

# 職場のハラスメント防止対策について

熊本労働局雇用環境・均等室

## 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、改正労働施策総合推進法（令和元年6月5日公布）により、以下の3つの要素をすべて満たすものとしています。

- 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こと
- ✓ 改正法では、パワーハラスメント防止のため、**相談体制の整備等の雇用管理上必要な措置を講じること**を事業主に義務付けています。
  - ✓ パワーハラスメントに対する基本的な考え方や該当する/しないと考えられる例、事業主が講ずべき雇用管理上の措置の具体的な内容等については、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」で示しています。

# 事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して 雇用管理上講ずべき措置等についての指針 概要

令和2年1月15日厚生労働省告示第5号

## 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	<p>○ 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)</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>
② 業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動	<p>○ 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</p>
③ 労働者の就業環境が害される	<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、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</p> <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</p>

- 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。

<職場におけるパワハラに該当すると考えられる例／該当しないと考えられる例>

○ 以下は代表的な言動の類型、類型ごとに典型的に職場におけるパワハラに該当し、又は該当しないと考えられる例。

**個別の事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得ること、例は限定列挙ではないことに十分留意し、職場におけるパワハラに該当するか微妙なものも含め広く相談に対応するなど、適切な対応を行うようにすることが必要。**

※例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

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
(1) 身体的な攻撃(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
(2) 精神的な攻撃 (脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言)	① 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。 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し行う 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し行う 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	① 遅刻など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 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
(3) 人間関係からの切り離し (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
(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)	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
(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)	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
(6) 個の侵害 (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に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

## パワーハラスメント防止対策(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対策も同様)～職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関し雇用管理上講ずべき措置～

### **(1) 事業主の方針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

### **(2) 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、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の発生のおそれがある場合や、パワハラ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

### **(3) 職場におけるパワーハラスメントにかか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措置を適正に行うこと
- ⑦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 ※⑥⑦は事実確認ができた場合、⑧はできなかった場合も同様

### **(4) (1) から (3) までの措置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、周知すること
- ⑩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を定め、労働者に周知・啓発すること

[就業規則の記載例、会社方針や相談窓口の周知文書例などは職場におけるハラスメントの防止のために\(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/パワーハラスメント | 厚生労働省 \(mhlw.go.jp\)\)](#)、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！」を参照ください。

## 3. 職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関し行うことが望ましい取組

- セクハラ、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント等と一元的に相談に応じることのできる体制の整備
- 職場におけるパワハラの原因や背景となる要因を解消するための取組
- コミュニケーションの活性化・円滑化のための研修等や、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
- 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などにより、雇用管理上の措置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



# パワーハラスメントの判断のポイント

## ○セクシュアルハラスメント

基本的には受け手が不快に感じるか否かで判断する。

## ○パワーハラスメント

受け手が不快に感じた場合でも、業務上必要かつ相当な範囲で行われた場合は、パワーハラスメントには該当しない。

→「業務指示」等の内容が適切であっても、その手段や態様等が適切でないものはパワーハラスメントになり得る。

## パワーハラスメントと業務指導

- 職場の業務を円滑に進めるために、管理職には一定の権限が与えられています。
- 業務上必要な指示や注意・指導などもその一つです。厳しい指導であっても、「業務上の適正な範囲」と認められる限り、パワーハラスメントには当たりません。

例えば、

- ✓ 取引先のアポイント時間を間違えて部下が遅刻したときに、同行した上司が「何やってるんだ！」と注意した。  
→それだけではパワーハラスメントとは言えません。

しかし、

- ✓ さらに「だからおまえとは仕事をしたくないんだ！」「噂どおり役立たずだな！」「仕事しなくていいから帰って寝てろ！」などと人格を否定するような言動を行う。  
→パワーハラスメント行為に該当する場合があります。

注意や業務指導は業務を進める上で必要です。パワーハラスメントの正しい知識を持ち、部下の成長のため、適正な範囲で業務指導を行いましょう。

# パワーハラスメントに関する相談への対応の流れ

パワーハラスメント対策導入マニュアル（厚生労働省）より

## 1. 本人（相談者）との面談

面談にあたっては、必ずプライバシーが確保できる場所を準備します  
秘密絶対に守ります！



## 2. 事実関係の確認

行為者ヒアリング（中立的な立場で話を聴きましょう）



相談者と相手の意見が一致しない場合

第三者ヒアリング（必ず本人（相談者）の了解をとってから行います）

※第三者に守秘義務について十分理解してもらいましょう。

## 3. 対応案の検討

■会社としてどのような対応をとるかは、パワーハラスメントの定義や行為類型と照らし合わせて以下の要素を踏まえて検討を行います。

◆相談者の被害の状況（身体的、精神的な被害の度合い）

◆相談者、行為者、第三者への事実確認の結果

- ・ 相談者と行為者の人間関係
- ・ 当該行為の目的や動機
- ・ 時間や場所
- ・ 該当行為の程度（質）や頻度（量）



## パワーハラスメントに関する相談への対応の流れ～2～

- ◆相談者及び行為者のそれぞれの行動や発言に問題があったと考えられる点
- ◆パワーハラスメントについての就業規則の規定内容
- ◆パワーハラスメントについての裁判例(どのような場合に企業や行為者の法的な責任が問われているか)

### ■事実確認及び評価の結果

①パワーハラスメントがあったとできる場合

②パワーハラスメントがあったと判断することはできないが、そのままでは事態が悪化する可能性があり、何らかの対応が必要な場合。

③パワーハラスメントの事実が確認・評価できない場合

➡対応案としては、行為者又は相談者への注意・指導、行為者から相談者への謝罪、人事異動懲戒処分などが考えられます。

➡「パワーハラスメントがあったと判断することはできないが、そのままでは事態が悪化する可能性があり何らかの対応が必要な場合」の留意点

・対応にあたって重要なことは、パワーハラスメントに該当するかどうかを判断することではなく行為者の行動や発言(相談者に問題があった場合はその行動や発言も含む)にどのような問題があったのか、どうすべきであったのかを明確にすることです。

・行動や発言にどのような問題があったのか具体的に明確にし、行為者に改善を促すことで事態が悪化する前に速やかに解決につなげるようにしましょう。

## パワーハラスメントに関する相談への対応の流れ～3～

---

### 4 行為者・相談者へのフォローアップ

- ・相談者・行為者の双方に対して、会社として取り組んだこと(事実関係についての調査、対応の内容とその考え方)を説明し理解を得るようにしましょう。
- ・行為者の行動や発言にどのような問題があったかを伝えて同様の問題が起らないように継続的なフォローアップを行きましょう。
- ・同じことを繰り返す行為者の上長は、行為者の言動に目を配り、タイムリーに適切なアドバイスを行うとともに定期的な面談が必要です。加えて、行為者が効果的な指導方法やコミュニケーションの方法を継続的に学んでもらうことも考えられます。
- ・相談者にも仕事の行い方などに問題があった場合には、行動や発言にどのような問題があったのかを伝えることで、今後同様の問題が起らないようにしましょう。

### 5 再発防止対策

- ・再発防止策は予防策と表裏一体の取組です。ハラスメントの事実が確認できなかった場合も実施しましょう。
- ・取組内容の定期的検証・見直しを行うことで、より効果的な再発防止策の策定・実施に取り組みましょう。

## 自らの雇用する労働者以外の者(就活生等)に対する言動に関し行うことが望ましい取組

近年、就職活動中の学生やインターンシップ中の学生等(就活生等)に対するセクシュアルハラスメントについて、悪質な事案が生じており、社会的な注目を集めています。

**「就活ハラスメントを起こした会社」→企業イメージの低下、学生からの応募の減少、貴重な人材の退職・流出等のリスク**

自社の労働者に対するセクシュアルハラスメントを行ってはならない方針を明確化する際に、就活生や他の事業主に雇用される労働者に対する言動についても同様の方針を併せて示すようにする必要があります。

また、就活生等からセクシュアルハラスメントと考えられる相談があった場合は適切な対応を行ってください。



## 5. 他の事業主の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(いわゆるカスタマーハラスメント)に関し行うことが望ましい取組

労働者はパワハラに次いで、顧客等からの著しい迷惑行為を受けた割合が高い。パワハラ

(31.3%)よりは低い15.0%が一度以上経験(令和2年度厚生労働省調査)

次の取組を行うことが望まれます。

- 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- 被害者への配慮のための取組
- 被害防止のための取組(マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組)



# 職場における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」

職場のハラスメントに関する基礎情報やハラスメントに悩む方向けの相談窓口情報等を掲載しています。ぜひ参考にしてください。



ポスターやパンフレット、研修用資料など、ダウンロード資料も充実しています。



**NO** あかるい職場応援団  
ハラスメント <https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>

ハラスメントでお困りの方は、無料で相談できる全国の労働局・労働基準監督署にある総合労働相談コーナーをご利用ください。詳しくは、ポータルサイト「あかるい職場応援団」まで。

企業の取組事例や、裁判例等を紹介するハラスメント対策の総合情報サイトです。是非ご活用ください！