

職場のハラスメント対策及び職場の トラブルについて

令和6年5月

- ・ 職場のハラスメント防止対策について
- ・ 社会福祉法人で起こりがちなハラスメント事案について
- ・ その他の職場のトラブルについて

厚生労働省 京都労働局 雇用環境・均等室

〒604-0846 京都市中京区両替町通御池上る金吹町451

TEL 075-241-0504

職場におけるパワーハラスメント

1. 職場におけるパワーハラスメントとは

令和元年に改正された労働施策総合推進法において、職場におけるパワーハラスメントについて事業主に防止措置を講じることが義務付けられています。併せて、事業主に相談したこと等を理由とする不利益取扱いも禁止されています。

<労働施策総合推進法（抄）>

（雇用管理上の措置等）

第30条の2 事業主は、職場において行われる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その雇用する労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

2 事業主は、労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

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

- ① 優越的な関係を背景とした言動であって、
- ② 業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、
- ③ 労働者の就業環境が害されるもの

であり、①から③までの3つの要素を全て満たすものをいいます。

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。

「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指し、労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、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「懇親の場」、社員寮や通勤中であっても、実質上職務の延長と考えられるものは「職場」に該当しますが、その判断に当たっては、職務との関連性、参加者、参加や対応が強制的か任意かといったことを考慮して個別に行う必要があります。

●「職場」の例

- ・出張先
- ・業務で使用する車中
- ・取引先との打ち合わせの場所（接待の席も含む） 等

「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、契約社員等いわゆる非正規雇用労働者を含む、事業主が雇用する全ての労働者をいいます。

また、派遣労働者については、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者（派遣先事業主）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。

2. 職場におけるパワーハラスメントの内容

①「優越的な関係を背景とした」言動とは

業務を遂行するに当たって、当該言動を受ける労働者が行為者とされる者（以下「行為者」という。）に対して抵抗や拒絶することができない蓋然性が高い関係を背景として行われるものを指します。

● 例

- ・職務上の地位が上位の者による言動
- ・同僚又は部下による言動で、当該言動を行う者が業務上必要な知識や豊富な経験を有しており、当該者の協力を得なければ業務の円滑な遂行を行うことが困難であるもの
- ・同僚又は部下からの集団による行為で、これに抵抗又は拒絶することが困難であるもの

②「業務上必要かつ相当な範囲を超えた」言動とは

社会通念に照らし、当該言動が明らかに当該事業主の業務上必要性がない、又はその態様が相当でないものを指します。

● 例

- ・業務上明らかに必要性のない言動
- ・業務の目的を大きく逸脱した言動
- ・業務を遂行するための手段として不適当な言動
- ・当該行為の回数、行為者の数等、その態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える言動

この判断に当たっては、様々な要素（当該言動の目的、当該言動を受けた労働者の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、労働者の属性や心身の状況（※）、行為者の関係性等）を総合的に考慮することが適当です。

その際には、個別の事案における労働者の行動が問題となる場合は、その内容・程度とそれに対する指導の態様等の相対的な関係性が重要な要素となることについても留意が必要です。なお、労働者に問題行動があった場合であっても、人格を否定するような言動等業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動がなされれば、当然、職場におけるパワーハラスメントに当たり得ます。

※ 「属性」・・・（例）経験年数や年齢、障害がある、外国人である 等
「心身の状況」・・・（例）精神的又は身体的な状況や疾患の有無 等

③「就業環境が害される」とは

当該言動により、労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じる等の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を指します。

この判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、「同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうか」を基準とすることが適当です。

なお、言動の頻度や継続性は考慮されますが、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合には、1回でも就業環境を害する場合があります。

II 職場におけるセクシュアルハラスメント

1. 職場におけるセクシュアルハラスメントとは

<男女雇用機会均等法（抄）>

（職場における性的な言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）

第11条 事業主は、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のないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

2 事業主は、労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

3 事業主は、他の事業主から当該事業主の講ずる第1項の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるように努めなければならない。

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」（※1）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「職場」「労働者」については、前項参照

「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。

- 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. 職場におけるセクシュアルハラスメントの内容

「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。

「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。

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。

1. 職場における妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントとは

男女雇用機会均等法第11条の3及び育児・介護休業法第25条では、職場における妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントについて、事業主に防止措置を講じることを義務付けています。

＜男女雇用機会均等法（抄）＞

（職場における妊娠、出産等に関する言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）

第11条の3 事業主は、職場において行われるその雇用する女性労働者に対する当該女性労働者が妊娠したこと、出産したこと、妊娠又は出産に関する事由であって厚生労働省令で定めるものに関する言動により当該女性労働者の就業環境が害されることのないよう、当該女性労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

2 第11条第2項の規定は、労働者が前項の相談を行い、又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べた場合について準用する。

＜育児・介護休業法（抄）＞

（職場における育児休業等に関する言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）

第25条 事業主は、職場において行われるその雇用する労働者に対する育児休業、介護休業その他の子の養育又は家族の介護に関する厚生労働省令で定める制度又は措置の利用に関する言動により当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

2 事業主は、労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

職場における妊娠・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。

妊娠の状態や育児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な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。

2. 職場における妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの内容

「職場における妊娠・出産・育児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

次に掲げる制度又は措置（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。

男女雇用機会均等法が対象とする制度又は措置

- ①産前休業
- ②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）
- ③軽易な業務への転換
- ④変形労働時間制での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
- ⑤育児時間
- ⑥坑内業務の就業制限及び危険有害業務の就業制限

育児・介護休業法が対象とする制度又は措置

- ①育児休業（産後パパ育休を含む）
 - ②介護休業
 - ③子の看護休暇
 - ④介護休暇
 - ⑤所定外労働の制限
 - ⑥時間外労働の制限
 - ⑦深夜業の制限
 - ⑧育児のための所定労働時間の短縮措置
 - ⑨始業時刻変更等の措置
 - ⑩介護のための所定労働時間の短縮等の措置
- ※⑧～⑩は就業規則にて措置が講じられていることが必要です

2 防止措置が必要となるハラスメント

(1) 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。

ポイント

- ハラスメントの対象となる労働者は、妊娠・出産に関する制度を利用する（利用しようとする、利用した）女性労働者及び育児・介護に関する制度等を利用する（利用しようとする、利用した）男女労働者です。
- ハラスメント行為者となり得るのは、上司です。
- 「解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの」とは、労働者への直接的な言動である場合に該当し、1回の言動でも該当します。

(2) 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。

- ①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。
- ②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、請求を取り下げるよう言うこと。
- ③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。
- ④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るよう言うこと。

ポイント

- ハラスメントの対象となる労働者は、妊娠・出産に関する制度を利用する（利用しようとする）女性労働者及び育児・介護に関する制度等を利用する（利用しようとする）男女労働者です。
- ハラスメント行為者となり得るのは、上司・同僚です。
- 労働者への直接的な言動である場合に該当します。また、単に言動があるのみでは該当せず、客観的にみて、一般的な労働者であれば、制度等の利用をあきらめざるを得ない状況になるような言動を指します。
- 上司がこのような言動を行った場合は、**1回でも該当**しますが、同僚がこのような言動を行った場合については、**繰り返し又は継続的なもの**（意に反することを伝えているにもかかわらず、このような言動が行われる場合はさらに繰り返し又は継続的であることは要しません）が該当します。
- 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る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る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。
- 事業主が労働者の事情やキャリアを考慮して、育児休業等からの早期の職場復帰を促すこと自体は制度等の利用が阻害されるものに該当しません。ただし、このような場合でも職場復帰のタイミングは労働者の選択に委ねられるべきものであり、早期の職場復帰を強要し、制度等の利用を阻害するような場合はハラスメントに該当します。

(3) 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ことをいいます。

「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。

ポイント

- ハラスメントの対象となる労働者は、妊娠・出産に関する制度を利用した女性労働者及び 育児・介護に関する制度等を利用した男女労働者です。
- ハラスメント行為者となり得るのは、上司・同僚です。
- 労働者への直接的な言動である場合に該当します。また、単に言動があるのみでは該当せず、客観的にみて、一般的な労働者であれば、能力の発揮や継続就業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ようなものを指します。
- このハラスメントは、上司、同僚のいずれの場合であっても**繰り返し又は継続的なもの**（意に反することを伝えているにもかかわらず、さらにこのような言動が行われる場合はさらに繰り返し又は継続的であることは要しません）が該当します。
- 言葉によるものだけでなく、必要な仕事上の情報を与えない、これまで参加していた会議に参加させないといった行為もハラスメントになります。

「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いいます。

1 対象となる事由

- ①妊娠したこと。
- ②出産したこと。
- ③産後の就業制限の規定により就業できず、又は産後休業をしたこと。
- ④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。

- ⑤坑内業務の就業制限若しくは危険有害業務の就業制限の規定により業務に就くことができないこと又はこれらの業務に従事しなかったこと。

2 防止措置が必要となるハラスメント

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。

ポイント

- ハラスメントの対象となる労働者は、妊娠等した女性労働者です。
- ハラスメント行為者となり得るのは、上司です。
- 「解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの」とは、労働者への直接的な言動である場合を言い、1回の言動でも該当します。

(2) 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
と。

ポイント

- ハラスメントの対象となる労働者は、妊娠等した女性労働者です。
- ハラスメント行為者となり得るのは、上司・同僚です。
- 労働者への直接的な言動である場合に該当します。また、単に言動があるのみでは該当せず、客観的にみて、一般的な女性労働者であれば、能力の発揮や継続就業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ようなものを指します。
- このハラスメントは、上司と同僚のいずれの場合であっても**繰り返し又は継続的なもの**（意に反することを伝え
ているにもかかわらず、このような言動が行われる場合はさらに繰り返し又は継続的であることは要しません）が
該当します。
- 言葉によるものだけではなく、必要な仕事上の情報を与えない、これまで参加していた会議に参加させないと
いった行為もハラスメントになります。

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

○ 「制度等の利用」に関する言動の例

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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。

※(2)や(3)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。

○ 「状態」に関する言動の例

- (1) 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のだから、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。
- (2) 上司・同僚が「妊婦には負担が大きいのだから、もう少し楽な業務に変わってはどうか」と配慮する。
- (3) 上司・同僚が「つわりで体調が悪そうだが、少し休んだ方が良くはないか」と配慮する。

※(1)から(3)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。

職場におけるパワーハラスメントや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防止のための 関係者の責務



令和元年の法改正により、職場におけるパワーハラスメントやセクシュアルハラスメント及び妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントを防止するために、職場におけるハラスメントの防止のために、法及び指針において、事業主や労働者に対して、主に以下の事項について努めることとする**責務規定**が定められました。

【事業主の責務】

- 1) 職場におけるハラスメントを行ってはならないことその他職場におけるハラスメントに起因する問題に対する自社の労働者の関心と理解を深めること
- 2) 自社の労働者が他の労働者（※）に対する言動に必要な注意を払うよう、研修その他の必要な配慮をすること
- 3) 事業主自身（法人の場合はその役員）が、ハラスメント問題に関する理解と関心を深め、労働者（※）に対する言動に必要な注意を払うこと

【労働者の責務】

- 1) ハラスメント問題に関する理解と関心を深め、他の労働者（※）に対する言動に必要な注意を払うこと
- 2) 事業主の講ずる雇用管理上の措置に協力すること

※ 取引先等の他の事業主が雇用する労働者や、求職者も含まれます。

職場におけるパワーハラスメントや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防止のために

V

事業主が雇用管理上講ずべき措置等

指針に定められている事業主が講ずべき措置のポイント

事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

- ①
 - ・ハラスメントの内容
 - ・ハラスメントを行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 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・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。

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

- ③ 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。
- ④ 相談窓口担当者が、内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。
ハラスメントが現実には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微妙な場合であっても、広く相談に対応すること。

職場におけるハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応

- ⑤ 事実関係を迅速かつ正確に確認すること。
- ⑥ 事実関係の確認ができた場合には、速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うこと。
- ⑦ 事実関係の確認ができた場合には、行為者に対する措置を適正に行うこと。
- ⑧ 再発防止に向けた措置を講ずること。

併せて講ずべき措置

- ⑨ 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じ、労働者に周知すること。
- ⑩ 事業主に相談したこと、事実関係の確認に協力したこと、都道府県労働局の援助制度を利用したこと等を理由として、解雇その他不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること。

職場における妊娠・出産・育児休業等に関する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

⑪

業務体制の整備など、事業主や妊娠等した労働者その他の労働者の実情に応じ、必要な措置を講ずること。

相談対応等のポイント

パンフレット「職場におけるパワーハラスメント対策，セクシュアルハラスメント対策，妊娠・出産，育児休業等に関するハラスメント対策は事業主の義務です！」から抜粋

○相談に対する適切な対応

- ・相談担当者が相談を受けて終わりなのではなく、事業主としてどのように判断したのか、今後組織としてどのように対応していくのか等を相談者本人にフィードバックすることが大切です。
- ・相談・苦情を受けた後、問題を放置しておく、問題を悪化させ、被害を拡大させてしまったり、適切に対応してくれない（事業主の義務を果たしていない）と誤解を受けることになりますので、初期の段階での迅速な対応が必要です。また、対応に時間を要する場合は、その状況や対応に必要な期間等を相談者に伝えるようにしましょう。

○事実関係の迅速かつ正確な確認

- ・事案が生じてから、誰がどのように対応するのか検討するのでは対応を遅らせることになります。迅速かつ適切に対応するために、相談窓口と個別事案に対応する担当部署との連携や対応の手順などをあらかじめ明確に定めておきましょう。
- ・事実確認に当たっては、当事者の言い分、希望などを十分に聴きましょう。
- ・ハラスメントがあったのか、又はハラスメントに該当するか否かの認定に時間を割くのではなく、問題となっている言動が直ちに中止され、良好な就業環境を回復することが優先される必要があることは言うまでもありません。

○事後の対応

- ・ハラスメントの事実が確認されても、往々にして問題を軽く考え、あるいは話が広がるのを避けるため内密に処理しようとしたり、個人間の問題として当事者の解決に委ねようとする事例がみられます。しかし、こうした対応は、問題をこじらせ解決を困難にすることになりかねません。適正な解決のためには、相談の段階から、事業主が真摯に取り組むことが重要です。

①保育所におけるマタニティハラスメントの例

- ・保育所に1年ごとの契約職員として勤務している女性労働者Aは、勤続4年目の契約途中で妊娠した。出産予定日は次の年度の6月頃になるということが分かったので、まず主任に「妊娠しました。出産は来年の6月頃の予定ですが、まだ安定期に入っていないので主任限りでお願いできますか」と報告した。主任には「おめでとう。でも、園長にはなるべく早く自分で報告しといてね」と言われた。
- ・その後、安定期に入ったため、Aは園長に「妊娠しました。出産は来年の6月頃の予定です。産休は4月半ばに入る予定です。ご迷惑をおかけしますが、よろしくお願いします」と報告に行った。
- ・すると園長から「いつ頃出てこれる予定なの？」と聞かれたため、Aは「子供が1歳になるまで育児休業を取らせてもらいたいと思っています」と答えた。園長は「そうしたら、来年度はほとんど出てこれないってこと？ それなら来年度は契約を更新する意味がないから更新しない。出勤は3月いっぱいでもいいから」と言われた。Aは驚いて、「私にも予定があるので困ります」というのがやっとだった。園長は「自分の予定を言うんだったら園にも予定があるのわかるでしょ。 正職員だったら育児休業もしかたないけど、ぎりぎりの人数で回しているのに、契約職員にそんなに長く休まれたら雇っている意味がない」と言われた。Aが「なんとかお願いできませんか」と頼むと、理事長と相談すると言われた。
- ・園長に報告して1週間くらい経った頃に、Aは園長室に呼ばれたので行ってみると、園長に「あなたが妊娠したこと、来年6月頃の出産予定であること、子供が1歳になるまで育児休業を希望していることを理事長に報告しました。理事長は報告が遅すぎると怒っておられたよ。お腹が大きくなってくると足元が見えなくなるし、あなたにも園児にも危険だから、3月いっぱいと言わず、後任が見つかったら早めに辞めてほしいというご意向でした」と言われた。

・この事例における園長の対応は、**男女雇用機会均等法第11条第3項及び育児・介護休業法第25条**に照らして、典型的なマタニティハラスメントと言えます。先に説明した通り、事業主である理事長はこのような園長の言動を防止する義務がありますし、そのような言動が発生したと把握した場合は、園長への注意をはじめとする事態の收拾に当たらなければなりません。しかし、理事長は園長の言動を更に後押しするような発言を行っています。これは**男女雇用機会均等法第9条3項（妊娠・出産を理由とする解雇その他の不利益取り扱いの禁止）に違反**します。

②介護施設におけるセクハラの例

- ・老健施設に介護職員として勤務する女性労働者Bは、利用者Cのことで悩んでいた。Cは軽い認知症の症状と右半身の麻痺のある80代の男性で、Bの所属するフロアに入所して半年経ったところである。
- ・入所して半年の間、Bは何度かCと接触があったが、ときどき軽い見当識障害が出ること、段差を乗り越えるときに補助が必要になること、右手が不自由なため食事の介助が必要になる入所者という理解であった。
- ・しかし、ここ数回、食事の介助をBが担当した時、Cは左手でBの太ももを撫でるという行為を行った。不快に思ったBが左手が届かないようにCの右側から食事の介助をしようとすると、Cは不自由な右手でもBの太ももと下腹部を撫でた。「こういうことはだめですよ」とBが注意をすると、Cはにやにや笑ったため、BはCが意図的にこのような行為を行っているのだと思った。
- ・Cはすぐそばに他の職員がいる時や他の職員にはこのような行為を行わなかったが、Bが食事介助を担当し、周りに他の職員がいない時には体に触ってくるようになった。そのため、Bはフロア長にCの行動について相談に行った。
- ・フロア長はBの話を聞くと、「Cさんは認知症の症状があるのはわかってるでしょう。病気から出た行動に目くじらを立てても仕方がない。プロらしく行動してほしい」と言った。

・先ほど説明した通り、事業主には**男女雇用機会均等法第11条第1項**により職場でのセクシュアルハラスメントを防止する義務があり、職場でのセクシュアルハラスメントの相談に対して事実関係を迅速かつ正確に確認し、事実が確認できた場合は対策をとらなければなりません。セクシュアルハラスメントを行った者が顧客、取引先の労働者等、事業主と労使関係にない者であっても同様です。相談に対し相談者の我慢を求める等の対応はこの義務に反する行為となります。

③介護施設におけるカスタマーハラスメントの例

- ・訪問介護事業所にケアマネとして勤務する労働者Dは利用者の娘Eからのクレームに悩んでいる。
- ・利用者は認知症があり生活の様々な面で支援が必要であるが、ケアマネとして支援プランを立てても、Eが気に入らないとクレームを入れてくる。Dがどうしてもその支援プランになったかということを説明しようとしても聞く耳を持たず、一方的にEの意見を述べ過度な要求を繰り返すが、それを100%叶えるという回答でなければDを罵倒し、上司に代われ、Dを解雇しろ等騒ぐ。そのため、Eから電話があると、1, 2時間くらいは対応に手を取られるため、他の仕事が進まず、残業が増えた。
- ・EがDを担当から外せと何度も電話をしてくるが、他のケアマネもEがどのような人物なのか知っているため、誰も代わってくれる者がいない。所長にはEから電話があるたびに相談しており、何度か電話を代わって対応してもらったこともあるのでEの人となりは理解してもらっているが、Eは誰の言うこともまったく聞かないため、所長としても打つ手がない状態である。
- ・このままEの対応をしていると、D自身の精神状態に影響があるのではないかと怖いが、どうしたらよいか。

・いわゆるカスタマーハラスメントとは、顧客等からのクレーム・言動のうち要求の内容の妥当性に照らして、その**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、労働者の就業環境が害されるものですが、正当なクレームとの線引きが難しく、法的に事業主に防止義務があるとはされていません。しかし、これを放置すると、対応している労働者に過度の精神的ストレスを感じさせるとともに通常の業務に支障がでることもあります。そのため、防止措置が事業主の義務となっていなくても、他のハラスメントと同様に対応することが望ましいとされています。

・このような事例の場合、基本的な対応としてはまず記録をとることです。記録する事項は①対応にかかった時間、②対応者、③相手の要求と会社としての回答が基本ですが、それ以外にも必要と考えられることは記録しておきましょう。電話でのクレームが主体である場合は、「この電話は録音させていただきます」と予めアナウンスを流して録音することも一つの手段です。

・また、組織として対応するため、「どのレベルからカスタマーハラスメントとして対応するか」という判断基準を予め設け、それを超えた場合は警察、顧問弁護士等外部に相談する等フローを設けておくとい良いでしょう。事案の記録はこの外部への相談の時にも必要となります。

・厚生労働省HPで「**カスタマーハラスメント対策企業マニュアル**」を公表しているので、興味のある方はご覧ください。

④介護施設における労働条件に関する紛争の例

- ・労働者Fは採用面接において施設長に「日勤のみで土日は休み」という条件を約束してもらい入社した。採用後交付された労働契約書にも、所定労働時間は9時から17時、休日は土日と書かれている。
- ・しかし、配属されたフロアの長はこの条件を聞いても「それでは困る」と言って、早出や遅出、夜勤、土日の出勤を求めてくる。労働契約書を見せても、「休みを自分の自由にとれると思ってもらっては困る」と言って聞いてくれない。
- ・施設長にフロア長が契約書と異なる時間にシフトを組むので困ると相談しても、「できるんだったら、シフトの通りに働いてほしい」と言われる。シフトで働くのは無理だから、採用面接で「日勤だけなら働けます」と言って「それでよい」と約束してもらったのに、それをなかったことのように言われるのが辛くなってきた。
- ・労働契約書に書かれている条件を施設が勝手に変えてもいいのか。このような施設にはもう勤めるのは無理なので退職したいが、労働契約書には退職は60日前に通知することと書かれている。60日我慢しなければ辞められないのか。

- ・労働契約は一般の契約と同様、労使双方が守る義務があるので、そもそも**契約内容を一方的に変更することはできない**。
- ・また、**労働基準法第15条第2項**に「明示された労働条件と事実が相違している場合には、労働者は即時に労働契約を解除することができる」と定められているため、契約書に退職60日前の通知が明記されていたとしても、本事案のように重大かつ一方的な変更を強行した場合は、労働者に即時退職される可能性がある。

(6) 対策のための参考資料

▶周知資料例

京都労働局ホームページ

トップページ〉各種法令・制度・手続き〉雇用環境・均等関係〉ハラスメント対策からダウンロードできます。

▶就業規則等の規定例や指針の解説等は、パンフレット「職場におけるパワーハラスメント対策、セクシュアルハラスメント対策、妊娠・出産、育児休業等に関するハラスメント対策は事業主の義務です！」参照

▶上記パンフレットや、社内研修資料・動画など、対策に活用できるコンテンツが「**あかるい職場応援団**」（職場におけるハラスメント対策の総合情報サイト）に掲載されています。

年 月 日

ハラスメントは許しません!!

パート・アルバイト、派遣労働者も含め、職場で働いているすべての従業員に対するハラスメント行為を許しません。当社の従業員以外の者に対しても、ハラスメントを行ってはなりません。

職場におけるハラスメントは、個人の尊厳を不当に傷つける社会的に許されない行為です。また、従業員の能力の有効な発揮を妨げるとともに、職場秩序や業務の遂行を阻害し、会社の社会的評価に影響を与える問題です。
性別役割分担意識に基づく言動はセクハラ、妊娠・出産・育児休業等に関する否定的な言動はマタハラ等の、従業員同士のコミュニケーションの希薄化などの職場環境の悪化やハラの発生の原因や背景になることがあります。
このような言動を行わないよう注意し、職場環境の改善に努めましょう。

セクハラ

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蒙る（対価型）、性的な言動により就業環境が害されること（環境型）。

- ◎性的な事実関係を尋ねること
- ◎性的な冗談やからかい
- ◎食事やデートに執拗に誘うこと
- ◎性的な噂の流布
- ◎個人的な性的体験話を話すこと
- ◎わいせつ画像の閲覧、配布、提示
- ◎必要なく身体へ接触すること
- ◎性的な関係を強要すること

※同性に対するもの、優劣の差別を目的、も自覚に問わず性差意識であればセクハラに該当します。

※行為者は上司、同僚に限らず、取引先の役員、顧客等も含まれます。

パワハラ

優越的な関係を背景とした、業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動により就業環境を害すること。

※客観的に見て、業務上必要かつ相当な範囲で許される適正な業務上の指導は、パワハラとは認められません。

- ◎暴行・脅迫等身体的な攻撃
- ◎脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言等精神的な攻撃
- ◎隔離・仲間外し・無視等人間関係からの切り離し
- ◎業務上明らかに不都合なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害
- ◎業務上の合理性なく、能力や経歴とかけ離れた過度の厳しい仕事を命じることや仕事を与えないこと
- ◎私的なことと過度に立ち入ること

※被害者は個人を指し、当該労働者の了解を要せずに暴露すること（アンチング）もパワハラに該当します。

マタハラ等

（妊娠・出産・育児休業・介護・休業等に関するハラスメント）

上司・同僚からの言動により、妊娠・出産した労働者や育児・介護休業等中出・取得した労働者の就業環境が害されること。

- ◎産前休業、育児休業、介護休業、短時間勤務等の制度等の取扱いの不当
- ・上司に休養期間を短縮したら、「休むなら辞めてもらう」と言われた。
- ・画像が「短期間勤務をするなんて、周りの迷惑をかけるじゃない」と繰り返された。
- ◎妊娠・出産したこと、そのことにより労働能力が低下したこと等の「状態への不当な言動」
- ・上司や同僚が「妊娠するなら産後1時期を避けるべきだった。」とことあるごとに言う。

ハラスメント行為者には、就業規則等に基づき懲戒処分とする等、厳正に対処します。

※行為者の具体的な態様（時間・場所・内容・程度）、当事者同士の関係、被害者の対応・心情等を総合的に判断し、処分内容を決定します。

相談窓口

〇〇課 氏名 〇〇 〇〇（女性） 連絡先:

〇〇課 氏名 〇〇 〇〇（男性） 連絡先:

××外部相談窓口（電話: メールアドレス: ）

- ハラスメントの可能性がある場合や放置すれば就業環境が悪化するおそれがある場合、ハラスメントに当たるかどうか微妙な場合も含め、広く相談に対応します。
- 相談は公平に、相談者だけでなく行為者等についてもプライバシーを守って対応します。
- 相談したこと、事実関係の確認に協力したことを理由として不利益な取扱いは行いません。

※相談を受けた場合には、事実関係を迅速に確認し、事実が確認できた場合には、被害者に対する配慮のための措置及び行為者に対する措置を講じます。また、再発防止策を講じる等適切に対応します。