

公益社団法人日本プロテニス協会

ハラスメント防止・対応ガイドライン

セクシャルハラスメント・パワーハラスメント
妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント



2018/11/21

はじめに

本冊子は、職場のハラスメントについて、セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント、妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントに分けてそれぞれの基本的な考え方を示し、さらにハラスメントの法的な整理、ハラスメントを受けた時の対応、事業主として必要な予防策と対応等について、まとめたものです。

いきいきと働くことのできる快適な職場環境の確保、良好な労使関係の構築のため、JPTA会員の皆さまにご活用いただければ幸いです。

平成30年10月
公益社団法人日本プロテニス協会

目 次

第1章 職場のハラスメントについて ～どのように考えたらよいか～

第1節 セクシュアルハラスメントについて……………1

- 1 職場におけるセクシュアルハラスメントとは……………1
- 2 セクシュアルハラスメントの内容 ～「対価型」と「環境型」～……………2
- 3 セクシュアルハラスメントの考え方……………3
- 4 セクシュアルハラスメントになり得る言動……………3
- 5 留意点……………4

第2節 パワーハラスメントについて……………5

- 1 職場におけるパワーハラスメントとは……………5
- 2 行為類型とその例……………5
- 3 判断基準……………6

第3節 妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントについて……………6

- 1 妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントとは……………6
- 2 妊娠、出産等に関するハラスメントの内容……………7
～「制度等の利用への嫌がらせ型」と「状態への嫌がらせ型」～……………7
- 3 育児休業・介護休業等に関するハラスメントの内容……………8
- 4 留意点……………9
- 5 職場における妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントに該当しないもの……………9

第4節 ハラスメントに共通する考え方……………10

職場のハラスメントのレベルについて

第2章 職場のハラスメントへの対応……………12

第1節 職場のハラスメントを受けたら……………12

- 1 気持ちを整理して冷静になる……………12
- 2 自分を責める必要はない……………12
- 3 ハラスメントであると感じた言動を記録する……………12
- 4 できれば相手に対して「NO！」の意思表示をする……………13
- 5 行った者と使用者側に望むこと・求めることを整理する……………13
- 6 使用者側からの適切な対応を求めるため、社内の相談窓口に出る……………14
- 7 労働組合に相談する……………14
- 8 公的な機関に相談する……………14

第2節 職場のハラスメントによる精神障害の労災の申請と傷病手当金制度について ……15

- 1 精神障害等に関する労災の申請……………15
- 2 傷病手当金給付制度……………15

第3章 職場のハラスメントをなくすために

第1節 職場のハラスメントを起こさないために……………16

- 1 人の嫌がることをしない・言わないこと、私的な感情をむやみに持ち込まないこと
- 2 自己の言動を相手がどのように受け止めるか、感じるかについて意識すること……………17
- 3 自己の言動を相手が嫌がっていると感じたら、すぐにやめること
- 4 受けた者が『『NO』と言えるとは限らない』、「なにも言わないことは『OK』ではない」ということを理解すること
- 5 業務命令、仕事の指示の仕方を考えること

第2節 職場のハラスメントについて事業主が雇用管理上講ずべき措置など……………18

- 1 セクシュアルハラスメントについて
- 2 パワーハラスメントについて……………19
- 3 妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントについて

第3節 職場のハラスメントを予防するために（予防・啓発、窓口の設置）……………21

- 1 予防の取組み
- 2 相談窓口の設置と取組み……………22

第4節 相談を対応するにあたり注意したいこと……………23

- 1 二次被害の防止について
- 2 受けた者の置かれている状況を理解し、受けた者の立場に立って丁寧に話を聴く
- 3 受けた者自身の判断を支える
- 4 相談者のメンタルケアについて
- 5 相談者が行為を行った者への会社の対応を望んでいない場合

第5節 社内窓口としての具体的な相談対応の流れ……………24

- 1 ハラスメントを受けた人が望むことを確認する
- 2 関係者等の調査（事情聴取と事実確認）を行う
- 3 雇用管理上の問題となる職場のハラスメントといえるかどうかの判断を行う……………25
- 4 行った者への対応
- 5 雇用管理上の問題となる職場のハラスメントといえないと判断した場合
- 6 再発防止、社内啓発……………26
- 7 要因解消の措置

第1章 職場のハラスメントについて 〜どのように考えたらよいか〜

第1節 セクシュアルハラスメントについて

1 職場におけるセクシュアルハラスメントとは

職場におけるセクシュアルハラスメントについて、男女雇用機会均等法では、「職場において行われる性的な言動に対するその雇用する労働者の対応により当該労働者がその労働条件につき不利益を受け、又は当該性的な言動により当該労働者の就業環境が害されること」と定められています。

また、同法では、事業主に対して、職場におけるセクシュアルハラスメント防止のために雇用管理上必要な措置を講ずることを義務付けています【男女雇用機会均等法第11条第1項】。

(1) 「職場」とは

事業主が雇用する労働者が業務を遂行する場所をいいます。
また、労働者が通常就業している場所以外の場所（取引先の事務所、取引先と打合せをするための飲食店、顧客の自宅、出張先、業務で使用する車中等）であっても、労働者が業務を遂行する場所であれば「職場」に含まれます。

勤務時間外の「宴会」「懇親の場」などであっても、実質上職務の延長と考えられるものは「職場」に該当するとされており、実際には個別に判断が必要です。

(2) 「労働者」とは

正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員などいわゆる非正規雇用労働者を含む、事業主が雇用するすべての労働者が、セクシュアルハラスメントの防止対象とされています。また、派遣労働者については、派遣元事業主だけでなく、派遣先事業主（派遣の役務の提供を受ける者）も、自ら雇用する労働者と同様に、措置を講ずる必要があります。

(3) 「性的な言動」とは

① 性的な内容の発言

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

② 性的な行動

性的な関係を強要すること、必要なく身体に触れること、わいせつ図画を配布・掲示すること等

(4) 事業主が講ずべき措置について

厚生労働大臣は「均等法に基づく指針615号」を定め、事業主が雇用管理上講ずべき措置について、適切かつ有効な実施を図るために必要な事項を定めています。

2 セクシュアルハラスメントの内容 ～「対価型」と「環境型」～

(1) 対価型セクシュアルハラスメント

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（拒否や抵抗）により、当該労働者が解雇、降格、減給等の不利益を受けること

- (例) ・性的な言動を受けた部下が抗議したことを理由に、不利益な配置転換をすること。
・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。

(2) 環境型セクシュアルハラスメント

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当該労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じること

- (例) 労働者が抗議しているにもかかわらず、事務所にヌードポスターを掲示しているため、当該労働者が苦痛に感じて業務に専念できないこと。

3 セクシュアルハラスメントの考え方

セクシュアルハラスメントについては、どのような性的な言動を不快と感じるかは個人によって異なっており、一人ひとりの人格権を尊重するという立場から、また、職場での良好なコミュニケーションを図るという立場から、受けた者が不快である（辛い、意に反する）と感じたら、それは、「受けた者にとってのセクシュアルハラスメント」と考えます。その場合、受けた者がその中止や是正を求めることは認められる行為です。

しかし、事業主が中止を命じるなど、雇用管理上の問題として対応すべきものについては、その言動に係る一定の客観性が必要であるとされています。

男女雇用機会均等法に関する通達では、事業主の防止義務の目安として、セクシュアルハラスメントが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あるとされています。

ただし、労働者が明確に意に反することを示しているにもかかわらず、さらに行われる性的言動は職場におけるセクシュアルハラスメントと解される可能性があります。

【雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律の施行について（平成18年10月11日雇発第1011002号 最終改正平成28年8月2日雇発0802第1号）】

また、たとえ相手方が不快に感じなくとも、他のほとんどの人が不快と感じるような客観的に問題となるような言動は控えるべきであるといえます。

4 セクシュアルハラスメントになり得る言動

セクシュアルハラスメントの形態は様々であり、セクシュアルハラスメントになり得る言動には、以下のものがあります。ただし、これらはすべてのセクシュアルハラスメントを網羅するものではないことに留意する必要があります。

(1) 職場内外で起きやすいもの

① 性的な内容の発言関係

ア 性的な関心、欲求に基づくもの

- ・スリーサイズを聞くなど身体的特徴を話題にすること。
- ・聞くに耐えない卑猥な冗談を交わすこと。
- ・体調が悪そうな女性に「今日は生理日か」、「もう更年期か」などと言うこと。
- ・性的な経験や性生活について質問すること。
- ・性的な噂を立てたり、性的なからかいの対象とすること。

イ 性別により差別しようとする意識等に基づくもの

- ・「男のくせに根性がない」、「女には仕事は任せられない」、「女性職場の花でありさえすればいい」などと発言すること。
- ・「男の子、女の子」、「僕、坊や、お嬢さん」、「おじさん、おばさん」などと人格を認めないような呼び方をすること。
- ・性的指向や性自認を、からかいやいじめの対象とすること。

② 性的な行動関係

ア 性的な関心、欲求に基づくもの

- ・ヌードポスター等を職場に貼ること。
- ・雑誌等の卑猥な写真・記事等をわざと見せたり、読んだりすること。
- ・身体を執拗に眺め回すこと。
- ・食事やデートにしつこく誘うこと。
- ・性的な内容の電話をかけたり、性的な内容の手紙・Eメールを送ること。
- ・身体に不必要に接触すること。
- ・浴室や更衣室等をのぞき見ること。

イ 性別により差別しようとする意識等に基づくもの

- ・女性であるというだけで、職場でお茶くみ、掃除、私用等を強要すること。

(2) 主に職場外において起こるもの

① 性的な関心、欲求に基づくもの

- ・性的な関係を強要すること。

② 性別により差別しようとする意識等に基づくもの

- ・カラオケでのデュエットを強要すること。
- ・酒席で、上司の側に座席を指定したり、お酌やチークダンス等を強要すること。

【人事院規則10-10で定める指針（セクシュアル・ハラスメントをなくするために職員が認識すべき事項についての指針）】

5 留意点

(1) ハラスメントの行為者、被害者になり得る者

事業主、上司、同僚に限らず、取引先、顧客、患者、学校における生徒などもセクシュアルハラスメントの行為者になり得ます。男性も女性も加害者にも被害者にもなり得るほか、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、被害者の性的指向（恋愛・性愛に関する性別の対象）又は性自認（性別に関する自己意識）にかかわらず、意に反する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) ジェンダー・ハラスメントとの関係

ジェンダー・ハラスメントとは、性別に関係するハラスメントとされています。例えば、男性は姓で呼ぶのに、女性は名前で呼ぶ、結婚、体型・容姿、服装などについての発言をする、「女のくせに」「男のくせに」と言う、「男の子、女の子」「おじさん、おばさん」と人格を認めないような発言をする、女性労働者のみにお茶くみをさせるなど、性別により差別しようとする意識に基づくものがこれに当たります。

セクシュアルハラスメントの発生の原因や背景には、性別役割分担意識に基づく言動もあると考えられ、こうした言動をなくしていくことがセクシュアルハラスメントの防止の効果を高める上で重要です。

第2節 パワーハラスメントについて

1 職場におけるパワーハラスメントとは

職場におけるパワーハラスメントの考え方については、厚生労働省の職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議ワーキング・グループ報告において一定整理されています。

この報告の中で、職場におけるパワーハラスメントとは、「同じ職場で働く者に対して、職務上の地位や人間関係などの職場内の優位性（※）を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与える又は職場環境を悪化させる行為」とされています。

※ 優位性とは

上司から部下に対して行われるものだけでなく、先輩・後輩間や同僚間、さらには部下から上司に対して行われるものもパワーハラスメントになり得ます。優位性には、「職務上の地位」に限らず、人間関係や専門知識などの様々な優位性を含みます。

【職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議ワーキング・グループ報告（H24.1.30）】

2 行為類型とその例

職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議ワーキング・グループ報告では、職場のパワーハラスメントの行為類型を以下のとおり定めています。ただし、これらは職場のパワーハラスメントのすべてを網羅するものではないことに留意する必要があります。

（１）身体的な攻撃（暴行・傷害）

叩く、殴る、蹴るなどの暴行を受けるなどの行為です。このような行為によって部下や同僚を威嚇し、従わせようとすることは決して許されるものではありません。

（２）精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）

侮辱、暴言など精神的な攻撃を加えるなどの行為です。「やめてしまえ」などの社員としての地位を脅かす言葉や、「おまえは小学生並みだな」「無能」などの侮辱、名誉棄損に当たる言葉、「バカ」「アホ」といったひどい暴言は、業務の指示の中で言われたとしても、業務を遂行するのに必要な言葉とは通常考えられません。

（３）人間関係からの切り離し（隔離・仲間外し・無視）

仲間外れや無視など個人を疎外するなどの行為です。1人だけ別室に席を移される、送別会に出席させない、必要な資料が配布されない、話しかけても無視される、などがこれに当たります。

（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）

遂行不可能な業務を押し付けるなどの行為です。業務上明らかに不要なことを強制することや能力や経験を超える無理な指示で他の社員よりも著しく多い業務量を課すことなどがこれに当たります。

（５）過小な要求（業務上の合理性なく、能力や経験とかけ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）

本来の仕事を取り上げるなどの行為です。営業職として採用された社員に営業としての仕事を与えずに草むしりばかりさせたり、「お前はもう仕事をするな」と言って仕事を与えずに放置したりすることなどが該当します。

(6) 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）

個人のプライバシーを侵害するなどの行為です。交際相手について執拗に聞く、家族の悪口を言う、年次有給休暇を取得しようとしたところ、どこに誰と行くかなどを執拗に問うなどがこれに当たります。

3 判断基準

パワーハラスメントについては、業務上の適正な指導との線引きが必ずしも容易でないこともあります。まず、業務命令（指示）に伴う言動や、上下関係を背景に行われる言動を、受けた者がパワーハラスメントであると感じた（主観）場合、「受けた者にとってのパワーハラスメント」となります。

それがさらに、雇用管理上の問題として職場で防止を図るべきものかどうかについては、業務の適正な範囲を超えているかどうかなど、客観的な基準によって判断される必要があり、「当該命令（指示）が合理的なものかどうか、また、合理的であるとしても、その言動の内容、程度、頻度などが、受けた者の人格や尊厳を侵害するまでの客観的に不適切なものかどうか、それにより受けた者の業務遂行や心身の状況に具体的な支障が生じているかどうか」がポイントになります。

なお、上司から部下に対する言動として客観的に不適切と認められなくても、部下の精神的なダメージが大きい場合には、職務遂行に与えている影響を踏まえ、部下に対するフォローや、業務命令の手法の妥当性などを検討する必要があります。

第3節 妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントについて

1 妊娠・出産・育児休業・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。

妊娠等の状態や育児休業制度等の利用等と嫌がらせ等となる行為の間に因果関係があるものが、これらのハラスメントに該当します。

事業主には、妊娠、出産、産前産後休業等に関しては男女雇用機会均等法で、育児休業、介護休業等に関しては育児・介護休業法で、これらに関するハラスメントについて、雇用管理上必要な措置を講じることが義務付けられています。

※ 妊娠・出産・育児休業・介護休業等を理由とする解雇など事業主による不利益な取扱い、男女雇用機会均等法、育児・介護休業法で禁止されています

(1) 「職場」とは…1ページ参照

(2) 「労働者」とは…1ページ参照

(3) 事業主が講ずべき措置について

厚生労働大臣は「均等法に基づく指針312号」、「育介法に基づく指針509号」を定め、事業主が雇用管理上講ずべき措置について、適切かつ有効な実施を図るために必要な事項を定めています。

2 妊娠、出産等に関するハラスメントの内容

～「制度等の利用への嫌がらせ型」と「状態への嫌がらせ型」～

均等法に基づく指針312号では、職場における妊娠、出産等に関するハラスメントの内容として、以下の2つがあるとされています。

(1) 制度等の利用への嫌がらせ型

妊娠、出産等に関する制度又は措置の利用に関する言動により就業環境が害されるものです。

① 妊娠、出産等に関する制度など

- ・妊娠中及び出産後の健康管理に関する措置（母性健康管理措置）
- ・坑内業務の就業制限及び危険有害業務の就業制限
- ・産前休業
- ・軽易な業務への転換
- ・変形労働時間制がとられる場合における法定労働時間を超える労働時間の制限、時間外労働及び休日労働の制限並びに深夜業の制限
- ・育児時間

② ハラスメントの具体例

(ア) 解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの

- ・妊娠をしたので、重いものを運ぶ業務を制限するよう医師から指導され、配置転換を申し出たところ、配置転換する先がないため退職するよう言われた。
- ・産前休業の取得を上司に相談したところ、「休みをとるなら辞めてもらう」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

- ・「産休は認めない」と言われた。
- ・妊婦健診のために休暇を取得したいと上司に相談したら「病院は休みの日に行くものだ」と相手にしてもらえなかった。

(ウ) 制度等の利用をしたことにより嫌がらせ等をするもの

- ・同僚が「短時間勤務をするのは迷惑」と繰り返し又は継続的に言うこと。
- ・妊娠により立ち仕事を免除してもらっていることを理由に「あなたばかり座って仕事をしてずるい」と、同僚から仲間はずれにされ、仕事に手がつかない。

(2) 状態への嫌がらせ型

妊娠又は出産に関する言動により就業環境が害されるものです。

ハラスメントの具体例

(ア) 解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの

- ・契約社員で働いており、妊娠したことを報告したら、これまでは言われていなかった勤務態度不良などを叱責され、「次の更新はしない」と言われた。
- ・妊娠したことを報告したら、「正社員からパートになれ」、「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

- ・上司が「妊婦はいつ休むかわからないから仕事は任せられない」と繰り返し言い、仕事を与えてくれない。
- ・先輩や同僚から「就職したばかりのくせに妊娠して、産休・育休を取ろうなんて図々しい」、「こんな忙しい時期に妊娠するなんて」と何度も言われ、就業意欲が低下した。

3 育児休業、介護休業等に関するハラスメントの内容

育介法に基づく指針509号では、職場における育児休業等に関するハラスメントの内容を記載しています。

(1) 対象となる制度等

- ・育児休業
- ・介護休業
- ・子の看護休暇
- ・介護休暇
- ・所定外労働の制限
- ・時間外労働の制限
- ・深夜業の制限
- ・育児のための所定労働時間の短縮措置
- ・始業時刻変更等の措置
- ・介護のための所定労働時間の短縮措置

(2) ハラスメントの具体例

① 解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの

- ・「男が育児休業なんて取るのか。人事考課で減点するぞ」と言われ、制度を利用させてもらえなかった。
- ・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。

② 制度等の利用の申出等又は制度等の利用を阻害するもの

- ・育児休業を取得したいと上司に相談したら、「育児休業は認めない。申出をするな」と言われた。
- ・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追い込まれた。

③ 制度等の利用をしたことにより嫌がらせ等をするもの

- ・上司から「残業を免除されている人には仕事をさせられない」と繰り返し言われ、仕事を与えられない。
- ・育児短時間勤務をしていたら、同僚から「あなたが早く帰るせいで、まわりは迷惑している」と何度も言われ、精神的に非常に苦痛を感じている。

4 留意点

「労働者が制度の利用を請求したところ、上司が個人的に請求を取り下げよう言う場合」については、ハラスメントに該当し、事業主は措置を講じる必要があります。

一方、単に上司が個人的に請求等を取り下げよう言うのではなく、「事業主として請求等を取り下げさせる（制度等の利用を認めない）場合」については、そもそも制度等の利用ができる旨を規定している各法（例えば産前休業の取得であれば労働基準法第65条第1項）に違反することになります。

5 職場における妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントに該当しないもの

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、ハラスメントには該当しません。ただし、労働者の意をく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。

＜ハラスメントに該当しない例＞

- ・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。
- ・上司が、長時間労働を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」と配慮すること。

第4節 ハラスメントに共通する考え方

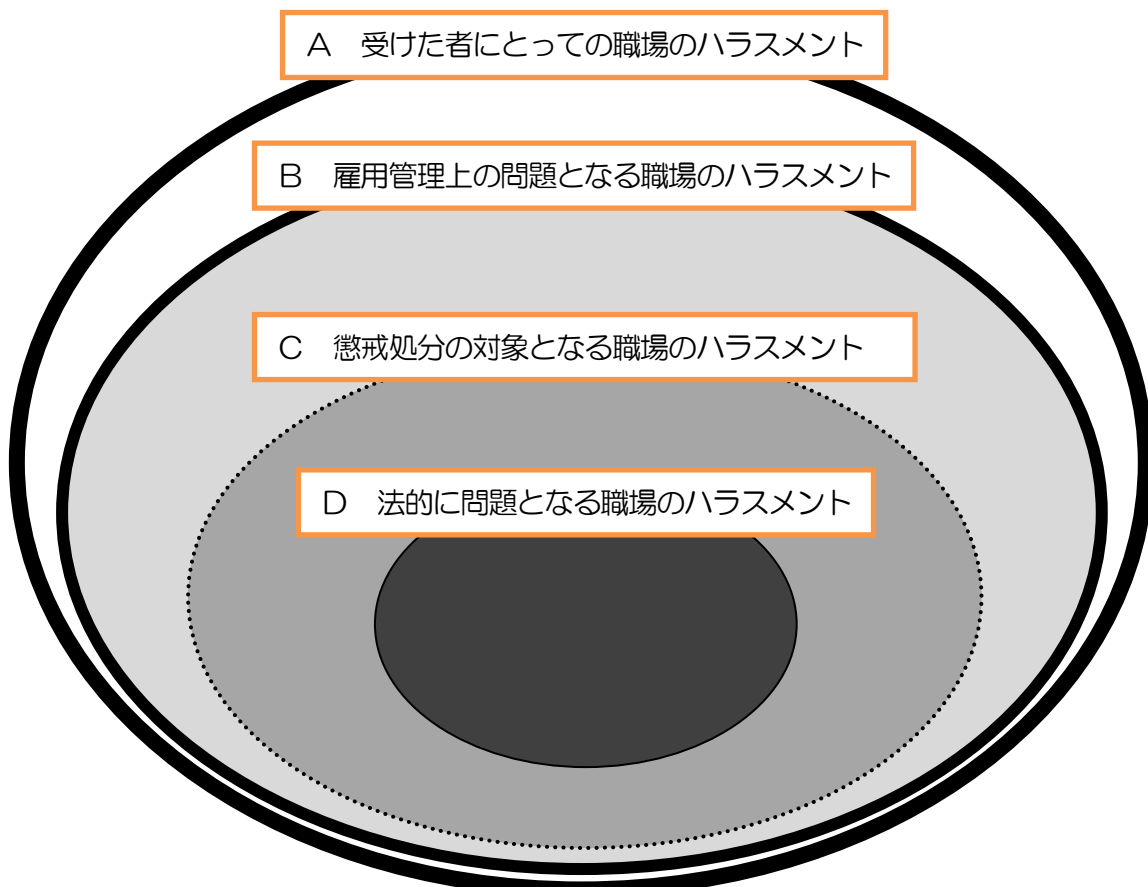
職場のハラスメントのレベルについて

前節までに記載したハラスメントの共通する部分は、職場において、または職務に関係して、受けた者が「不快・辛い」、「苦痛」、「意に反する」等と感じる言動ということです。受けた者が「不快・辛い」、「苦痛」、「意に反する」と感じたならば、それは、『受けた者にとっての職場のハラスメント』になっていることと理解します。

その上で、それが「職場として対応しなければならない『雇用管理上の問題となる職場のハラスメント』」であるかどうかを考えることになります。

また、もっとひどい場合には、「裁判で損害賠償が認められるほどの『法的に問題となる職場のハラスメント』」に当たる場合があります。このように、一口に「ハラスメント」と言っても、そのレベルは異なります。

この図では、中心部へ行くほど深刻さや不適切さなどが強いと言えます。



A：受けた者にとっての職場のハラスメント

一番外側の楕円であり、受けた者がハラスメントと感じるもの全体をさします。

B：雇用管理上の問題となる職場のハラスメント

雇用管理上の問題となるハラスメントであり、職場において、また、職務に関係して行われる言動として不適切と認め得る一定の客観性（内容・程度・頻度・影響等）が必要とされるものです。

例えば、パワーハラスメントを考えると、職場においては指揮命令の系統は必要であり、職務権限に基づく上下関係には必然性があります。

指揮命令を受けた部下がパワーハラスメントと思ったことの全てが「職場のパワーハラスメント」に当たるわけではありません。業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与える、又は職場環境を悪化させる行為であれば、「雇用管理上の問題となる職場のハラスメント」となります。

C：懲戒処分の対象となる職場のハラスメント

事業主の判断により、行った者に懲戒処分を行うことが相当と考えられるハラスメントです。懲戒処分を行うには、就業規則等に基づき相当な処分を、適正な手続きで行わなければなりません。

D：法的に問題となる職場のハラスメント

男女雇用機会均等法、育児・介護休業法等に違反したり、民法や刑法上問題となる領域です。

※ ただし、Aには入るが、Bには入らない部分、すなわち、職場の雇用管理上の問題とまでは言えない「受けた者にとってのハラスメント」であっても、職場の中で人間関係に悩んでいる人がいる以上、よりよい職場づくりのために、可能な限り職場の中で話し合うことが望ましいと言えます。

職場のハラスメントといえるか、ということを考えるとき、
「受けた者にとってのハラスメント」、
「雇用管理上の問題となるハラスメント」、
「法的に問題となるハラスメント」、
という異なるレベルがあるということを理解すれば、
分かりやすいのではないのでしょうか。



第2章 職場のハラスメントへの対応

第1節 職場のハラスメントを受けたら

1 気持ちを整理して冷静になる

職場の中で上司や同僚からハラスメントを受けると、多少なりともショックを受け、気持ちが混乱してしまいます。まずは、気持ちを落ち着かせることが大切です。

気持ちの整理が困難なときや、対応方法が分からないときは1人で悩まず、信頼できる身近な人や上司に相談したり、公的な相談窓口などを利用することも有効です。

2 自分を責める必要はない

職場のハラスメントは、上司と部下との上下関係を背景とする言動、仕事上の指摘や注意に附随する言動であることが多くみられます。

そのため、上司からハラスメントを受けたとき、それが法的に問題となるハラスメントであっても、「部下である自分に原因がある。」「ハラスメントを受けても仕方がない。」などと自分自身を責めてしまいがちです。しかし、たとえ自分の業務上のミスに対する指摘であっても、上司等がハラスメントをしても良いということにはなりません。業務上のミスについては反省し、今後改善していくことは大事ですが、ハラスメントを受けたことで自分を責める必要はありません。

3 ハラスメントであると感じた言動を記録する

ハラスメントであると感じた場合、その言動を記録しましょう。自分の気持ちの整理にもなり、また、使用者に組織としての対応（例えば、問題の言動をやめさせる、関係の改善のとりなしなど）を求める場合に、「客観的に不適切」であることの説明がしやすくなります。事後でも覚えている範囲で記録しましょう。

記録には以下の項目などを書きとどめましょう。

- ☐ いつ
- ☐ どこで
- ☐ 誰から
- ☐ どのような言動を受けたか
- ☐ その言動に対してどのように感じたのか
- ☐ その言動に対してどのような対応をしたか
- ☐ なぜそのような対応をしたのか
- ☐ 言動を受けたときに他に誰がいたか
- ☐ 周囲はどのような状況だったか

ほかにも、ハラスメントにあったことを話したり、相談した人がいれば、そのことも書いておきましょう。また、可能であれば、罵倒や暴言、威圧的な発言などを録音しましょう。それが有効な証拠となる場合もあります。

他にも、ハラスメントにあったことを話したり、相談した人がいればそのことも書いておきましょう。また、可能であれば、罵倒や暴言、威圧的な発言などを録音しましょう。それが有効な証拠となる場合もあります。

4 できれば相手に対して「NO！」の意思表示をする

受けた者自身が、自分にとって苦痛・つらいと感じた場合は「NO！」の意思表示をしましょう。意思表示がなければ、受けた者が苦痛に思っていることが相手に伝わっていない場合や、行為が受け入れられたと誤解される場合も考えられます。

他方、相手との関係性が悪化する、恥ずかしい、思い出してもぞっとする、相手からの仕返しが怖いなど、意思表示をしたくても言いにくい状況で起こることも多く、意思表示ができなくても自分を責める必要はありません。

しかし、次善の策として、間接的な言い回しで試みることや、口頭、手紙による方法の他に、同僚や先輩、上司から伝えてもらうなど、何らかの方法で意思表示することが望ましいでしょう。

また、上司からの業務命令や先輩からの指示、ミスに対する指導に伴う言動の場合は、「職務遂行の問題は、真摯に受け止めて（理解して）対応するが、それに伴う人格を傷つける言動や苦痛に思いう言動はやめて欲しい」などと、職務の遂行とダメージを受けた言動とを区別して意思表示することが良いでしょう。

5 行った者と使用者側に望むこと・求めることを整理する

職場におけるハラスメントを受けた場合には、どのような対応をして欲しいかを検討することで、行った者と使用者に希望することを伝えやすくなります。

希望する内容は

- 言動を中止して欲しい
 - 行った者に謝って欲しい
 - 行った者と仕事上、関わらないようにして欲しい
 - 職場の問題としてきちんと対応して欲しい
 - 行った者を処分して欲しい
- などが考えられます。

希望事項を伝える相手を、行った者と使用者側で分けて考えると、次のようになります。

行った者：言動の中止、謝罪、慰謝料、など

使用者側：言動の中止の措置、行った者からの謝罪を促す措置、行った者の処分、人事異動、使用者側としての謝罪、使用者側からの慰謝料、再発防止策、など

なお、慰謝料については、行った者、使用者側が応じなければ、最終的には裁判で争うこととなります。また、行った者の処分や人事異動など、使用者側の権限に属するものは、その裁量が認められており、希望する結果になることが難しい場合もあります。

6 使用者側からの適切な対応を求めるため、社内の相談窓口に出る

職場においてハラスメントであると感じることについて、受けた者が直属の上司等に相談し、望むような解決が速やかに図られるのであれば、それを要望することも一つの方法です。

しかし、そのような解決が難しい場合や、職場の問題として取り上げてもらいたいときには、社内の相談窓口に出ることも可能です。

なお、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産・産前産後休業等に関するハラスメント、育児休業・介護休業等に関するハラスメントについては男女雇用機会均等法、育児・介護休業法に基づくそれぞれの指針

(※) で事業主が相談窓口を定めることとされています。

(※) 「均等法に基づく指針615号」、「均等法に基づく指針312号」、「育介法に基づく指針509号」

社内に明確な窓口がない場合は、言動を行った者の上司に出るか、人事担当者（もしくは担当部署）に直接申し出てみましょう。申し出るときは、記録をもとに、事実関係、背景事情、受けた者自身の望むこと・求めることをある程度固めた上で、正確に伝え、迅速かつ適切な対応を依頼することが効果的と思われます。

7 労働組合に相談する

労働組合とは、労働者が主体となって自主的に労働条件の維持改善とその他経済的地位の向上を主たる目的とする団体です。労働組合には、その企業の従業員だけで組織する企業別組合や、所属する企業にとらわれず1人でも入ることのできる合同労組（ユニオン）などがあり、その形態は様々です。

労働組合に相談し、団体交渉等を通じて使用者側に対し、ハラスメントのない職場をつくり、職場環境を整備するよう要求することも一つの方法です。

具体的には、使用者側に労働協約や就業規則等にハラスメントの防止規定を明記することや、適切な措置を行うことなどを要求することが考えられます。

8 公的な機関に相談する

社内での解決を進めることが難しそうな場合、社内での対応を求めていく道筋を相談したい場合は、外部の公的機関等に相談することも一つの方法です。専門的な知識や情報を持つ公的機関に相談することは、気持ちの整理や今後行った者や使用者への希望事項を決めることにも有益です。

また、不当な退職強要、長時間労働の強要、有給休暇を取らせない、合理性のない労働条件切り下げ、不当な配置転換、等々、労働契約や労働条件の問題と一体となって職場のハラスメントの問題が生じる場合があります。これらが労働基準法、労働契約法、労働組合法など、労働関係法令に直接関わる問題であれば、法令に基づく是正を求めながら（場合によっては監督官庁の指導を求めながら）、職場のハラスメントへの対処策を考える必要があります。



第2節 職場のハラスメントによる精神障害の労災の申請と傷病手当金制度について

1 精神障害等に関する労災の申請

職場のハラスメント（セクシュアルハラスメントも対象）によって精神障害（うつ病など）を発病した場合、労災として認定されるケースがあります。認定されるのは、その発病が仕事による強いストレスによるものと判断できる場合に限られ、以下の要件があります。

- ① 認定基準の対象となる精神障害を発病していること
- ② 認定基準の対象となる精神障害の発病前おおむね6か月の間に、業務による強い心理的負荷が認められること
- ③ 業務以外の心理的負荷や個体要因により発病したとは認められないこと

労災申請は使用者が代行して手続きを行うこともありますが、本来は労働者本人が行うものです。認定手続は労働基準監督署が行います。まずは最寄りの労働基準監督署へ相談しましょう。

精神障害の労災認定について

<http://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/rousaihoken04/120427.html>

セクシュアルハラスメントによる精神障害の労災認定について

<http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/roudoukijun/rousaihoken04/120827.html>

2 傷病手当金給付制度

私傷病（業務外の事由による病気やケガ等）により会社を連続して4日以上休み、賃金が受けられない場合は、健康保険から傷病手当金が支給されます（国民健康保険には傷病手当金給付制度はありません）。傷病と職場のハラスメントの因果関係の証明が難しいことが多いため、まずは傷病手当金を申請し、労災が認定された後に切り替える場合もあります。

傷病手当金の申請手続には、医師の証明が必要です。使用者側へ申し出るか、加入している健康保険の取扱機関へ相談しましょう。

第3章 職場のハラスメントをなくすために

職場のハラスメントの問題が発生すると、ハラスメントを受けた者はもちろん、ハラスメントを行った者、職場、会社のすべてに悪影響を及ぼすことになります。

ハラスメントを受けた者は、人格が傷つけられることにより、仕事への自信を喪失し、勤労意欲が低下し、精神的にもダメージを受け、場合によっては休職や退職を余儀なくされることもあります。ハラスメントを行った者は、内容によっては会社から懲戒処分を受け、民法や刑法上の責任を問われ、社会的信用を失う可能性もあります。

職場・会社についても、職場の秩序が乱れ、社員の職務へのモチベーションやモラルも低下し、業務遂行や適正・効率的な組織運営が阻害され、生産性の低下につながる恐れがあります。また、職場のハラスメントを受けたとの相談が寄せられたにもかかわらず、「たいしたことではない」「個人間の問題で会社は関係ない」などとの認識で真摯に対応しない、あるいは、相談を受け付けたとしても、検討を尽くさず「行った者が否定してどうしようもない」との判断だけで早々に打ち切るような対応をした場合、「企業が適切な対処をしなかった」として、法的手段に訴えられるなど、問題が大きくなる可能性もあります。

法的な争いになれば、企業は、使用者としての責任、社会的な責任を問われる可能性があり、時間と労力が必要となるほか、費用面でのコストがかかり、場合によっては損害賠償金の支払いを命じられるケースもできます。また、企業名が対外的に明らかになると、社会的なイメージが大きく低下しかねません。

「職場のハラスメントは、企業で働くすべての人たちの人格や尊厳の侵害につながる問題であり、放置すれば、社員、職場、企業経営に重大な影響を与える問題である」という認識を持ち、職場の中で社員がハラスメントとを感じるような言動はないか、上司の業務命令や指示の方法は適切か、等々に配慮し、上司と部下、同僚間をはじめ、職場の中で常に良好なコミュニケーションを維持し、ハラスメントを防止することを基本姿勢とする取り組みが必要です。

第1節 職場のハラスメントを起こさないために

1 人の嫌がることをしない・言わないこと、私的な感情をむやみに持ち込まないこと

職場のハラスメントを起こさないためのポイントは、社会で生きる人間どうしの基本マナーでもある「人の嫌がることをしない・言わない」ことです。職場は、価値観が異なる他人が集まり、相互に協力しながら業務を遂行するところです。

そこでは、

- ・お互いの人格を尊重し、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、
- ・業務の遂行に必要な私的な感情（性的な関心、業務上の上下関係を私的な領域へ拡大する意識など）をむやみに持ち込まないこと、

が大切です。

2 自己の言動を相手がどのように受け止めるか、感じるかについて意識すること

誰かから受けた言動を苦痛に感じるかどうかは、受けた者の感じ方（主観）が直接に影響します。受けた者にとっての職場のハラスメントが全て雇用管理上問題となるハラスメントになるとは限りませんが、価値観が違う人たちが集まる職場では、常に、他人が自分の言動をどのように受け止めるか、感じるかを想像しながらコミュニケーションを重ねていくことが望ましいといえます。

他人と良好なコミュニケーションを図る上では、親しさのつमりの言動であっても、また、「この程度なら相手も受け入れるだろう」と思っても、「相手方がそのように受け取らないこともある」ということに留意しておくことが必要です。

3 自己の言動を相手が嫌がっていると感じたら、すぐにやめること

自己の言動を相手が嫌がっていると感じたらすぐにやめましょう。もし、無意識のうちに相手の人格を傷つけるような言動をしてしまった場合には、相手が嫌がっていることを感じたことですぐに止めて謝る気持ちを示しましょう。

もし、あなたが上司で、その言動が部下に対する仕事の指示に関することなら、不適切な部分の言動や表現方法を変えてみましょう。

4 受けた者が『NO』と言えるとは限らない、「なにも言わないことは『OK』ではない」ということを理解すること

上司と部下など上下関係や立場の強弱関係がある職場において、弱い立場にある者が、強い立場にある者から苦痛に思う言動を受けても、「上司だからなにを言われても仕方ない」、「もし『NO』の意思表示をすると不利益な取扱いを受けるのではないか」、「職場の人間関係を悪くしたくない」などの考えから、必ずしも「NO」の意思表示ができるとは限りません。

「何も言わない＝受け入れている」ということではないことを理解しましょう。

5 業務命令、仕事の指示の仕方を考えること

一般的に、労働者が雇用されて働く労働契約関係では、使用者側には、業務を進めるため労働者を指揮命令する権利があり、労働者は合理的な命令に従う義務があります。上司から部下に対する業務命令も同様です。

しかし、使用者側に指揮命令する権利があるとはいえ、部下の人格や尊厳を侵害するような言動をもって命令しても良いということにはなりません。

また、業務命令そのものに合理性があっても、それに付随する言動の内容、程度、頻度が、客観的にみて部下の人格や尊厳を侵害するものであり、それによって部下の心身の状況に具体的な支障を生じさせているものは、雇用管理上問題となるハラスメントとして会社として対応すべき対象となります。

職場で上位の立場にある者は、部下に命令することが目的ではなく、命令する内容を部下がきちんと理解し、的確に取り組むことが目的であること、上司から部下への業務命令や指示においてもコミュニケーションが重要であることを、再度確認しましょう。

第2節 職場のハラスメントについて事業主が雇用管理上講ずべき措置など

1 セクシュアルハラスメントについて

男女雇用機会均等法では、事業主に対し職場のセクシュアルハラスメントを防止するために必要な措置を講ずることを義務づけています。【男女雇用機会均等法第11条】

具体的には事業主は次の項目を講じなければならないとされています。【均等法に基づく指針615号】

事業主が職場における性的な言動に起因する問題（セクシュアルハラスメント）に関して雇用管理上講ずべき措置（要旨）

(1) 事業主の防止に係る方針等の明確化及びその周知・啓発

- ① セクシュアルハラスメントの内容及びセクシュアルハラスメントがあってはならない旨の方針を明確化し、管理・監督者を含む労働者に周知・啓発すること。
- ② セクシュアルハラスメントの行為者については、厳正に対処する旨の方針及び対処の内容を就業規則等の文書に規定し、管理・監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

(2) 相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- ① 相談窓口をあらかじめ定めること。
- ② 相談窓口の担当者が、内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。また、セクシュアルハラスメントの発生のおそれがある場合や、セクシュアルハラスメントに該当するか否かが微妙な場合であっても、広く相談に対応し、適切な対応を行うようにすること。
- ③ セクシュアルハラスメントはその他のハラスメント（パワーハラスメント等）と複合的に生じることも想定されることから、あらゆるハラスメントの相談を一元的に受け付ける体制を整備することが望ましいこと。

(3) 職場におけるセクシュアルハラスメントへの迅速かつ適切な対応

- ① 事実関係を迅速かつ正確に確認すること。
- ② 事実が確認できた場合には、速やかに被害者に対する配慮の措置を適正に行うこと。
- ③ 事実が確認できた場合には、行為者に対する措置を適正に行うこと。
- ④ 再発防止に向けた措置を講ずること。

(4) 上記の措置と併せて講ずべき措置

- ① 相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講ずるとともに、その旨を労働者に対して周知すること。
- ② 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して、不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、労働者に周知・啓発すること。

2 パワーハラスメントについて

厚生労働省の「職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議」ワーキング・グループ報告では、以下の取組を紹介しています。

職場のパワーハラスメントを予防するために

○トップのメッセージ

➤組織のトップが、職場のパワーハラスメントは職場からなくすべきであることを明確に示す。

○ルールを決める

➤就業規則に関係規定を設ける、労使協定を締結する。
➤予防・解決についての方針やガイドラインを作成する。

○実態を把握する

➤従業員アンケートを実施する。

○教育する

➤研修を実施する。

○周知する

➤組織の方針や取組について周知・啓発を実施する。

職場のパワーハラスメントを解決するために

○相談や解決の場を設置する

➤企業内・外に相談窓口を設置する、職場の対応責任者を決める。
➤外部専門家（※）と連携する。
（※）例えば、産業カウンセラーやメンタルヘルス相談の専門機関と連携することも考えられる。

○再発を防止する

➤行為者に対する再発防止研修を行う。

3 妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントについて

男女雇用機会均等法は妊娠・出産等に関するハラスメントを防止するため、育児・介護休業法は育児休業・介護休業等に関するハラスメントを防止するため、事業主に対し、必要な措置を講ずることを義務づけています【男女雇用機会均等法11条の2、同法施行規則第2条の3、育児・介護休業法第25条、同法施行規則第76条】。

具体的には、事業主は次の項目を講じなければならないとされています。

【均等法に基づく指針312号】、【育介法に基づく指針509号】

事業主が職場における妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントに関して雇用管理上講ずべき措置（要旨）

※ 以下、「妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント」を「ハラスメント」といいます。

(1) 事業主の防止に係る方針等の明確化及びその周知・啓発

- ① ハラスメントの内容、これらに関する否定的な言動がハラスメントの発生の原因や背景となり得ること、ハラスメントがあってはならない旨の方針、各種制度が利用可能であることを明確化し、管理・監督者を含む労働者に周知・啓発すること。
- ② ハラスメントの行為者については、厳正に対処する旨の方針及び対処の内容を就業規則等の文書に規定し、管理・監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

(2) 相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- ① 相談窓口をあらかじめ定めること。
- ② 相談窓口の担当者が、内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。また、ハラスメントの発生のおそれがある場合や、ハラスメントに該当するか否かが微妙な場合であっても、広く相談に対応し、適切な対応を行うようにすること。
- ③ ハラスメントはその他のハラスメント（パワーハラスメント等）と複合的に生じることも想定されることから、あらゆるハラスメントの相談を一元的に受け付ける体制を整備することが望ましいこと。

(3) ハラスメントへの迅速かつ適切な対応

- ① 事実関係を迅速かつ正確に確認すること。
- ② 事実が確認できた場合には、速やかに被害者に対する配慮の措置を適正に行うこと。
- ③ 事実が確認できた場合には、行為者に対する措置を適正に行うこと。
- ④ 再発防止に向けた措置を講ずること。

(4) ハラスメントの原因や背景となる要因を解消するための措置

- ① 業務体制の整備など事業主や労働者の実情に応じ、必要な措置を講ずること。
- ② 労働者側にも、制度等の利用ができるという知識を持つことや、周囲と円滑なコミュニケーションを図りながら自身の制度の利用状況等に応じて適切に業務を遂行していくという意識を持つこと等を制度利用の対象となる労働者に周知・啓発することが望ましいこと。

(5) 上記の措置と併せて講ずべき措置

- ① 相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講ずるとともに、その旨を労働者に対して周知すること。
- ② 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して、不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、労働者に周知・啓発すること。

第3節 職場のハラスメントを予防するために（予防・啓発、窓口の設置）

職場のハラスメントをなくすため、まず必要なことは予防を行うことです。企業が予防策を講じることで発生の可能性を抑え、その風潮を戒めることができます。また、万一、問題が起こったとしても、速やかな対応が可能になります。対応が遅れるほど、事実関係の確認が困難となり、状況に応じた適切な対応ができなくなります。速やかで真摯な対応を行うことで問題の拡大を防ぐことに繋がります。企業内で具体的な対応のルールや制度を整備しておくことが重要です。

1 予防の取組み

（1）アンケートの実施

職場において、または職務に関係してハラスメントを受けたことがあるか、ハラスメントと受け止められるような言動を見聞きしたことがあるかなど、社員全体への無記名式のアンケートを実施し、ハラスメントの経験や認識度について調査するとともに、状況を把握しましょう。

（2）企業としての意思表示・方針策定・文書での周知

企業のトップが、職場のハラスメントの問題性、社員と企業に及ぼす影響を十分に認識し、企業の方針としてハラスメントの内容、それを「認めない」「許さない」旨の姿勢を明確にし、社内全体に周知しましょう。

意思表示をより実効性あるものにするためには文書での周知が望ましいでしょう。また、社内広報誌にハラスメント防止啓発の記事を定期的に掲載する、ポスターやパンフレットを作成し配布する、なども効果的です。

（3）就業規則等の社内規定の整備とその周知・啓発

社員の人格権を侵害する不法行為、企業秩序を乱し業務に支障を及ぼす非違行為となる職場のハラスメントが行われた場合、その程度や不適切さに応じ、行った者に対して何らかの処分を行うことが必要になることもあります。ハラスメントを行うことにより、懲戒処分となる可能性があることを社内に周知することは、企業として断固たる意思を示すこととなり、防止に大きく寄与します。

また、取引先など他社の社員や顧客であってもそのような言動は認めないなど、職場のハラスメントにつながる言動の発生を積極的に防止する旨の規定を設けることも防止のための1つの方法です。

（4）社内教育・研修

職場のハラスメントの問題は、職場におけるコミュニケーションの延長の問題とも言え、日頃から意識的、継続的に社員教育や研修を行うことが必要です。

それらが効果的なものになるよう、啓発ビデオの活用、有識者による講演、人事担当者等による職場研修など方策を工夫しましょう。

立場によって対応の考え方が異なるため、経営者・役員、管理職、一般社員など対象ごとに実施することも効果的です。また、管理職向け防止マニュアルや従業員向けハンドブックを作成することも有効です。

2 相談窓口の設置と取組み

(1) 設置の考え方

職場のハラスメントを防止し、起こったハラスメントの問題の解決を図るため、相談窓口をあらかじめ定めておきましょう。これらは人事労務管理上の問題であるため、人事部門と常に連携ができる体制を整えておくことも必要です。相談窓口を人事部門の内部に設ける場合もあります。

また、外部の専門家に相談窓口を委託するなどの方法も考えられます。相談担当者には、職場のハラスメントの問題について十分な認識と理解を持つ複数の者を配置し、できれば男女両方の相談担当者、カウンセリング技術を持つ者などを加えることが望まれます。

また、職場のハラスメントは、その他のハラスメントと複合的に生じることも想定されるため、あらゆるハラスメントの相談について一元的に応じることのできる体制を整備することが望ましいでしょう。そのため、相談窓口の周知においても、どのようなハラスメントについても相談可能であることを併せて案内しておきましょう。

相談窓口は「当該言動がハラスメントかどうか」を判断する機関ではありません。具体的な対応を行うため「当該言動がハラスメントかどうかを判断しなければならない」と考えがちですが、ハラスメントは受けた者の苦痛・つらいという感じ方が尊重されます。

職場のハラスメントを防止する取組みとしての相談対応は、「職場における、または職務に関係する社員の心身や業務遂行に支障を及ぼすような不適切な言動をなくすこと」こそが目的であるということを再確認した上で進めましょう。

(2) 相談、要望対応を効果的なものにするために

相談、要望対応を効果的なものにするため、あらかじめ次の事項を社員全員に周知しましょう。

- ・相談窓口の体制及び手順
- ・ハラスメントが現実生じている場合だけでなく、発生のおそれがある場合や、ハラスメントに該当するか否かが微妙な場合であっても、広く相談に対応すること
- ・本人の了解なく、相談内容等を第三者に漏らさないこと＜守秘義務＞
- ・相談したことにより、また、事実関係の確認の調査に協力したこと等により、不利益な取扱いを受けないこと
- ・相談の方法は、面談だけでなく、電話、メール等でも受け付けること

(3) 収集した情報の厳重な管理

相談窓口などに寄せられる職場のハラスメントに関する情報はすべて個人のプライバシーに関する情報です。相談における守秘義務を厳守するとともに、関係資料についても、相談の担当者以外に必要なく漏れることがないよう、厳重な管理と細心の注意を払わなければなりません。相談者が安心して話ができるよう、相談の場所や時間の配慮に加え、相談を受ける前には、決して相談者の承諾なしに内容を誰にも漏らさないことを伝えましょう。

(4) 水面下の問題を見つける努力

企業側が適切な防止対策を講じていたとしても、受けた者は、相談することをためらったり、仕返しを恐れたり、職場での孤立を恐れて、誰にも相談することなく、自分だけの判断で退職に至るケースも少なくありません。

企業側としては、相談したことで不利益に取り扱われることがないことを周知すると共に、相談しやすい環境の整備等が必要です。その上で、日頃から職場の隅々にまで目を配り、ハラスメントにつながるような言動が潜在化していないか、水面下の問題を見つける努力も求められます。

第4節 相談を対応するにあたり注意したいこと

1 二次被害の防止について

相談を受ける上で最も大切なことは、受けた者が「相談したこと」で再び傷つく「二次被害」が起こらないようにすることです。

相談を受けたときは、職場のハラスメントとされる言動が、上下関係など、意思表示がしづらい環境で起こりやすいことに留意し、自分自身の主観や先入観を排除し、個人的な価値観に基づく安易な発言は慎みましょう。

【「二次被害」になり得る言動】

- ・受けた者に落ち度や責任があったと指摘する
「あなたにも隙があった」「なぜ今頃になって」「あなたもまんざらでもないように見えたが」「いやだと言わないあなたが悪い」「ミスをするほうが悪い」など。
- ・受けた者の性格の問題にする
「あなたは神経質すぎる」「あなたはまじめすぎる」など。
- ・受けた者を不用意に慰める
「あなたが魅力的だから」「あなたは人が良すぎるから」など。
- ・行った者を一般化する
「男はみんなそんなもの」「仕事とはそんなもの」など。

2 受けた者の置かれている状況を理解し、受けた者の立場に立って丁寧に話を聴く

受けた者は、心理状態が不安定になり、怒り、屈辱感、無力感、自責など、様々な感情が入り乱れていることが少なくありません。相談では、こうした心理状況を理解し、できるだけその気持ちに共感する姿勢を示すことが大切です。

また、相談では、先入観を持たず、話を受け入れる姿勢を持つことが大切です。些細なことと思わず、真摯に受け止め、丁寧に耳を傾けましょう。

3 受けた者自身の判断を支える

相談では、ハラスメントを受けた者が、問題点を整理し主体的な判断ができるように援助し、それを支えることが必要です。「このようにすべき」、「これをしてはいけない」などと指示をするような対応は禁物です。主体的な判断ができるよう、必要な情報を提供するなどのサポートを心がけましょう。

4 相談者のメンタルケアについて

受けた者は、程度の差はあっても、ハラスメントを受けたことで精神的にダメージを受けています。また、強い苦痛を受けた場合には、メンタルケアが必要になることもあります。そのような場合には、受けた者の了承を得て、医師等の専門家への橋渡しを行ったり、専門家の意見を聴きながら相談を進めるなどの対応を考えましょう。

5 相談者が行為を行った者への会社の対応を望んでいない場合

ハラスメントを受けた者が、相談にはのってほしいが、行為を行った者への具体的な処分等の対応は求めないという場合があります。そのような場合は、相談者の意向を基本にして、会社として問題はないのか、また、取り組むべきこと（社内研修など）はないか、を検討することになります。

第5節 社内窓口としての具体的な相談対応の流れ

1 ハラスメントを受けた人が望むことを確認する

職場のハラスメントに関する相談があった場合、初期対応としては、ハラスメントを受け、つらい思いをしている相談者の精神的な負担を軽くすることを重視しながら、相談に真摯に耳を傾け、受けた者の意思決定過程を含めてサポートすることを基本として相談に対応しましょう。

そして相談を受ける中で、相談者が望むことを確認します。その中で、「相談者が企業に具体的な対応を求めるもの」、または「（受けた者が積極的には求めないものの）その内容から、企業として何らかの対応が必要であると認められるもの」について整理しましょう。

2 関係者等の調査（事情聴取と事実確認）を行う

要望を確認した場合、まずは「職場で何か問題が起こっている、あるいは、起こりかけており、対応を考える必要があること」と受け止め、相談内容を整理した後に、関係者からの事情聴取や関連事項の調査を行い、事実関係の確認を進めます。

関係者の調査においては、聴取内容に係る守秘義務を厳守し、受けた者を行った者の双方の人権とプライバシーの保護に最大限配慮しなければなりません。

調査にあたっては、対象者に趣旨・目的を正しく説明するとともに、調査に協力することにより不利益な取扱いをしないこと、名誉や人権、プライバシーなどに充分配慮することを伝え、慎重に対処していかなければなりません。

事情聴取では、主観を排し、当事者の主張や要求を丁寧に聴き取ります。双方の主張を公平に聴きながら客観的な事実を明らかにしていく努力が重要です。また、必要に応じ、問題を知っている周辺の関係者等からの事情聴取や関係資料の収集を行います。もちろん周辺の関係者等のプライバシーも保護する必要があります。

また、事案の性質や程度に応じ、必要であれば、事実確認が完了していなくても、受けた者の心身の状態等を考慮し、適切な応急措置（当事者を業務上引き離すなど）をとることも考えましょう。

調査により、受けた言動の事実とその原因・背景等のすべてを明らかにできることが理想ですが、現実には難しく、まずは、当該言動の内容、程度、頻度はどのようなもので、周囲にどのような影響を及ぼしているか、それが「雇用管理上問題となるハラスメント（客観的に不適切な職場のハラスメント）」と認められるほどのものかどうか、について重点的に確認しましょう。

3 雇用管理上の問題となる職場のハラスメントといえるかどうかの判断を行う

調査が終了し、当該言動が、単に受けた者にとってのハラスメントにとどまらず、客観的に不適切であり、対応策が必要な職場のハラスメントであると判断した場合には、その内容と受けた者の要望事項を踏まえ、企業として行った者に対する方針を決定するとともに、迅速に対応策を講じます。

方針と対応策の決定にあたっては、たとえば、人事担当の役職者、要望対応担当者、労働組合の役員等の社員を代表する立場の者などから構成するハラスメント対策委員会のような場を設け、協議、検討することも有効です。

ハラスメント対策委員会は、自身の透明性・公平性を確保しつつ、方針と対策を検討し、助言や勧告を行う事は当然ですが、加えて、企業の対応についても透明性・公平性を担保すべく、適宜、事情聴取への同席など実作業への参加、処分決定への参画・意見反映等も行います。ただし、その役割は、企業対応のチェック・助言・勧告等にとどまり、最終決定や実施については、あくまでも企業の責任として行うべきことを認識しておきましょう。

4 行った者への対応

具体的な対応策としては、「言動の中止」「配置転換」「受けた者へ謝罪（を促す）」「行った者の（懲戒）処分」などが考えられます。行った者への対応にあたっては、言動の不適切さと受けた者に与えた影響の程度に応じ、他の事例との均衡を図りながら、慎重かつ公正に行わなければなりません。また、懲戒処分を行う場合には就業規則に基づくと共に、相当性の原則、一事不再理の原則、不遡及の原則など、その法的なルールにしたがって対応する必要があります。

また、最終的な対応策については、受けた者を行った者に十分な説明を行い、問題解決と再発防止のために講じたものとして、十分な理解が得られるようにしなければなりません。

なお、対応策として考えられる、行った者から受けた者への謝罪については、企業がこれを強制することはできません。業務命令で当該言動の中止や繰り返さないことの誓約を命じることができますが、行った者の内心を変えることまで命じることにはできないことに留意しなければなりません。企業としては、「職務に関係する言動として適切ではなく、受けた者の心身と職場環境などに支障が生じた」ことを丁寧に説明し、反省と謝罪を促しましょう。

5 雇用管理上の問題となる職場のハラスメントといえないと判断した場合

ハラスメント対策委員会などで調査を行った結果、要望の対象とされた何らかの言動が確認できなかった場合、また、言動そのものは確認できたものの、雇用管理上問題となるハラスメント（客観的に不適切なハラスメント）とまで判断されない場合もあります。

また、客観的に不適切な要素があっても、その程度が軽い等の理由から、「受けた者が要望する処分に値するほどの職場のハラスメントとまで判断できなかった」場合には、その処分までは行えません。

受けた者に対し、受け付けた時点以降の経過を含め、確認できなかった事実、判断理由を誠実かつ丁寧に説明します。また、行った者、調査に協力した関係者に対しても、プライバシーに配慮しつつ、適宜必要な内容を説明します。

なお、雇用管理上の問題となる職場のハラスメントといえない場合でも、状況に応じ、次のような防止策等が必要とされることもあります。

① 要望の対象とされた言動は確認できたものの、雇用管理上問題となる

ハラスメントとまで判断しなかった場合でも、状況によっては、行った者に対し受けた者が苦痛・つらいと感じている事実を踏まえ、今後、結果として傷つかないように表現方法への変更などを促します。それとともに、受けた者に対しては、会社の判断について誠実かつ丁寧に説明します。また、状況によっては、両者の関係（コミュニケーション）改善のための話し合いの場を設けます。

② 当事者双方に必要な説明を行った上で関係改善を促してもなお改善が図られない場合、当面、可能な範囲でどちらかを配置転換するなどの対応も考えられます。

6 再発防止、社内啓発

職場で何かしらのハラスメントに関する問題が発生した場合、再度、社内において職場におけるハラスメントがあってはならない旨の方針及びハラスメントを行った者については厳正に対処する旨の方針を明確にすることで再発を防止することにつながります。

例えば、当事者双方のプライバシーには充分配慮した上で、「（特定の個人が想起されないような例を提示し、）ある言動が誰かを傷つける場合があること、不適切になる場合があること、職場のハラスメントに当たる場合があることについて社内全体に注意を促す」などの啓発を行うことも方法です。その際、企業がハラスメントのない職場づくりをめざしていること、いつでも気軽に相談して欲しいことなどを改めて周知することが効果的でしょう。方法としては、文書の掲示・回覧、社内報への記載などが考えられます。

また、併せて、職場のハラスメントに関する意識を啓発するための研修や講習を改めて実施することも再発防止につながるでしょう。

なお、職場におけるハラスメントが生じた事実を確認できなかった場合であっても、社内啓発に向けた措置を行うことは必要でしょう。

7 要因解消の措置

職場における妊娠、出産、育児休業、介護休業等に関するハラスメントについては、原因や背景となる要因を解消するための措置を講じることが必要です。要因の中には、妊娠した労働者の体調不良による労働能率の低下や所定労働時間の短縮措置の利用等によって、周囲の労働者の業務負担が増大することから生じるものも少なくありません。要因解消の措置として他の労働者への業務の偏りを軽減するなど、業務体制の整備や業務分担の見直し等が必要です。

