



7 パワーハラスメントの防止対策

※「労働施策総合推進法」の改正により、パワーハラスメントの雇用管理上の措置は令和2年6月1日から義務化されました。(中小事業主は令和4年4月1日から義務化。)

<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」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までの要素を全て満たすものをいいます。

※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、該当しません。

職場におけるパワハラ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

■個別の事案について、そ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。

※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

■また、その判断に際しては、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です。

<事業主及び労働者の責務（法及び指針）>

【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」という。）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の防止のために講ずべき措置>

事業主は、以下の措置を必ず講じなければなりません（義務）。

◆事業主の方針等の明確化及びその周知・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の文書に規定し、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。

◆職場におけるパワーハラスメントに係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（注1）
- 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（注1）
- ⑧ 再発防止に向けた措置を講ずること（注2）

（注1）事実確認ができた場合 （注2）事実確認ができなかった場合も同様

◆そのほか併せて講ずべき措置

- ⑨ 相談者・行為者等のプライバシー（注3）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。
（注3）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む。
- 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。

<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>

事業主は、労働者が職場におけるパワーハラスメントについての相談を行ったことや雇用管理上の措置に協力して事実を述べたことを理由とする解雇その他不利益な取扱いをすることが、法律上禁止されています。

<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組>

- 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組を行うこと。(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)
- 顧客等からの著しい迷惑行為(カスタマーハラスメント)に関し、以下の取組を行うこと。
 - ・ 相談体制の整備
 - ・ 被害者への配慮のための取組(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組(マニュアルの作成や研修の実施等)

(参考) 厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」(抜粋・一部加工)

(1) 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」

(2) カスタマーハラスメントの判断基準

企業、業界において様々な判断基準があるが、一つの尺度としては、

- ①顧客等の要求内容に妥当性はあるか
- ②要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるかという観点で判断することが考えられる。

(3) 企業が具体的に取り組むべきカスタマーハラスメント対策

【カスタマーハラスメントを想定した事前の準備】

- ①事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発
- ②従業員(被害者)のための相談対応体制の整備
- ③対応方法、手順の策定
- ④社内対応ルールの従業員等への教育・研修

【カスタマーハラスメントが実際に起こった際の対応】

- ⑤事実関係の正確な確認と事案への対応
- ⑥従業員への配慮の措置
- ⑦再発防止のための取組
- ⑧①～⑦と併せて講ずべき措置(相談者のプライバシーの保護・不利益取扱い禁止)

カスタマーハラスメント対策企業マニュアル等は、厚生労働省ホームページからダウンロードできます。
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_24067.html