【キャリアコンサルタント更新講習:技能講習】

職場で実践できる
各種ハラスメントに
対する対応

一般社団法人セルフキャリアデザイン協会
講師：大井宗太郎

大井宗太郎（セルフキャリアデザイン講師）　自己紹介

- 2010　産業カウンセラー
- 2010　キャリア・コンサルタント
- 2011　キャリア・コンサルティング技能検定国家2級
- 2018　1級キャリアコンサルティング技能士
- フリーランス（澁谷文藝復興代表）
- 人材紹介会社顧問・コンサルタント
- 高崎商科大学講師
- 埼玉女子短期大学講師
- バンタンデザイン研究所講師
- デートDV防止講座ファシリテーター
- LGBT理解・支援促進講座講師
- ハラスメント対策・防止講座講師

受講生自己紹介

お名前と受講動機だけで結構です

この講座のテーマ・コンセプト

- 社会正義を志向するキャリアコンサルタントとして
  - 被害者の救済と加害者の意識変革のサポート
  - 人権意識の高い職場環境の実現
  - 誰もが自分らしく働ける社会の共創
  - お互いを尊重し、差別や偏見のない社会の実現

本日の内容

- ハラスメントの実態（厚労省資料）
- 最近のニュース・話題
- ハラスメントについて
  - パワハラ、セクハラ、マタハラ、カスハラ等
- ハラスメント対策とキャリアコンサルタント

ハラスメントの実態

雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会（第６回）	資料４
令和6年５月１７日	

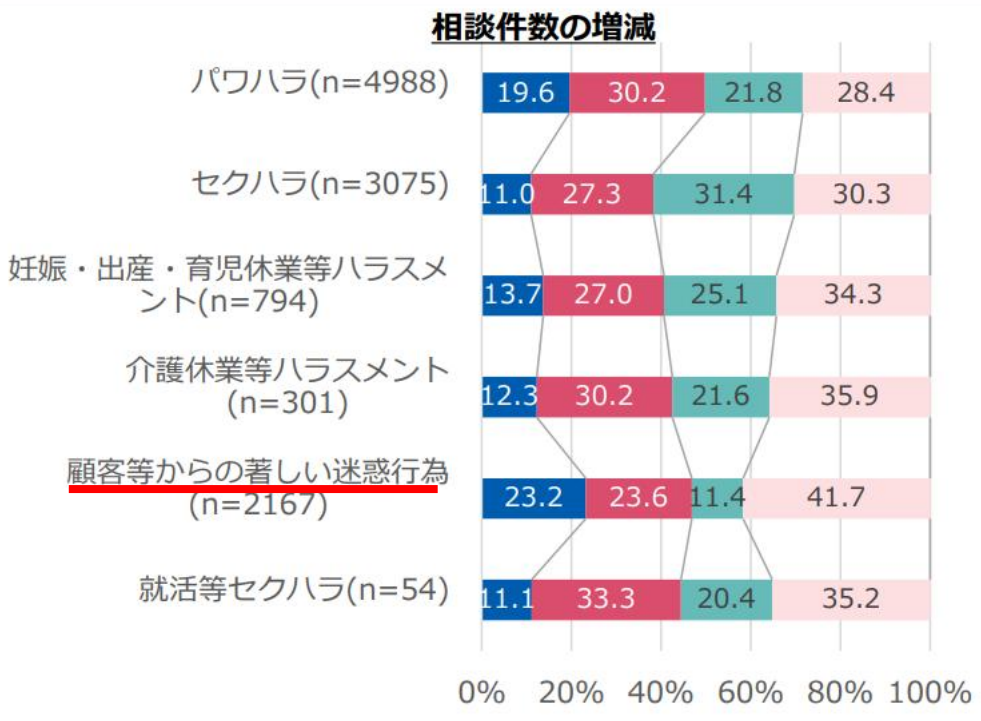
職場のハラスメントに関する実態調査　結果概要
（令和５年度厚生労働省委託事業）

抜粋

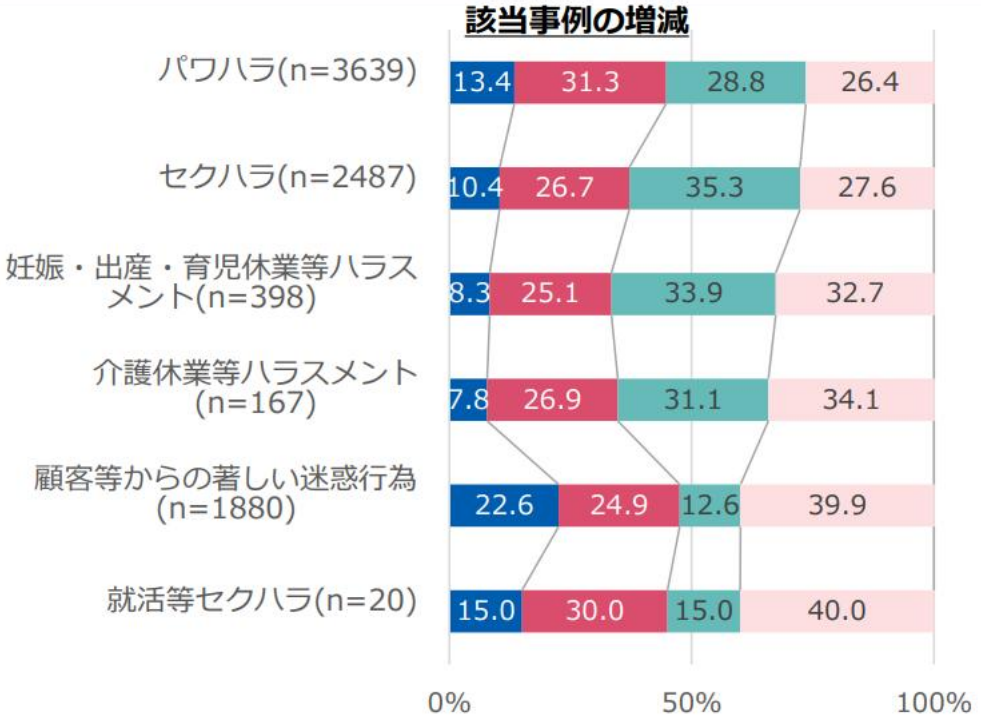
厚生労働省　雇用環境・均等局
雇用機会均等課

ハラスメントの発生状況②（企業調査）

○　相談件数の過去３年間の増減の傾向としては、
・事業主に防止措置義務が課されていない顧客等からの著しい迷惑行為を除く、各ハラスメントにおいて、「件数は減少している」の割合が「件数が増加している」の割合よりも高くなっているが、
・顧客等からの著しい迷惑行為では「件数が増加している」（23.2%）が「件数は減少している」（11.4%）より大幅に高い。
○　過去３年間の該当事例の増減の傾向としては、
・顧客等からの著しい迷惑行為及び就活等セクハラ以外は「件数は減少している」の割合が「件数は増加している」の割合よりも高いが、
・顧客等からの著しい迷惑行為については「件数は増加している」（22.6%）が「件数は減少している」（12.6%）よりも高い



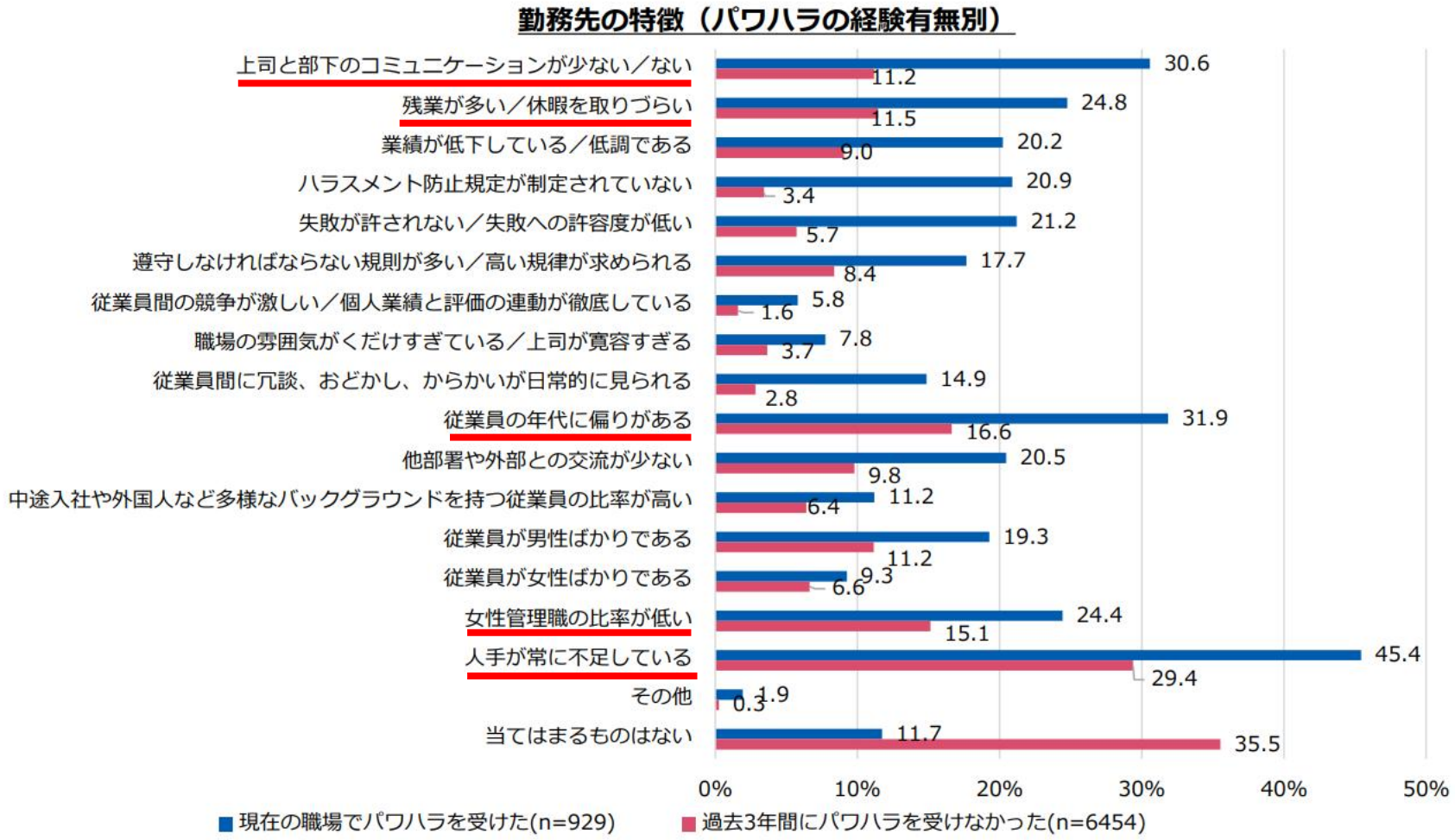
※調査対象：過去３年間に各ハラスメントまたは不利益取り扱いに関する相談を取り扱ったと回答した企業（無回答、無効回答を除く）



※調査対象：過去３年間に各ハラスメントまたは不利益取り扱いに該当すると判断した事例があると回答した企業（無回答、無効回答を除く）

ハラスメントの経験有無別にみた勤務先の特徴①（労働者等調査）

○　勤務先でパワハラを経験した者の勤務先の特徴について、パワハラを経験した者と経験しなかった者の回答の差が10%以上ある特徴を見ると、「上司と部下のコミュニケーションが少ない／ない」、「残業が多い／休暇を取りづらい」、「業績が低下している／ 低調である」、「ハラスメント防止規定が制定されていない」、「失敗が許されない／失敗への許容度が低い」、「従業員間に冗談、おどかし、からかいが日常的に見られる」、「従業員の年代に偏りがある」、「他部署や外部との交流が少ない」、「人手が常に不足している」などがある。



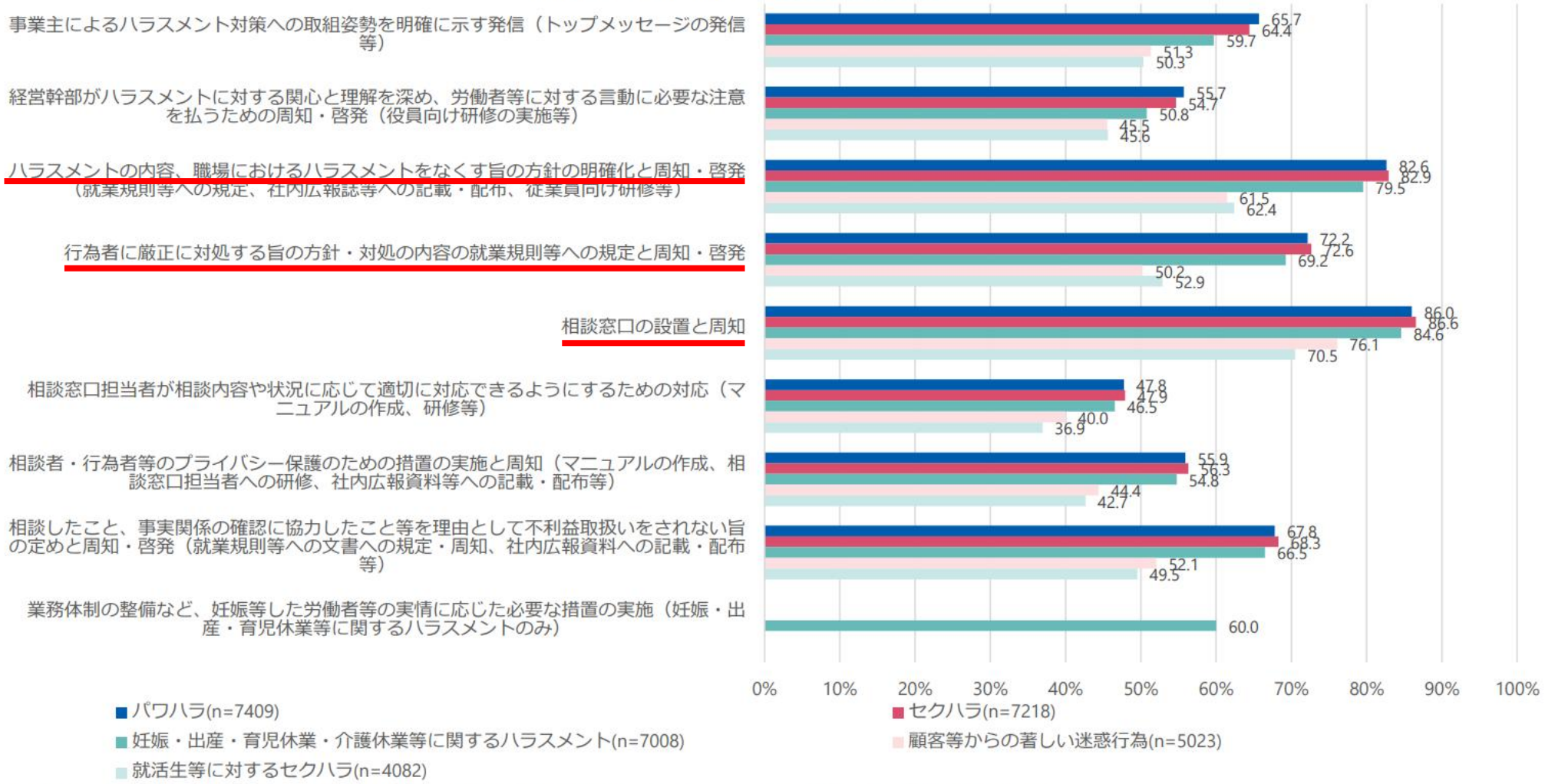
※調査対象：現在の職場でパワハラを受けた者、または、過去3年間にパワハラを受けなかった者

ハラスメント予防・解決のための取組（企業調査）

○　各ハラスメント別にみた、企業のハラスメント予防・解決のための具体的な取組内容については、「相談窓口の設置と周知」がいずれのハラスメントにおいても最も高い。

○　顧客等からの著しい迷惑行為や就活等セクハラは、パワハラ、セクハラ、妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントと比べて、いずれの取組内容においても実施している割合が低い傾向にある。

ハラスメント予防・解決のための取組

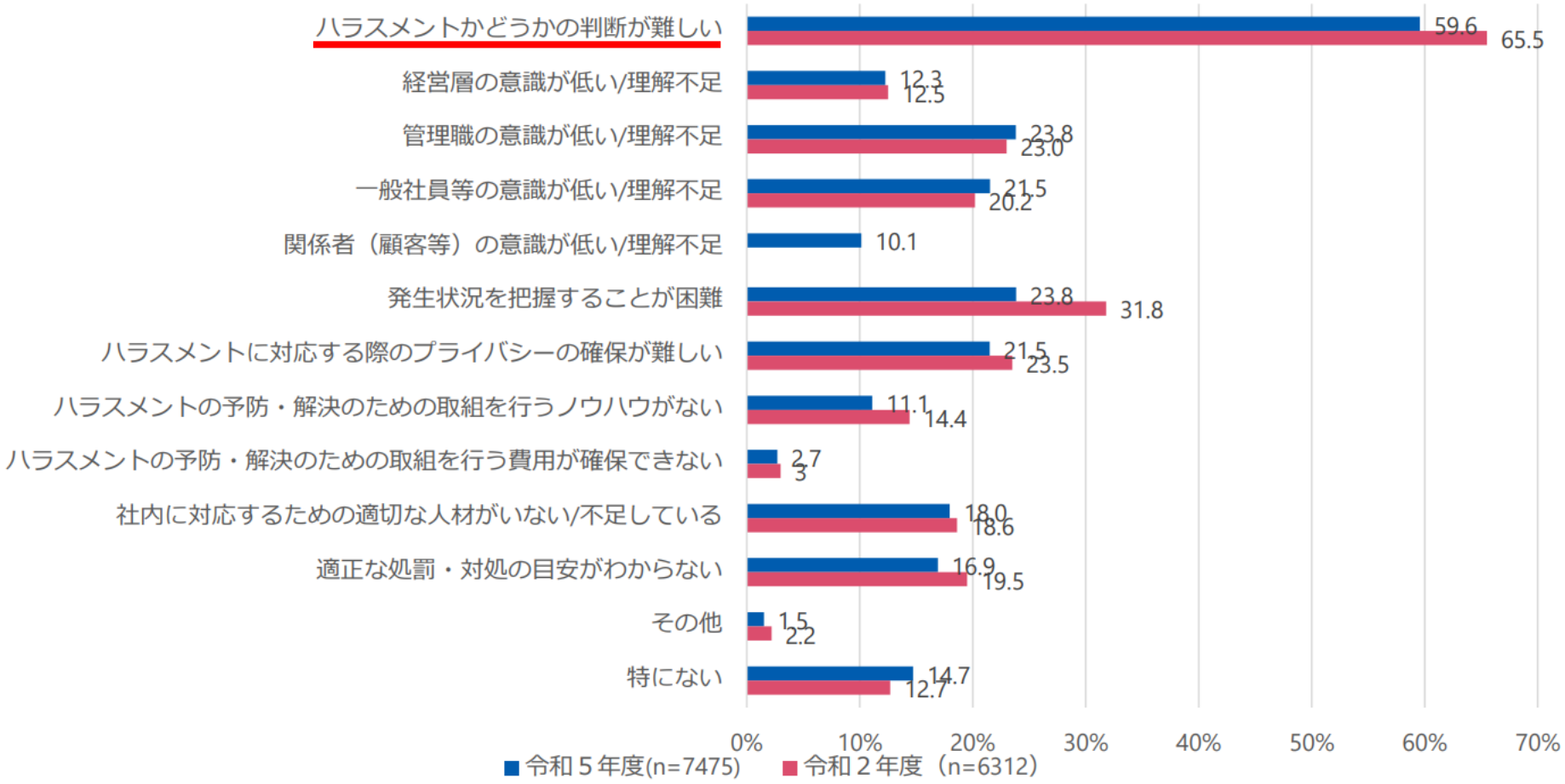


※調査対象：回答企業のうちハラスメントの予防・解決のための取組を実施している企業（無回答・無効回答を除く）

ハラスメントの取組を進める上での課題（企業調査）

○　ハラスメントの取組を進める上での課題については、「ハラスメントかどうかの判断が難しい」（58.8%）が最も高く、次いで「管理職の意識が低い/理解不足」と「発生状況を把握することが困難」が同率（23.6%）であり、令和２年度と比べても課題状況は概ね同じである。

ハラスメントの取組を進める上での課題



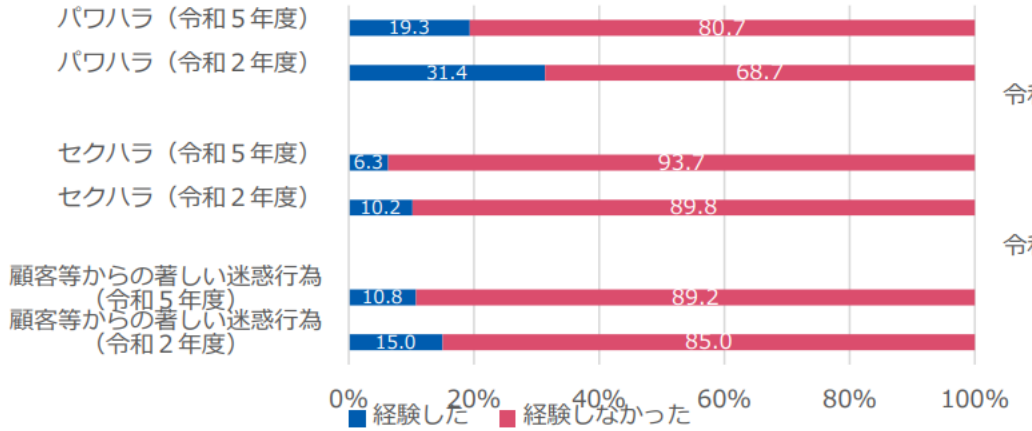
※調査対象：1つ以上ハラスメント予防・解決の取組を実施していると回答した企業（従業員規模が「分からない」と回答した企業、無回答、無効回答を除く）
※令和２年度調査では、従業員規模が「分からない」と回答した企業も含んでいる。
※令和２年度調査では「関係者（顧客等）の意識が低い/理解不足」は調査項目としていない。

勤務先等でハラスメントを受けた経験（労働者等調査）

○　過去３年間に勤務先等で各ハラスメントを受けた経験については、パワハラは19.3%（－12.1%）、セクハラは6.3%（－3.9%）、顧客等からの著しい迷惑行為は10.8%（－4.2%）、女性の妊娠・出産・育児休業等ハラスメントは26.1%（－0.2%）、男性の育児休業等ハラスメントは24.0%（－2.2%）、就活等セクハラはインターンシップ中で30.1%、インターンシップ以外の就職活動中で31.9%である。

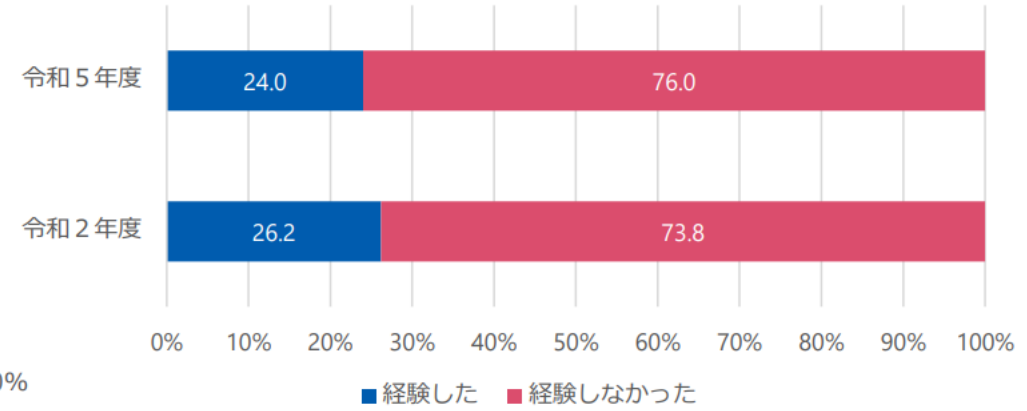
○　令和２年度と比べて、パワハラ、セクハラ、顧客等からの著しい迷惑行為は減少し、女性の妊娠・出産・育児休業等ハラスメント、男性の育児休業等ハラスメントは横ばい、インターンシップ中及びインターンシップ以外の就職活動中での就活等セクハラは増加している。

過去３年間にパワハラ、セクハラ、顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験



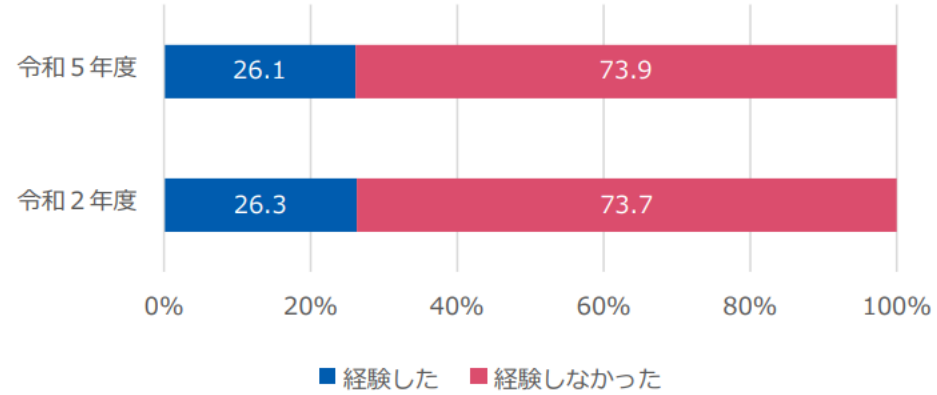
※調査対象：調査に回答した全ての者（n=8000）

過去５年間に男性が育児休業等ハラスメントを受けた経験



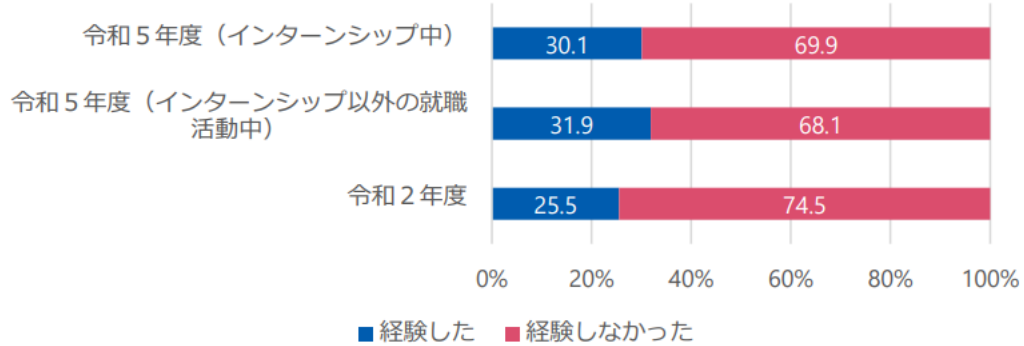
※調査対象：過去5 年間に勤務先で育児に関わる制度を利用しようとした男性労働者（n=500）

過去５年間に女性が妊娠・出産・育児休業等ハラスメントを受けた経験



※調査対象：過去5 年間に就業中に妊娠/出産した女性労働者（n=1000）

就活等セクハラを受けた経験

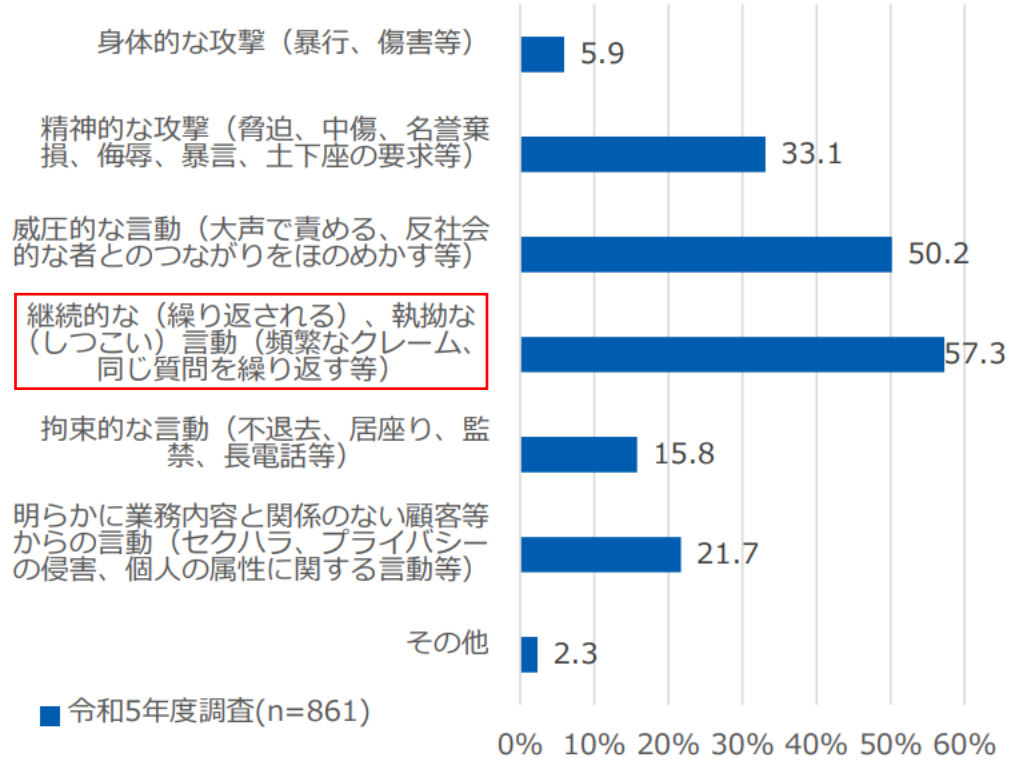


※調査対象：（上）インターンシップに参加したと回答した者（n=758）
（中央）インターンシップ以外の就職活動を行ったと回答した者（n=737）
（下）調査に回答した全ての者（n=1000）
※令和２年度調査では、インターンシップ以外の就職活動中の経験と、インターンシップ中の経験を分けずに調査している。

顧客等からの著しい迷惑行為の内容・行為者（労働者等調査）

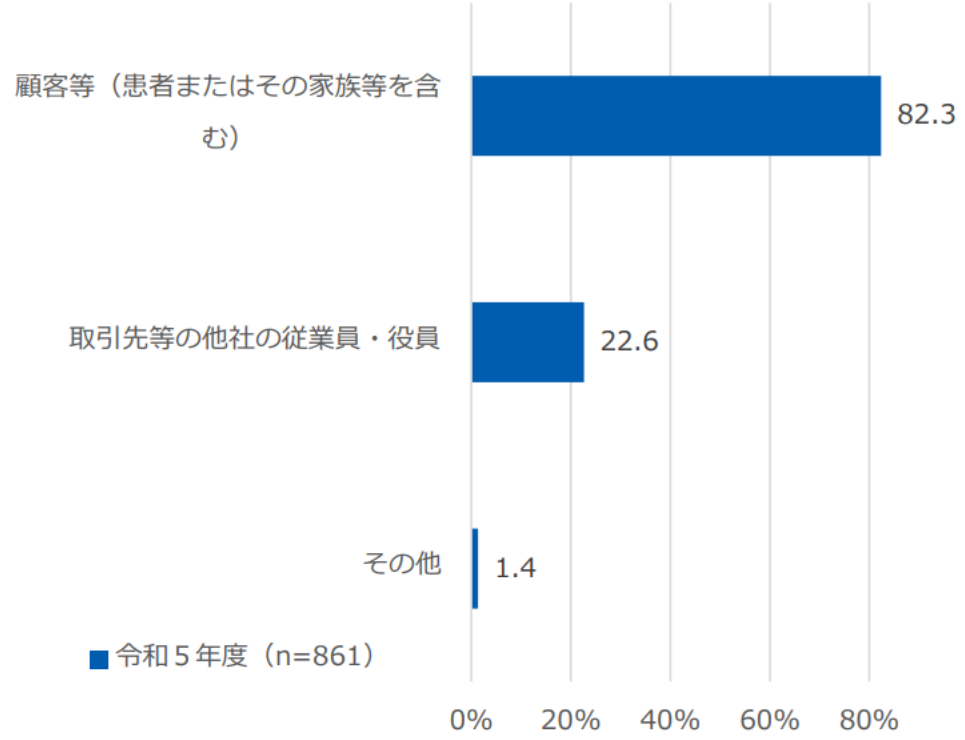
○　労働者が過去３年間に受けた顧客等からの著しい迷惑行為の内容については、「継続的な、執拗な言動」（57.3%）、「威圧的な言動」（50.2%）、「精神的な攻撃」（33.1%）が主な内容である。
○　顧客等からの著しい迷惑行為の行為者については、「顧客等（患者またはその家族等を含む）」（82.3%）が「取引先等の他社の従業員・役員」（22.6%）よりも高い。

顧客等からの著しい迷惑行為の内容



※調査対象：過去３年間に勤務先で顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験があると回答した者

顧客等からの著しい迷惑行為の行為者

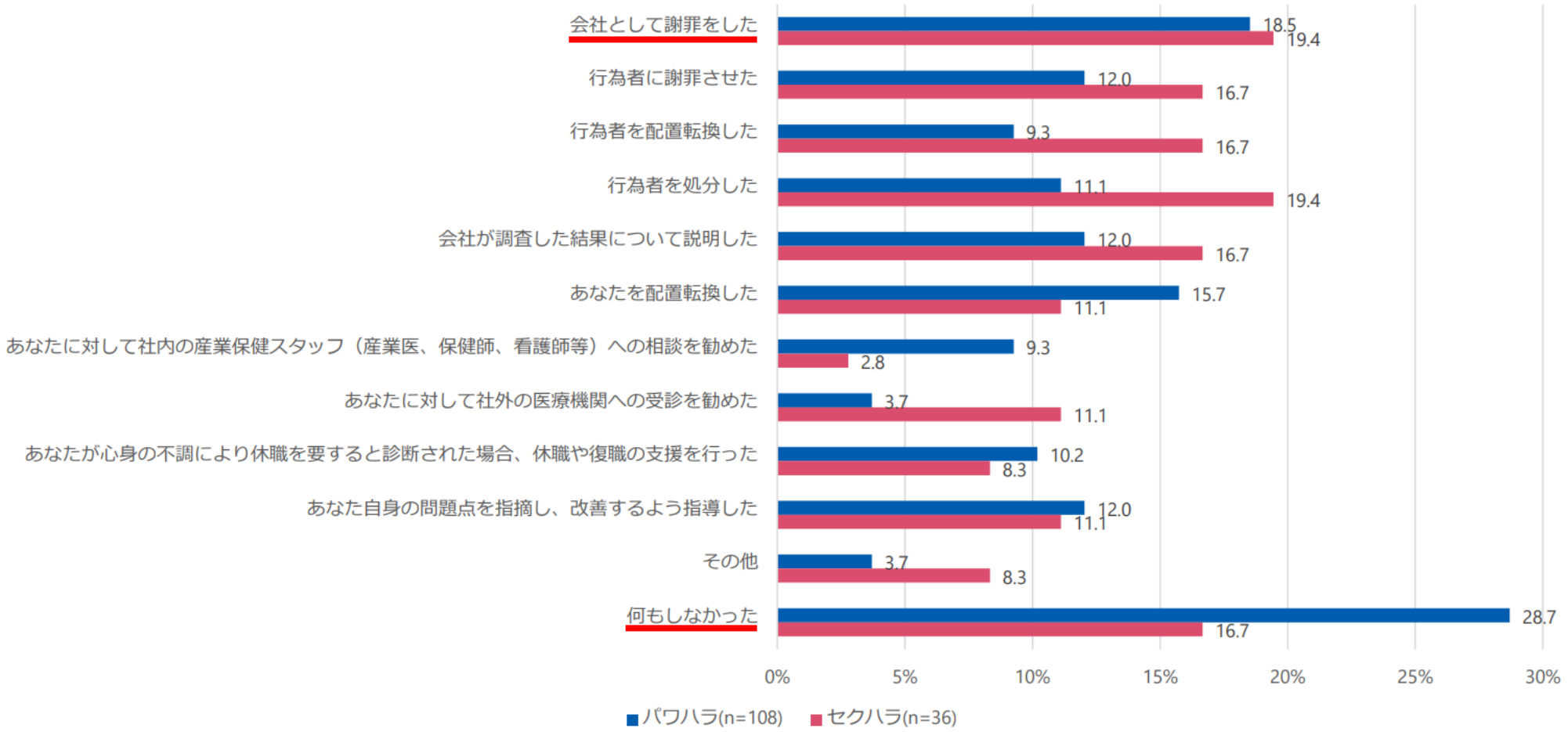


※調査対象：過去３年間に勤務先で顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験があると回答した者

ハラスメントを受けていることを認めた後の勤務先の対応（労働者等調査）

○　労働者からの相談や周囲の報告等があったパワハラ、セクハラについて、実際に勤務先がハラスメントであると認めた後の勤務先の対応については、
・パワハラでは「何もしなかった」（28.7%）が最も高いが、
・セクハラでは「会社として謝罪をした」及び「行為者を処分した」が同率（19.4%）で最も高い。

パワハラ、セクハラを受けていることを認めた後の勤務先の対応

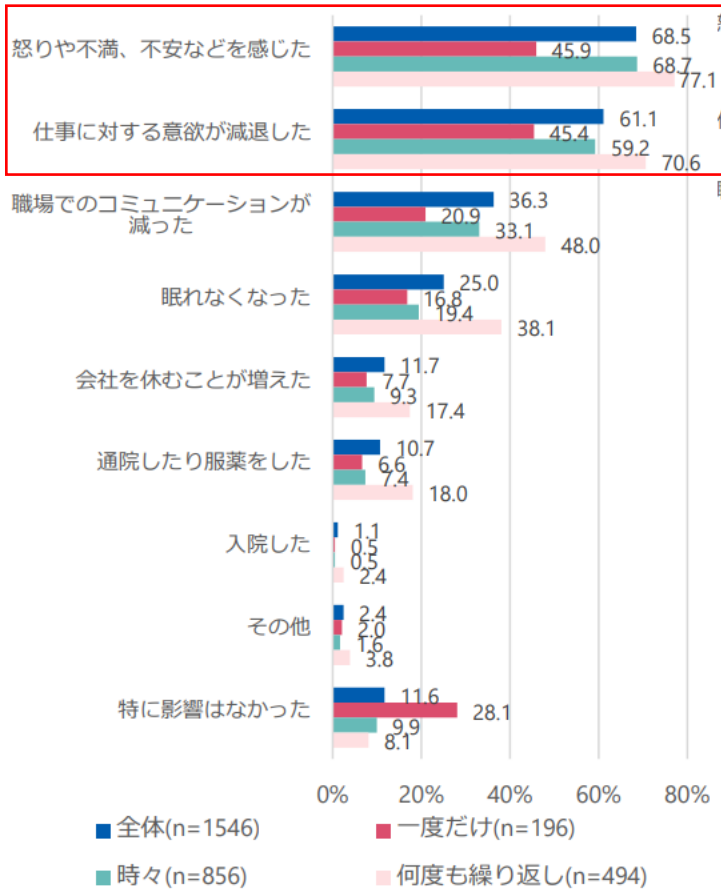


※調査対象：勤務先がハラスメントを認めたと回答した者

ハラスメントを受けた労働者の心身への影響（労働者等調査）

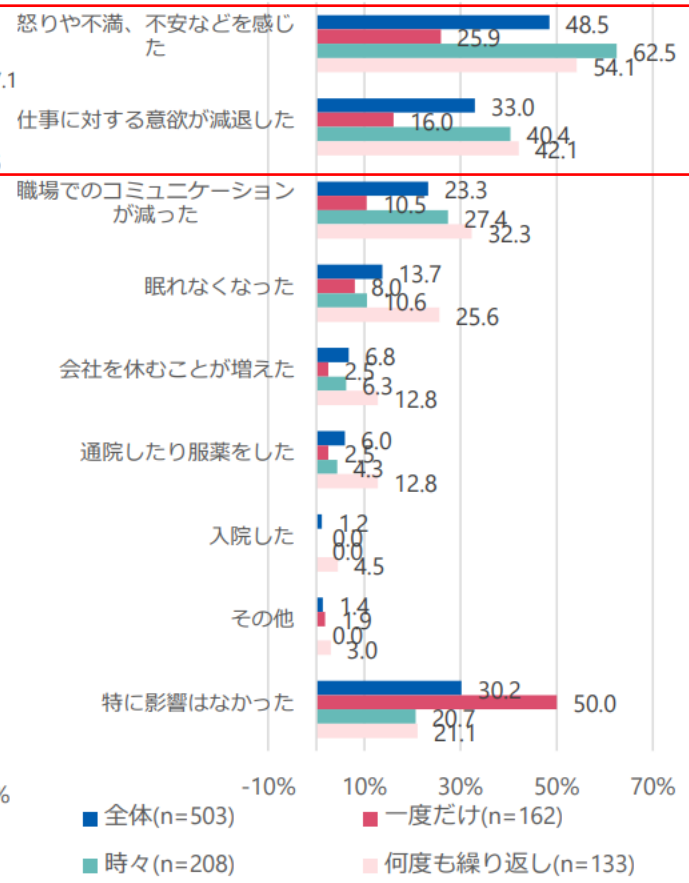
○　いずれのハラスメントにおいても、
・ハラスメントを受けた経験が「一度だけ」であっても、「怒りや不満、不安などを感じた」や「仕事に対する意欲が減退した」などの心身への影響が多く見られ、
・ハラスメントを受けた頻度が多くなるほど、「眠れなくなった」、「会社を休むことが増えた」、「通院したり服薬をした」などのより深刻な心身への影響が高まっている。

パワハラを受けたことによる心身への影響（経験頻度別）



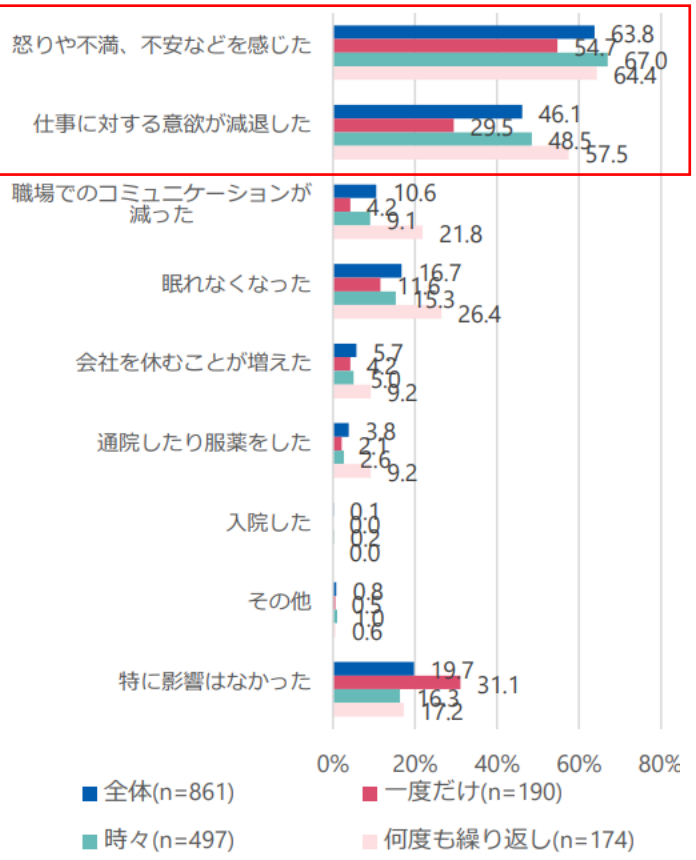
※調査対象：パワハラを受けたと回答した者(n=1,546)

セクハラを受けたことによる心身への影響（経験頻度別）



※調査対象：セクハラを受けたと回答した者(n=503)

顧客等からの著しい迷惑行為を受けたことによる心身への影響（経験頻度別）



※調査対象：顧客等からの著しい迷惑行為を受けたと回答した者(n=861)

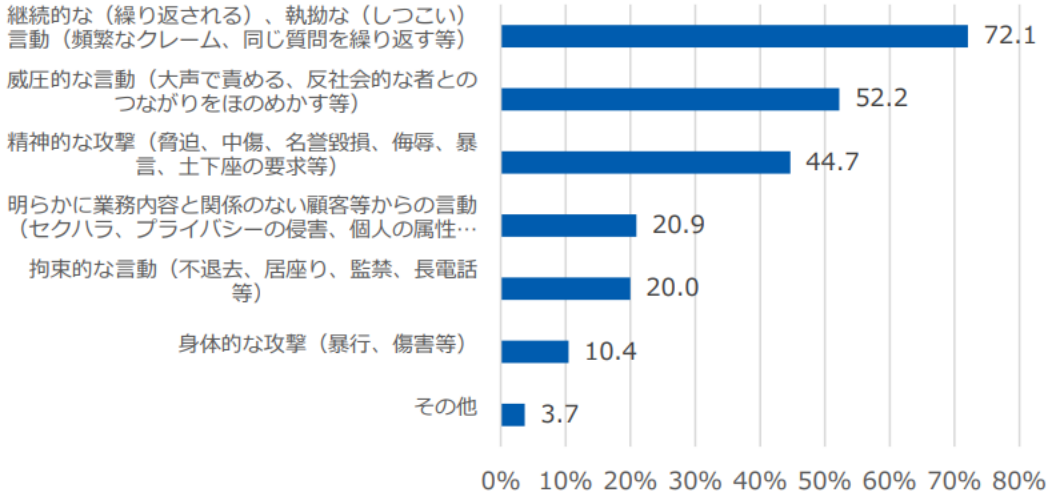
顧客等からの著しい迷惑行為該当事例の特徴（企業調査）

○　過去３年間に顧客等からの著しい迷惑行為に該当すると企業が判断した事例の主な内容は、「継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等）」（72.1%）、「威圧的な言動（大声で責める、反社会的な者とのつながりをほのめかす等）」（52.2%）、「精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の要求等）」（44.7%）である。

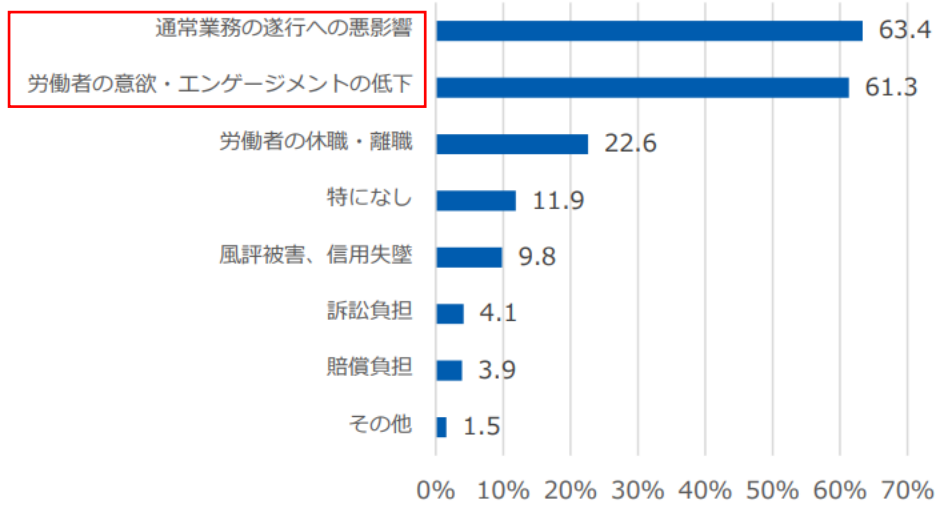
○　該当事例における行為者と被害者の関係については、「顧客等（患者又はその家族等を含む）から自社従業員へ」（91.6%）がほとんどである。

○　顧客等からの著しい迷惑行為で被った損害や被害の主な内容は、「通常業務の遂行への悪影響」（63.4%）、「労働者の意欲・エンゲージメントの低下」（61.3%）、「労働者の休職・離職」（22.6%）である。

過去３年間に顧客等からの著しい迷惑行為に該当すると判断した事案の具体的な内容

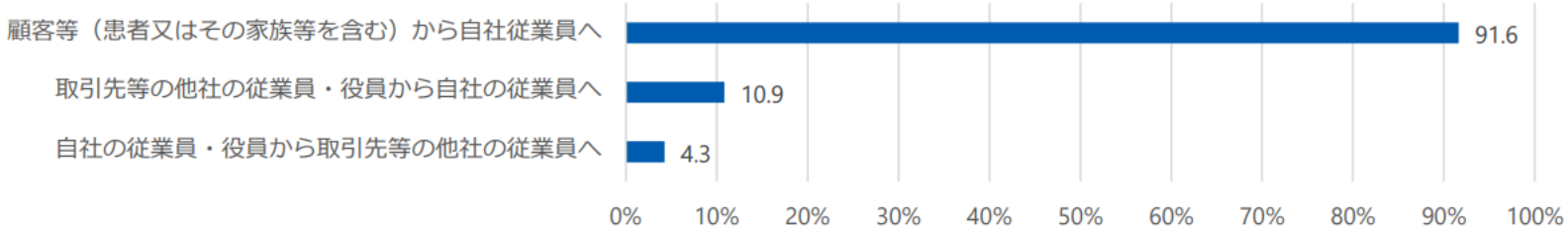


過去３年間に顧客等からの著しい迷惑行為で被った損害や被害



※調査対象：過去３年間に顧客等からの著しい迷惑行為に該当すると判断した事案があった企業（無回答・無効回答を除く）　（n=1,880）

顧客等からの著しい迷惑行為に該当すると判断した事案における行為者と被害者の関係



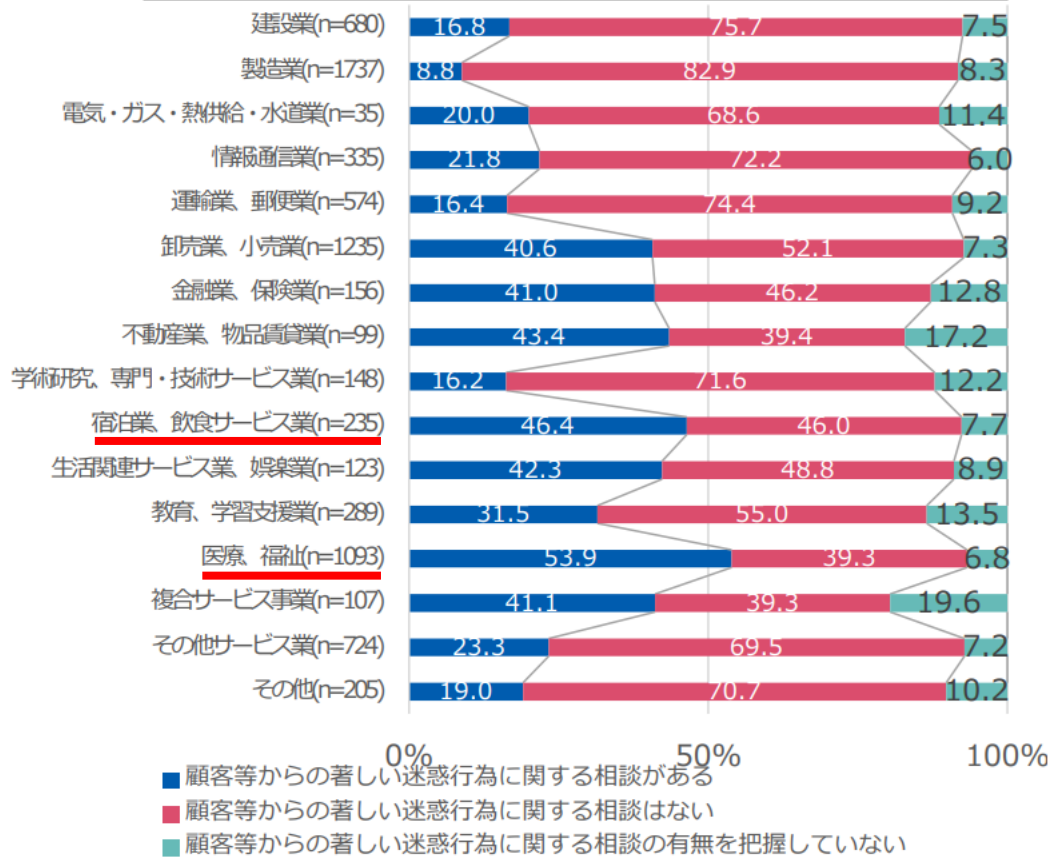
※調査対象：過去３年間に顧客等からの著しい迷惑行為に該当すると判断した事案があった企業（無回答・無効回答を除く）　（n=1,870）

過去3年間の顧客等からの著しい迷惑行為及び就活等セクハラの発生状況に関する業種別の特徴（企業調査）

○　企業調査における相談件数の有無について、業種別に割合が高い上位３つの業種を見ると、
- 顧客等からの著しい迷惑行為では、「医療、福祉」（53.9%）、「宿泊業、飲食サービス業」（46.4%）、「不動産業、物品賃貸業」（43.4%）であり、
- 就活等セクハラでは、いずれの業種でも3.0%未満であるが、「電気・ガス・熱供給・水道業」（2.9%）、「宿泊業、飲食サービス業」（2.1%）、「教育、学習支援業」（1.4%）である。

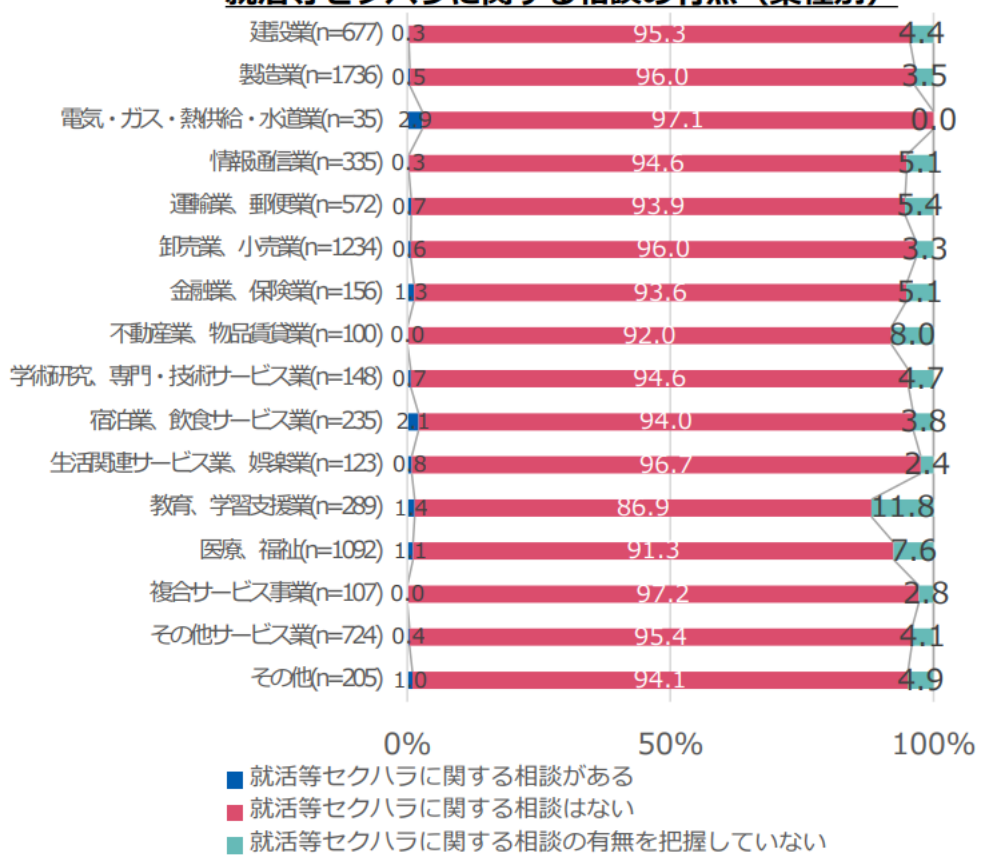
○　顧客等からの著しい迷惑行為については、各ハラスメントの中で業種のばらつきが最も顕著（最上位と最下位は45.1%差）である。

顧客等からの著しい迷惑行為に関する相談の有無（業種別）



※調査対象：調査に回答した全ての企業（無回答・無効回答を除く）(n=7,775)

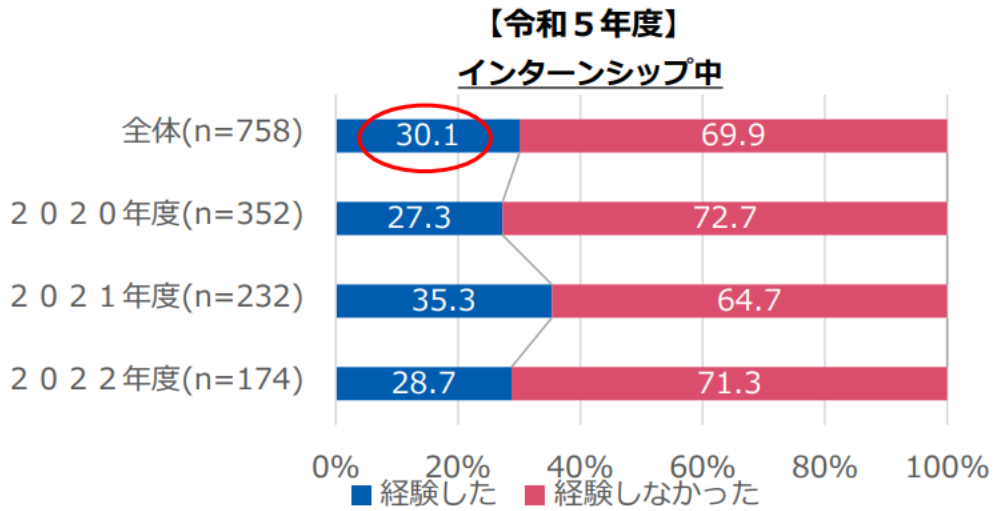
就活等セクハラに関する相談の有無（業種別）

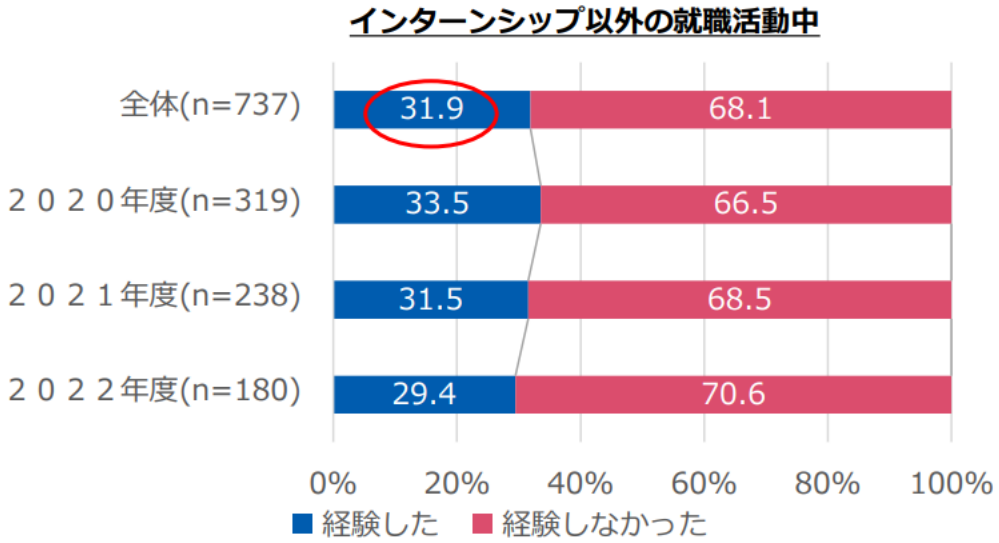


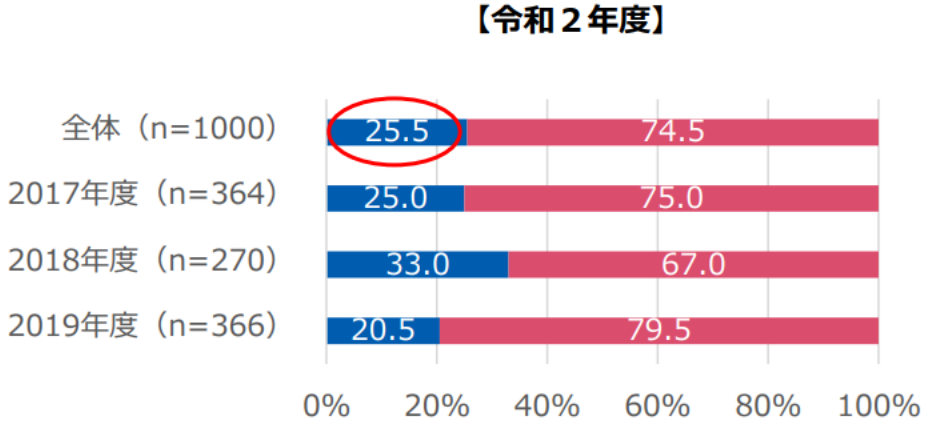
※調査対象：調査に回答した全ての企業（無回答・無効回答を除く）(n=7,768)

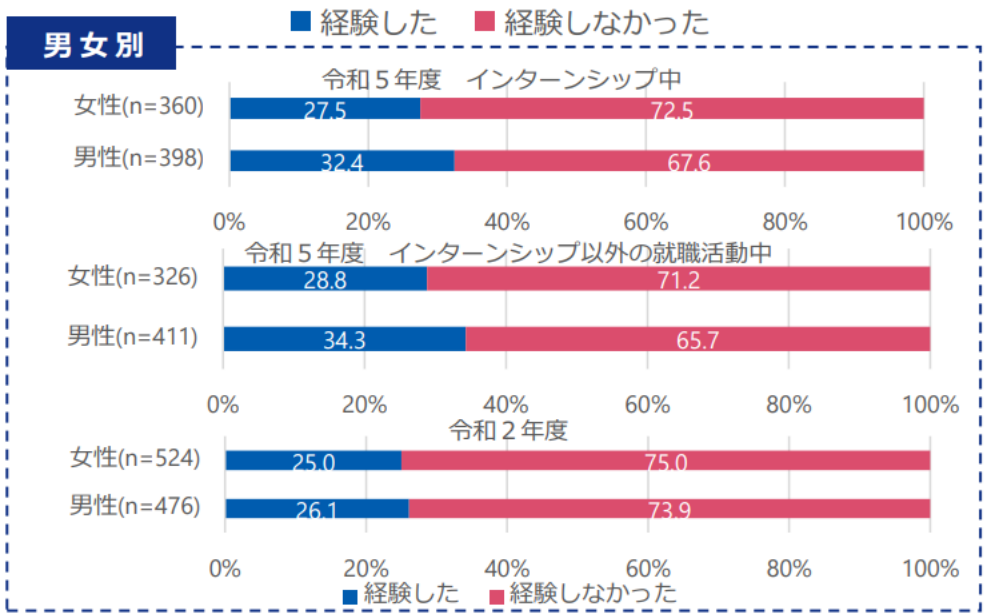
就活等セクハラを受けた経験（労働者等調査）

○　令和５年度では、就活等セクハラを受けた経験のある者の割合は、令和２年度に比べて増加している。
○　男女別に見ると、インターンシップ中、インターンシップ以外の就職活動中どちらにおいても、男性・女性ともに一定程度見受けられる。









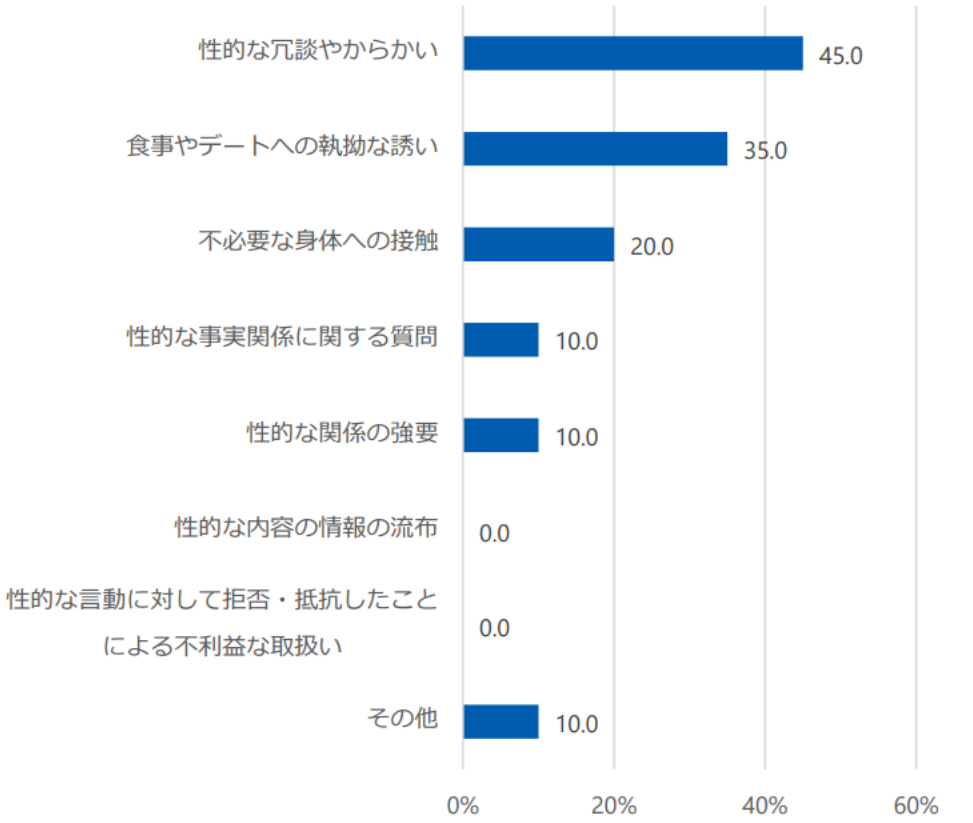
※調査対象：調査に回答した全ての者（n=1000）
※令和２年度調査では、就職活動中のセクハラと、インターンシップ参加中のセクハラの経験について、分けずに集計している。
（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和５年度、令和２年度）

就活等セクハラ該当事例の特徴（企業調査）

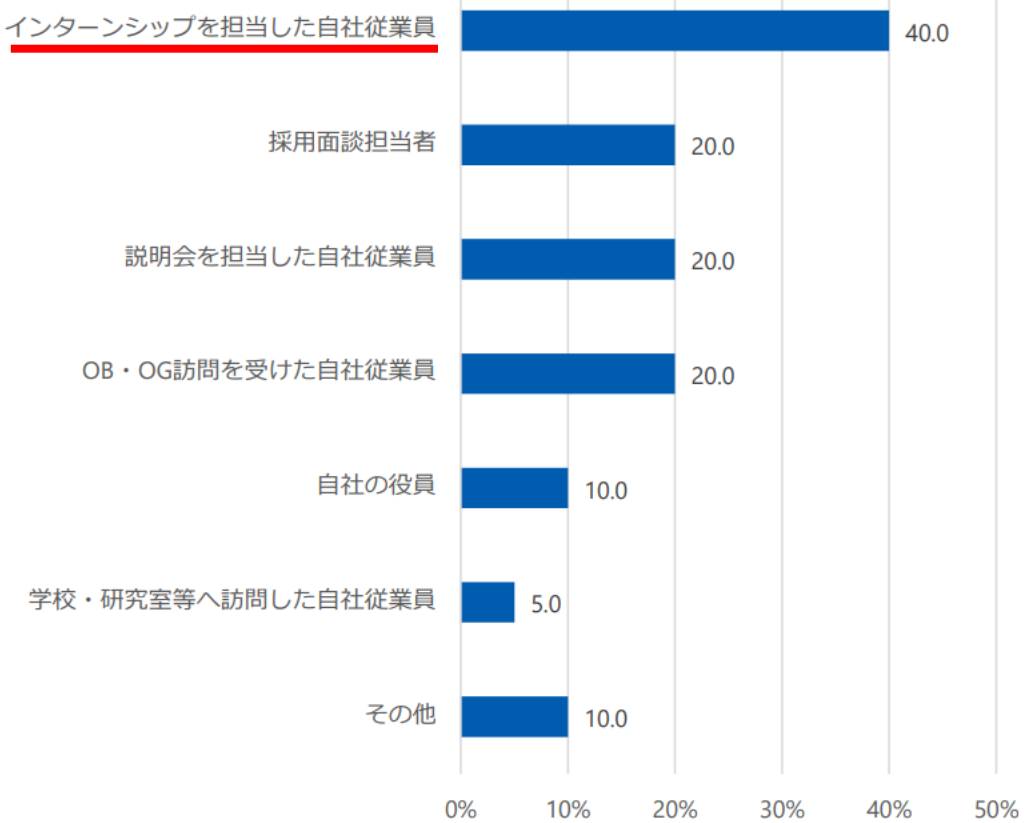
○　過去３年間に就活等セクハラに該当すると企業が判断した事例の件数自体は少ないものの、その主な内容は、「性的な冗談やからかい」（45.0%）、「食事やデートへの執拗な誘い」（35.0%）、「不必要な身体への接触」（20.0%）である。

○　該当事例における行為者と被害者の関係については、「インターンシップを担当した自社従業員」（40.0%）が最も高く、次いで「採用面談担当者」、「説明会を担当した自社従業員」、「ＯＢ・ＯＧ訪問を受けた自社従業員」が同率（20.0%）である。

過去３年間に就活等セクハラに該当すると判断した事案の具体的な内容



就活等セクハラに該当すると判断した事案における行為者と被害者の関係

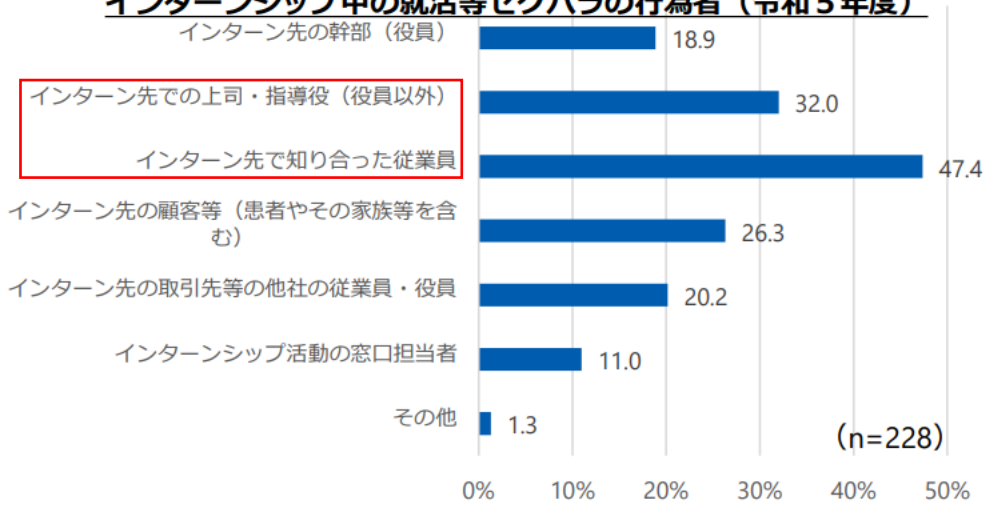


※調査対象：過去３年間に就活等セクハラに該当すると判断した事案があった企業（無回答・無効回答を除く）　(n=20)

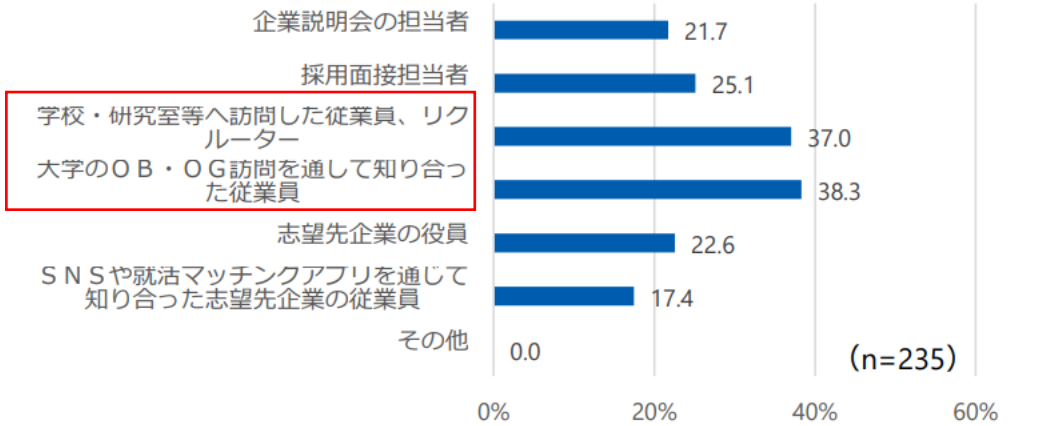
就活等セクハラの行為者（労働者等調査）

○　就活等セクハラの行為者については、
・　インターンシップ中では、「インターンシップで知り合った従業員」（47.4%）、「インターン先での上司・指導役(役員以外)」（32.0%）、「インターン先の顧客等（患者やその家族等を含む）」の順に多い。
・　インターンシップ以外の就職活動では、「大学のOB・OG訪問を通して知り合った従業員」（38.3%）、「学校・研究室等へ訪問した従業員、リクルーター」（37.0%）、「採用面接担当者」（25.1%）の順に多い。

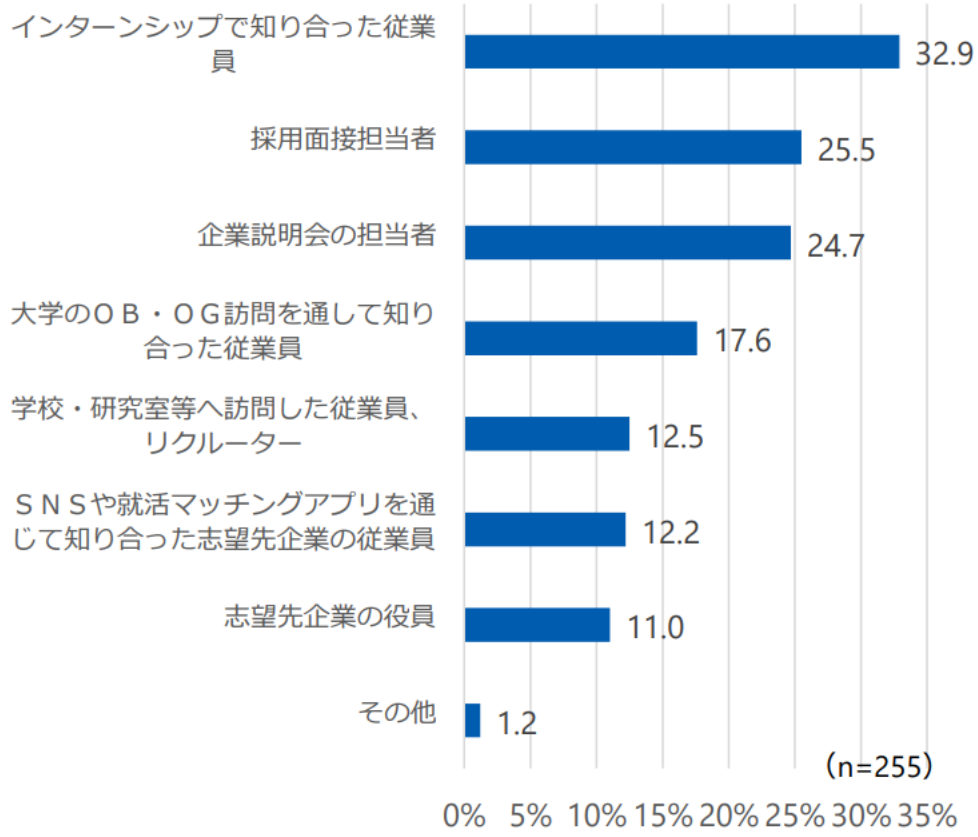
インターンシップ中の就活等セクハラの行為者（令和５年度）



インターンシップ以外の就職活動中の就活等セクハラの行為者（令和５年度）



就活等セクハラの行為者（令和２年度）



※調査対象：（令和５年度）2020～2022年度卒業で就職活動（転職を除く）又はインターンシップを経験し、就活等セクハラを受けた経験があると回答した者
（令和２年度）2017～2019年度卒業で就職活動（転職を除く）を経験し、就活等セクハラを受けた経験があると回答した者
※令和２年度調査では、就職活動中のセクハラと、インターンシップ参加中のセクハラの経験について、分けずに集計している。

最近のニュース・話題

ハラスメントについて

ハラスメントの定義

- 広義には「人権侵害」を意味する。
- 嫌がらせ、いじめ
- 相手の人権を尊重する（リスペクト）意識がない言動
- 性別や年齢、職業、宗教、社会的出自、人種、民族、国籍、身体的特徴、セクシュアリティなどの属性、あるいは広く人格に関する言動などによって、相手に不快感や不利益を与え、その尊厳を傷つけることを言う。

ハラスメントの種類

- セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント、マタニティハラスメント、パタニティハラスメント、アカデミックハラスメント、ジェンダーハラスメント、ドクターハラスメント、アルコールハラスメント、モラルハラスメント、スモークハラスメント、キャンパスハラスメント、カラオケハラスメント、エイジハラスメント、終われハラスメント、ソーシャルメディアハラスメント、テクノロジーハラスメント、リストラハラスメント、時短ハラスメント、ブラッドタイプハラスメント、エレクトロニックハラスメント、シルバーハラスメント、マリッジハラスメント、スメルハラスメント、ペットハラスメント、エアーハラスメント、家事ハラスメント、パーソナルハラスメント、レイシャルハラスメント、ヌードルハラスメント、カスタマーハラスメント、フォトハラスメント、ケアハラスメント、介護ハラスメント、リモートハラスメント、ストリートハラスメント、ハラスメントハラスメント等々

不機嫌ハラスメント（フキハラ）

- ため息をつく（はぁ～）、舌打ち（チェッ）
- 貧乏ゆすり、腕組み
- パワハラを意識するあまり、態度に出てしまう
- 報告を受けた後に、はぁ～
- 何もなくてもチェッ！
- 膝をゆすりながら報告を聞く
- 腕組みしながら話を聞く
- 自分よりも早く帰る部下に、はぁ～

ため息は呼吸を整え、気持ちをリセットする効果もある

パワハラ防止法（通称）

- 2019年6月5日、改正労働施策総合推進法が公布
- 職場でのハラスメント対策の強化を企業に義務付け
- パワハラの基準を法律で定めることで、具体的な防止措置を企業に義務化
- 中小企業の場合は2022年3月31日までの努力義務期間を設けたうえで、2022年4月1日からパワハラ防止法を施行
- 2020年6月1日の施行時点から現在において、罰則は設けられていない

パワーハラスメントの定義

＼中小企業の事業主の皆さま／

労働施策総合推進法に基づく
「パワーハラスメント防止措置」が
中小企業の事業主にも義務化されます！

令和4年4月1日より

令和２年６月１日に「改正 労働施策総合推進法」が施行されました。
中小企業に対する職場のパワーハラスメント防止措置は、令和４年４月１日から義務化されます（令和４年３月31日までは努力義務）。

職場における「パワーハラスメント」の定義

職場で行われる、①～③の要素**全てを満たす**行為をいいます。

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

※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は該当しません。

１．職場におけるパワーハラスメントの内容

＜職場におけるパワーハラスメントとは＞

○　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、①～③までの要素を全てみたすもの。

→　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、該当しない。

職場におけるパワハラの3要素	具体的な内容
①　優越的な関係を背景とした言動	○　当該事業主の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 （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　等
②　業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動	○　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
③　労働者の就業環境が害される	○　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、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 ○　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

○　個別の事案の判断に際しては、相談窓口の担当者等が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など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。

職場での優位性

- 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あります。「職場内での優位性」には、「職務上の地位」に限らず、人間関係や専門知識、経験などの様々な優位性が含まれる。

①「部長、ラインとかやってないんですか？連絡とか面倒なんですよね！」
②他部署から異動の部長に対して、「そんなこと、自分でもっと勉強してくださいよ！」。
③「PCの設定もできないんですか？みんな自分でやってますよ！」

厚労省HPより

「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。

● 「職場」の例

- 取引先の事務所
- 顧客の自宅
- 出張先
- 取引先と打合せをするための飲食店（接待の席も含む）
- 取材先
- 業務で使用する車中

●勤務時間外の「宴会」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」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」、社員寮や通勤中等であっても、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

厚労省HPより

「労働者」とは

正規労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員などいわゆる非正規労働者を含む、事業主が雇用する労働者のすべてをいいます。

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。

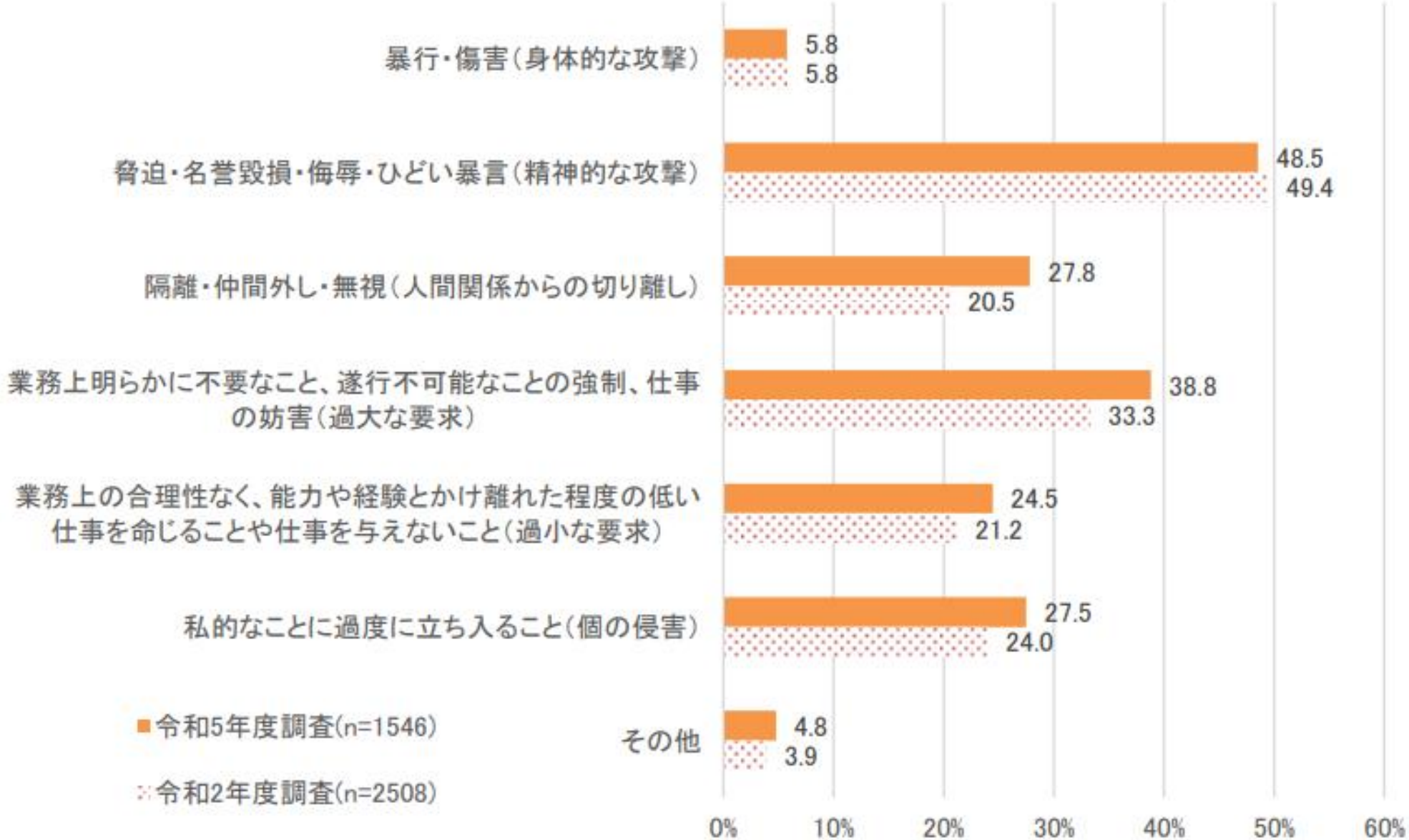
パワハラの6つの類型（種類）

- 身体的侵害
- 精神的侵害
- 人間関係からの切り離し
- 過大な要求
- 過小な要求
- 個の侵害

職場におけるパワーハラスメントの代表的な言動の類型、該当すると考えられる例

代表的な言動の６つの類型	該当すると考えられる例
1 身体的な攻撃 暴行・傷害	●殴打、足蹴りを行う。 ●相手に物を投げつける。
2 精神的な攻撃 脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言	●人格を否定するような言動を行う。 相手の性的指向・性自認に関する侮辱的な言動を含む。 ●業務の遂行に必要な以上に長時間にわたる厳しい叱責を繰り返し行う。
3 人間関係からの切り離し 隔離・仲間外し・無視	●１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。
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	●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。
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	●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。 ●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。
6 個の侵害 私的なことに過度に立ち入ること	●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に他の労働者に暴露する。

図表 137 受けたパワハラの内容（令和２年度調査結果との比較）



（対象：パワハラを受けたと回答した者　令和５年度調査：n=1,546、令和２年度調査：n=2,508）

身体的侵害（暴行や傷害等）

1. 目に見えて分かりやすい暴力や傷害
2. 殴る・蹴る・突き飛ばす
3. タバコの火を近づけたり、立ったまま電話営業をさせる
4. 髪を引っ張る、物を投げつけるなど

精神的侵害
（脅迫や名誉毀損、侮辱、ひどい暴言等）

1. 相手の人格を否定するような言動
2. 侮辱的な言動
3. 業務の遂行に関する内容を、長時間にわたり必要以上に激しく叱責する（何度もくり返す）
4. 他人のいる場所での威圧的な叱責をくり返し行う
5. 本人以外の人間が見ることができるメールなどでの罵倒など

人間関係からの切り離し
（隔離や仲間はずし、無視等幼稚）

1. 意に沿わない労働者に仕事与えない
2. 自宅待機や自宅研修を強制する
3. 集団で無視し、職場内で孤立させる
4. 別室などに席を隔離する
5. 職場の親睦会などに特定の労働者を呼ばないなど

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、仕事の妨害等）

1. 本来の業務に直接関係がない作業を、長時間にわたり肉体的苦痛をともなう過酷な環境下で行わせる
2. 業務上明らかに達成不可能なノルマを課す
3. 必要な研修などを行わないまま、対応できないレベルの仕事をさせ、完了できないと厳しく叱責する
4. 業務と関係のない私的な雑用などを強制的に行わせる

過小な要求
（道理に反して、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等）

1. 労働者を退職させる目的で、誰でもできるような簡単な業務しか与えない
2. 単調な作業を延々とさせる
3. 気に入らない労働者に、嫌がらせ目的で仕事を与えない
4. 毎日上司のお世話やお茶汲みしかやらせない

個の侵害
（私的なことに過度に立ち入ること等）

1. 職場以外での継続的な監視や私物の写真撮影
2. 個人情報を本人の同意を得ずにほかの労働者に暴露する
3. 有給休暇の取得理由に口をはさみ理由次第で却下する
4. プライベートな内容に過剰に踏み入ってくる行為

図表 93　過去３年間に、自身が受けたと感じたパワーハラスメントの具体的な内容（抜粋）

平成28年度 職場のパワーハラスメントに関する実態調査（厚労省）

類型	内容例（性別、年齢）
精神的な攻撃	・いること自体が会社に対して損害だと大声で言われた（男性、50 歳以上） ・ミスをしたら現金に換算し支払わされる（女性、40 歳代） ・全員が観覧するノートに何度も個人名を出され、能力が低いと罵られた（男性、20 歳代）
過大な要求	・多大な業務量を強いられ、月 80 時間を超える残業が継続していた（男性、20 歳代） ・明らかに管理者の業務であるにもかかわらず、業務命令で仕事を振ってくる（女性、40 歳代） ・絶対にできない仕事を、管理職ならやるべきと強制された（女性、50 歳以上）
人間関係からの切り離し	・今まで参加していた会議から外された（女性、50 歳以上） ・職場での会話での無視や飲み会などに一人だけ誘われないなど（男性、30 歳代） ・他の部下には雑談や軽口をしているが、自分とは業務の話以外一切ない（男性、50 歳以上）
個の侵害	・出身校や家庭の事情等をしつこく聞かれ、答えないと総務に聞くと言われた（女性、40 歳代） ・接客態度がかたいのは彼氏がいないからだと言われた（女性、20 歳代） ・引越したことを皆の前で言われ、おおまかな住所まで言われた（女性、20 歳代）
過小な要求	・故意に簡単な仕事をずっとするように言われた（男性、30 歳代） ・一日中掃除しかさせられない日々があった（男性、20 歳代） ・入社当時に期待･希望されていた事とかけ離れた事務処理ばかりさせられる（女性、50 歳以上）
身体的な攻撃	・カッターナイフで頭部を切りつけられた（男性、20 歳代） ・唾を吐かれたり、物を投げつけられたり蹴られたりした（男性、20 歳代） ・痛いと言ったところを冗談ぽくわざとたたく（女性、40 歳代）

パワハラ防止法に定められた事業主の義務

- 企業の「職場におけるパワハラに関する方針」を明確化し、労働者への周知、啓発を行うこと
- 労働者からの苦情を含む相談に応じ、適切な対策を講じるために必要な体制を整備すること
- 職場におけるパワハラの相談を受けた場合、事実関係の迅速かつ正確な確認と適正な対処を行うこと

「職場におけるパワーハラスメントを防止するために講ずべき措置」とは？

事業主が必ず講じなければならない具体的な措置の内容は以下のとおりです。

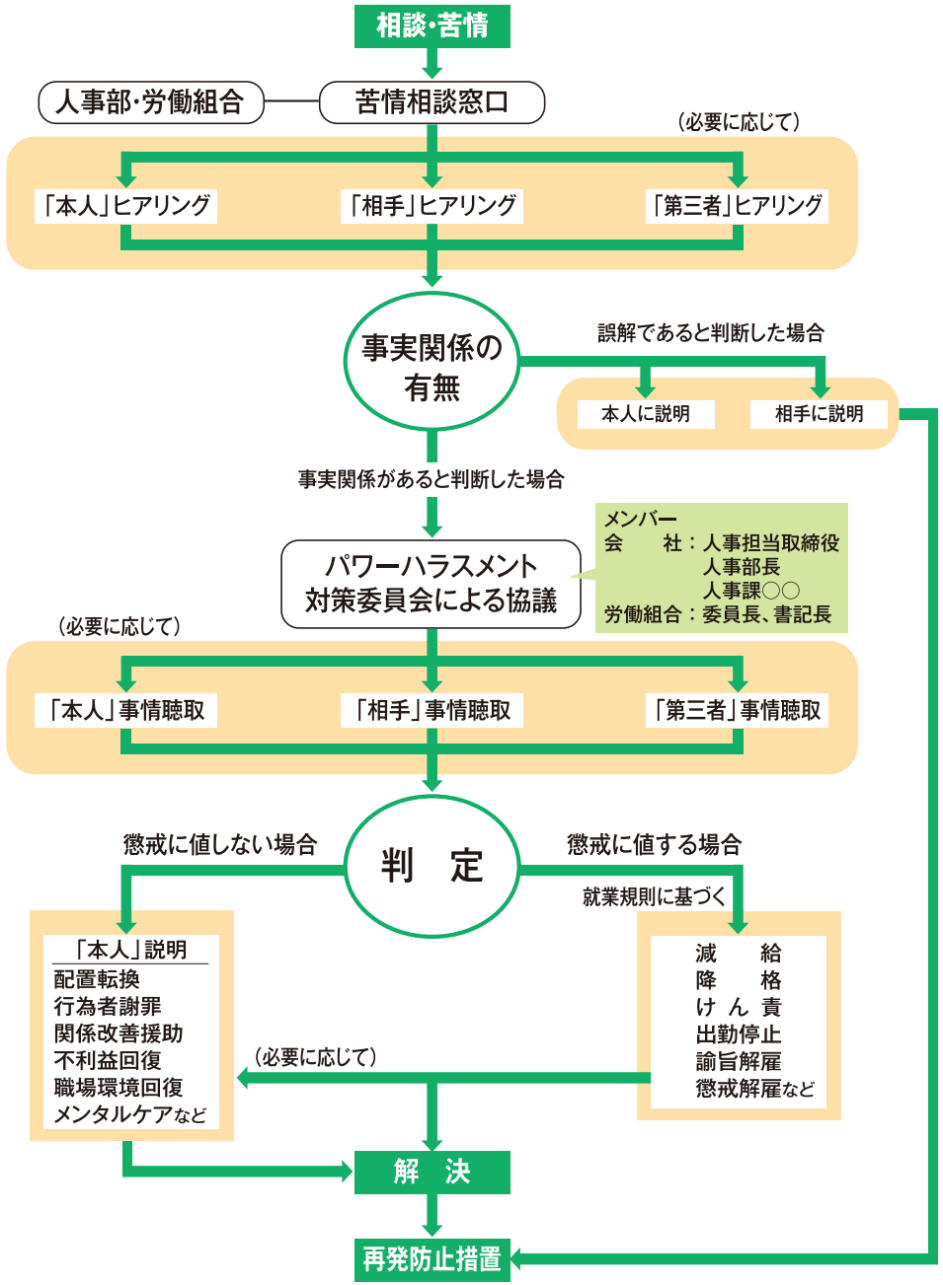
厚生労働省 都道府県労働局雇用環境・均等部（室）

事業主の方針等の明確化および周知・啓発	①職場におけるパワハラの内容・パワハラを行ってはならない旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発すること ②行為者について、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等文書に規定し、労働者に周知・啓発すること
相談に応じ、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、相談内容や状況に応じ、適切に対応できるようにすること
職場におけるパワハラに関する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 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 事実関係の確認後、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（事実確認ができなかった場合も含む）
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、その旨労働者に周知すること ⑩ 相談したこと等を理由として、解雇その他不利益取り扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること ※労働者が事業主に相談したこと等を理由として、**事業主が解雇その他の不利益な取り扱いを行うことは、労働施策総合推進法において禁止**されています。

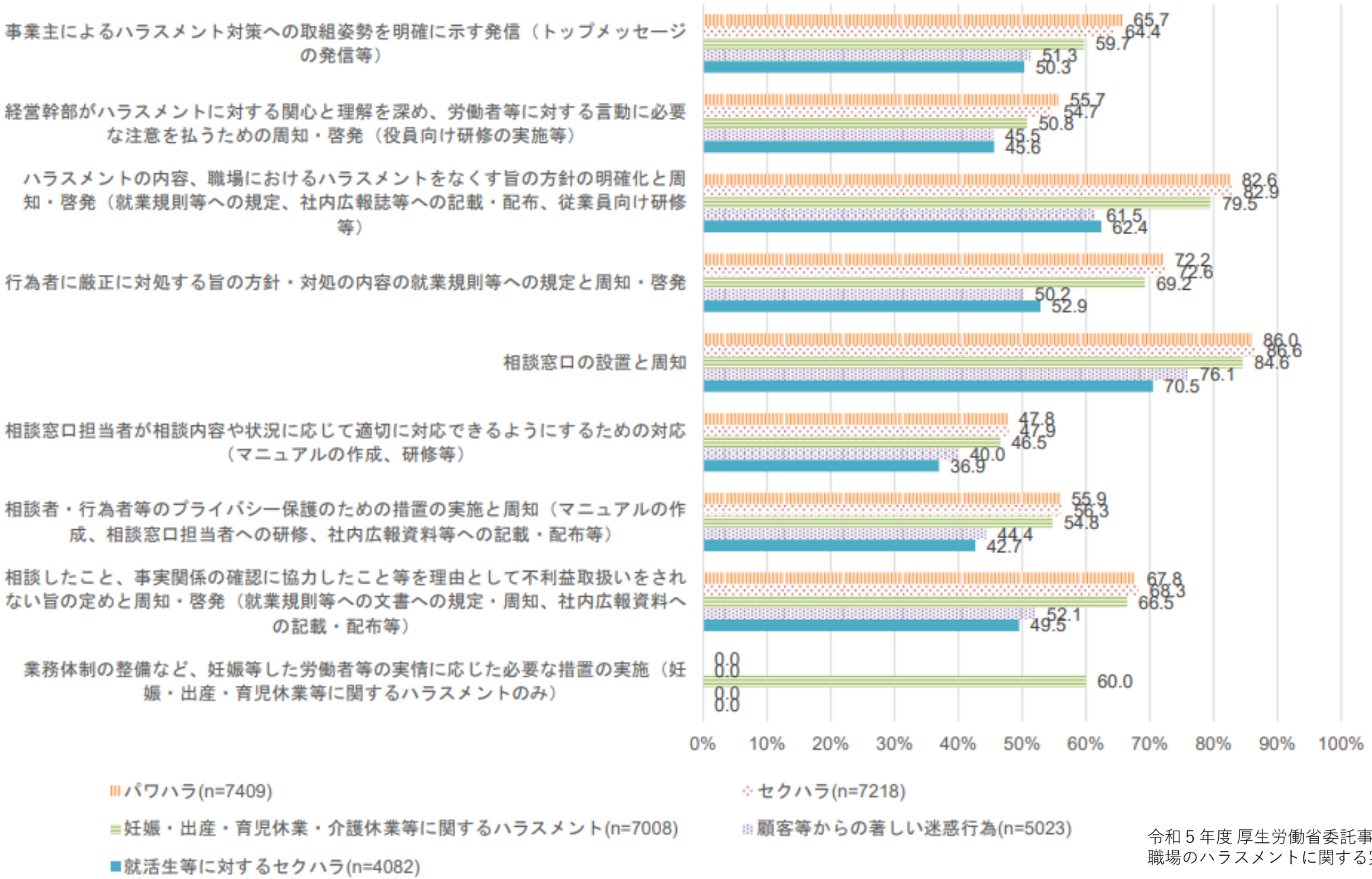
相談窓口は、社内と社外に設置することが望ましい

21世紀職業財団：
職場のパワーハラスメント対策ハンドブックより

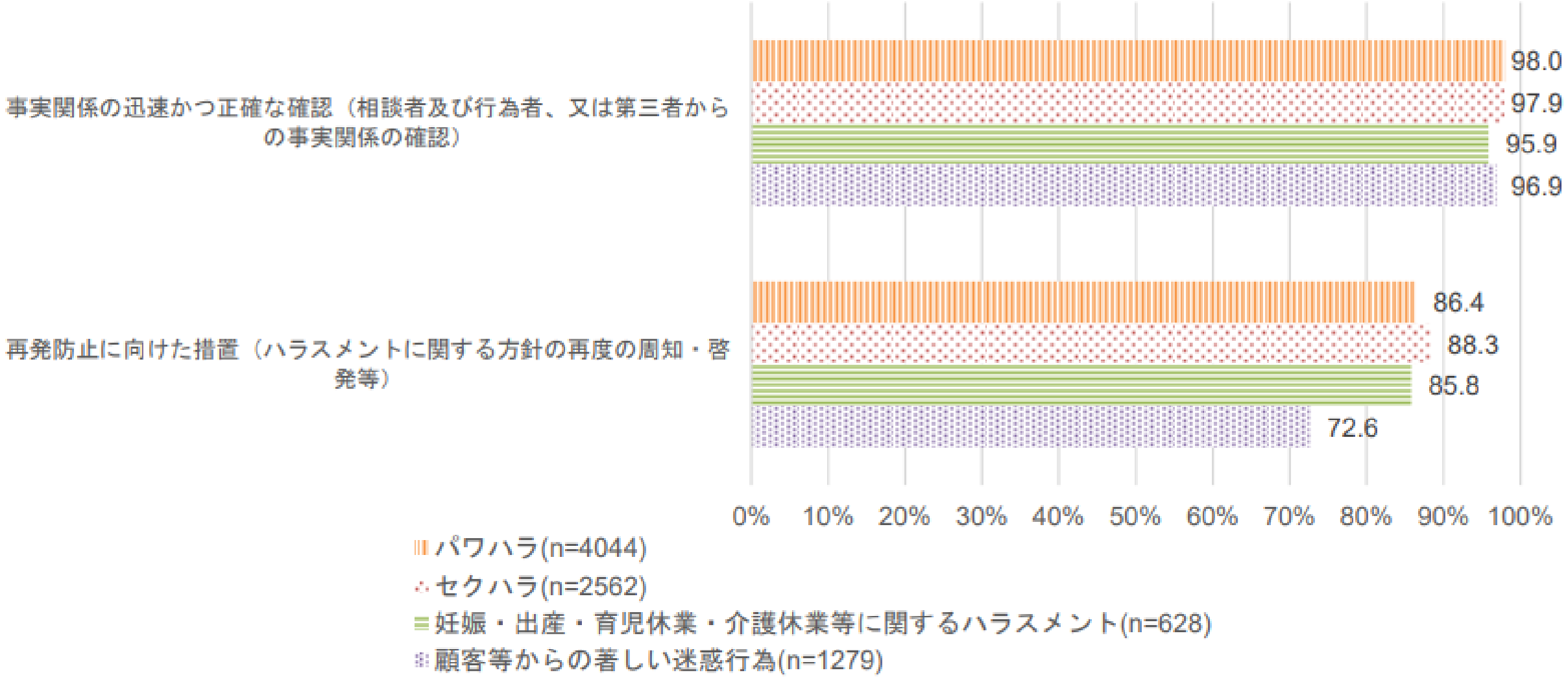
相談・苦情への対応の流れの例



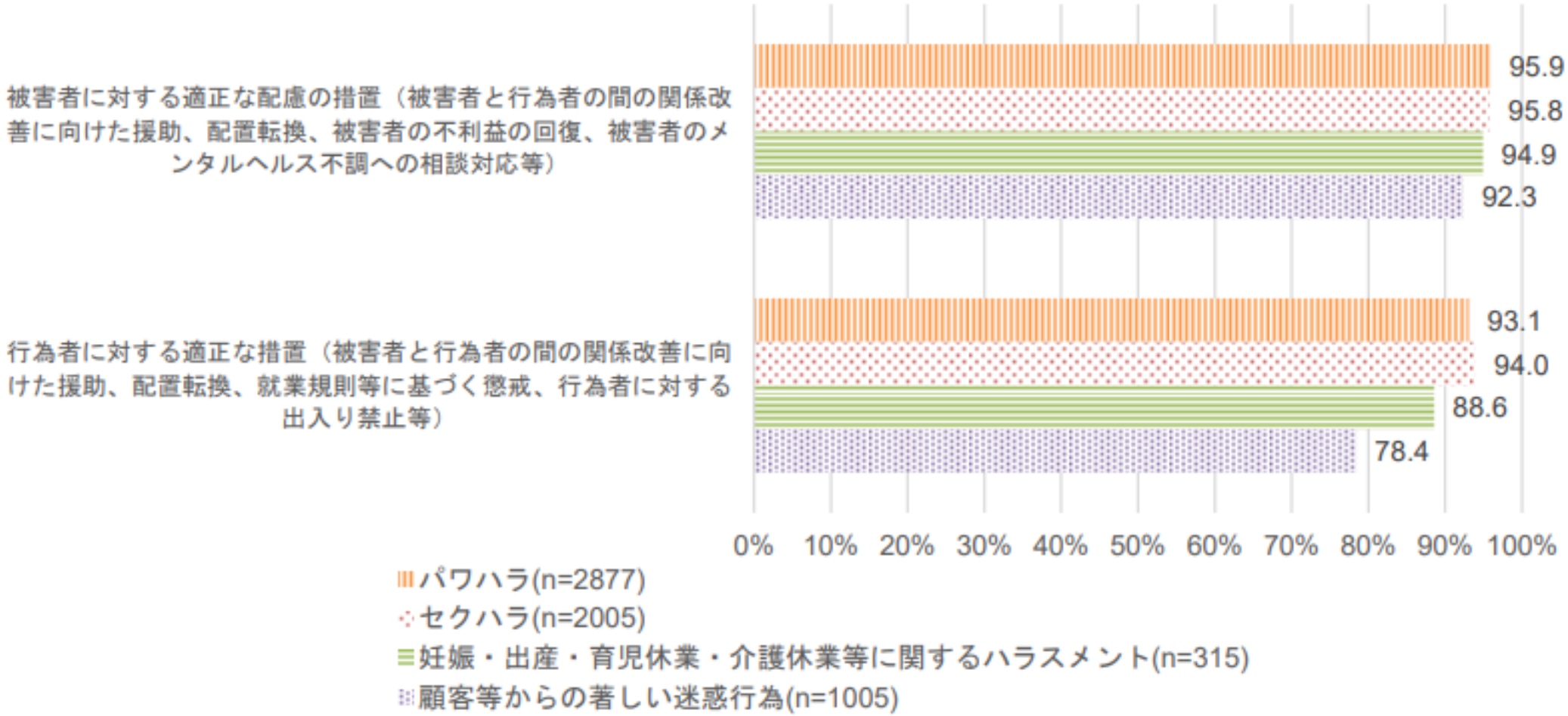
図表 64 企業がハラスメントの予防・解決のため実施している取組（ハラスメントの種類別）



図表 65 ハラスメントに関する相談があった企業が予防・解決のため実施している取組（ハラスメントの種類別）



図表 66 ハラスメントに該当すると判断した事案があった企業が予防・解決のため実施している取組（ハラスメントの種類別）



職場におけるパワーハラスメント防止等のための望ましい取り組み

以下の望ましい取り組みについても、積極的な対応をお願いします。

■ パワーハラスメント、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は、単独ではなく複合的に生じることも想定し、**一元的に相談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り組み**を行うこと
（コミュニケーションの活性化のための研修や適正な業務目標の設定等）

■ 職場におけるパワーハラスメントを行ってはならない旨の方針を行う際に、自ら雇用する労働者以外に、以下の対象者に対しても**同様の方針を併せて示す**こと
- **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**
- 労働者以外の者（**個人事業主などのフリーランス、インターンシップを行う者、教育実習生等**）

■ **カスタマーハラスメント**に関し以下の取り組みを行うこと
- **相談体制の整備**
- **被害者への配慮のための取り組み**
（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等）
- **被害防止のための取り組み**（マニュアルの作成や研修の実施等）

演習①

セクシュアルハラスメントの定義

- 改正男女雇用機会均等法は、職場において行われる性的な言動で、労働者の対応によりその労働条件につき不利益を受けること、または当該労働者の就業環境が害されることをセクシュアル・ハラスメントと定義し、事業主に対し、防止のために雇用管理上必要な配慮をしなければならないとしている。

悩んでいませんか？

職場でのセクシュアルハラスメント

～ 男女雇用機会均等法が解決のお手伝いします～

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、労働者の意に反する性的な言動が行われ、

それを**拒否したことで**解雇、降格、減給などの**不利益を受けること**

職場の**環境が不快なものとなったため**、労働者が就業する上で見過ごすことができない程度の**支障が生じること**

を「職場におけるセクシュアルハラスメント」といいます。

職場とは、〈例えば…〉

- ▶ふだん働いている場所
- ▶取引先の事務所
- ▶取材先
- ▶出張先
- ▶顧客の自宅
- ▶業務で使用する車中
- ▶アフターファイブの宴会（業務の延長と考えられるもの）

事業主、上司、同僚に限らず、取引先、顧客、患者及び学校における生徒等もセクシュアルハラスメントの行為者になり得ます。

【対価型セクシュアルハラスメント】

〈例えば…〉

- □ 出張中の車内で、上司が女性の部下の腰や胸にさわったが、抵抗されたため、その部下に不利益な配置転換をした。
- □ 事務所内で、社長が日頃から社員の性的な話題を公然と発言していたが、抗議されたため、その社員を解雇した。

【環境型セクシュアルハラスメント】

〈例えば…〉

- □ 勤務先の廊下やエレベーター内などで、上司が女性の部下の腰などにたびたびさわるので、部下が苦痛に感じて、就業意欲が低下している。
- □ 同僚が社内や取引先などに対して性的な内容の噂（うわさ）を流したため、仕事が手につかない。

厚生労働省・都道府県労働局資料より

セクハラ　2つのタイプ

- 対価型セクハラ

労働条件等の不利益な変更をチラつかせて、性的な発言やボディータッチに逆らえないようにしたり、性的関係を強要したりするタイプのセクハラを指す。単純な言動だけに限らず、セクハラ被害者の労働条件等を実際に不利益に変更することも対価型セクハラの一環として考えられています。

- 環境型セクハラ

職場内に卑わいなポスターやわいせつ物を持ち込んだりすることで快適な職場環境を害するタイプのセクハラを指す。職場や飲み会等での性的な話、わい談、下ネタも含まれる。

対価型セクシュアル・ハラスメント

職務上の地位を利用して性的な関係を強要しそれを拒否した人に対し減給、降格などの不利益を負わせる行為

例えば

事業主が性的な関係を要求したが拒否されたので解雇する

人事考課などを条件に性的な関係を求める

職場内での性的な発言に対し抗議したものを配置転換する

学校で教師などの立場を利用し学生に性的関係を求める

性的な好みで雇用上の待遇に差をつける　など

環境型セクシュアル・ハラスメント

性的な関係は要求しないものの、職場での性的な言動により働く人たちを不快にさせ、職場環境を損なう行為

例えば

性的な話題をしばしば口にする

恋愛経験を執拗に尋ねる

宴会で男性に裸踊りを強要する

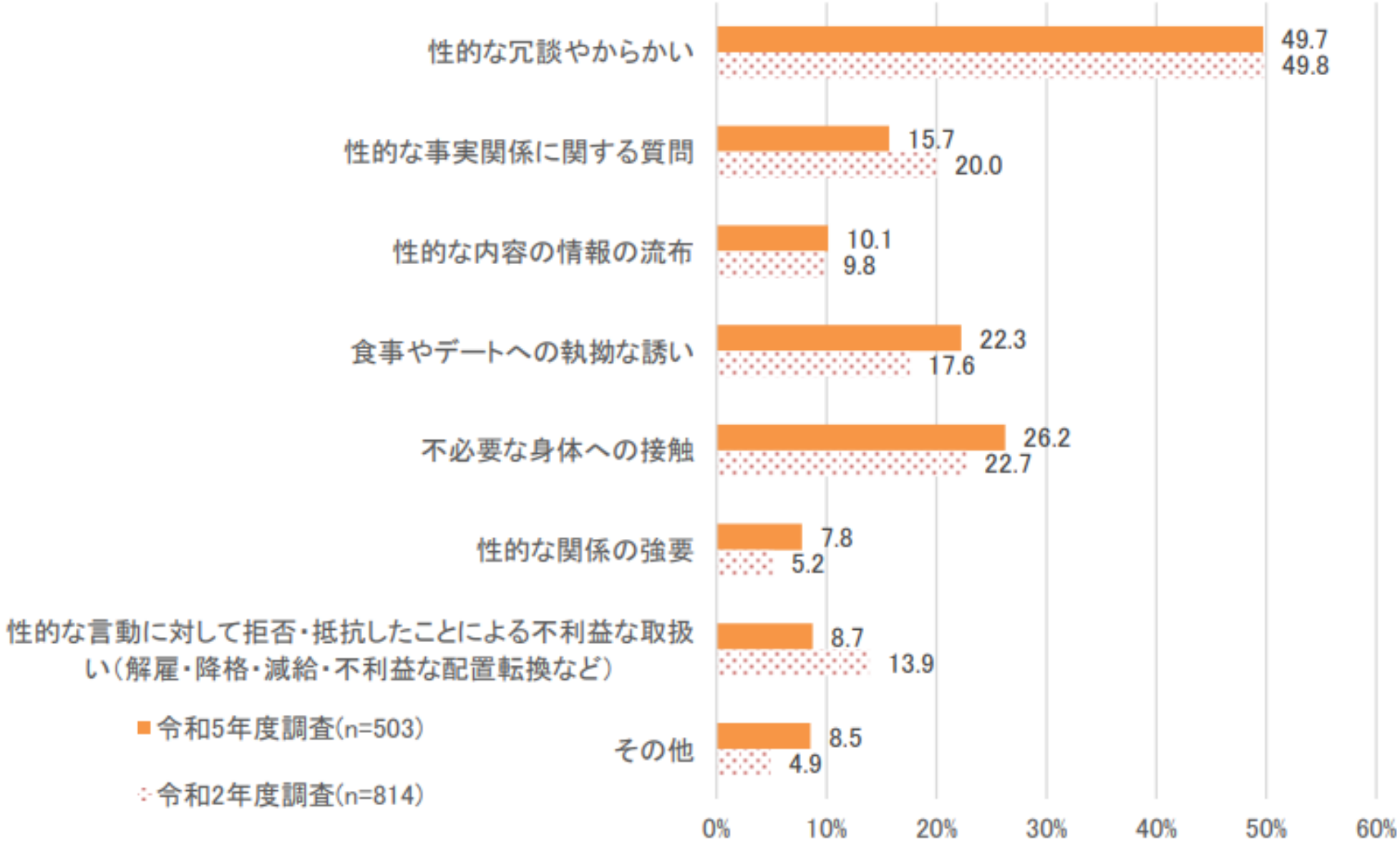
特に用事もないのに執拗にメールを送る

私生活に関する噂などを意図的に流す　など

セクハラのポイント

- セクハラ罪はない
- 名誉棄損罪、侮辱罪
- 取引先、顧客も該当する
- 執拗な食事への誘いも相手が不快に思えばアウト
- ジロジロ身体を見るのもアウト
- 女性から男性もあれば、同性間もある
- ほめ言葉がセクハラになることもある

図表 138 受けたセクハラの内容（令和 2 年度調査結果との比較）



（対象：セクハラを受けたと回答した者　令和 5 年度調査：n=503、令和 2 年度調査：n=814）

LGBTQセクハラをセクハラ指針に明示することを公表

- 労働政策審議会は、２０１６年（平成２８年）５月２７日、セクハラ指針の中に、LGBTQに対するセクハラがセクハラ指針の対象となることを明文化する改正を行うと発表
- 従来より、職場におけるセクシュアルハラスメントについては、被害者の性的指向や性自認は問わないものであるが、それが周知徹底されていないとの声が近年多くなっている。
- これを踏まえて、被害を受ける者の性的指向や性自認にかかわらず、これらの者に対する職場におけるセクシュアルハラスメントも、セクハラ指針の対象となる旨を明確化する改正を行う。

LGBTQセクハラ　注意すべき行為

- 「ホモは触るな！」と発言する行為
- 「レズビアンは気持ち悪い」と発言する行為
- 「カマっぽい」「おかま野郎」と馬鹿にする行為
- 「異性が好きじゃないのは頭がおかしい」と決めつける行為
- 同性愛者のからだを同性が執拗にさわる行為
- 本来の性に合わないしぐさは変だから治すようにと指示する行為

ジェンダーハラスメント

セクハラの対処

- セクハラ被害者の側から、不快であることを強く伝える⇒続けば、相談窓口に相談。
- 被害者プライバシー保護
- 会社には、セクハラ対策義務や、使用者責任、従業員への安全配慮義務があるので、被害者が会社に対して損害賠償を請求することも可能。
- 罪の意識が薄い加害者もいる（古い価値観）

二次被害に注意！

「セクハラ」という軽薄な言葉が及ぼす弊害

- 性的人権侵害
- 性的嫌がらせ
- 性的迷惑行為
- わいせつ行為

5. セクシュアルハラスメント行為者等に問われる責任

もし、あなたがセクシュアルハラスメントの行為者になってしまったら…
あなた自身だけでなく、組織（会社）にも、多大な影響が生じるおそれがあります。

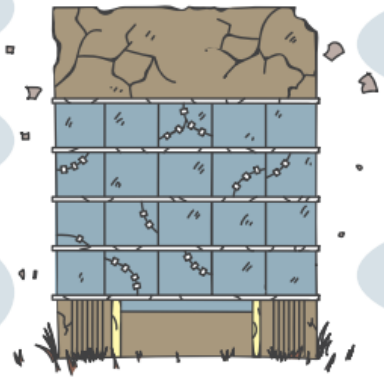
行為者

- 強制わいせつ罪
- 傷害、暴行罪
- 損害賠償
- 懲戒処分
- 信用の低下
- 家庭への影響



会　社

- 使用者責任
- 債務不履行責任
- 適切な措置を怠ったことに対しての損害賠償
- 社会的信用の失墜
- 従業員のモチベーション低下



演習②

マタニティハラスメント等の定義

「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、介護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・介護休業等を申出・取得した「男女労働者」の就業環境が害されること。これらは、マタニティハラスメント、パタニティハラスメント、ケアハラスメントと言われる。

現在、働く女性の3割が第1子出産を機に退職。その理由として、マタハラや妊娠・出産をすると働き続けにくい職場環境であることが挙がっている。女性の活躍が求められる社会において、マタハラを理由として、離職ことは、労働者にとっても、組織にとっても大きな損害になる。

妊娠・出産・育児と仕事の両立に関する主な制度内容はこちらです。

厚生労働省 都道府県労働局雇用環境・均等部（室）

妊娠・出産した女性労働者が利用できる制度や措置

◆産前休業、産後休業

女性労働者が請求した場合、産前は出産予定日の６週間（多胎妊娠の場合は14週間）前から、就業させることができません。

産後は出産日の翌日から原則８週間は就業させることはできません。

◆軽易業務転換

妊娠中の女性が請求した場合には、他の軽易な業務に転換させなければなりません。請求があった時は人事部に相談して下さい。

◆母性健康管理措置

妊娠中・出産後の女性が医師等の保健指導・健康診査を受けるために必要な時間を確保しなければなりません。医師等から指導事項が出された場合は、女性労働者が指導事項を守ることができるよう、措置を講じなければなりませんので、人事部に相談して下さい。

◆危険有害業務の就業制限

妊娠中・出産後の女性等を妊娠、出産等に有害な業務に就かせることはできません。（重量物を取り扱う業務、非常に暑い場所や寒い場所での業務等。詳しくは人事部に相談して下さい。）

◆育児時間

子どもが１歳未満の女性は、休憩時間の他に１日２回各々30分の育児時間を請求できます。

◆時間外、休日労働、深夜業の制限、変形労働時間制の適用制限

妊娠中・出産後の女性が請求した場合には、時間外労働、休日労働又は深夜業をさせることはできません。また、変形労働時間制がとられる場合は、当該女性が請求した場合には、１日及び１週間の法定労働時間を超えて労働させることはできません。

育児中の男女労働者が利用できる制度や措置

◆育児休業

育児休業は、原則として子の１歳の誕生日の前日までですが、一定の場合延長もできます。分割して２回取得できます。

◆産後パパ育休（出生時育児休業）

子の出生後８週間以内に４週間まで、分割して２回まで、育児休業とは別に取得できます。

◆育児短時間勤務

３歳未満の子を養育する従業員が希望すれば利用できる短時間勤務制度があります。

◆子の看護休暇

小学校就学前までの子を養育する従業員は、１年度に５日（その養育する小学校就学前までの子が２人以上の場合は10日）まで、病気やけがをした子の看護を行うためや、子に予防接種又は健康診断を受けさせるために、１時間単位で子の看護休暇が利用できます。

◆所定外労働の制限

３歳未満の子を養育する従業員が申し出た場合には、その従業員に残業させることはできません。

等

介護のための制度や措置もあります。妊娠中や育児のための制度や措置の利用の場合と同様に適切に対応してください。

◆介護休業　◆介護短時間勤務　◆介護休暇　◆所定外労働の制限　等

☆令和４年４月１日から、本人又は配偶者の妊娠・出産等を申し出た労働者に対して、育児休業制度等について個別の周知、休業の意向確認を行うことが義務付けられています（育児・介護休業法第21条）。詳しくは、厚生労働省ホームページをご覧ください。https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000130583.html

このような事由を理由として

《妊娠中・産後の女性労働者の…》

- 妊娠・出産
- 妊婦健診などの母性健康管理措置
- 産前・産後休業
- 軽易な業務への転換
- つわり、切迫流産などで仕事ができない、労働能率が低下した
- 育児時間
- 時間外労働、休日労働、深夜業をしない

《子どもを持つ労働者の…》

- 育児休業
- 短時間勤務
- 子の看護休暇
- 時間外労働、深夜業をしない

不利益な取扱いを行うことは違法です

《不利益取扱いの例》

- 解雇
- 雇止め
- 契約更新回数の引き下げ
- 退職や正社員を非正規社員とするような契約内容変更の強要
- 降格
- 減給
- 賞与等における不利益な算定
- 不利益な配置変更
- 不利益な自宅待機命令
- 昇進・昇格の人事考課で不利益な評価を行う
- 仕事をさせない、もっぱら雑務をさせるなど就業環境を害する行為をする

「マタニティハラスメントの起こらない職場づくり」
ハンドブック作成委員会

「制度等の利用への嫌がらせ型」とは

厚労省HPより

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

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

「状態への嫌がらせ型」とは

厚労省HPより

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

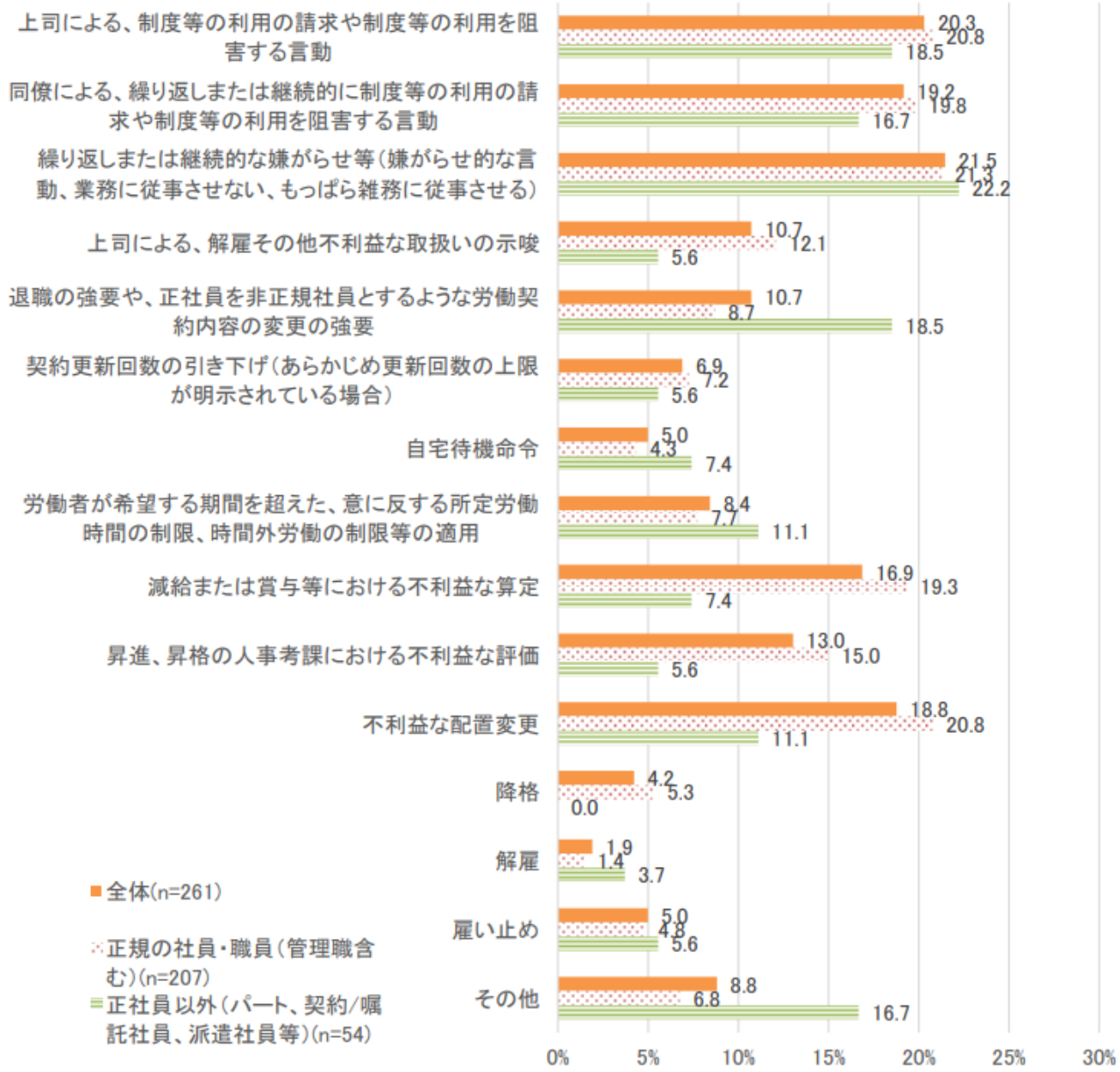
③ 産後の就業制限の規定により就業できず、又は産後休業をしたこと。

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

図表 233 受けた妊娠・出産・育児休業等ハラスメントの内容（雇用形態別）



（対象：過去５年間に妊娠・出産・育児休業等ハラスメントを受けた経験のある女性(n=261)）

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。

（２）上司・同僚が「妊婦には負担が大きいだろうから、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、少し休んだ方が良いのではないか」と配慮する。

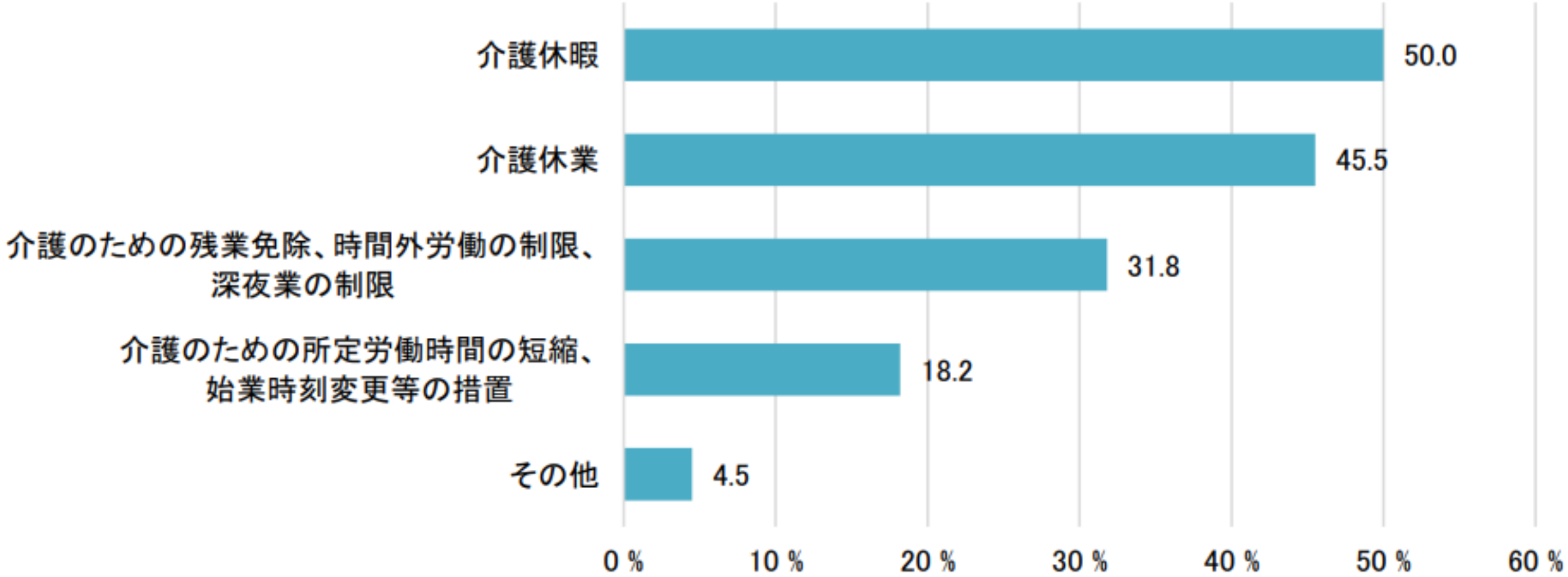
※（１）から（３）のような配慮については、妊婦本人にはこれまでどおり勤務を続けたいという意欲がある場合であっても、客観的にみて、妊婦の体調が悪い場合は業務上の必要性に基づく言動となります。

厚生労働省 都道府県労働局雇用環境・均等部（室）資料より

ケアハラスメント
（下記の休業・休暇の取得に対するハラスメント）

- 介護休業
  - 労働者がその要介護状態（負傷、疾病又は身体上若しくは精神上の障害により、２週間以上の期間にわたり常時介護を必要とする状態）にある対象家族を介護するためにする休業
- 介護休暇
  - 要介護状態にある対象家族の介護その他の世話を行う労働者は、１年に５日まで（対象家族が２人以上の場合は 10 日まで）、介護その他の世話を行うために、休暇が取得できる
  - 半日（所定労働時間の２分の１）単位での取得も可能、令和３年１月１日からは時間単位での取得が可能

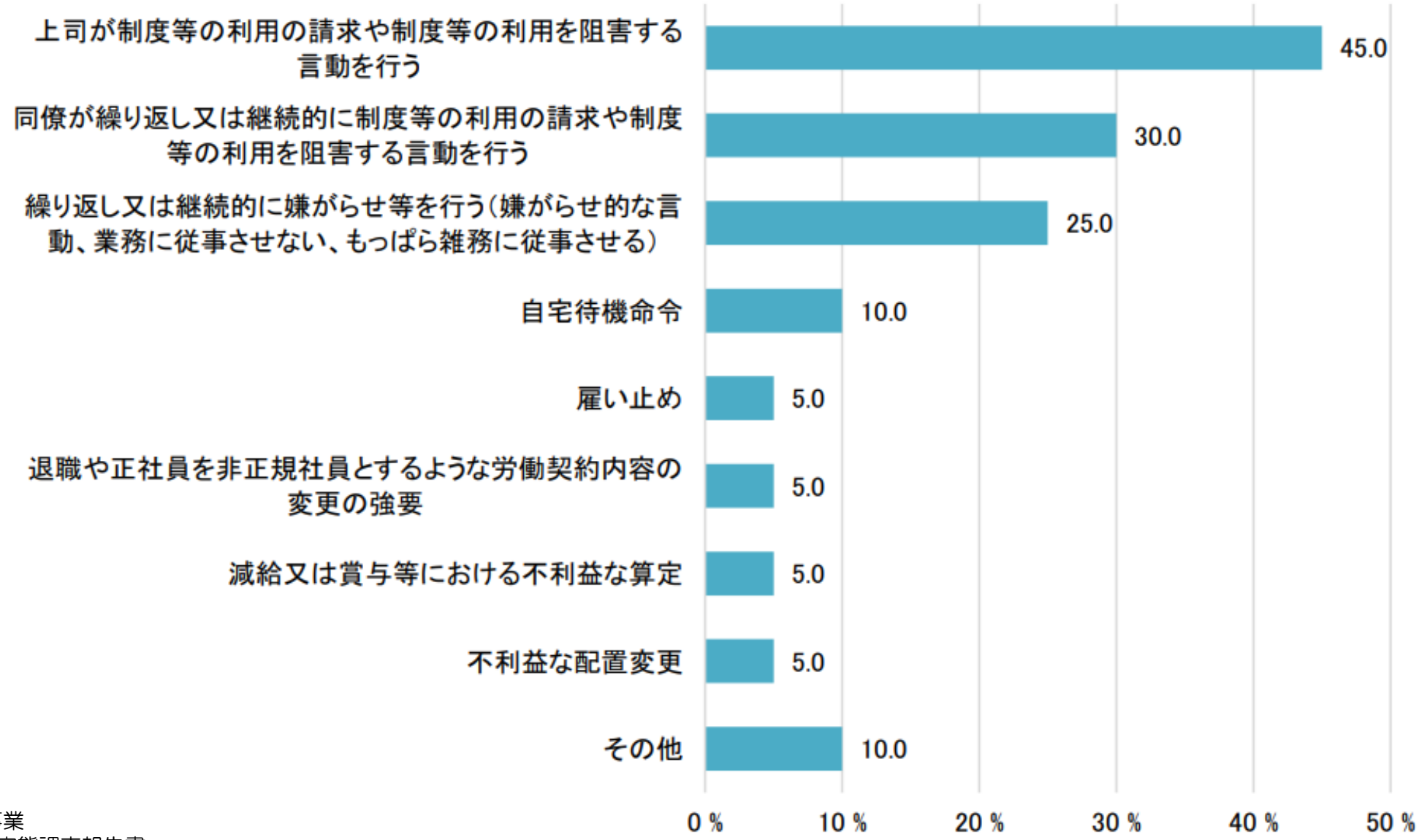
図表 23　過去 3 年間に介護休業等ハラスメントを受ける要因となった理由又は制度



（対象：過去 3 年間に介護休業等ハラスメントに該当する事案があった企業（n=22））

令和２年度 厚生労働省委託事業
職場のハラスメントに関する実態調査報告書
令和３年３月
東京海上日動リスクコンサルティング株式会社

図表 20　過去 3 年間に介護休業等ハラスメントに該当すると判断した事案の具体的な内容



（対象：過去 3 年間に介護休業等ハラスメントに該当する事案があった企業（n=20））

令和２年度 厚生労働省委託事業
職場のハラスメントに関する実態調査報告書
令和３年３月
東京海上日動リスクコンサルティング株式会社

◆「お互い様」の風土を醸成しよう

産前･産後休業、育児休業の代替要員を雇用するケースにおいても、周囲の人たちの協力がなければ仕事は円滑に進みません。その意味では、仕事の引継だけさせればよいというのではなく、一緒に仕事をしている社員たちに、当人の復帰後の働き方について説明をしたり、管理職の立場から全員に協力の要請をすると、全体としての納得感が出るでしょう。

また、代替要員を雇用せず、仕事を分散させる場合は、仕事量や負担が増えた社員の不満も高まりやすくなります。それらが復帰後の“こころない言葉“となって当人に向き、結果としてマタニティハラスメントに発展してしまう場合もありますので、気をつけましょう。まさに、管理職の腕の見せどころです。

「マタニティハラスメントの起こらない職場づくり」
ハンドブック作成委員会

カスタマーハラスメントの定義

- 顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、 当該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、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの。

厚労省HPより

「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

●企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
●要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

（要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの）

●身体的な攻撃（暴行、傷害）
●精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
●威圧的な言動
●土下座の要求
●継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
●拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
●差別的な言動
●性的な言動
●従業員個人への攻撃、要求

（要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの）

●商品交換の要求
●金銭補償の要求
●謝罪の要求（土下座を除く）

時間拘束	正当な理由のない過度な要求
・一時間を超える長時間の拘束、居座り ・長時間の電話 ・時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為	・言いがかりによる金銭要求 ・私物（スマートフォン、PC等）の故障についての金銭要求 ・遅延したことによる運賃の値下げ要求 ・難癖をつけたキャンセル料の未払い、代金の返金要求 ・備品を過度に要求する（歯ブラシ10本要望する等） ・入手困難な商品の過剰要求 ・制度上対応できないことへの要求 ・運行ルートへのクレーム、それに伴う遅延への苦情 ・契約内容を超えた過剰な要求
リピート型	
・頻繁に来店し、その度にクレームを行う ・度重なる電話 ・複数部署にまたがる複数回のクレーム	
暴言	
・大声、暴言で執拗にオペレーターを責める ・店内で大きな声をあげて秩序を乱す ・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し	
対応者の揚げ足取り	コロナ禍に関連するもの
・電話対応での揚げ足取り ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・一方的にこちらの落ち度に対してのクレーム ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て	・マスク着用、消毒、窓開けに関する強い要望 ・マスクをしていない人への過度な注意の要望 ・顧客のマスクの着用拒否
脅迫	セクハラ
・脅迫的な言動、反社会的な言動 ・物を壊す、殺すといった発言による脅し ・SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し	・特定の従業員へのつきまとい ・従業員へのわいせつ行為や盗撮
権威型	その他
・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求	・事務所（敷地内）への不法侵入 ・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り
SNSへの投稿	
・インターネット上の投稿（従業員の氏名公開） ・会社・社員の信用を毀損させる行為	

(参考;カスタマーハラスメントが抵触する法律)

カスタマーハラスメントに係る犯罪、違法行為がどのような法律に抵触するのか、関連する条文として、以下のようなものがあります。

【傷害罪】刑法204条:人の身体を傷害した者は、15年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

【暴行罪】刑法208条:暴行を加えたものが人を傷害するに至らなかったときは、2年以下の懲役若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

【脅迫罪】刑法222条:生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者は、2年以下の懲役又は30万円以下の罰金に処する。

【恐喝罪】刑法249条1項:人を恐喝して財物を交付させた者は、10年以下の懲役に処する。
刑法249条2項:前項の方法により、財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させた者も、同項と同様にする。

【未遂罪】刑法250条:この章の未遂は、罰する。

【強要罪】刑法223条:生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者は、3年以下の懲役に処する。

【名誉毀損罪】刑法230条:公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず、3年以下の懲役若しくは禁固又は50万円以下の罰金に処する。

【侮辱罪】刑法231条:事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、拘留又は過料に処する。

【信用毀損及び業務妨害】刑法233条:虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害した者は、3年以下の懲役または50万円以下の罰金に処する。

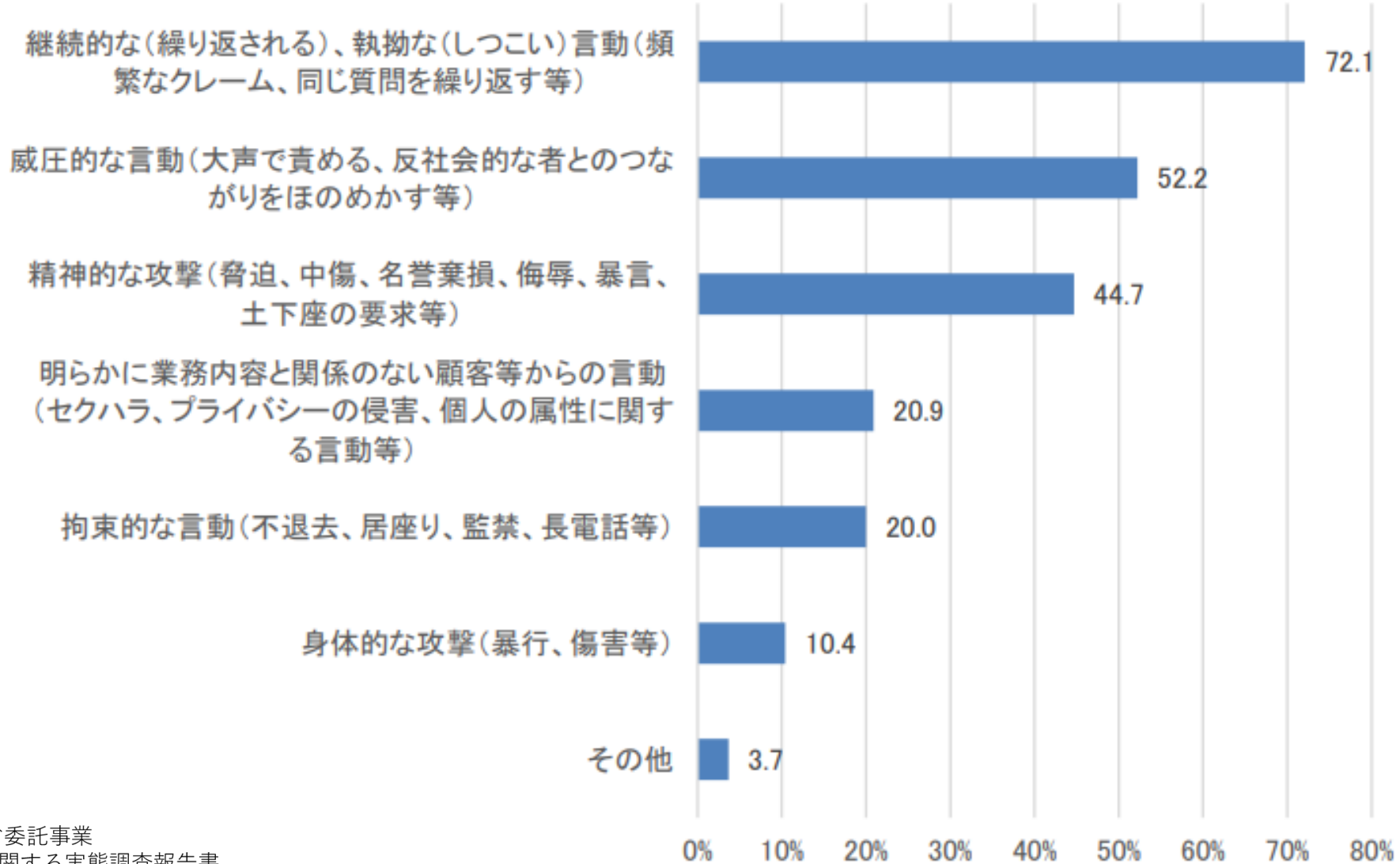
【威力業務妨害罪】刑法234条:威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条の例による。

【不退去罪】刑法130条:正当な理由がないのに、人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物若しくは艦船に侵入し、又は要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しなかった者は、3年以下の懲役又は10万円以下の罰金に処する。

その他、軽犯罪法においても、日常生活の道徳規範に反する軽微なものが処罰の対象とされており、カスタマーハラスメントに類する行為が様々な法律・規制に抵触する可能性があります。

厚労省 カスタマーハラスメント対策企業マニュアルより

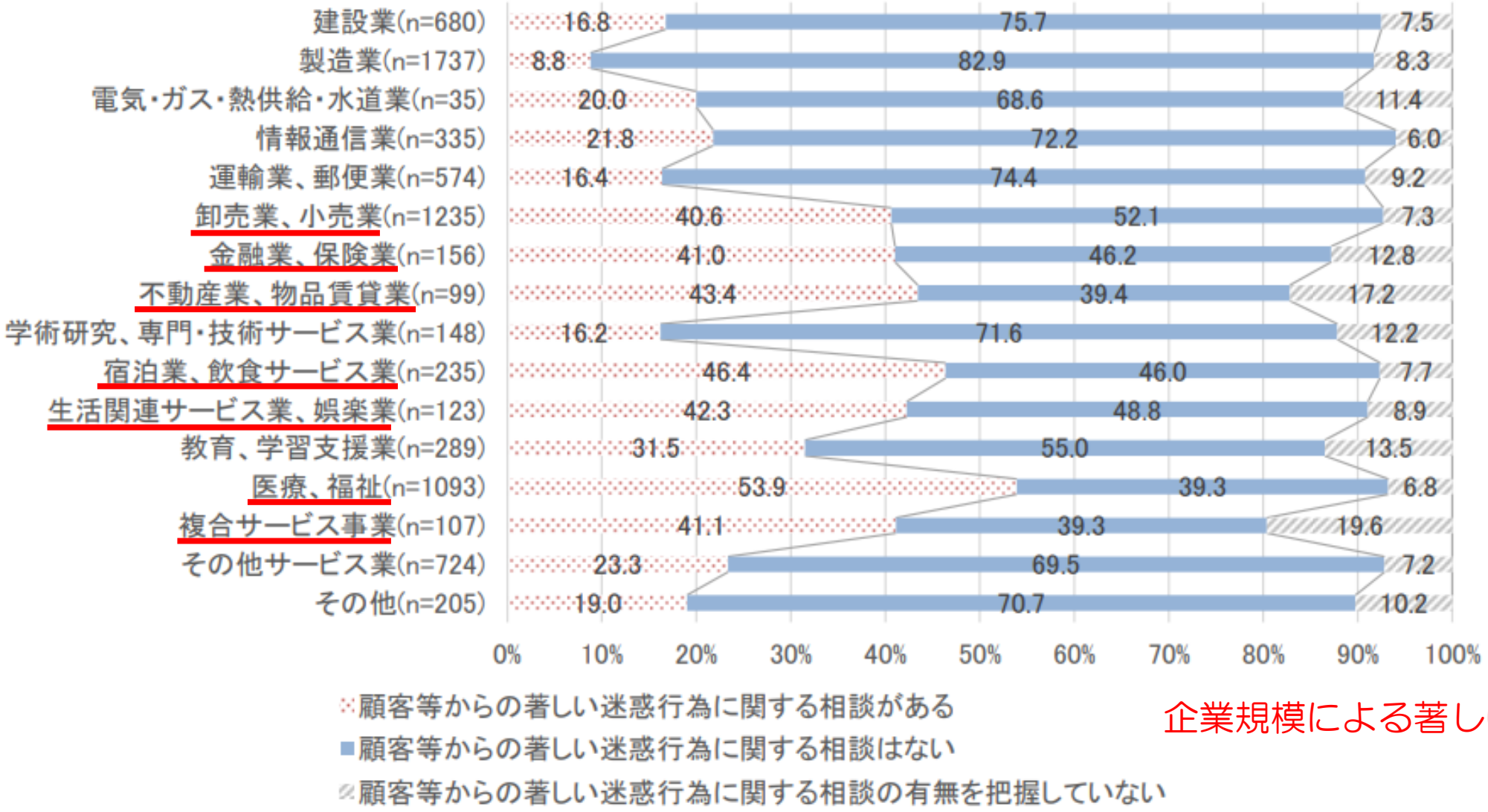
図表 54 過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為に該当すると判断した事案の具体的な内容



令和５年度 厚生労働省委託事業
職場のハラスメントに関する実態調査報告書

（対象：過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為に該当すると判断した事案があった企業（n=1,880））

図表 29 過去3年間の顧客等からの著しい迷惑行為に関する相談の有無（業種別）



企業規模による著しい差はない

（対象：全企業(n=7,775)）

※サンプル数が 30 未満の「農林漁業」、「鉱業、採石業」は「その他」としてまとめている

図表 82 顧客等からの著しい迷惑行為を予防・解決するための取組を進める上での課題（迷惑行為に該当する事例の有無別）



（対象： 顧客等からの著しい迷惑行為に関する相談があった企業(n=2,163)）

3.1 カスタマーハラスメントによる従業員・企業・他の顧客等への影響

カスタマーハラスメントによる従業員、企業、他の顧客等への影響として、以下のようなものが考えられます。

従業員への影響

- 業務のパフォーマンスの低下
- 健康不良（頭痛、睡眠不良、精神疾患、耳鳴り 等）
- 現場対応への恐怖、苦痛による従業員の配置転換、休職、退職

企業への影響

- 時間の浪費（クレームへの現場での対応、電話対応、謝罪訪問、社内での対応方法の検討、弁護士への相談 等）
- 業務上の支障（顧客対応によって他業務が行えない 等）
- 人員確保（従業員離職に伴う従業員の新規採用、教育コスト 等）
- 金銭的損失（商品、サービスの値下げ、慰謝料要求への対応、代替品の提供 等）
- 店舗、企業に対する他の顧客等のブランドイメージの低下

他の顧客等への影響

- 来店する他の顧客の利用環境、雰囲気の悪化
- 業務遅滞によって他の顧客等がサービスを受けられない 等

▼取引先企業とのトラブルについて

ハラスメントは、顧客等と企業との間のみならず、取引先企業との間でも発生する可能性があります。

そのため、取引先企業との間でハラスメント事案のトラブルが発生した場合、取引先と協力して事実関係の確認等を進める必要があります。

取引先等から協力依頼を受けたら（自社従業員が取引先等でハラスメント行為を行った場合）

自社の従業員が、取引先等でのハラスメント行為を疑われ、事実確認等の必要な協力を求められた場合は、これに応ずるように努めなければなりません。

また、取引先等から事実確認等への協力を求められたことを理由として、取引先等との契約を解除する等の不利益な取扱いを行うことは望ましくありません。取引先との良好な関係を維持するためにも真摯な対応が求められます。

もし、自社の従業員によるハラスメント行為が認められた場合、懲戒処分の判断を行う必要があることから、主体的に調査に関与することが重要です。実際に、調査を実施する場合は、取引先と相談の上、中立的な立場となり得る外部機関（弁護士等）に調査を依頼する方法も考えられます。

カスハラ加害者の実像と傾向

- 40～60代が多い（男女差はない）
- 会社員、経営者・役員、自営業が多い
- 年収が高いなど地位や財力の優位性がある人
- 自尊感情が高い、完全主義
- 「お客様は神様」という勝手な価値観
- 自分は正しいことを主張している（歪んだ正義感）
- 自分は指導をしている
- ストレス発散、八つ当たり
- 被害者が加害者になる「ゾンビ化」

演習③

ハラスメント対策と
キャリアコンサルタント

総合的ハラスメント防止対策事業

令和６年度予算額　6.7億円（6.4億円）※（）内は前年度当初予算額

1　事業の目的

パワーハラスメントやセクシュアルハラスメント、妊娠・出産等に関するハラスメント、育児休業等に関するハラスメントなど職場におけるハラスメントは、労働者の尊厳を傷つけ継続就業を妨げる大きな障害となるものであり、社会的関心も高く、労働者から多数の相談が寄せられている一方、関係法令や具体的な対応に関する周知が不十分との声がある。

また、これらの職場におけるハラスメントは複合的に生じることも多く、労働者の意欲・能力の発揮を阻害し職場環境を悪化させるものであることから、総合的・一体的にハラスメント対策を行う必要がある。

2　事業の概要・スキーム、実施主体等

周知・啓発

○ポスターの作成・配布
○職場のハラスメント防止対策パンフレット等（事業主向け・労働者向け）の作成・配布
○ハラスメントに関する情報提供ポータルサイト「あかるい職場応援団」の運営
○ツイッター、フェイスブック等を利用した広報
○ハラスメント撲滅対策の全国集中実施（職場のハラスメント撲滅月間）
・シンポジウムの開催等
・月間ポスターや啓発動画の作成

○就活ハラスメント・カスタマーハラスメント防止に関する情報発信

実施主体

実施主体：国、都道府県労働局、委託事業（民間会社）

事業実績

ポータルサイト「あかるい職場応援団」

月平均アクセス数：202,602件

（令和５年４月～令和６年３月）

企業等への支援

○　事業主やハラスメント相談窓口担当者等を対象とした、研修の実施

○　業種別カスタマーハラスメントの取組支援

○　全国の労働局による事業主向け説明会の開催

相談対応

○　就職活動中の学生に対するセクシュアルハラスメント・パワーハラスメントに関するメール、SNSによる相談窓口の設置

○　カスタマーハラスメントに関するメール、SNSによる相談窓口の設置

○　全国の労働局における、職場におけるハラスメントに関する相談対応

ILOの「仕事の世界における暴力及びハラスメントの撤廃」に関する条約・勧告（第190号条約／第206号勧告）について

2019年６月のILO総会で「仕事の世界における暴力及びハラスメントの撤廃」に関する条約（第190号）及び勧告（第206号）が採択された。

条約の主な内容

※ゴシック体は条約の規定、明朝体は勧告の規定

【定義及び範囲】

○ 仕事の世界における「暴力及びハラスメント」とは、一回限りのものであるか反復するものであるかを問わず、身体的、心理的、性的又は経済的損害を目的とし、又はこれらの損害をもたらし、若しくはもたらすおそれのある一定の容認することができない行動及び慣行又はこれらの脅威をいい、ジェンダーに基づく暴力及びハラスメントを含む。

○ 仕事の世界における労働者その他の者（被用者、契約上の地位のいかんを問わず働く者、訓練中の者、雇用が終了した労働者、ボランティア、求職者及び就職志望者、並びに使用者としての権限を行使し、又は義務若しくは責任を果たす者を含む）を保護する。

【中核となる原則】

○ 加盟国は、仕事の世界における暴力及びハラスメントの防止及び撤廃のための包摂的な、統合された、及びジェンダーに配慮した取組方法を採用する。当該取組方法においては、適当な場合には、第三者が関与する暴力及びハラスメントを考慮に入れるべきである。

【具体的な措置等】

○ 加盟国は、仕事の世界における暴力及びハラスメント（ジェンダーに基づく暴力及びハラスメントを含む。）を定義し、及び禁止する法令を制定する。

○ 加盟国は、 職場における方針の策定・実施、暴力及びハラスメントの防止・管理のための措置をとること等を行うため、適当な手段を講ずることを使用者に要求する法令を制定する。

○ 加盟国は、次のことを行うための適当な措置をとる。

- 仕事の世界において暴力及びハラスメントが行われた場合に、適当かつ効果的な救済措置（※）並びに安全かつ公正で効果的な報告及び紛争解決のための制度及び手続を容易に利用できることを確保すること。
  ※ 補償を受けて辞職する権利、復職、損害に対する適当な補償等を含み得る。
- 仕事の世界における暴力及びハラスメントが行われた場合において、適当なときは、制裁を定めること。
- 家庭内暴力の影響を認識し、及び合理的に実行可能な限り、仕事の世界におけるその影響を緩和する（※）こと。等
  ※ 被害者のための休暇、柔軟な就業形態及び保護、解雇からの一時的な保護等を含み得る。

ILO190号条約批准国

○　ILO190号条約批准国は以下の通り。なお、G7で未批准はアメリカと日本のみ。

	国名	批准年
1	ウルグアイ	2020/06
2	フィジー	2020/06
3	ナミビア	2020/12
4	アルゼンチン	2021/02
5	ソマリア	2021/03
6	エクアドル	2021/05
7	モーリシャス	2021/07
8	ギリシャ	2021/08
9	**イタリア**	**2021/10**
10	南アフリカ	2021/11
11	**イギリス**	**2022/03**
12	サンマリノ	2022/04
13	アルバニア	2022/05
14	アンティグア・バーブーダ	2022/05
15	スペイン	2022/05
16	エルサルバドル	2022/06
17	ペルー	2022/06
18	中央アフリカ	2022/06
19	メキシコ	2022/07
20	バルバドス	2022/09

	国名	批准年
21	パナマ	2022/11
22	ナイジェリア	2022/11
23	バハマ	2022/11
24	アイルランド	2023/01
25	**カナダ**	**2023/01**
26	レソト	2023/03
27	**フランス**	**2023/04**
28	オーストラリア	2023/06
29	チリ	2023/06
30	ベルギー	2023/06
31	**ドイツ**	**2023/06**
32	ウガンダ	2023/08
33	パプアニューギニア	2023/09
34	ノルウェー	2023/10
35	北マケドニア	2023/10
36	ルワンダ	2023/11
37	ポルトガル	2024/2
38	フィリピン	2024/2
39	モルドバ	2024/3

（資料出所）OECD「Ratifications of C190 - Violence and Harassment Convention, 2019 (No. 190)」
https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:11300:0::NO::P11300_INSTRUMENT_ID:3999810（2024年５月16日時点）

ハラスメントが招く企業リスク

① 訴訟リスク

企業における業務中に発生した「ハラスメント」となれば、使用者責任や安全配慮義務違反による債務不履行責任などの責任を負うこととなる。

② 人材喪失リスク

社内で「ハラスメント」が発生している状態を放置していたことで職場風土が悪くなり、職場の生産性を下げ、さらには職場の士気が低下してしまうことで、人材の流出が発生する。また、当事者がうつや適応障害となってしまい、業務を続けられなくなってしまうこともある。

③ 社会的リスク

「ハラスメント」が理由でうつや適応障害を発症した場合には、労働災害として認定されることがある。また、うつ状態が深刻な場合には、希死念慮が発生し、危険な状態になることもある。さらには、「ハラスメント」の当事者や関係者がＳＮＳにその実情を投稿することで、企業の実態が社会の目に触れることとなり、社会的信用を失うことにつながる場合もある。

ハラスメントが招く訴訟リスク

- 「不法行為責任」「企業の使用者責任」「安全配慮義務」「職場環境配慮義務」などの「法的責任」が企業に求められる。ハラスメントがあったと証明されれば、被害者が被った精神的なダメージによる損害を、企業は賠償しなければならない。ハラスメントをきっかけに、民事紛争が生じることは会社にとっては大きなリスクであり、企業イメージや風評などの側面からも、会社の信用と信頼を揺るがす事態を引き起こす問題となる。

ハラスメントが招く人材喪失リスク

- 従業員のモラールダウン、職場秩序の乱れ
- ぎすぎすした人間関係、監視関係
- 人材の流失、採用も困難
- 業務の円滑な遂行の阻害

被害者の精神的・身体的悪影響の発生

- 個人の尊厳、名誉、プライバシーを不当に侵害する
- 能力の有効な発揮を妨げる
- 職場にいづらくなるなど、労働条件に不利な結果や影響を生じさせる
- メンタル不調や疾患など、精神や身体に悪影響を及ぼす
- 問題解決後も深刻な後遺症を残すことがある

加害者の法的責任

個人の名誉やプライバシーなどを保護するための「人格権」という権利がある。これを侵害すれば不法行為責任が問われ、損害賠償責任が生じる。ハラスメントは、被害者の人格権を侵害する行為。被害者の心身の健康が損なわれたとか、職場に居づらくなって退職を余儀なくされた場合などには、「不法行為に基づく損害賠償責任」を問われることがある。

また、暴力の行使や脅迫を伴う場合は、加害者が刑法上の責任を追及されることもある。具体的には、「傷害」、「暴行」、「名誉毀損」、「侮辱」、「脅迫」、身体接触を伴うセクシュアルハラスメントの場合は、「強制わいせつ」、「強姦」等の罪。

加害者が抱える問題解決

パワハラ加害者が抱える問題解決

- カウンセリング
  - ストレス（会社への不満、過度な責任、プライベート等）の軽減
  - 問題意識の欠如
  - マネジメント能力の是正
- アンガーマネジメント研修
- 行動変容プログラム
  - パワハラ行為の意識付け
  - 自己変容の必要性の気づき、自覚を促進
  - 自ら考案した改善策を職場で実行
- リスペクトトレーニング

リスペクト

名前を覚える

社員はもちろん、パート・アルバイト、
清掃スタッフ・警備員、出入り業者まで

ハラスメント防止に必要な対策

１） 企業の方針の明確化及びその周知・啓発

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

３） 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

４） 職場における妊娠・出産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（マタニティハラスメントに限る内容）

５） 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及び周知

６） 相談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の定め及びその周知・啓発

厚生労働省の指針より

ハラスメントの予防策

- 経営トップの宣言

  「わが社では、ハラスメントを許さない・起こさない」と宣言する。

- ハラスメントに関する方針の周知・啓発（ルールの明確化）

  ハラスメント防止に向けた研修を、全従業員に対して行う。

- 社内体制の整備

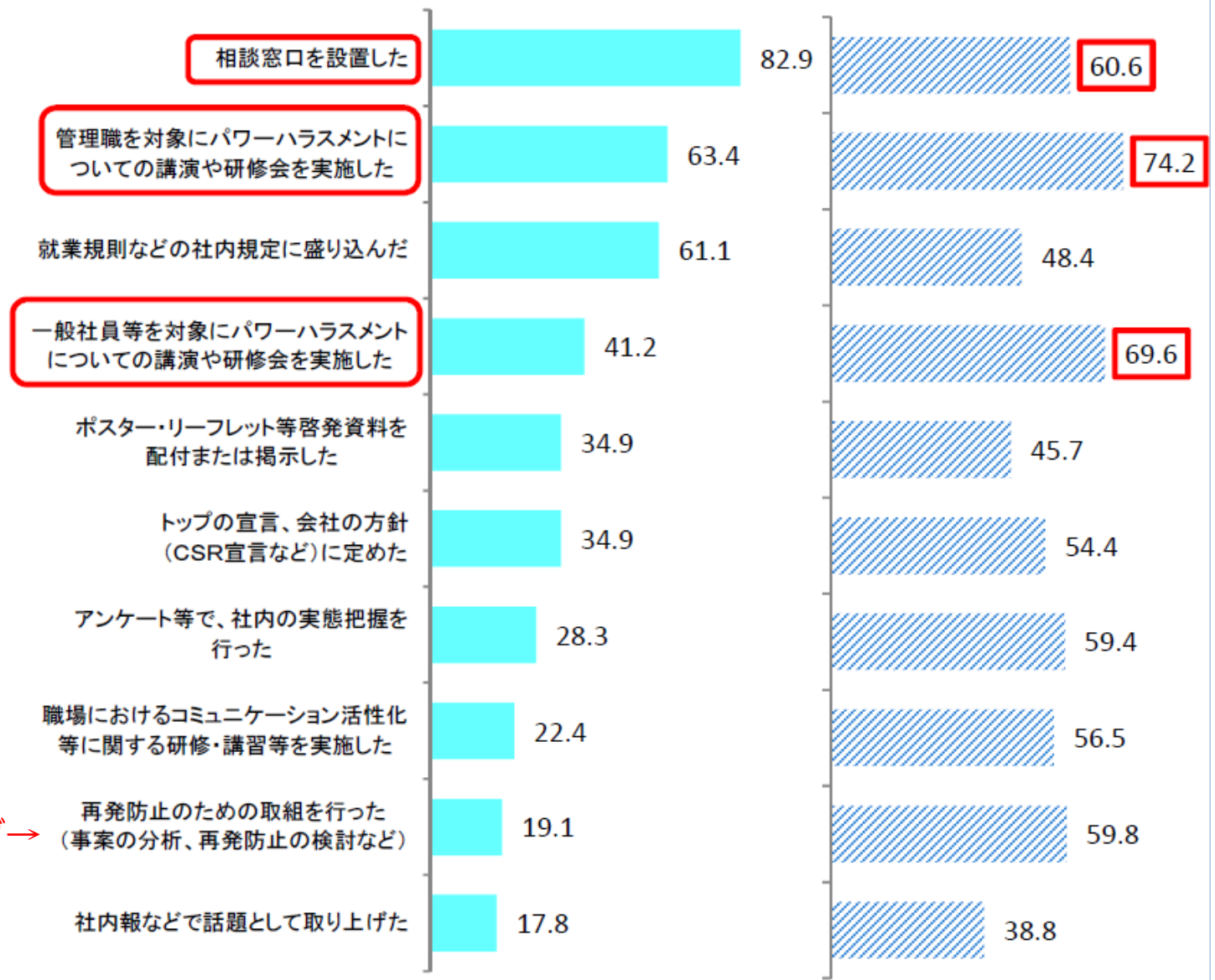
  管理職向けパワハラ防止研修（指導方法の改善）。

  一般社員向け研修等。

- 「相談窓口」の設置と周知

  相談窓口担当者の対応フローの整備と周知。内部通報制度。

図13 パワーハラスメントの予防に向けて実施している取組／効果を実感できた取組（複数回答）



（対象：パワーハラスメントの予防・解決のための取組を実施している企業（n=2394）、単位%）【企業調査】

（対象：それぞれの取組を実施している企業、単位%）

加害者のカウンセリング→

「複数実施でより大きな効果」という統計もあり

平成28年度 職場のパワーハラスメントに関する実態調査（厚労省）



コラム

効果があると実感できる取組は？

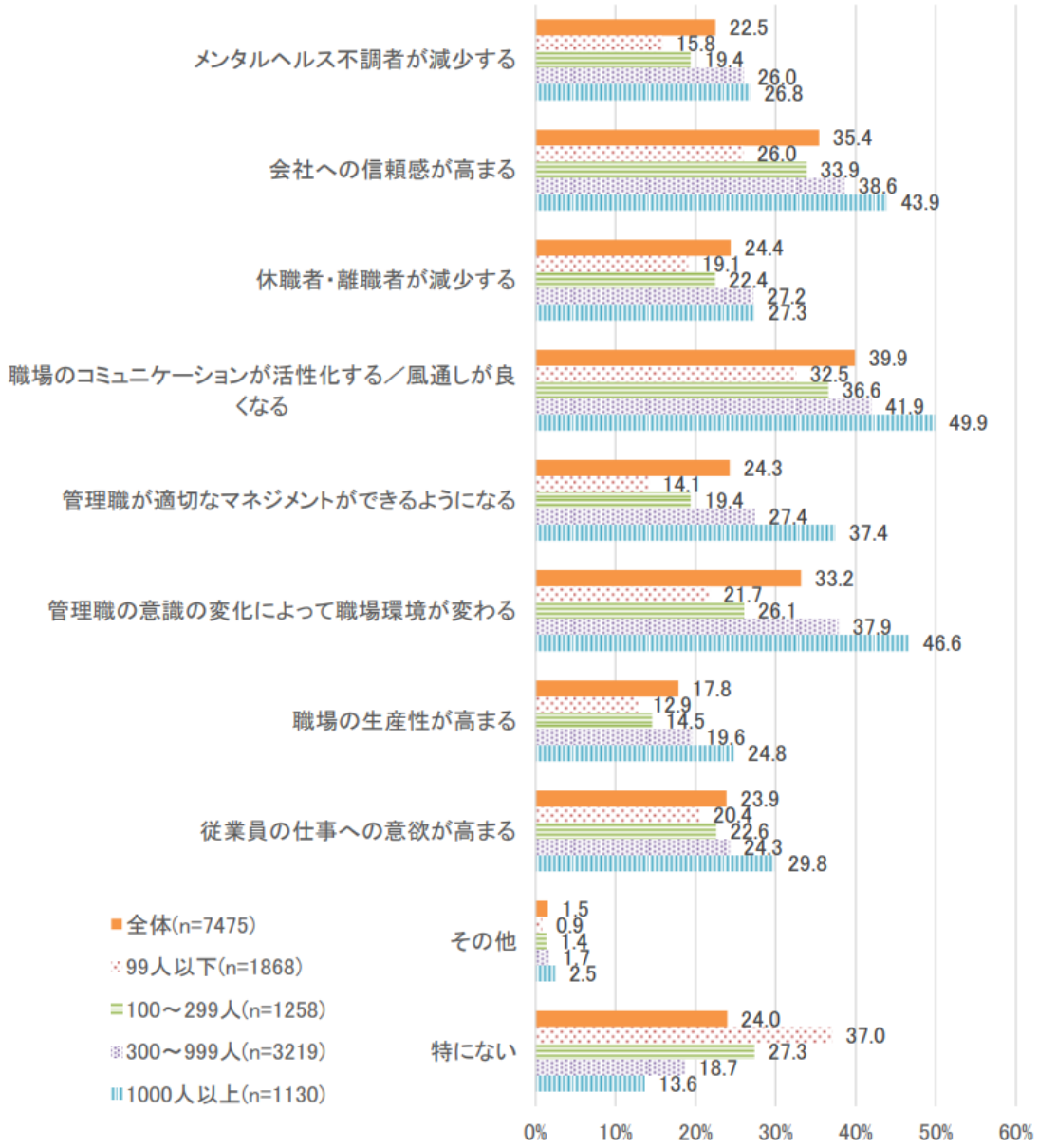
パワーハラスメントの予防･解決のために実施している取組のうち、効果を実感している取組は、「管理職を対象に講演や研修会を実施した」、「一般社員を対象に講演や研修会を実施した」、「アンケート等で、社内の実態把握を行った」、「職場におけるコミュニケーション活性化等に関する研修･講習等を実施した」などの順となっており、管理職や一般社員に直接働きかける取組において比率が高くなっています。

企業調査　実施している取組のうち、効果があると実感できたもの

（回答2,080社）



図表 87 ハラスメントの予防・解決のための取組を進めたことによる副次的効果（従業員規模別）



（対象：回答企業のうち、１つ以上ハラスメント予防・解決の取組を実施していると回答した企業（n=7,475））

※従業員規模が「分からない」と回答した企業を除く

【チラシ、社内報、パンフレット、社内ホームページ等に掲載する例】

〇年 〇月 〇日

セクシュアルハラスメントは許しません！！

株式会社 〇 〇 〇　代表取締役社長 〇 〇

1 **職場におけるセクシュアルハラスメントは**、労働者の個人としての尊厳を不当に傷つける社会的に許されない行為であるとともに、労働者の能力の有効な発揮を妨げ、また、会社にとっても職場秩序や業務の遂行を阻害し、社会的評価に影響を与える問題です。

2 **我が社は下記の行為を許しません。**
「就業規則第〇条（服務規律）①他人に不愉快な思いをさせ、会社の秩序、風紀を乱す行為」とは、次のとおりです。
① 性的な冗談、からかい、質問
② わいせつ図画の閲覧、配付、掲示
③ その他従業員等に不快感を与える性的な言動
「就業規則第〇条（服務規律）②ほかの従業員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」とは、次のとおりです。
④ 性的な噂の流布
⑤ 身体への不必要な接触
⑥ 性的な言動により社員等の就業意欲を低下させ、能力発揮を阻害する行為
「就業規則第〇条（服務規律）③暴力、脅迫、傷害、賭博またはこれに類する行為及び恥辱等の行為」とは次のとおりです。
⑦ 交際、性的な関係の強要
⑧ 性的な言動に対して拒否等を行った部下等従業員に対する不利益取扱　など

3 **この方針の対象は**、正社員、派遣社員、パート・アルバイト等当社において働いている方すべて、また、顧客、取引先社員の方等も含みます。相手の立場に立って、普段の言動を振り返り、セクシュアルハラスメントのない、快適な職場を作っていきましょう。

4 **相談窓口**
職場におけるセクシュアルハラスメントに関する相談（苦情も含む）窓口担当者は次の通りです。電話、メールでの相談も受け付けますので、一人で悩まずにご相談下さい。
また、上記2に当たるかどうか微妙な場合も含め、広く相談に対応、事案の対処をします。
〇 〇 課 〇 〇 〇 （内線〇〇、アドレス〇〇〇） （女性）
△ △ 課 △ △ △ （内線△△、アドレス△△△） （男性）
× ×外部相談窓口　職務× ×の× × ×（電話× × ×）（女性）
相談には公平に対応し、**プライバシーを守って対応**いたしますので安心してご相談下さい。

5 セクシュアルハラスメントの行為者に対しては懲戒処分を行います。
「就業規則第△条第１項（譴責、減給または出勤停止）⑥」の「第〇条（服務規律）①又は②により風紀を乱したとき」とは、上記2の①～⑥のいずれかを行った場合が該当します。
「就業規則第△条第2項（懲戒解雇）⑪」には数回にわたり譴責、減給または出勤停止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」として上記2の⑦又は⑧を行った場合が該当します。

6 相談者はもちろん、事実関係の確認に協力した方に**不利益な取扱は行いません。**

【皆さんにお知らせ】
セクシュアルハラスメント防止研修・講習も行っておりますのでふるってご参加下さい。

とがめるより　改善申し入れ

社長への申し入れ文書

〇〇株式会社　代表取締役　××△△様

パワハラ未然防止、再発防止を申し入れます。

☞ハラスメントと思われる内容を列挙する
（いつ、どこで、誰が、誰に、どのような行為をしたか）

☞職場の環境を改善したい意思を伝える

☞ハラスメント再発防止策を申し入れる

☞回答期限（2週間後）を設ける

2020年9月××日
〇山　×男　㊞

※文書は会社の代表に書留で送る

職場のパワハラ　対策事例集

- 必要な指導はしなければならない（大手建設会社）
- どうやって「上機嫌」な職場をつくるか（機械製造ホールディングカンパニー）
- 当事者が辞めずに活躍してくれることが嬉しい（プラスチック製品製造）
- 職員同士の良好な関係構築がテーマ（高齢者福祉御施設）
- トップの指針が取組を支える（ホテル）
- 風通しの良い職場環境を目指して（障碍者福祉施設）
- ハラスメント防止で若い社員の離職率が下がる（スーパーマーケット）
- 職場の雰囲気が患者さんに伝わる（精神科病院）
- 全社員の理解で職場の雰囲気が変わる（LPガス販売会社）

管理職の指導法指南

か： 感情的にならない

り： 理由を話す

て： 手短に

き： キャラクターに触れない（本人の特性など）

機嫌悪そうな言動に注意

た： 他人と比較しない

ね： 根に持たない

こ： 個別に叱る

アクティブ・バイスタンダー研修

- 差別的な場面に遭遇したらどうすれば良いのか・・・
- 困っている、迷惑に感じている人を見かけたらどうすれば良いのか・・・
- バイスタンダーとは、その場に居合わせた人
- 見て見ぬふりは間接的な加害者？
- 介入は簡単ではないが、訓練していれば、アクションも可能

キャリアコンサルタントの役割

- ハラスメント被害者の面談
- ハラスメント加害者の面談
- 企業への働きかけ（企業リスク対策）
- ハラスメント対策研修の提案・企画と実施（管理職向け、一般階層向け）
- ハラスメント相談窓口相談員向け研修
- ハラスメントのない職場環境作り

キャリアコンサルタントがすべきこと

- 被害者・加害者の相談を受ける
- ハラスメント相談員（窓口担当者）の育成・指導
- セカンドハラスメント（二次被害）対策
- 加害者ケア（加害者の抱える問題解決）
- 経営陣に対するハラスメント防止研修
- 管理職向けハラスメント防止研修
- 一般従業員向けハラスメント防止研修
- 産休・育休取得者の復帰支援
- 人事評価のハラスメント基準の作成支援　等

ハラスメント対策総合情報サイト「あかるい職場応援団」

https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/

月平均アクセス数：202,602件
（令和５年４月～令和6年３月）



就活ハラスメントーこんな場面で起きていますー



VR 就活ハラスメントをもっと考えよう！

就活ハラスメント防止対策企業事例集



就活ハラスメント対策リーフレット





「見たい動画を、サクッと検索！」

動画で学ぶハラスメント



これってハラスメント？　見たい動画を検索して、確認しよう！



NO ハラスメント

ハラスメント裁判事例、他社の取組など
ハラスメント対策の総合情報サイト
あかるい職場応援団

パワハラ社長の大きすぎた代償



セクシュアルハラスメントの防止に向けて



最後に

- ハラスメントは人権問題
- 人間同士お互いにリスペクトできる関係性が大切
- 見過ごす、知らんぷりは間接的な加害と考える
- ハラスメントのない世の中になることを目指す
- キャリアコンサルタントとしてできることを考える

FIN

ご清聴ありがとうございました。