

「公益財団法人公益法人協会 ハラスメント対策に関する基本方針」

1. ハラスメント防止の基本姿勢

ハラスメント行為は人権に係る重要な問題であり、役職員等の尊厳を傷つけ就業環境の悪化を招く点で絶対に許されない行為です。

公益財団法人公益法人協会（以下、本協会という）は、ハラスメント行為を決して許さず、役職員等が互いに尊重しあう、安全で快適な就業環境づくりに取り組みます。

2. ハラスメントの定義

ハラスメントとは、「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を含みます）」「妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメント」などを指します。

このうち「カスタマーハラスメント」については、本基本方針とは別に「カスタマーハラスメント対策に関する基本方針」を定めます。

3. 役職員等の責務

本協会の役職員等は、ハラスメント行為を行ってはなりません。ハラスメント防止の対象者は、本協会の全ての役員、職員、準職員のほか、取引先企業の経営者や従業員、採用活動やインターンシップ活動等における求職者等、本協会以外の者も含まれます。

4. 相談窓口

ハラスメントに関する相談・苦情および通報窓口は、総務部とします。「公益通報保護規程」に基づく「その他の事項に関する通報等 ヘルプライン窓口」と兼ねるものとします。役職員等は、安心して相談および苦情の申出、または希望する場合には匿名での通報が可能です。相談・通報内容に関する情報や個人情報 は 厳重に管理・保護されます。もちろん、事実関係の確認に協力した方に不利益な取扱いはい行いません。

5. 本協会の取り組み

本協会では、役職員等に対して、ハラスメントへの組織的対応の周知徹底、研修やマニュアル整備の実施等に取り組みます。就業規則に定める懲戒事由に該当するハラスメントの事実が認められた場合には、懲戒処分を行う等、厳正に対処します

また、今後とも、皆様の信頼と期待に応えるべく、サービスの向上と公正な対応を両立させる取り組みを進めて参ります。

以上

「公益財団法人公益法人協会 カスタマーハラスメント対策に関する基本方針」

1. カスタマーハラスメント対策に関する基本方針

公益財団法人公益法人協会（以下、本協会という）は、皆様からのご意見やご要望については、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。しかしながら一方で、暴行や脅迫などの違法行為、正当な理由がない過度な要求や暴言などの不当な行為により、職員等の安全や尊厳が脅かされる場合があります、このような「カスタマーハラスメント」と判断される行為に対しては、全ての役職員等が安心して職務に専念できる環境を確保するとともに、質の高いサービスを提供するため、組織として毅然とした態度で対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、①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本協会の行う事業に関係を有する方（以下、顧客等という）が行う、②社会通念上許容される範囲を超えた言動により、③役職員等の就業環境が害されるものであり、この①から③までの3つの要素を全て満たすものとします。

カスタマーハラスメントの対象となる行為は、次のようなものを指します。ただし、これらの行為はあくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。

暴力行為、暴言・侮辱・誹謗中傷、威嚇・脅迫、人格の否定・差別的な発言、土下座の要求、長時間の拘束、社会通念上相当な範囲を超える対応の強要、合理性を欠く不当・過剰な要求、信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為、その他著しい迷惑行為。

3. カスタマーハラスメントへの対応

本協会では、顧客等からのご意見やご要望には、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めますが、その中で「カスタマーハラスメント」と判断される行為が認められた場合には、職員等を守るため、複数の役職員で対応する、管理者が応対する、速やかに対応を終了し退去を求める等、組織として毅然とした対応を行います。特に悪質と判断した場合には、警察に通報します。

4. 本協会の取り組み

本協会では、役職員等に対して、カスタマーハラスメントへの組織的対応の周知徹底、カスタマーハラスメントに関する報告・相談体制の確立、研修やマニュアル整備の実施等に取り組みます。

また、今後とも、皆様の信頼と期待に応えるべく、サービスの向上と公正な対応を両立させる取り組みを進めて参ります。

以上

「就業規則」「準職員就業規則」の改定について

新（改定後）就業規則	旧（改定前）就業規則	備考
第1条～第3条 省略（変更なし）	第1条～第3条 省略	
（セクシュアルハラスメントの禁止） 第26条 職員は、勤務場所等において、他の職員等（協会職員、協会準職員、協会に派遣され業務を行っている者、<u>採用活動やインターンシップ活動等における求職者等</u>、出向先・取引先の従業員を含む）に対し次の各号に掲げる性的言動を行い、就業に影響を与え、又は秩序や風紀を乱してはいけない。 以下 省略	（セクシュアルハラスメントの禁止） 第26条 職員は、勤務場所等において、他の職員等（協会職員、協会準職員、協会に派遣され業務を行っている者、出向先・取引先の従業員を含む）に対し次の各号に掲げる性的言動を行い、就業に影響を与え、又は秩序や風紀を乱してはいけない。 以下 省略	「求職者等に対するセクシュアルハラスメント」の禁止を明記。
第26条～ 省略（変更なし）	第26条～ 省略	
付則 この規則は、令和8年10月1日から施行する。		施行日
新（改定後）準職員就業規則	旧（改定前）準職員就業規則	備考
第1条～第25条 省略（変更なし）	第1条～第25条 省略	
（セクシュアルハラスメントの禁止） 第26条 準職員は、勤務場所等において、他の職員等（協会職員、協会準職員、協会に派遣され業務を行っている者、<u>採用活動やインターンシップ活動等における求職者等</u>、出向先・取引先の従業員を含む）に対し次の各号に掲げる性的言動を行い、就業に影響を与え、又は秩序や風紀を乱してはいけない。 以下 省略	（セクシュアルハラスメントの禁止） 第26条 準職員は、勤務場所等において、他の職員等（協会職員、協会準職員、協会に派遣され業務を行っている者、出向先・取引先の従業員を含む）に対し次の各号に掲げる性的言動を行い、就業に影響を与え、又は秩序や風紀を乱してはいけない。 以下 省略	「求職者等に対するセクシュアルハラスメント」の禁止を明記。
第26条～ 省略（変更なし）	第26条～ 省略	
付則 この規則は、令和8年10月1日から施行する		施行日

「公益通報者保護に関する規程」の改定について

新（改定後）公益通報者保護に関する規程	旧（改定前）公益通報者保護に関する規程	備考
第1条～第3条 省略（変更なし）	第1条～第3条 省略	
（通報等の方法） 第4条 この規程に基づいて通報等をする場合、従業員等は、次のヘルプライン窓口に対して、電話、電子メール、FAX、郵送又は直接面談する方法等により通報等を行うことができる。各ヘルプライン窓口の電話番号、電子メールのアドレス等は、別途従業員等に通知するものとする。 （1）人事・労務に関する事項又は一切の法律問題に関する通報等 ヘルプライン窓口 コンプライアンス担当理事 （2）理事、評議員の不正に関する通報又は内部組織での対応が困難と思われる事項に関する通報等 ヘルプライン窓口 監事 ただし、通報等を受けた監事は、コンプライアンス担当理事とその後の方針について協議を行うことができるものとする。 （3）その他の事項に関する通報等 <u>（ハラスメントに関する相談・通報等を含む）</u> ヘルプライン窓口 総務部長 2 従業員等は、前項に定めるヘルプライン窓口の一つを選択して通報等を行うものとする。ただし、第8条に定める調査結果について疑義が残る場合には、前に行った通報等の結果を添えて別のヘルプライン窓口に通報等を行うことができる。	（通報等の方法） 第4条 この規程に基づいて通報等をする場合、従業員等は、次のヘルプライン窓口に対して、電話、電子メール、FAX、郵送又は直接面談する方法等により通報等を行うことができる。各ヘルプライン窓口の電話番号、電子メールのアドレス等は、別途従業員等に通知するものとする。 （1）人事・労務に関する事項又は一切の法律問題に関する通報等 ヘルプライン窓口 コンプライアンス担当理事 （2）理事、評議員の不正に関する通報又は内部組織での対応が困難と思われる事項に関する通報等 ヘルプライン窓口 監事 ただし、通報等を受けた監事は、コンプライアンス担当理事とその後の方針について協議を行うことができるものとする。 （3）その他の事項に関する通報等 ヘルプライン窓口 総務部長 2 従業員等は、前項に定めるヘルプライン窓口の一つを選択して通報等を行うものとする。ただし、第8条に定める調査結果について疑義が残る場合には、前に行った通報等の結果を添えて別のヘルプライン窓口に通報等を行うことができる。	文言修正（に）ハラスメントに関する相談窓口は、公益通報者保護に関する規程第4条（3）「その他の事項に関する通報等＝総務部」と同じとする。
第5条～ 変更なし	第5条～ 変更なし	
附 則 この規程は、令和8年10月1日から施行する。（令和8年9月29日理事会議決）		

以上