=AqyvHMbC>



※職員ポータルリンク集「【SOS】ハラスメント相談フォーム」にも掲載しております。

- ② 以下の各質問項目に回答し、フォームを送信します。

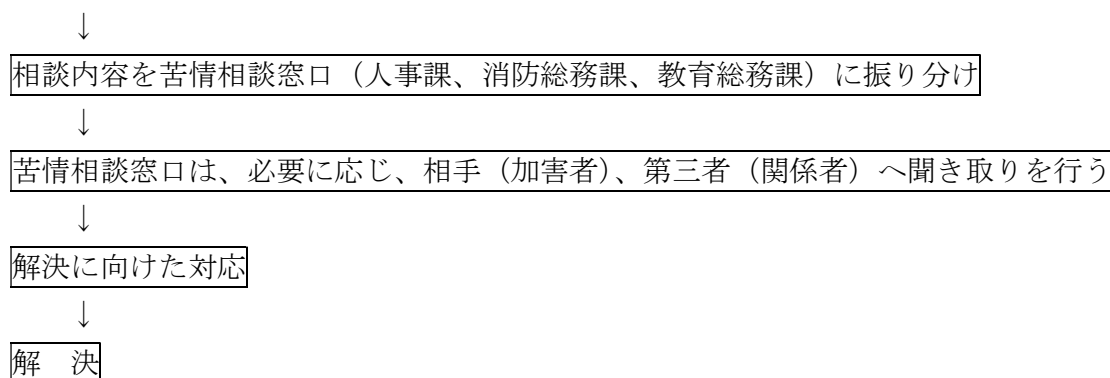
所属を教えてください。  
お名前を教えてください。  
ハラスメントを受けていますか。見えていますか。  
どのようなハラスメントですか。

面談を希望しますか。  
希望の面談先はどこですか。  
ご都合のよい連絡手段を教えてください。  
自由記述（伝えたいことを記入）

- ③ 面談を希望した場合、ご都合のよい連絡先に連絡をします。  
面談を希望しない場合、本人の意向を尊重します。

《対応の流れ》

相談フォームから人事課へ送信



※解決が困難な場合は、ハラスメント対策委員会へ諮問を行う。

### (3)「苦情相談窓口」に直接相談する

所属長に相談が困難な場合（ハラスメントの該当者が所属長であったり、関係性の問題等）、直接「苦情相談窓口」（人事課、消防総務課、教育総務課のいずれか）に相談が可能です。消防局の職員は消防総務課へ、教育委員会の職員は教育総務課へ、それ以外の職員は人事課までご相談ください。

（流れについては、別紙1「苦情発生から相談解決までの流れ」参照）

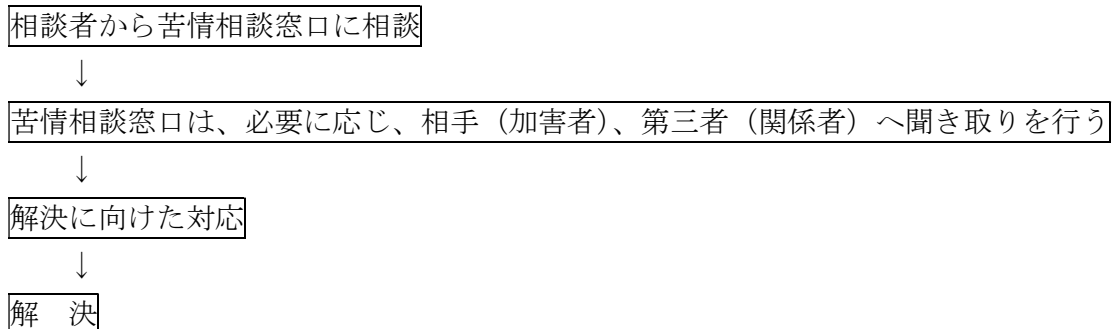
#### ■ 苦情相談窓口（相談員）

人事課	人事グループ長、衛生管理者
消防総務課	企画総務係長
教育総務課	企画総務グループ長

※最初の相談受付となる相談員です。必要に応じ、課内で共有いたします。

- ・相談の申出は、直接の伝達、手紙、電話、電子メールいずれによってもできるものとします。
- ※電子メールの際は、相談員（人事課、消防総務課、教育総務課の任意の職員）の個人メールアドレスまで送信ください。
- ・相談をする際は、加害者、ハラスメントの内容、受けた日時、時間、回数等を具体的に伝えてください。
- ・相談において内容を匿名、もしくは事案の伝達のみで特段の対応は不要である、などありましたら、その旨を相談員に伝えてください。

《対応の流れ》



※解決が困難な場合は、ハラスメント対策委員会へ諮問を行う。

## 2 ハラスメント対策委員会

「1 ハラスメントを受けた際の相談先」において、事案の解決に至らない場合、ハラスメント対策委員会に諮問し、解決を図ります。

《ハラスメント対策委員会》

### (1) 設置根拠

薩摩川内市職員のハラスメント防止等に関する規程 第8条

### (2) 委員会の構成

役職	委員
委員長	行政管理部（契約検査室を除く。）を担任する副市長
副委員長	上記以外の副市長、教育長
委員	行政管理部長、消防局長、教育部長、職員組合代表職員、委員長が指名する職員

### (3) 事務局

人事課、消防総務課、教育総務課のうち、当該事案を所管する課

※懲戒処分等が必要と判断した場合は、賞罰審査委員会に別途諮問し、処分案を検討する。

## 第5 相談への対応

### 1 相談員の基本的な心構え

#### ■相談員とは

ここでいう相談員とは、相談窓口が所属長の場合は「所属長」、苦情相談窓口であれば、「人事課、消防総務課、教育総務課の相談を受けた職員」となります。ただし、それ以外でも相談を受けた職員は、以下基本的心構えに留意して対応してください。

相談員は、相談者からの相談に真摯に向き合い、共通して次に留意してください。

- ・当事者間の個人的な問題として片付けることのないように意識すること。
- ・相談者を含む当事者にとって適切かつ効果的な対応は何かという視点を常に持つこと。
- ・事態を悪化させないために、迅速な対応を心がけること。
- ・関係者のプライバシーや名誉、その他の人権を尊重するとともに、知り得た秘密を厳守すること。なお、関係者のプライバシーには、性的志向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報も含む。
- ・相談を受けた場合において、相談をしたことを理由として、当該相談者に対して不利益な取扱いをしないこと。
- ・パワハラに該当するか否かは、主に受け手の気持ちで判断するセクハラとは異なり、客観的に見て該当するかどうかの判断が必要であること。

### 2 相談の進め方

相談者から相談を受けたときの具体的な対応は以下のとおりです。

#### (1) 相談者からの聞き取り

##### ① 聞き取り場所等

- ・相談の内容を相談者以外の者に見聞きされないよう、周りから遮蔽された場所で行うこと。

##### ② 相談者が求めているものの把握

- ・将来の言動の抑止等、今後も発生が見込まれる言動への対応、喪失した利益の回復、謝罪要求等・過去の言動に対する対応など、相談者が求めていることを

把握すること。

③ 時間的余裕やメンタルヘルスの確認

- ・相談者の心身の状況等から判断して、相談への対応に当たり、どの程度の時間的な余裕があるのかを把握すること。

④ 話の聞き方

- ・相談者の主張に真摯に耳を傾け、丁寧に話を聞くこと。
- ・相談者から無理に聞き出すことがないように、相手のペースを大切にすること。
- ・自己の価値観はなるべく抑え、相談者の考えを尊重し、結論を急がないこと。
- ・客観的な事実の把握に努めつつ、共感を示しながら聴くこと。

⑤ 事実関係として把握すべき事項

- ・当事者間の関係性。
- ・問題とされる言動が、「いつ」「どこで」「どのように」行われたか。
- ・相談者は相手（加害者）に対してどのような対応をとったか。
- ・上司に対する相談を行っているか。

※なお、聞き取り内容について、当事者のみが知り得るものか、他に目撃者（第三者）がいるか把握すること。

⑥ セクハラは受けた人の立場で判断

- ・セクハラは、受ける側が精神的苦痛を感じるか否かが判断基準とされているため、相談を受ける職員は、受けた側の立場に立って判断すること。

⑦ 聴取内容の確認と記録

- ・聞き違いの修正並びに聞き漏らした事項及び言い忘れた事項の補充のため、聴取事項を書面で残したり、復唱するなどして相談者に確認すること。
- ・聴取した事実関係等については、必ず記録に残すこと。

(2) 相手（加害者）からの聞き取り

① 相談者の了解

- ・原則として、相手（加害者）から事実関係等を聴取する必要があるが、必ず相談者の了解を得たうえで実施すること。

② 弁明の機会の付与

- ・相手（加害者）から事実関係等を聴取する場合は、十分な弁明の機会を与える

こと。

### ③ 話の聞き方

- ・相手（加害者）から事実関係等を聴取するに当たっては、事実関係が明らかになるまでは加害者と断定されたものではないことから、その主張にも耳を傾け、丁寧に話を聞くこと。

## (3) 第三者からの聞き取り

### ① 第三者からの聴取の必要性

- ・職場内で行われたとされるハラスメントについて当事者間で事実関係に関する主張に不一致があり、事実の確認が十分にできない場合等は、第三者から事実関係等を聴取すること。

### ② 相談者の了解

- ・第三者から事実関係等を聴取する場合には、必ず相談者の了解を得たうえで実施すること。
- ・聴取の際には、情報の漏洩は事態の深刻化を招く恐れもあることから、守秘義務において十分注意し、適切に対応すること。

## (4) 聴取後の対応

### ① 管理監督職員に対する要請

- ・相手（加害者）とされる職員の言動等に問題があると認められる場合、その職員の管理監督職員に対し、適宜、口頭注意等を要請すること。

### ② 相手（加害者）に対する注意

- ・相手（加害者）とされる職員に対し、その言動がハラスメントに該当すると見込まれる場合、管理監督職員より注意をすること。

### ③ 相談者に対する説明

- ・相談に基づいて具体的にとられた対応については、相談者に説明すること。
- ・時間を要する場合には、対応状況等について、適宜、相談者に中間的に進捗状況を説明し、相談者が不審、不安感を募らせることのないようにすること。

### ④ 当事者間の斡旋

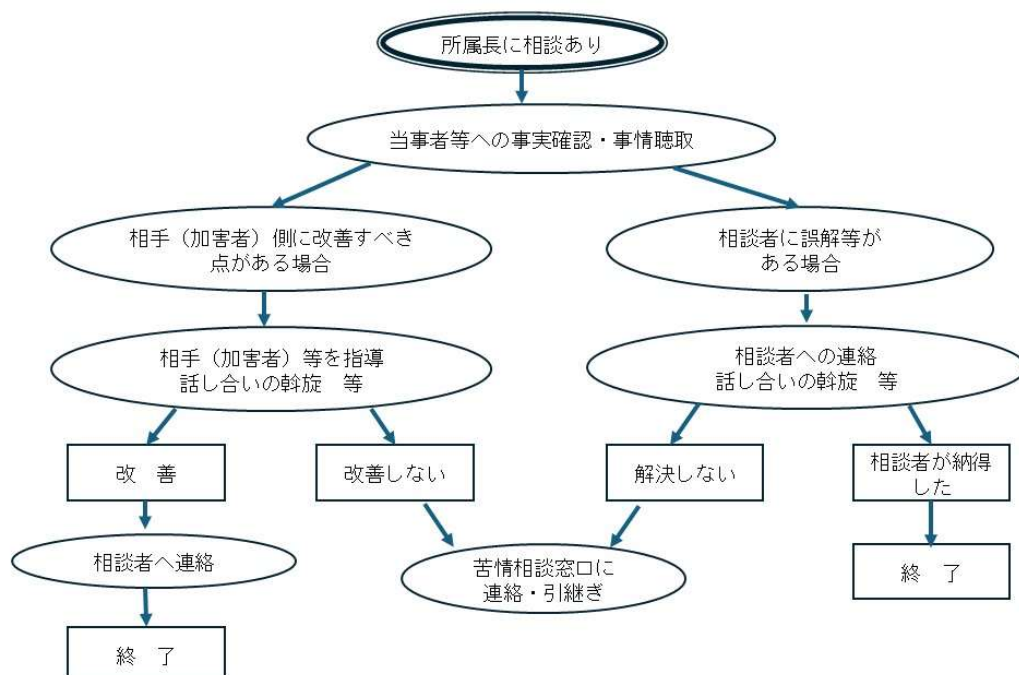
- ・当事者間のコミュニケーション不足に起因すると認められる場合等においては、双方の主張の要点を確かめ、当事者間の話し合いを促すなどして、相互の

誤解や行き違いの解消に努めること。

⑤ 解決が困難な場合

- ・ 関係者等に事実の確認等を行った時点又は解決に向けて一定の対応をした時点において、解決が困難と認められる場合には、別紙「相談記録簿」に加え、事案の問題点を記録した書面を付して、苦情相談窓口へ提出すること。

【参考】 所属長の相談対応の流れ



(5) 相談内容の報告

相談を受けた所属長は、相談内容を人事課へ報告する。

(6) 相談の記録

相談を受けた所属長は、別紙「相談記録簿」（別紙2）を作成、記録する。

(7) 相談の結果報告

相談の結果は、人事課、消防総務課、教育総務課へ報告（別紙「相談記録簿」（別紙2）の提出）する。

# 別紙 1

## ■別紙 1 「苦情発生から相談解決までの流れ」

