

ハラスメント防止対策 説明会

令和5年12月18日（月）午後1時30分～午後3時30分

主催：宮崎労働局 雇用環境・均等室

共催：宮崎県 宮崎県労働委員会 宮崎県社会保険労務士会

本日の内容

- 1 職場におけるハラスメント対策について
- 2 就活ハラスメント対策について
- 3 カスタマーハラスメント対策について
- 4 対策の重要性について
- 5 助成金について（みやざき働き方改革推進支援センター）

資料

職場のハラスメント 対策リーフレット



就活ハラスメント 対策リーフレット



カスタマーハラスメント 対策リーフレット



文字にしてみると・・・

おい、たたら。佐藤商事の納期の件はどうなっているんだ。
納期厳守は基本のキだろ。大問題になっているぞ。

あ～、担当者の了解を取った？

じゃあ、何だこのクレームは。

お前みたいな役立たずの言い訳なんて聞きたくないんだよ。

ハラスメントとは

ハラスメント

名詞

いやがらせ。企業・大学などでの男女・上下・師弟などの関係における人権侵害。

「セクシュアルハラスメント」 「パワーハラスメント」

小学館 新選国語辞典 第九版による

職場のハラスメント防止は、企業の義務です！

パワーハラスメント防止対策は事業主の義務に！ セクシュアルハラスメント等の防止対策も強化！

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防止措置を講じることが事業主に義務付けられました。併せて、男女雇用機会均等法及び育児・介護休業法も、セクシュアルハラスメントや妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントに係る規定が一部改正され、防止対策の強化が図られました。

事業主の方は、実効性のあるハラスメント防止対策を講じてください。また、働く人自身も、上司・同僚・部下をはじめ取引先等仕事をしていく中で関わる人たちをお互いに尊重することで、皆でハラスメントのない職場にしていくことを心がけましょう。

職場のハラスメント防止は、企業の義務です！

1. パワーハラスメント防止対策の法制化(労働施策総合推進法)

- ①事業主に、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義務付け
- 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パワーハラスメントの具体的な定義や事業主が講じる雇用管理上の措置の具体的な内容を定めるため、厚生労働大臣が「指針」を策定(指針に定められている具体的な措置の内容は、5ページ参照)

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、①～③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**

※客観的に見て、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、職場におけるパワーハラスメントには該当しません。

職場のハラスメント防止は、企業の義務です！

2. セクシュアルハラスメント等の防止対策の強化

- ①セクシュアルハラスメント等に関する国、事業主及び労働者の責務の明確化
 - 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自社の労働者等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 等
-

職場のハラスメント防止は、企業の義務です！

パワーハラスメントは大きく分けて6つのタイプがあります

身体的な攻撃

暴行・傷害



(例)

- 殴打、足蹴りを行う
- 相手に物を投げつける

精神的な攻撃

脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言



(例)

- 人格を否定するような言動を行う
- 長時間にわたって、業務に関する厳しい叱責を繰り返す

人間関係からの切り離し

隔離・仲間外し・無視



(例)

- 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

職場のハラスメント防止は、企業の義務です！

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



(例)

- 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

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



(例)

- 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

個の侵害

私的なことに過度に立ち入ること



(例)

- 労働者を職場外で継続的に監視したり、私物の写真撮影をしたりする

職場のハラスメント防止は、企業の義務です！

セクシュアルハラスメント

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行為です。



2つのタイプがあります

対価型

労働者の労働条件が
不利益を受ける

(例) 事業主から性的な関係を要求されたが拒否したら、解雇された。



環境型

労働者の就業環境が
害される

(例) 上司が労働者の腰、胸などに度々触ったため、その労働者が苦痛に感じて就業意欲が低下。

職場のハラスメント防止は、企業の義務です！

妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント

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行為です。



2つの類型があります

制度等の利用への嫌がらせ型

制度又は措置の利用に関する言動により就業環境が害されるもの。

(例) 育児休業の取得について上司に相談したところ、「男のくせに育児休業を取るなんてあり得ない」と言われ、取得をあきらめざるを得ない状況になっている。



状態への嫌がらせ型

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。

事業主が必ず講じなければならない措置の内容

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等を明確化し、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

事業主が必ず講じなければならない措置の内容

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、相談の内容や状況に応じ、適切に対応できるようにすること

事業主が必ず講じなければならない措置の内容

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(事実確認ができなかった場合も含む)

事業主が必ず講じなければならない措置の内容

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の利用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

事業主が必ず講じなければならない措置の内容

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の原因や背景となる要因を解消するための措置

- ①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

望ましい取り組み

- 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されることから、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、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
 - 取引先等の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(個人事業主等のフリーランス、インターンシップを行う者等)
- 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)



就活ハラスメント対策

「就活ハラスメント」とは、「就職活動中やインターンシップの学生等に対するセクシュアルハラスメントやパワーハラスメント」のことをいい、立場の弱い学生等の尊厳や人格を不当に傷つける等の人権に関わる許されない行為です。

就活ハラスメント対策



面接で「恋人はいるのか」と質問されたり、オンライン面接時に「全身を見せて」と言われた。



学生に対し、採用の見返りに不適切な関係を迫った。これを断ると、「うちの会社には絶対入社させない」と不採用にした。

就活ハラスメント対策



自社の内定を出す条件として、就活生に対して他企業からの内定を辞退するよう迫る、いわゆる「オワハラ」をした。



インターンシップ中の学生に対し、人格を否定するような暴言を吐いた。

就活ハラスメント対策

就活ハラスメントは、企業にとって大きなリスク

ハラスメントを受けた学生にとって大きな心理的ダメージとなるだけでなく、企業にとっても、

- 「就活ハラスメントを起こした会社」として、企業の社会的信用を失い、企業イメージの低下
- 就職後の職場でもハラスメントが横行している会社だと学生に認識され、応募が減少する可能性
- 働いている従業員にも、働く意欲やモラルの低下により生産性に悪影響が及び、貴重な人材の退職・流失等のリスク

が生じる重大な問題です。

就活ハラスメント対策

重要

労働施策総合推進法及び男女雇用機会均等法に基づく指針においては、就活ハラスメントを防止することが望ましいと明記されています。

- 雇用管理上の措置として、職場における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、就職活動中の学生等に対するハラスメントについても同様の方針を示すことが望ましい
- 就職活動中の学生等から職場における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、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ることが望ましい

就活ハラスメント対策

具体的には、

- 全従業員(特に採用担当者)に対し、就活ハラスメントを含む、すべてのハラスメントを禁止する方針を明確にしましょう。
- 就活ハラスメントを行った場合には、その行為者を処分する社内規定や規則(懲戒処分等)を設け、周知しましょう。
- 採用担当者を含む従業員にハラスメント防止に関する研修を継続的に実施しましょう。階層別に研修を実施するのも効果的です。
- 学生と接する際、採用担当者は可能な限り2名以上とし、オンラインも含め面談やオリエンテーションの際は複数名で対応するなど、採用活動におけるルールを明確にしましょう。
- 学生向けに就活ハラスメント相談窓口を設置し、周知しましょう。

カスタマーハラスメント対策

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、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

カスタマーハラスメント対策

「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

カスタマーハラスメント対策

「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(繰り返し)、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)



カスタマーハラスメント対策

重要

パワーハラスメント防止に関する指針におけるカスタマーハラスメントの対策について

厚生労働大臣が定めるパワーハラスメントの防止に関する指針においては、以下のようにカスタマーハラスメント等防止のための取組を行うことが望ましい等とされています。

- (1) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- (2) 被害者への配慮のための取組 (被害者のメンタルヘルス不調への相談対応、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1人で対応させない等の取組)
- (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 (マニュアルの作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組)

カスタマーハラスメント対策

現場で迷わないように、カスハラ判断基準を共有しておこう!

社内であらかじめカスタマーハラスメントの判断基準を明確にした上で、企業内の考え方、対応方針を統一して現場と共有しておくことが重要です。その際、

- 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ます。

カスタマーハラスメント対策

①顧客等の要求内容に妥当性はあるか

顧客等の主張について、まずは事実関係、因果関係を確認し、自社に過失がないか、根拠のある要求がなされているかを確認し、顧客等の主張が妥当かどうか判断します。

(例)顧客が購入した商品に瑕疵がある場合、謝罪とともに商品の交換・返金に応じることは妥当ですが、自社の過失、商品の瑕疵などがなければ、顧客の要求には正当な理由がないと考えられます。

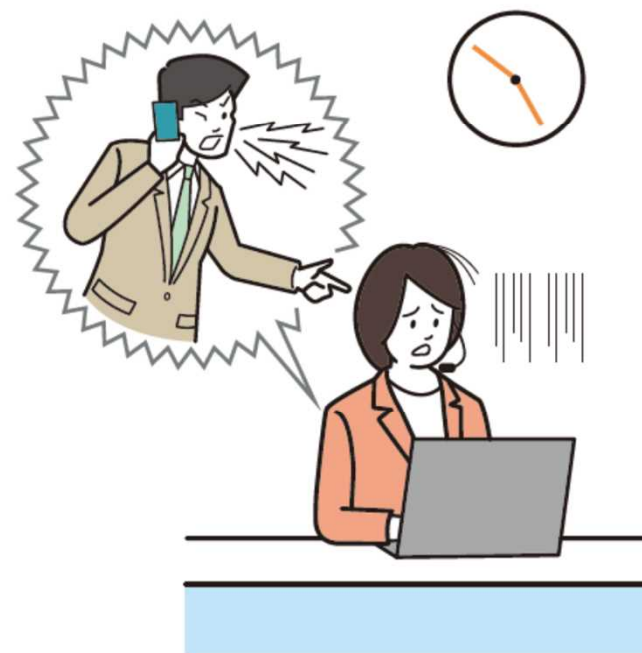


カスタマーハラスメント対策

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か

顧客等の要求内容の妥当性の確認と併せて、その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を確認します。

(例)長時間に及ぶクレームは、業務の遂行に支障が生じるという観点から社会通念上相当性を欠く場合が多いと考えられます。また、顧客等の要求内容に妥当性がある場合であっても、その言動が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的、性的である場合は、社会通念上不相当であると考えられ、カスタマーハラスメントに該当し得ます。



カスタマーハラスメント対策

- 殴る・蹴るといった暴力行為は、カスハラであることはもちろん、犯罪に該当します。
- カスハラかどうかに関わらず、顧客等からの行為で従業員の就業環境が不快なものとなり、就業に支障が生じるようであれば、企業として対策を講じましょう。

カスタマーハラスメント対策

従業員・顧客への周知と、事実・証拠にもとづいた対応がカギ!

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

- トップが**基本方針・基本姿勢**を明確に示す。
 - 基本方針・基本姿勢、従業員の対応の在り方を**従業員に周知・啓発**し、教育する。
- **基本方針**を店内にポスターとして貼り出し、顧客へ周知することも有効!

カスタマーハラスメント対策

従業員(被害者)のための相談対応体制の整備

- **相談対応者を決めておく**、または**相談窓口を設置**し、従業員に広く周知する。
- 相談対応者が相談の内容や状況に応じ適切に対応できるようにする。

対応方法、手順の策定

- カスタマーハラスメント行為への**対応体制、方法等をあらかじめ決めておく**。

社内対応ルールの従業員等への教育・研修

- 具体的な社内対応ルールについて、**従業員研修等を実施する**。

カスタマーハラスメント対策

カスタマーハラスメントが実際に起こった際の対応

事実関係の正確な確認と事案への対応

- 顧客、従業員等からの情報を基に、**その行為が事実であるかを確かな証拠・証言に基づいて確認する。**
- 過失がある場合は謝罪し、交換・返金に応じる。ない場合は要求等に応じない。

従業員(被害者)への配慮の措置

- **被害を受けた従業員に対する配慮の措置(組織的な対応やメンタル不調への対応等)を適正に行う。**

カスタマーハラスメント対策

初期段階での適切な対応が、カスハラを防ぐ!

発展させないためのステップ



対象を明確にして謝罪する

STEP
1

- 対象を明確にした上で(例:不快感を抱かせたことに対して)**限定的に謝罪**する。
- 正確に状況が把握できていない段階では、非を認めた発言はせず、事実確認をして社内で判断をしたときに、**過失の程度に応じた謝罪**をする。

カスタマーハラスメント対策

状況を正確に把握する

STEP 2

- 顧客等が主張する**内容を正確に把握する**。反論はせずまずはひと通り事情を確認する。
- 不明確な点や不足情報があれば**追加で確認**し、勘違いがあれば**正しい情報を提供**する。

カスタマーハラスメント対策

現場監督者(一次相談対応者)または相談窓口の情報共有する

STEP 3

- 顧客等から確認した情報は、**現場監督者または相談窓口対応者に共有する。**
- 正確かつ迅速に状況を把握するため、現場対応者はできるだけ**事実関係を時系列で整理して報告する。**

カスタマーハラスメント対策

発展させないための対応

現場 での対応

- 場所を変え、**複数で対応**する。
- 相手が感情的になっていても、**丁寧な話し方**で冷静に対応する。
- 詳細に情報を確認し、**メモを取って**要点を確認する。
- **議論は避け**、問題を解決しようとする前向きな姿勢を見せる。
- その場しのぎの回答はしない。
- 後で確認して回答するなど**冷却期間**を設ける。

カスタマーハラスメント対策

顧客訪問 による対応

- 冷静になりにくい**夜間や早朝の訪問は避ける。**
- 喫茶店など周囲から聞かれる場所や決められた場所以外には行かない。
- あらかじめ問い合わせ内容への**対応方針を決めておく。**
- できるだけ**二人で訪問する。**

カスタマーハラスメント対策

カスタマーハラスメント対策に取り組むことによるメリット

カスハラ対策が、職場環境の向上につながる!

取組を進める企業からの「声」

- 複数名で状況を把握できるようになり、迷惑行為を迅速に確認し、対応できるようになりました。
- 対応方法を明示することで従業員が働きやすくなりました。
- 顧客対応のノウハウが整理でき、経験を培うことができました。
- 顧客対応に関連する訓練、研修の受講後は、落ち着いて対応ができるようになりました。



カスタマーハラスメント対策

従業員への影響

- 職場環境が明るくなり、従業員から笑顔が出るようになりました。
- 会社としてカスタマーハラスメントに対する姿勢を示したことで従業員の安心感が生まれました。



カスタマーハラスメント対策

従業員を守ることを行動で示し、職場環境が向上!

その他、従業員を守るということを行動で示す大事さを会社組織として再認識できる、人材の確保が難しい中、カスタマーハラスメント対応等により職場環境をよくすることで被害者を減らすことにつながるといった声も寄せられています。

企業においては、カスタマーハラスメント対策を進めることで、前向きな効果が期待でき、カスタマーハラスメント対策に取り組む意義は大きいと考えられます。

防止の重要性

現行認定基準が定められた平成 23 年度以降の精神障害の労災保険給付請求件数、支給決定件数をみると、請求件数は増加傾向にあり、令和元年度以降は 2,000 件を超えている。支給決定件数は平成 24 年度以降、500 件前後で推移していたが、令和 2 年度に 600 件を超え、令和 4 年度は 710 件となっている。

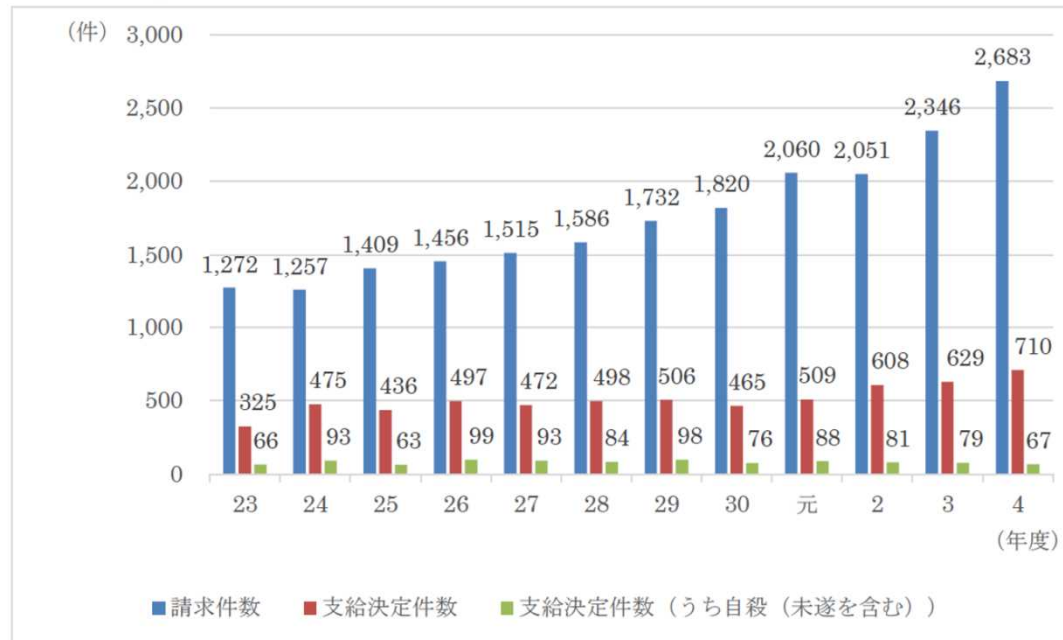
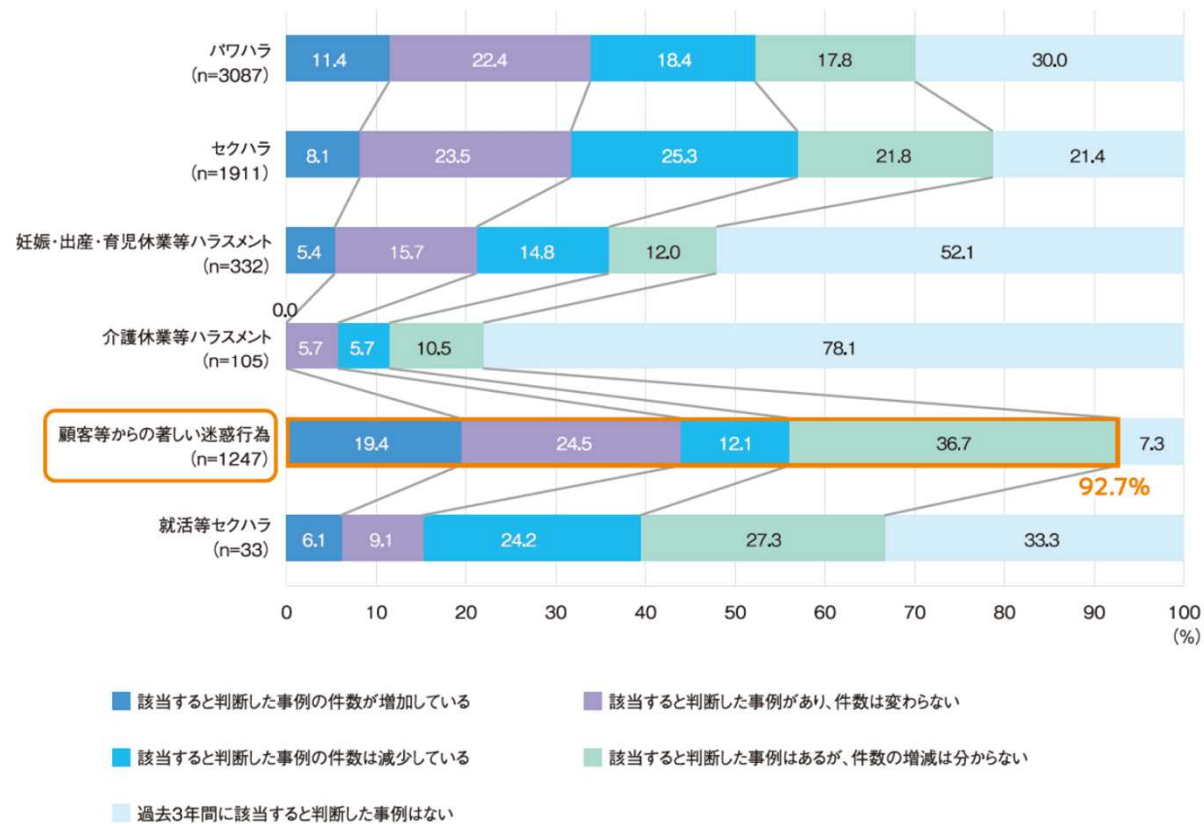


図5 精神障害の労災請求・支給決定件数

(厚生労働省)

防止の重要性

図2: 過去3年間のハラスメント該当件数の傾向(ハラスメントの種類別)



防止の重要性

精神障害の労災認定基準に 「パワーハラスメント」を明示します

～ 業務による心理的負荷（ストレス）評価表を明確化・具体化しました ～

厚生労働省では、労働者に発病した精神障害が業務上災害として労災認定できるかを判断するために、「心理的負荷による精神障害の認定基準」を定めています。

認定基準では、発病前のおおむね6か月間に起きた業務による出来事について、強い心理的負荷が認められる場合に、認定要件の一つを満たすとなっています。

令和2年6月から改正労働施策総合推進法が施行され、パワーハラスメントの定義が法律上規定されたこと等を踏まえ、認定基準の「業務による心理的負荷評価表」にパワーハラスメントを明示しました。

防止の重要性

心理的負荷による精神障害の労災認定基準の改正概要

(令和5年9月1日付け基発0901第2号)

改正の背景

精神障害・自殺事案については、2011（平成23）年に策定された「心理的負荷による精神障害の認定基準について」に基づき労災認定を行ってきた。このたび、近年の社会情勢の変化や労災請求件数の増加等に鑑み、最新の医学的知見を踏まえて「精神障害の労災認定の基準に関する専門検討会」において検討を行い、2023（令和5）年7月に報告書が取りまとめられたことを受け、認定基準の改正を行った。

【改正のポイント】

■ 業務による心理的負荷評価表※の見直し

※ 実際に発生した業務による出来事を、同評価表に示す「具体的出来事」に当てはめ、負荷（ストレス）の強さを評価

◆ 具体的出来事の追加、類似性の高い具体的出来事の統合等

追加 「顧客や取引先、施設利用者等から著しい迷惑行為を受けた」（いわゆるカスタマーハラスメント）

追加 「感染症等の病気や事故の危険性が高い業務に従事した」

◆ 心理的負荷の強度が「強」「中」「弱」となる具体例を拡充

- パワーハラスメントの6類型すべての具体例、性的指向・性自認に関する精神的攻撃等を含むことを明記
- 一部の心理的負荷の強度しか具体例が示されていなかった具体的出来事について、他の強度の具体例を明記

防止の重要性

出来事 の 類型	平均的な心理的 負荷の強度			心理的負荷の総合評価の視点	心理的負荷の強度を「弱」「中」「強」と判断する具体例			
	具体的 出来事	心理的負荷の強度			弱	中	強	
		I	II					III
29 ⑤パワ ーハラ スメント	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			☆	<p>・ 指導・叱責等の言動に至る経緯や状況</p> <p>・ 身体的攻撃、精神的攻撃等の内容、程度等</p> <p>・ 反復・継続など執拗性の状況</p> <p>・ 就業環境を害する程度</p> <p>・ 会社の対応の有無及び内容、改善の状況</p> <p>(注)当該出来事の評価対象とならない対人関係のトラブルは、出来事の類型「対人関係」の各出来事で評価する。</p> <p>(注)「上司等」には、職務上の地位が上位の者のほか、同僚又は部下であっても業務上必要な知識や豊富な経験を有しており、その者の協力が得られなければ業務の円滑な遂行を行うことが困難な場合、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場合も含む。</p>	<p>【解説】 上司等による身体的攻撃、精神的攻撃等が「強」の程度に至らない場合、心理的負荷の総合評価の視点を踏まえて「弱」又は「中」と評価</p> <p>【「弱」になる例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 上司等による「中」に至らない程度の身体的攻撃、精神的攻撃等が行われた場合 <p>【「中」になる例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 上司等による次のような身体的攻撃・精神的攻撃が行われ、行為が反復・継続していない場合 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 治療を要さない程度の暴行による身体的攻撃 ▶ 人格や人間性を否定するような、業務上明らかに必要性がない又は業務の目的を逸脱した精神的攻撃 ▶ 必要以上に長時間にわたる叱責他の労働者の面前における威圧的な叱責など、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精神的攻撃 	<p>○ 上司等から、身体的攻撃、精神的攻撃等のパワーハラメントを受けた</p> <p>【「強」である例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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場合 ・ 上司等から、暴行等の身体的攻撃を執拗に受けた場合 ・ 上司等による次のような精神的攻撃が執拗に行われた場合 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 人格や人間性を否定するような、業務上明らかに必要性がない又は業務の目的を大きく逸脱した精神的攻撃 ▶ 必要以上に長時間にわたる厳しい叱責、他の労働者の面前における大声での威圧的な叱責など、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精神的攻撃 ・ 心理的負荷としては「中」程度の身体的攻撃、精神的攻撃等を受けた場合であって、会社に相談しても適切な対応がなく、改善されなかった場合 	

防止の重要性

30	⑥対人関係	同僚等から、暴行又は(ひどい)いじめ・嫌がらせを受けた	☆	<ul style="list-style-type: none"> ・ 暴行又はいじめ・嫌がらせ内容、程度等 ・ 反復・継続など執拗性の状況 ・ 会社の対応の有無及び内容、改善の状況 	<p>【解説】 同僚等による暴行又はいじめ・嫌がらせが「強」の程度に至らない場合、心理的負荷の総合評価の視点を踏まえて「弱」又は「中」と評価</p> <p>【「弱」になる例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 同僚等から、「中」に至らない程度の言動を受けた場合 	<p>【「中」になる例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 同僚等から、治療を要さない程度の暴行を受け、行為が反復・継続していない場合 ・ 同僚等から、人格や人間性を否定するような言動を受け、行為が反復・継続していない場合 	<p>○ 同僚等から、暴行又はひどいいじめ・嫌がらせを受けた</p> <p>【「強」である例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 同僚等から、治療を要する程度の暴行等を受けた場合 ・ 同僚等から、暴行等を執拗に受けた場合 ・ 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場合 ・ 心理的負荷としては「中」程度の暴行又はいじめ・嫌がらせを受けた場合であって、会社に相談しても適切な対応がなく、改善されなかった場合
----	-------	-----------------------------	---	---	---	---	--

防止の重要性

27	顧客や取引先、施設利用者等から著しい迷惑行為を受けた		☆	<ul style="list-style-type: none"> ・ 迷惑行為に至る経緯や状況等 ・ 迷惑行為の内容、程度、顧客等(相手方)との職務上の関係等 ・ 反復・継続など執拗性の状況 ・ その後の業務への支障等 ・ 会社の対応の有無及び内容、改善の状況等 <p>(注) 著しい迷惑行為とは、暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等をいう。</p>	<p>【「弱」になる例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 顧客等から、「中」に至らない程度の言動を受けた 	<p>【「中」である例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 顧客等から治療を要さない程度の暴行を受け、行為が反復・継続していない ・ 顧客等から、人格や人間性を否定するような言動を受け、行為が反復・継続していない ・ 顧客等から、威圧的な言動など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著しい迷惑行為を受け、行為が反復・継続していない 	<p>【「強」になる例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 顧客等から、治療を要する程度の暴行等を受けた ・ 顧客等から、暴行等を反復・継続するなどして執拗に受けた ・ 顧客等から、人格や人間性を否定するような言動を反復・継続するなどして執拗に受けた ・ 顧客等から、威圧的な言動など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著しい迷惑行為を、反復・継続するなどして執拗に受けた ・ 心理的負荷としては「中」程度の迷惑行為を受けた場合であって、会社に相談しても又は会社が迷惑行為を把握していても適切な対応がなく、改善がなされなかった
----	----------------------------	--	---	---	--	--	--

無視と暴言の事例

部下

- 挨拶を返されなかった。
- 仕事を教えてくれないまま業務に就かされ、怒鳴られてばかり。
- 上司にどうしたら良いか相談しようとしても無視をされる。
- 相談窓口は上司と仲良しで信用できない。
- 仕事に行くことができなくなった。

上司

- 忙しくて気が付かなかった。
- そんなことも分からないのか。知っていて当たり前。
- 会社の目標達成のためがんばっているのに評価されない。
- 疲れ果てていて面倒は嫌だ。もう対応できない。
- 人手が減ってさらに苦しくなった。

防止の重要性

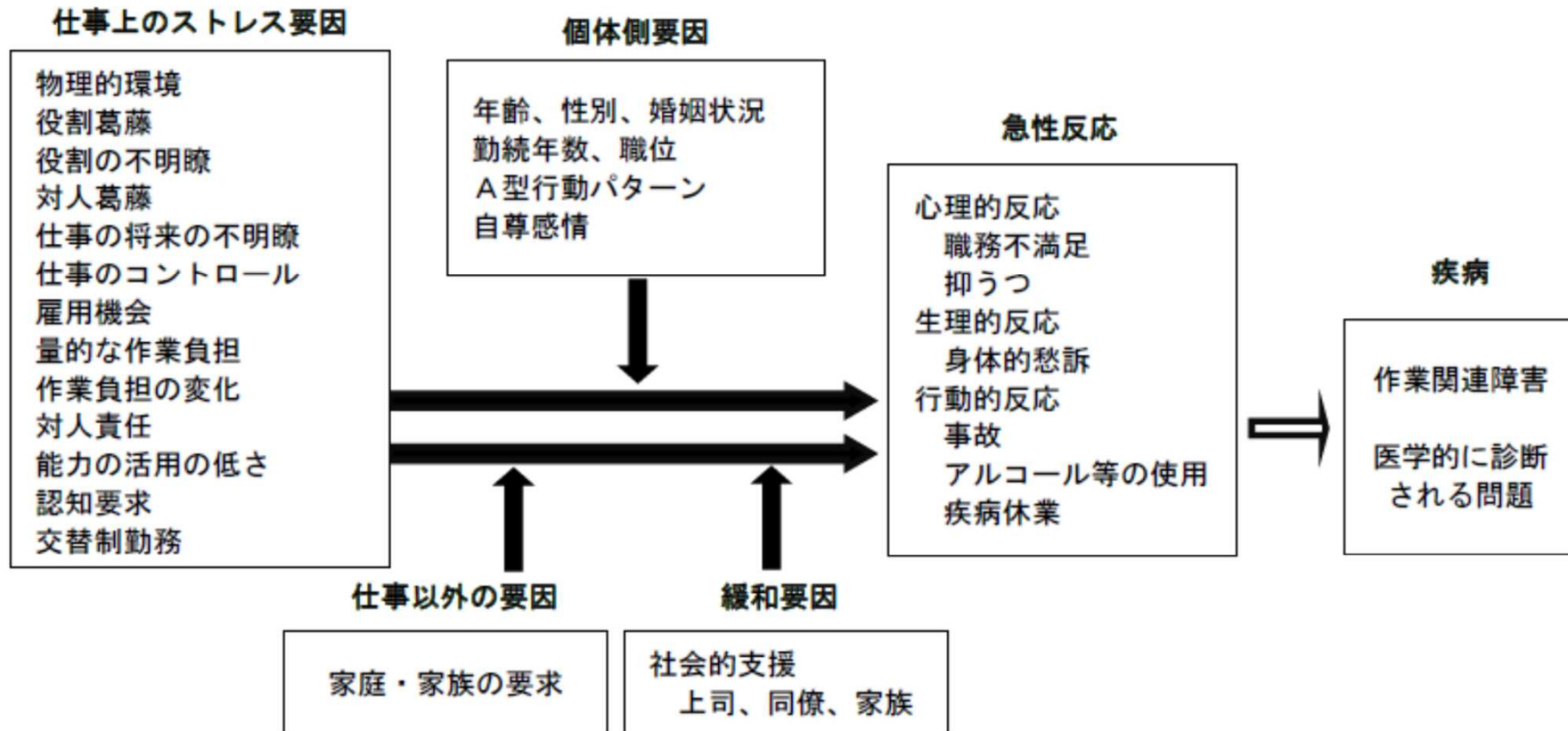


図8 NIOSH 職業性ストレスモデル

防止の重要性

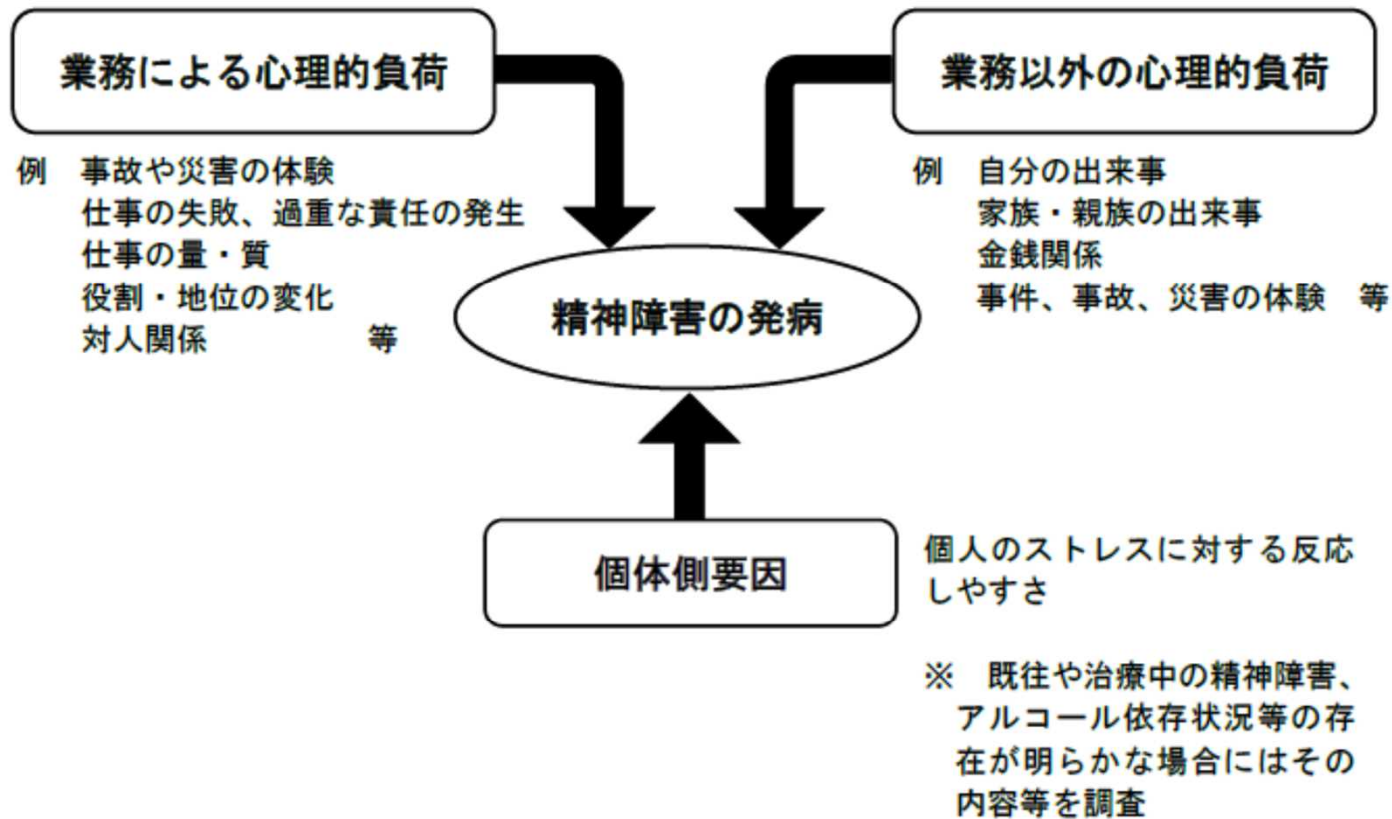


図9 心理的負荷及び個体側要因と精神障害発病との関係（概念図）

事業主が必ず講じなければならない措置の内容

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等を明確化し、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

事業主が必ず講じなければならない措置の内容

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、相談の内容や状況に応じ、適切に対応できるようにすること

12月は職場のハラスメント 撲滅月間です

シンポジウムの概要及び参加の申し込みは、二次元バーコードまたは下記サイトフォームからお申し込みください。
<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/symposium>

