

ハラスメント防止に関する取組みの強化について

2026 年 10 月 1 日から労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法に基づき、カスタマーハラスメント対策、求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策の実施が義務化されます。

当センターにおいても、別紙に示す方針のもと、これらハラスメントの防止に厳正に取り組むこととします。

2026 年 10 月 1 日
理事長 坪井 裕

カスタマーハラスメントに対する方針

1. 基本方針

センターは、職員が安心して働ける職場環境を守ることを経営上の重要課題と位置づけます。顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対しては、職員個人に対応を委ねず、組織として毅然と対応します。職員一人ひとりの就業環境を守ることが、質の高いサービスを継続的に提供することにつながると考えています。

2. 適用範囲

本方針は、センターで働くすべての職員に適用します。

3. カスタマーハラスメントの定義

本方針におけるカスタマーハラスメントとは、顧客等からの言動のうち、要求の内容に妥当性がない、または要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であって、それにより職員の就業環境が害されるものをいいます。

4. 該当する行為の例

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げる等）
- ・精神的な攻撃（暴言、侮辱、人格を否定する言動、土下座の要求等）
- ・威圧的・脅迫的な言動
- ・継続的・執拗な言動、長時間の拘束
- ・正当な理由のない過剰な要求、金銭・物品の不当な要求
- ・性的な言動、つきまとい
- ・SNS・インターネット上での誹謗中傷、従業員個人への攻撃

※サービス等に対する正当なご意見・ご要望は、カスタマーハラスメントには該当しません。

5. カスタマーハラスメントへの対応

- ・該当すると判断した場合、職員個人ではなく組織として対応します。
- ・状況に応じて、対応の中断、サービス等提供のお断り等を行う場合があります。
- ・悪質と判断した場合は、警察・弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置を含む厳正な対応を行います。

6. 相談体制

- ・カスタマーハラスメントを受けた、または受けるおそれがあると感じた場合、速やかに上司またはハラスメント防止規程第8条及び9条に定める相談窓口にご相談してください。
- ・ハラスメント防止規程に基づき職員のプライバシー等は保護されます。

7. 職員の皆さまへ

顧客からの言動に「怖い」「つらい」と感じたら、一人で抱え込まず、必ず上司・相談窓口へ共有してください。センターは、職員個人に対応を委ねず、組織として必要な支援と対応を行います。

2026 年 10 月 1 日

理事長 坪井 裕

求職者等へのハラスメント防止に関する方針

1. 基本方針

センターは、採用選考その他の求職活動等（会社説明会・面接・会社訪問等を含む）の過程において、応募者・参加者をはじめとするすべての求職者等に対し、役職員による性的な言動その他のハラスメントを一切許容しない。

2. 禁止行動等

以下は、求職者等に対し行ってはならない発言、行動の例である。

- ・容姿、体型、服装への言及
- ・恋人・結婚・妊娠の予定など私生活に踏み込む質問
- ・性的な冗談、性別役割を決めつける発言
- ・選考上の立場をちらつかせる言動
- ・私的な連絡先の要求
- ・二人きりでの面談等への誘い
- ・身体への不必要な接触

3. 求職者等への周知

求職者等に対し、事前に以下の文書によりセンターのハラスメント防止の取り組みについて周知する。

「当センターは、採用選考その他の求職活動等におけるハラスメントを防止する取組みを行っています。求職活動等に関して不安や困りごとがある場合は、以下の相談窓口までご連絡ください。相談者その他関係者のプライバシー等は当センターのハラスメント防止規程により保護されます。」

相談窓口：nmcc_soumu@jnmcc.or.jp

4. ハラスメント発生時の対応

求職者等からハラスメントの相談があった場合は、ハラスメント防止規程に従って厳正に対応する。

2026 年 10 月 1 日

理事長 坪井 裕