



# 職場における パワハラ防止対策の義務化に対応

労働施策総合推進法の改正により、令和2年6月1日から、事業主にパワーハラスメント防止対策の措置が義務化されました。中小事業主(2頁参照)は、令和4年4月1日から義務化されます。(それまでは努力義務となりますが、早めに対応しましょう)

## 目次

01	パワーハラスメントの相談の現状	01	06	職場におけるハラスメント防止のための望ましい取組	09
02	職場におけるパワーハラスメントとは	02	07	カスタマーハラスメントに関して望ましい取組	10
03	パワーハラスメントの種類と種類	04	08	中小企業のパワーハラスメント防止対策の取組実態	11
04	事業主及び労働者の責務	05	09	ハラスメントの発生と企業の責任	12
05	パワーハラスメント防止のために講ずべき措置	05	10	県内中小企業における取組	13

# 01 パワーハラスメントの相談の現状

## かながわ労働センターの相談状況

神奈川県「かながわ労働センター」ではパワハラ等の「職場の人間関係」に関する相談が増加しています。

令和元年度の相談件数は2,454件で、前年度比60件、2.5%増加しました。そのうち、「パワハラ」に関する相談が前年度から145件増加し、1,511件（構成比 61.6%）で一番多い割合を占めています。（図1）

「パワハラ」に関する相談者は、男女別では、女性からの相談が887件（構成比58.7%）とやや上回っています。（図2）

また、企業規模別では企業規模が不明なものを除くと「300人未満規模」の企業に関わる相談が432件で全体の58.6%を中小企業が占めています。（図3）

図1 職場の人間関係に関する相談（内容別件数）

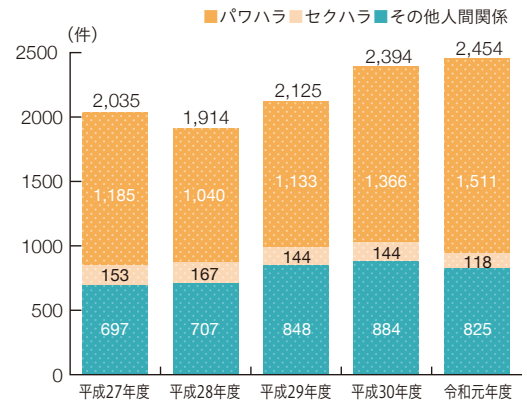


図2 パワハラに関する相談（男女別件数）

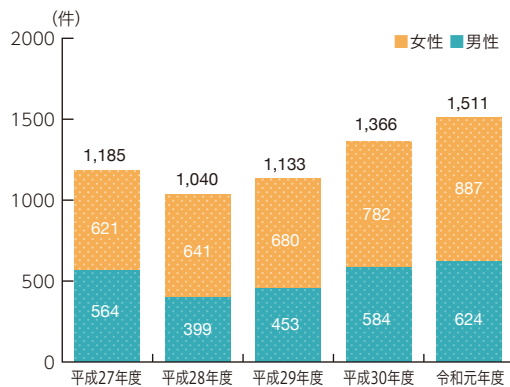
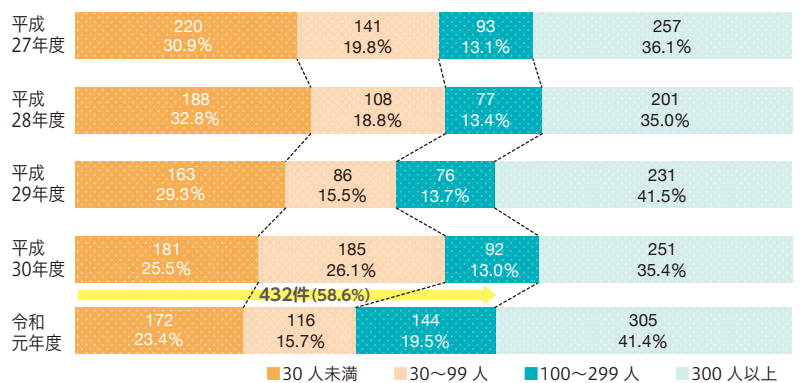


図3 パワハラに関する相談（企業規模別構成比） ※企業規模が不明なものを除く



出典：「令和元年度神奈川県労働相談の概況」

## 国の個別労働紛争解決制度の施行状況

「個別労働紛争解決制度」は、個々の労働者と事業主との間の労働条件や職場環境等をめぐるトラブルを未然に防止し、早期に解決を図るための制度で、「総合労働相談」、都道府県労働局長による「助言・指導」、紛争調整委員会による「あっせん」の3つの方法があります。いずれの制度も「いじめ・嫌がらせ」が最多となっています。

### 総合労働相談コーナー 都道府県労働局及び労働基準監督署に設置 - 全国 379 か所

令和元年度総合労働相談件数  
**118万 8,340件**

左記のうち  
民事上の個別労働紛争相談件数 **27万 9,210件**  
(一番多いのは「いじめ・嫌がらせ」……87,570件)

労働局長による助言・指導

申出件数  
**9,874件**

一番多いのは  
「いじめ・嫌がらせ」  
**2,592件**

紛争調整委員会によるあっせん

申請件数  
**5,187件**

一番多いのは  
「いじめ・嫌がらせ」  
**1,837件**

出典：厚生労働省「令和元年度個別労働紛争解決制度の施行状況」

# 02 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」の概念

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。(詳細は3頁参照)

※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、当該労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、当該労働者が業務を遂行する場所については、「職場」に含まれます。

「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

### 「優越的な 関係」とは？

パワーハラスメントを受ける労働者が行為者に対して、抵抗又は拒絶することができない蓋然性が高い関係をいいます。

### 「労働者」 とは？

正規雇用労働者だけでなく、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、派遣労働者も含み、派遣労働者については、派遣元事業主だけでなく、派遣先にも雇用管理上の措置義務が生じます。  
(労働者以外のものに対する言動については10頁参照)

### 「中小事業主」の規模は？

右記の業種・資本金・従業員数に応じた分類にあてはまる事業を指します。

※①又は②のいずれかを満たすもの

業種	①資本金の額又は出資の総額	②常時使用する従業員の数
小売業	5,000万円以下	50人以下
サービス業 (サービス業、医療・福祉等)	5,000万円以下	100人以下
卸売業	1億円以下	100人以下
その他の業種 (製造業、建設業、運輸等上記以外のすべて)	3億円以下	300人以下

# 職場におけるパワーハラスメントの3つの要素の具体的な内容

職場における パワハラ3要素	具体的な内容
<b>優越的な関係を 背景とした言動</b>	<p>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に対して抵抗又は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。</p> <p>(一例として)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>●職務上の地位が上位の者による言動</li><li>●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</li><li>●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 等</li></ul>
<b>業務上必要かつ 相当な範囲を 超えた言動</b>	<p>社会通念に照らし、当該言動が明らかに業務上の必要性がない、又はその態様が相当でないものを指します。</p> <p>(一例として)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>●業務上明らかに必要性のない言動</li><li>●業務の目的を大きく逸脱した言動</li><li>●業務を遂行するための手段として不適当な言動</li><li>●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 等</li></ul> <p>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。</p>
<b>労働者の就業 環境が害される</b>	<p>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。</p> <p>(一例として)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>●暴力により傷害を負わせる行為</li><li>●著しい暴言を吐く等により、人格を否定する行為</li><li>●何度も大声で怒鳴る、厳しい叱責を執拗に繰り返す等により、恐怖を感じさせる行為</li><li>●長期にわたる無視や能力に見合わない仕事の付与等により、就業意欲を低下させる行為 等</li></ul> <p>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。</p>

個別の事案について、職場におけるパワーハラスメントの該当性を判断するに当たっては、当該事案における様々な要素(※)を総合的に考慮して判断することが必要です。また、その判断に際しては、相談窓口の担当者等がこうした事項に十分留意し、相談者の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止め等その認識にも配慮しながら、相談者及び行為者の双方から丁寧に事実確認等を行うことも重要です。

※当該言動の目的、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、当該言動により労働者が受ける身体的又は精神的な苦痛の程度等。

# 03 パワーハラスメントの類型と種類

## 該当すると考えられる例／該当しないと考えられる例

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つの類型があります。また、類型ごとに典型的にパワーハラスメントに該当し、又は該当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。

代表的な言動の類型	該当すると考えられる例	該当しないと考えられる例
<b>①身体的な攻撃</b> ・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
<b>②精神的な攻撃</b> ・脅迫 ・名誉毀損 ・侮辱 ・ひどい暴言	1. 人格を否定するような言動(相手の性的指向・性自認に関する侮辱的な言動を含む)を行う 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す 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す 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
<b>③人間関係からの切り離し</b> ・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
<b>④過大な要求</b> ・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 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	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 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
<b>⑤過小な要求</b> ・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	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
<b>⑥個の侵害</b> ・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、私物の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して他の労働者に暴露する	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

★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

※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、事業主の方は十分留意して、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行うことが必要です。なお、上記の例については、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。

# 04 事業主及び労働者の責務

## 事業主の責務

- 職場におけるパワーハラスメントを行ってはならないこと等これに起因する問題(以下「ハラスメント問題」)に対する労働者の関心と理解を深めること。
- その雇用する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を実施する等、必要な配慮を行うこと。
- 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関心と理解を深め、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

- ハラスメント問題に関する関心と理解を深め、他の労働者(※)に対する言動に注意を払うこと。
- 事業主の講ずる雇用管理上の措置に協力すること。

※取引先の他の事業主が雇用する労働者や、求職者も含まれます。

# 05 パワーハラスメント防止のために 講ずべき措置 義務

事業主は、職場におけるパワーハラスメントを防止するために、以下の措置を必ず講じなければなりません。

## 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

### ① パワーハラスメントの内容、方針等の明確化と周知・啓発

職場におけるパワーハラスメントの内容及びパワーハラスメントに該当する行為を行ってはならないことや、事業主の方針等を明確化し、管理監督者を含む労働者が理解を深められるよう、就業規則等の文書に規定し周知・啓発します。

#### 取組例

- 就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書に、事業主の方針を規定し、当該規定と併せて、パワーハラスメントの内容及びパワーハラスメントの発生の原因や背景等を労働者に周知・啓発すること。
- 社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等にパワーハラスメントの内容及びパワーハラスメントの発生の原因や背景並びに事業主の方針を記載し、配付等すること。
- 職場におけるパワーハラスメントの内容及びパワーハラスメントの発生の原因や背景並びに事業主の方針を労働者に対して周知・啓発するための研修、講習等を実施すること。

#### POINT

パワーハラスメントの発生の原因や背景には、労働者同士のコミュニケーションの希薄化等の職場環境の問題があると考えられます。このため、これらを幅広く解消していくことが、職場におけるパワーハラスメントの防止の効果を高める上では重要です。

## ②行為者への厳正な対処方針、 対処内容の規定化と周知・啓発

職場におけるパワーハラスメントに係る言動を行った者については、厳正に対処する旨の方針及び対処の内容を、就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書に規定し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発します。

### 取 組 例

- 就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書に、パワーハラスメントに係る言動を行った者に対する懲戒規定を定め、その内容を労働者に周知・啓発すること。
- パワーハラスメントに係る言動を行った者は現行の就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書において定められている懲戒規定の適用の対象となる旨を明確化し、それを労働者に周知・啓発すること。

(規定例)

#### 第〇章 服務規律

第〇条 従業員は、次のような行為を行ってはならない。

- ①他人に不快な思いをさせ、会社の秩序、風紀を乱す行為
- ②他人の人権を侵害したり、業務を妨害したり、退職を強要する行為
- ③暴行、脅迫、傷害、賭博又はこれに類する行為及び恥辱等の行為
- ④～⑥ 略

#### 第△章 懲戒（懲戒の事由）

第△条 従業員が次のいずれかに該当するときは、その情状により、けん責、減給、出勤停止又は降格とする。

- ①～⑤ 略
- ⑥第〇条(服務規律)①又は②により風紀を乱したとき
- 2 従業員が次のいずれかに該当するときは、その情状により、諭旨解雇又は懲戒解雇とする。
  - ①～⑩ 略
  - ⑪前項⑥により数回にわたり懲戒を受けたにもかかわらず改善の見込みがない場合、又は第〇条(服務規律)③により風紀を乱したとき。

### POINT

「対処の内容」を文書に規定することは、パワーハラスメントに該当する言動をした場合に具体的にどのような対処がなされるのかをルールとして明確化し、労働者に認識してもらうことによって、パワーハラスメントの防止を図ることを目的としています。具体的なパワーハラスメントに該当する言動と処分の内容を直接対応させた懲戒規定を定めることのほか、どのような言動がどのような処分に相当するのかについて判断要素を明らかにする方法も考えられます。

## 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相談窓口の設置及び周知

相談への対応のための窓口（相談窓口）をあらかじめ定め、労働者に周知します。

### 取 組 例

- 相談に対応する担当者をあらかじめ定めること。
- 相談に対応するための制度を設けること。
- 外部の機関に相談への対応を委託すること。

### POINT

「窓口をあらかじめ定める」とは、窓口を形式的に設けるだけでは足りず、実質的な対応が可能な窓口が設けられていることをいいます。このためには、労働者に対して窓口を周知し、労働者が利用しやすい体制を整備しておくことが必要です。相談は面談だけでなく、電話、メール等複数の方法で受けられるよう工夫しましょう。相談の結果、必要に応じて人事担当者及び相談者の上司と連絡を取る等、相談内容・状況に即した適切な対応がとれるようフォローの体制を考えておきましょう。

## ④相談に対する適切な対応

相談窓口担当者が、相談(※)の内容や状況に応じ適切に対応できるようにします。相談窓口においては、被害を受けた労働者が萎縮して相談を躊躇する例もあること等も踏まえ、相談者の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止め等その認識にも配慮しながら、パワー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、パワー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が必要です。

※言動を直接受けた労働者だけでなく、それを把握した周囲の労働者からの相談も含まれます。

### 取組例

- 相談窓口の担当者が相談を受けた場合、その内容や状況に応じて、相談窓口の担当者と人事部門とが連携を図ることができる仕組みとすること。
- 相談窓口の担当者が相談を受けた場合、あらかじめ作成した留意点等を記載したマニュアルに基づき対応すること。
- 相談窓口の担当者に対し、相談を受けた場合の対応についての研修を行うこと。

### POINT

- 相談担当者に対する研修をするようにしましょう(対応の仕方、カウンセリング手法等)。相談担当者が対応を誤ったために、問題がこじれてしまうことがあります。
- 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となりますので、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。
- 放置すれば就業環境が害するおそれがある相談や、労働者同士のコミュニケーションの希薄化等の職場環境の問題が原因や背景となってパワーハラスメントが生じるおそれがある場合の相談も、幅広く対象とすることが必要です。
- 一見、特定の労働者に対する言動に見えても、周囲の労働者に対しても威圧するために見せしめとして行われていると客観的に認められるような場合には、周囲の労働者に対するパワーハラスメントと評価できる場合もあることにも留意しましょう。

## 職場におけるパワーハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応

### ⑤事実関係の迅速かつ適切な対応

事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認します。

### 取組例

- 相談窓口の担当者、人事部門又は専門の委員会等が、相談者及び行為者の双方から事実関係を確認すること。その際、相談者の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止め等その認識にも適切に配慮すること。
- 相談者と行為者の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と認められる場合には、第三者からも事実関係を聴取する等の措置を講ずること。
- 事実関係を迅速かつ正確に確認しようとしたが、確認が困難な場合等において、調停の申請を行うことその他中立な第三者機関に紛争処理を委ねること。



## ⑥被害者に対する適正な配慮の措置の実施

職場におけるパワーハラスメントが生じた事実が確認できた場合は、速やかに被害者に対する配慮の措置を適正に行います。

### 取組例

- 事案の内容や状況に応じ、以下の対応を行うこと。(パワーハラスメント等の被害者への対応を行う場合)  
事案の内容や状況に応じ、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、被害者と行為者を引き離すための配置転換、行為者の謝罪、被害者の労働条件上の不利益の回復、管理監督者又は事業場内産業保健スタッフ等による被害者のメンタルヘルス不調への相談対応等の措置を講ずること。
- 調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を被害者に対して講ずること。

## ⑦行為者に対する適正な措置の実施

職場におけるパワーハラスメントが生じた事実が確認できた場合は、速やかに行為者に対する措置を適正に行います。

### 取組例

- 就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書における職場におけるパワーハラスメントに関する規定等に基づき、行為者に対して必要な懲戒その他の措置を講ずること。  
併せて事案の内容や状況に応じ、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、被害者と行為者を引き離すための配置転換、行為者の謝罪等の措置を講ずること。
- 調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を行為者に対して講ずること。

## ⑧再発防止措置の実施

改めて職場におけるパワーハラスメントに関する方針を周知・啓発する等の再発防止に向けた措置を講じます。なお、職場におけるパワーハラスメントが生じた事実が確認できなかった場合においても、同様の措置を講じます。

### POINT

職場におけるパワーハラスメントに関する相談が寄せられた場合は、たとえパワーハラスメントが生じた事実が確認できなくても、これまでの防止対策に問題がなかったかどうか再点検し、改めて周知を図りましょう。

## 併せて講ずべき措置

## ⑨当事者等のプライバシー保護のための措置の実施と周知

職場におけるパワーハラスメントに関する相談者・行為者等の情報はその相談者・行為者等のプライバシー(※)に属するものであることから、相談への対応又はそのハラスメントに関する事後の対応に当たっては、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します。

※このプライバシーには、性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報も含まれます。

### 取組例

- 相談者・行為者等のプライバシー保護のために必要な事項をあらかじめマニュアルに定め、相談窓口の担当者が相談を受けた際には、そのマニュアルに基づき対応すること。
- 相談者・行為者等のプライバシーの保護のために、相談窓口の担当者に必要な研修を行うこと。
- 相談窓口においては相談者・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ていることを、社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に掲載し、配付等すること。

## ⑩相談、協力等を理由に不利益な取扱いをされない旨の定めと周知・啓発

労働者が職場におけるパワーハラスメントに関し、事業主に対して相談をしたことや、事実関係の確認等の事業主の雇用管理上講ずべき措置に協力したこと、都道府県労働局に対して相談、紛争解決援助の求め、調停の申請を行ったこと又は都道府県労働局からの調停会議への出頭の求めに応じたことを理由として、解雇その他の不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発します。

### 「相談等を理由とした不利益取扱い禁止」について

相談を行ったこと又は事業主による相談対応に協力した際に事実を述べたことを理由とする解雇その他の不利益な取扱いが、法律上も禁止されました。事業主は、労働者からの「自身がパワーハラスメント被害で困っている」、「職場でパワーハラスメントが起きている」等の相談に対して誠実に対応し、不利益な取扱いを行ってはなりません(※)。これは令和4年3月まで、労働施策総合推進法におけるパワーハラスメントの雇用管理上の措置を講じることが努力義務である中小事業主の場合でも同様

です。

また、派遣労働者も対象に含まれるものであり、派遣元事業主のみならず、派遣先も、派遣労働者が相談を行ったこと等を理由として、当該派遣労働者に係る労働者派遣の役務の提供を拒む等、不利益な取扱いを行ってはなりません。派遣先は、派遣元事業主と協力しつつ、誠実に対応を行いましょう。

※言動を直接受けた労働者だけでなく、それを把握した周囲の労働者らの相談も対象です。

## 06 職場におけるハラスメント防止のための望ましい取組

事業主及び労働者の責務の趣旨も踏まえ、積極的な対応をお願いします。

### ハラスメントの一元的な相談体制の整備

職場におけるパワーハラスメント、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は、それぞれ又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ことから、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。

### 職場におけるパワー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取組

職場におけるパワーハラスメントの原因や背景となる要因を解消するため、コミュニケーションの活性化や円滑化のために研修等の必要な取組を行うことや適正な業務目標の設定等の職場環境の改善のための取組を行うこと。

### 労働者や労働組合等の参画

事業主が雇用管理上の措置を講じる際に、必要に応じて、労働者や労働組合等の参画を得つつ、アンケート調査や意見交換等を実施する等により、その運用状況の的確な把握や必要な見直しの検討等に努めること(労働者や労働組合等の参画を得る方法として、例えば、労働安全衛生法に基づく衛生委員会の活用等も考えられます)。

### 他の事業主が雇用する労働者、就職活動中の学生等の求職者及び労働者以外の者(フリーランス、インターンシップ生、教育実習生等)に対するハラスメント防止措置

事業主は、職場における各種ハラスメントを行ってはならない旨の方針の明確化等を行う際に、当該事業主が雇用する労働者以外の者(他の事業主が雇用する労働者、就職活動中の学生等の求職者及び労働者以外の者(例えば個人事業主等のフリーランス、インターンシップ生、教育実習生等))に対する言動についても、同様の方針を併せて示すことが望ましいとされています。

また、これらの者から職場における各種ハラスメントに類すると考えられる相談があった場合には、その内容を踏まえて、必要に応じて適切な対応を行うように努めましょう。

# 07 カスタマーハラスメントに関して望ましい取組

カスタマーハラスメントとは顧客や取引先等による迷惑行為(暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等)により、対応する労働者が心身ともに傷つけられる行為をいいます。事業主は、雇用する労働者の就業環境を害されることのないよう、雇用管理上の配慮をすることが望まれます。また、事業主・労働者の責務の趣旨を踏まえれば、事業主自身や労働者も事業主が雇用する労働者以外の者に対する言動に注意を払うように努めることが望ましいため、積極的に対応を進めましょう。

## 1

### 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

事業主は、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関する労働者からの相談に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応するために必要な体制の整備として、次の取組を行うことが望ましいとされています。

- ①相談先(上司、職場内の担当者等)をあらかじめ定め、これを労働者に周知すること。
- ②相談を受けた者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。
- ③労働者が相談をしたことを理由として、解雇その他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

### 被害者への配慮のための取組

事業主は、相談者から事実関係を確認し、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為が認められた場合には、速やかに被害者に対する配慮のための取組を行うことが望ましいとされています。

#### ●被害者への配慮のための取組例

事案の内容や状況に応じ、被害者のメンタルヘルス不調への相談対応を行う。著しい迷惑行為を行った者に対する対応が必要な場合には、一人で対応させない等の取組を行うこと。

## 3

### 他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為による被害を防止するための取組

#### ①マニュアルの作成・研修の実施

他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為からその雇用する労働者が被害を受けることを防止する上では、事業主が、こうした行為への対応に関するマニュアルの作成や研修の実施等の取組を行うことも有効です。

#### ②業種・業態等に応じた取組

業種・業態等によりその被害の実態や必要な対応も異なると考えられることから、業種・業態等における被害の実態や業務の特性等を踏まえて、それぞれの状況に応じた必要な取組を進めることも、被害の防止に当たっては効果的です。

## Column

### 職場におけるセクシュアルハラスメント、妊娠・出産・育児休暇等に関するハラスメントの防止対策も強化されました！

職場における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については、男女雇用機会均等法、育児・介護休業法により、雇用管理上の措置を講じることが義務付けられています。令和2年6月1日より、以下のとおり、防止対策が強化されました。

中小  
事業主  
も対象

①事業主及び労働者の責務を法律上明記

②事業主に相談等をした労働者に対する不利益取扱いの禁止

③自社の労働者が他社の労働者にセクシュアルハラスメントを行った場合の協力対応(※セクシュアルハラスメントのみ)

#### 職場におけるセクシュアルハラスメントとは

「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をいいます。

#### 職場における妊娠・出産・育児休暇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」や育児休業等を申し・取得した「男女労働者」の就業環境が害されることをいいます。

# 08 中小企業のパワーハラスメント防止対策の取組実態

## パワーハラスメントの予防・解決のための取組の実施比率

職場のパワーハラスメントは企業に様々な悪影響を及ぼし、生産性や企業イメージの低下等につながります。

厚生労働省が平成28年度に実施した調査によると、パワーハラスメントの予防・解決のために取組を「実施している」と回答した企業は52.2%で半数を超えています。一方で「特に取組を考えていない」と回答した企業も25.3%と少なくありません。

全体としては約半数の企業が対策を実施しているものの、企業の従業員規模別でみると差が顕著にあらわれます。従業員数が1000人以上の企業では、9割近く(88.4%)の企業が何らかのパワーハラスメント対策を実施しています。一方、99人以下の企業の対策実施率は3割弱(26.0%)にとどまっています。

従業員規模が小さくなるほど、パワーハラスメント対策の実施率は下がっています。

図1 パワーハラスメントの予防・解決のための取組の実施状況

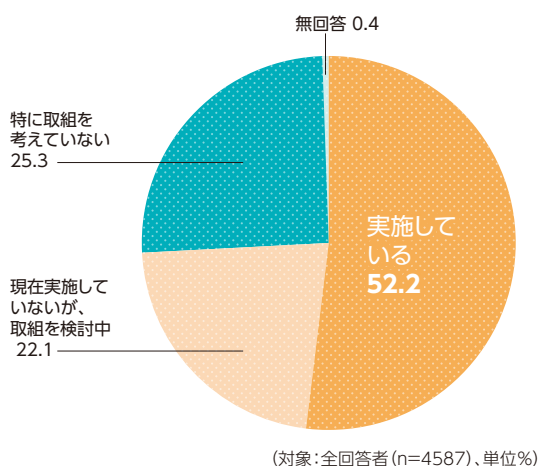
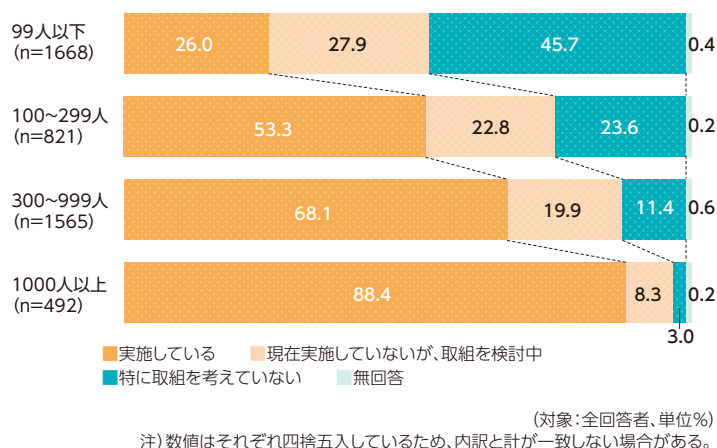


図2 パワーハラスメントの予防・解決のための取組の実施状況 (従業員規模別)

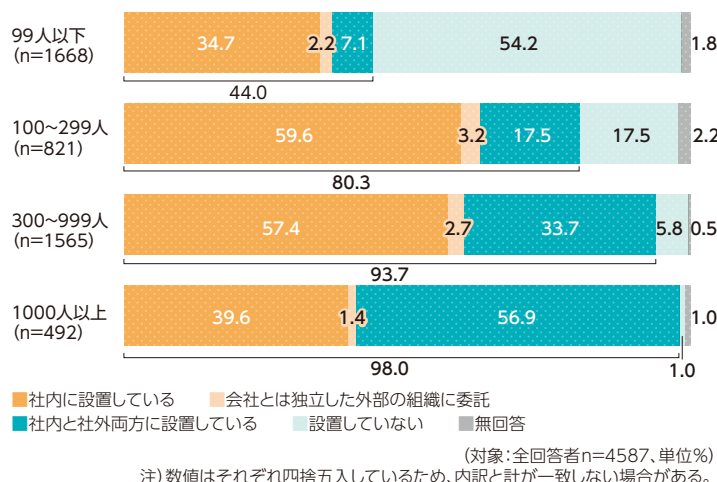


## 中小企業における実態把握の取組

中小企業では、より大きな規模の企業と比べて、従業員向けの相談窓口の設置比率が低く、相談窓口でパワーハラスメント事案を把握している比率も低くなっています。また、パワーハラスメントを受けた場合に会社とは関係のないところに相談する比率が高い傾向にあります。よって中小企業では、より大きな規模の企業と比べて、パワーハラスメントの実態が相対的に把握されていないといえます。

中小企業も令和4年4月1日からパワーハラスメント防止措置義務が適用されるため、早めの対策が求められます。

図3 従業員向けの相談窓口の設置状況 (従業員規模別)



出典:平成28年度「厚生労働省職場のパワーハラスメントに関する実態調査報告書(概要版)」

# 09 ハラスメントの発生と企業の責任

職場のパワーハラスメントに関する訴訟が起こったとき、個人間の問題だとして企業が放置していた場合や対策を怠っていた場合等は、企業(使用者)の責任が問われることがあります。

## ① 不法行為による損害賠償

故意又は過失により他人の権利や利益を侵害した者には、損害を賠償する責任(=不法行為責任)があります。【民法第709条】

使用者の権限(業務命令権、人事権等)の範囲の逸脱、濫用は、不法行為として使用者の責任を問われることがあります。

### A事件(東京高裁判決)

上司Aが、部下の案件の処理状況が悪いことから、当該部下と職場の同僚十数人に、退職勧告とも取れる表現や侮辱的な表現を含むメールを送信したことは、名誉感情をいたずらに毀損するものであり、叱咤激励しようとした目的が正当であったとしても、表現が許容限度を超え著しく相当性を欠き不法行為を構成するとした。

## ② 使用者の責任

使用者は、使用する労働者がその事業の執行につき第三者に損害を与えた場合に損害賠償責任を負うとされています。【民法第715条】

労働者間の行為が、一方の労働者への不法行為を構成する場合には、その不法行為について同条に基づき使用者の責任を問われることがあります。

### B事件(大阪高裁判決)

派遣労働者Xが、派遣先Bのライン監督者等からパワーハラスメントに該当する行為を受け、同派遣先での就労を辞めざるを得なくなったと主張して、Bに対し、使用者責任及びB固有の不法行為に基づく損害賠償として、慰謝料200万円等の支払いを求めた。

## ③ 債務不履行責任(安全配慮義務違反)

使用者は、労働契約に伴い、労働者に対し、その生命・身体の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をしなければなりません。(=安全配慮義務)【労働契約法第5条】

使用者がパワーハラスメントを放置したり、是認したりしていると、安全配慮義務を怠った「債務不履行」の責任を問われることがあります。【民法第415条、国家賠償法第1条】

### C事件(さいたま地裁判決)

使用者は従業員間のいじめを認識することが可能であった(いじめが3年近くに及んでいる。職員旅行や職場会議でのいじめがあったなど)にもかかわらず、これを認識して防止する措置をとらなかった安全配慮義務の債務不履行があったと認められた。

## パワーハラスメントによる精神障害の労災認定基準

パワーハラスメントを受けたことによる精神障害の発病が、業務による強い心理的負荷(ストレス)によるものと認められる場合、労働災害の認定の対象となります。精神障害の労災認定基準にパワーハラスメントが明示されました。職場における人間関係の優越性等に注目した上で、より適切に評価し得る「具体的出来事」に当てはめ、心理的負荷を判断することになります。

### 「上司等から、身体的攻撃、精神的攻撃等のパワーハラスメントを受けた」

#### 強いストレスと評価される例

- 上司等から、治療を要する程度の暴行等の身体的攻撃を受けた
- 上司等から、暴行等の身体的攻撃を執拗に受けた
- 上司等による人格や人間性を否定するような、業務上明らかに必要がない精神的攻撃が執拗に行われた

### 「同僚等から、暴行又は(ひどい)いじめ・嫌がらせを受けた」

#### 強いストレスと評価される例

- 同僚等から、治療を要する程度の暴行等を受けた
- 同僚等から、人格や人間性を否定するような言動を執拗に受けた
- 心理的負荷としては「中」程度の暴行又はいじめ・嫌がらせを受け、会社に相談しても適切な対応がなく、改善されなかった

# 10 県内中小企業における取組

## 事業主方針の明確化と 周知・啓発

### 株式会社 ジャパウイン

業種：介護関連事業  
資本金：3,500万 従業員数：約110人

#### 取組のポイント

- ▶事業主の方針の明確化
  - 就業規則への明確な記載
  - 就業規則の個別配付
- ▶周知・啓発
  - 各事業所掲示板への掲載
- ▶間接的な予防策
  - 新人向け研修
  - 新人指導に向けた啓発

#### 事業主の方針の明確化

- ・就業規則にパワハラ等ハラスメントの禁止を明確に規定しています。
- ・正社員やパート等全社員の入社時に就業規則を個別に配付しています。

## 相談体制整備の取組

### 株式会社 ココカラファインヘルスケア

業種：ドラッグストア・調剤関連  
資本金：5,000万 従業員数：約11,000人

#### 取組のポイント

- ▶相談窓口の充実
  - 3つの相談窓口の設置
  - 直属上司以外の相談対応
  - 外部機関による相談窓口の設置
  - 取引先の社員も相談可能
  - 外部保健師によるメンタルケア
- ▶迅速な対応
  - 相談対応のフロー化
- ▶教育・注意喚起の徹底
  - 店舗責任者等への定期的な研修の実施
  - 全従業員へのオンライン教育
  - クレーム等に関する各部署への相談等の徹底

#### 周知・啓発

- ・本社から各事業所の管理者へも周知徹底を通達しています。
- ・誰でもパワーハラスメントについて相談できること、申し出た人が不利益を被らないような対応をとる等、具体的な内容について説明しています。
- ・「受け手が不快に感じるかどうか」が重要です。相談内容は個人情報厳守等の文言とともに記された人事相談窓口案内をラミネートし、各事業所の誰もが目にする掲示板等に掲示しています。

#### 効果のみられた2つの間接的予防策

- ・「介護プロフェッショナルマナー研修」を入社から半年間月1回程度、新人向けに熟練ヘルパーの意見や経験を反映した教材を使用して実施しています。
- ・パワハラに該当する言動を具体的に例示した資料を配付し、管理職層、中堅層に注意喚起しています。

#### メンタルヘルスにも注意した対処

- ・被害を受けた人の健康状態や職場改善の要望等を聞き取り、ストレスの大きな要因となる労働環境の改善に努めています。

#### 3つの相談窓口の設置

店舗数・従業員数が多いので、電話とメールで相談が可能な窓口を3つ設置しています。メールは、翌営業日には返信しています。

- ①社内相談窓口
  - ・匿名対応はしていませんが、直属上司以外への相談が可能です。
- ②外部相談窓口
  - ・匿名での内部通報が可能です。直属の上長とは別のセクションラインが調査・対応し、原因の追求等に当たります。
  - ・取引先の社員からの相談も受け付けており、待合室等にはポスターを掲示しています。
- ③外部EAP窓口
  - ・外部の保健師によるメンタルケアです。ハラスメント等による精神的負担・不調に対するフォローアップを行っています。

#### 迅速な対応

- ・各窓口での対応フローをマニュアル化し、人事等の然るべき部署が迅速に対応します。
- ・是正までのフローを確立しており、事態が重要・重篤な場合には当事者間の迅速な引き離しを検討します。

#### (就業規則の抜粋)

#### パワーハラスメントの禁止

- 1.従業員はいかなる場合でもパワーハラスメントに該当するか、該当すると疑われるような言動を行ってはならない。
- 2.パワーハラスメントとは、職務上の地位や権限等を背景にして、本来の業務の範囲を超えて、継続的に人格と尊厳を侵害する言動を行い、従業員の働く環境を悪化させる、あるいは雇用不安を与えることである。
  - ①本人の意志ではどうにも変えることができないようなことについて非難し、人格尊厳を傷つけること。
  - ②暴力をふるうこと、不正行為を強要すること。
  - ③客観的に見て達成不可能な目標を設定し、達成できなかったことを理由に責めること。
  - ④客観的に見て他の人と異なる量や内容の仕事に強要すること。
  - ⑤客観的に見て業務上必要のない指示命令をすること。
  - ⑥正当な理由がないにもかかわらず仕事を妨害したり、仕事を与えないこと。
  - ⑦正当な理由がないにもかかわらず能力を低く評価するような言動を行うこと。
- 3.従業員は、他の従業員のパワーハラスメントに起因する問題により被害を受けた場合、会社所定の手続により、所属長、社長又は役員に対して相談及び苦情処理を申し立てることができる。申立人が申立後も被害を受けないように処置するほか、申し立てたことにより不利益な取り扱いを受けないよう配慮するものとする。

#### ハラスメントに関する教育・注意喚起

- ・全幹部職層対象の会議でパワーハラスメントに関して説明を実施し、その内容を従業員にも動画配信しています。
- ・店舗責任者を対象に年1回、事例を交えながら研修を実施します。
- ・全社員に対してオンラインによる教育を最低年1回は実施。15分～30分程度のテキストでの学習後、10問ほどのテストに全問正解になるまで取り組ませます。
- ・社員が店舗等でお客様等からクレーム等ご意見を頂いた場合は、上長、また必要があれば本部へ報告し、お客様相談センター等、関連部署と情報共有して、対応・改善施策の検討を随時行っています。
- ・社員には、上長やそのまた上長に相談するよう教育しており、前述した相談窓口の存在も周知徹底しています。

#### 個人情報の保護

- ・調査にあたり、当該部署・氏名等の情報の開示を求めています。相談者の要望に合わせ、不利益な扱いを受けないように、実名を伏せて聞き取りを行う等、プライバシーに考慮して対応しています。

## 事後の迅速かつ適切な対応

### 株式会社 アブソルート

業種：医療機器商社  
資本金：2,000万 従業員数：約20人

#### 取組のポイント

- ▶ 通報体制等の確立
  - ハラスメント調査対策室・調査チームの設置
  - 内部通報受付票による通報制度
- ▶ 意識づけと通報者保護
  - 通報から措置までのフローを見える化
  - 定期的な意識づけの実施
  - 徹底した通報者の保護

#### ハラスメント対策室・調査チームの設置

- ・ハラスメント発生時はすぐに対応が出来るように男性1名・女性3名でハラスメント対策室を設置しています。
- ・調査チームは、通報内容や被害者の所属部署を踏まえ、適切なメンバーを人選し結成します。
- ・調査後、法令違反があった場合は、ハラスメント対策室の責任者が調査結果を書面と口頭で社長へ報告し、就業規則に従った懲戒処分を行います。

## カスタマーハラスメントへの取組

### 株式会社 三春情報センター

業種：不動産・建築他  
資本金：9,000万 従業員数：約250人

#### 取組のポイント

- ▶ 意識・対応への教育
  - クレーム対応を含む指針の策定
  - 多岐にわたる研修会
  - 部門を超えた情報交換
  - クレーム事案を全社員にメール配信
- ▶ 相談体制の強化
  - 相談対応の明確化

#### クレーム対応を含む指針の策定

- ・クレームへの対応を含む会社の行動指針を「クレド(信条)」や「事業計画書」に明記し、入社時や年度初めに冊子で全社員に配付・携行させています。

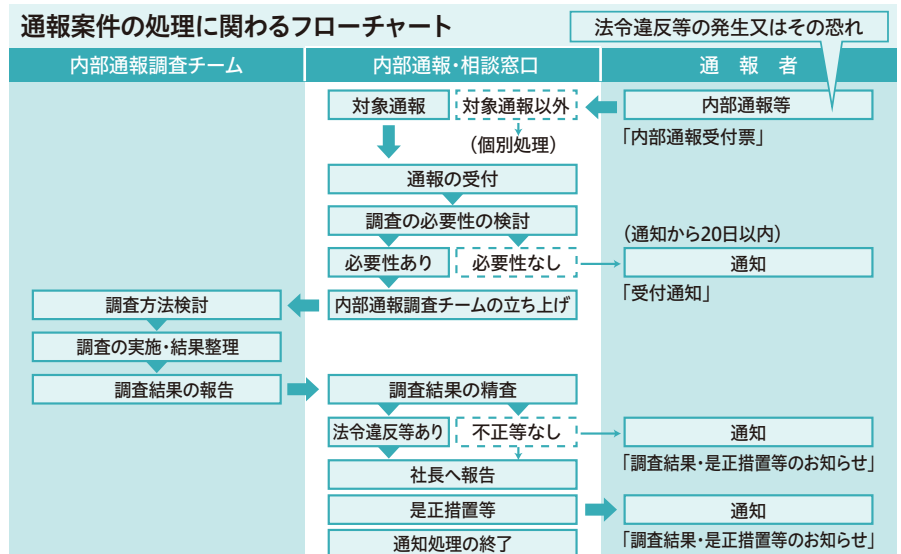
#### 内部通報受付票を用いた書面での通報

- ・通報者の情報や希望する連絡方法、通報内容、証拠書類等の有無等を書き込める「内部通報受付票」を内部通報窓口で受け付けます。
- ・郵送、電子メール、手紙、面談のいずれかで提出でき、匿名でも受け付けています。

#### 意識づけと通報者保護

- ・通報から調査・調査結果の精査・措置までの流れをフローチャートにした対応マニュアルを、全従業員に明示しています。
- ・対応マニュアルは入社時に説明し、常に誰でもいつでも閲覧が可能です。

#### 通報案件の処理に関わるフローチャート



- ・行動指針はホームページにも記載しており、お客様も見る事ができます。
- ・クレームを悪化させないことがカスタマーハラスメントの防止につながると考え、お客様への対応を一番に、クレーム対応はあらゆるものより優先して行います。

#### 多岐にわたる研修会

- ・入社時研修、年2回の全社員研修・勉強会の中で、行動指針等とともに、クレームへの意識・対応についても改めて認識を確認しています。
- ・取引後にお客様に「アフターアンケート」を記入いただき、必ず社長以下役員が確認し、ご指摘事項の改善はもちろんのこと、社員教育にも使わせていただいています。
- ・役職ごとで、業務の役割であったり、日々注意しなければいけない点は変わってくるため、今後は役職ごとの研修の実施も考えています。

#### 部門を超えた情報交換

- ・毎朝のマネージャー会議や週のはじまりの全体朝礼では、部門を超えた情報交換を行い、対応に向けた速やかな検討を実現して

- ・チェック方式で行う社員向け「ハラスメントに関する匿名アンケート」の内容等を、全従業員が参加する会議で、3ヶ月に1度取り上げ、定期的な意識づけを実施しています。
- ・通報者が不利益な扱いをされない旨を対応マニュアルや就業規則に明示しています(少人数の会社のため、通報者が不利益な扱いを受けないよう、プライバシーの保護を重要視しています)。
- ・調査チームは通報者と利害関係がない人を選び、通報情報も最小範囲で管理し、定めた範囲を超えて情報提供する場合には内部通報者等の同意を得るようにします。

います。

#### 情報共有による意識づけ

- ・実際におきたクレーム事案については、全社員にメールで配信し、各自に必ず読ませ、自分に置き換えて考え、対応方法をイメージする等によりクレームへの意識・対応を認識させ、再発防止に努めています。

#### 相談対応の明確化

- ・1人で対応することを避けて、即時に上司に相談するよう指導しています。誰に相談すればよいか、例えばその日に対応する上司を明らかにして、クレームが発生した場合は周囲の社員がその上司に報告する等連絡体制を明確にしています。
- ・上司は部下が1人で対応することにならないよう、常に注意を払い、クレームについては上司が直接対応するように指導しています。
- ・ミスや不手際によりクレームが起きた場合でも、速やかに上司へ報告するのは、当事者を責めるためではなく事後の迅速な対応のためであることを行動指針に明記しています。

# かながわ労働センターの労働相談窓口(令和2年度)

- ◆土・祝・休日、年末年始の閉庁日(12月29日から1月3日)を除きます。詳細はかながわ労働センター本所・各支所へお問合せください。
- ◆12:00~13:00を除いた時間が相談時間です。相談終了時刻の30分前までに電話又はご来所くださるようお願いいたします。
- ◆**要予約**のマークがあるものは、前日(土・日・祝休日を除く)までに予約が必要です。職員が内容を伺って受付します。

相談窓口	相談場所	電話番号	相談日	相談時間	電話・来所	
一般労働相談	本所	045(662)6110	月~金曜	8:30~17:15	電話・来所	
	川崎支所	044(833)3141				
	県央支所	046(296)7311				
	湘南支所	0463(22)2711(代)				
出張労働相談	県横須賀合同庁舎	046(823)0210(代)	火曜	9:00~17:00	電話・来所	
	県小田原合同庁舎	0465(32)8000(代)	水曜	9:00~17:00		
	相模原市中央区役所	042(769)8230	木曜	9:00~16:00		
	県足柄上合同庁舎	0463(22)2711(代) <b>要予約</b>	第3金曜	9:00~17:00		来所のみ
日曜労働相談	本所	045(633)6110(代)	日曜(年末年始を除く)	9:00~17:00	電話・来所	
夜間労働相談	本所	045(662)6110	火曜	17:15~19:30	電話・来所	
	川崎支所	044(833)3141 <b>要予約</b>	第3木曜	17:15~19:30	来所のみ	
女性のための労働相談 (女性職員対応)	マザーズハローワーク横浜	045(320)0335	第1・2・3・5 金曜	8:30~17:15	電話・来所	
(女性弁護士対応)	マザーズハローワーク横浜	045(662)6110 <b>要予約</b>	第4金曜※7月は31日	13:00~16:00	来所のみ	
	マザーズハローワーク相模原	046(296)7311 <b>要予約</b>	第3木曜	13:00~16:00		
弁護士労働相談	本所	045(662)6110 <b>要予約</b>	第1・3・5 火曜	13:30~16:30	来所のみ	
	川崎支所	044(833)3141 <b>要予約</b>	第4火曜 ※9月は23日 2月は24日			
	県央支所	046(296)7311 <b>要予約</b>	第3水曜			
	湘南支所(5・9・1月は県小田原合同庁舎で実施)	0463(22)2711(代) <b>要予約</b>	第2水曜			
外国人労働相談 (専門相談員・通訳対応)	本所	スペイン語	045(662)1166	第2・4 水曜	13:00~16:00	電話・来所
		ベトナム語	045(633)2030	第2・4 木曜		
		中国語	045(662)1103	金曜		
	県央支所	ポルトガル語	046(221)7994	月曜		
		スペイン語	046(221)7994	木曜		
働く人のメンタルヘルス相談 (カウンセラー対応)	本所	045(633)6110(代) <b>要予約</b>	第1・2・3・4 火曜	13:30~16:30	来所のみ	

**メール労働相談** ホームページ ※来所・電話相談が困難な神奈川県在勤又は在住の方が対象です

## 相談窓口所在地

【かながわ労働センター本所】〒231-8583 横浜市中区寿町1-4 【川崎支所】〒213-0001 川崎市高津区溝口1-6-12リンクス溝の口1階 【県央支所】〒243-0004 厚木市水引2-3-1 【湘南支所】〒254-0073 平塚市西八幡1-3-1 【県横須賀合同庁舎】〒238-0006 横須賀市日の出町2-9-19	【相模原市中央区役所】〒252-5277 相模原市中央区中央2-11-15 【県小田原合同庁舎】〒250-0042 小田原市荻窪350-1 【県足柄上合同庁舎】〒258-0021 足柄上郡開成町吉田島2489-2 【マザーズハローワーク横浜】〒220-0004 横浜市西区北幸1-11-15横浜STビル16階 【マザーズハローワーク相模原】〒252-0303 相模原市南区相模大野3-11-7相模大野B&Vビル6階
--	---

パワハラに関するホームページ(神奈川県) 「ハラスメントのない職場づくりを神奈川県から」はこちら▶

