

職場のハラスメント防止対策 「NO ハラスメント」



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

厚生労働省
宮崎労働局

例えば、こんな行為がハラスメントに該当します

(これらの例は限定列挙ではありません。)

パワハラ

身体的な攻撃

殴られたり蹴られたりする

過大な要求

本来の業務ではないのに
外国語の通訳をさせようとする

個の侵害

出身国の情勢や文化を非難する

精神的な攻撃

同僚の前で「こんな簡単な日本語も
わからないのか!」と怒鳴られる

過小な要求

仕事を何も与えられない

人間関係からの切り離し

同僚、上司から無視され続けている



セクハラ

上司に腰や胸を触られ、
抵抗したら、不利益な配置転換をされた

上司から食事やデートに執拗に誘われ、
苦痛を感じ、仕事に行くのがつらい



妊娠・出産、育児休業等ハラスメント

産前休業の取得を上司に相談した際、「休
みを取るなら辞めてもらう」と言われた

時間外労働の免除について上司に相談した
際、「次の査定の際は昇進しないと思え」
と言われた

例えば、こんな行為がハラスメントに該当します

(これらの例は限定列挙ではありません。)

他にも・・・

- **性的思考**や**性自認**に関連した差別的言動・嫌がらせ
- **障害者**に対する差別的言動・嫌がらせ
- 発注業者から**フリーランス**へのハラスメント
- 顧客等からの著しい迷惑行為 (**カスタマー**ハラスメント)
- **就活**ハラスメント
- その他・・・

◆ハラスメント防止対策の重要性

1 被害者を作らない

- 人権や人格、働きやすい職場環境で働く利益などを守ることが重要
 - ・新たな被害者を作らない
 - ・被害者を早期に救済する

2 加害者を作らない

- 自分が「ハラスメントをやっている」ことを気付かせる
 - ・言動を改める機会（企業で活躍する機会）を与える
- 法的責任（損害賠償責任）の回避にもつながる

3 企業にとって

- ハラスメントのある（蔓延する）職場＝雰囲気が悪い
 - ・生産性の低下（Performanceの低下）や人材の流出を防ぐ
- 報道等による企業イメージの低下などを防ぐ

- ・心身を守り、働きやすい職場が守られる
- ・生産性の向上



企業にとっても
プラス！

1 パワーハラスメント

パワーハラスメントとは、①～③を**全て**満たすもの。

① 優越的な関係性を背景とした言動

業務を遂行するに当たって、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性を背景として行われるもの

② 業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの

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もの

言動によって、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



- ・ ②で総合的に考慮するほか、当該言動により労働者が受ける身体的または精神的苦痛の程度等を総合的に考慮して判断することが必要です。
- ・ 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。
- ・ 客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲内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。

<労働施策総合推進法（抄）>（雇用管理上の措置等）

第30条の2 事業主は、職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であつて、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその雇用する労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

2 事業主は、労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

2 セクシュアルハラスメント

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。

➤ 対価型

労働者の意に反する性的な言動に対する労働者の対応（拒否や抵抗）により、その労働者が解雇、降格、減給、労働契約の更新拒否、昇進・昇格の対象からの除外、客観的に見て不利益な配置転換等の不利益を受けること

➤ 環境型

労働者の意に反する性的な言動により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そ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ること



・異性に対するものだけでなく、同性に対するものも該当します。また、被害を受ける者の性的指向や性自認にかかわらず「性的な言動」であれば該当します。



・事業主、上司、同僚に限らず、取引先等の事業主又は労働者、顧客、患者やその家族、学校における生徒等も被害者、行為者になり得ます。
・他社から、自社の労働者の他社の労働者に対するセクシュアルハラスメントの事実確認や再発防止といった他社の雇用管理上の措置の実施に関して必要な協力を求められた場合に、事業主はこれに応じるよう努めなければなりません。

<男女雇用機会均等法（抄）>（職場における性的な言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）

第11条 事業主は、職場において行われる性的な言動に対するその雇用する労働者の対応により当該労働者がその労働条件につき不利益を受け、又は当該性的な言動により当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

2 事業主は、労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

3 事業主は、他の事業主から当該事業主の講ずる第1項の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるよう努めなければならない。

3 妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント

妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントとは・・・

➤ 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
- ・ 女性労働者が妊娠等したことにより、上司がその女性労働者に対し、解雇その他の不利益な取り扱いを示唆すること
- ・ 女性労働者が妊娠等したことにより、上司・同僚がその女性労働者に対し、繰り返し又は継続的に嫌がらせ等を行うこと

➤ 制度等の利用への嫌がらせ型

- ・ 制度等の利用の請求をしたい旨を上司に相談したことや制度等の利用の請求等をしたこと、制度等の利用をしたことにより、上司がその労働者に対し、解雇その他不利益な取り扱いを示唆すること
- ・ 制度等の利用の請求等又は制度等の利用を阻害するもの
- ・ 制度等を利用したことにより嫌がらせ等を行うもの



労働者が制度の利用を請求したところ、上司が個人的に請求を取り下げよう言う場合については、**ハラスメントに該当し**、事業主は措置を講じる必要があります。一方、単に上司が個人的に請求等を取り下げよう言うのではなく、事業主として請求等を取り下げさせる（制度等の利用を認めない）場合については、そもそも制度等の利用ができる旨規定している各**法に違反**することになります。（例えば産前休業の取得であれば労働基準法第65条第1項）



言葉によるものだけでなく、必要な仕事上の情報を与えない、会議等に参加させないといった行為もハラスメントになる可能性があります。



業務分担や安全配慮等の観点から、客観的にみて、業務上の必要性に基づく言動によるものはハラスメントには該当しません。また、ある程度調整が可能な休業等（例えば、妊婦健診の日時）について、その時期を調整することが可能か労働者の意向を確認するといった行為までがハラスメントとして禁止されるものではありません。

3 妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント

＜男女雇用機会均等法（抄）＞（職場における妊娠、出産等に関する言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）

第11条の3 事業主は、職場において行われるその雇用する女性労働者に対する当該女性労働者が妊娠したこと、出産したこと、妊娠又は出産に関する事由であって厚生労働省令で定めるものに関する言動により当該女性労働者の就業環境が害されることのないよう、当該女性労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

2 第11条第2項の規定は、労働者が前項の相談を行い、又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べた場合について準用する。

＜育児・介護休業法（抄）＞（職場における育児休業等に関する言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）

第25条 事業主は、職場において行われるその雇用する労働者に対する育児休業、介護休業その他の子の養育又は家族の介護に関する厚生労働省令で定める制度又は措置の利用に関する言動により当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

2 事業主は、労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない

＜男女雇用機会均等法（抄）＞（不利益取扱いの禁止）

第9条第3項 事業主は、その雇用する女性労働者が妊娠したこと、出産したこと、その他の妊娠又は出産に関する事由であって厚生労働省令で定めるものを理由として、当該女性労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

＜育児・介護休業法（抄）＞（不利益取扱いの禁止）

第10条 事業主は、労働者が育児休業の申出をし、又は育児休業をしたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。
第16条 事業主は、労働者が介護休業申出をし、又は介護休業をしたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

4 裁判事例

ホテル運営会社 Y 1 における、上司 Y 2（営業部次長）から部下 X（営業担当者）に対する事案
(東京高判平 25.2.27 労判)

行為内容

- (1) Y 2 が X に対し飲酒を強要したこと。
- (2) Y 2 が体調不良の X に対し自動車運転を強要したこと。
- (3) Y 2 が X に対し深夜に叱責のメールを送信ないし留守電（7・1 留守電）を残したこと。
- (4) Y 2 が夏季休暇中の X に対し深夜に「お前。辞めていいよ。辞めろ。辞表を出せ。ぶっ殺すぞ、お前」などという留守電を残したこと。

背景

仕事上必ずしもミスをしなかったわけではなく（上記言動（1）（2）の背景）、帰社命令に従わないといったこともあり（上記言動（3）の背景）、あるいは Y 2 からの夏季休暇中の出社依頼に応じなかったために Y 2 の仕事準備を不十分なままにさせるなどしたために（上記言動（4）の背景）、Y 2 を憤慨させるなどし、Y 2 は上記言動に及んだ。

4 裁判事例

家電量販店 Y 2 における上司 Y 1（店長）から亡 A（レジ又は販売業務係）に対する事案

（大津地判平 30.5.24 労経速 2354 号 18 頁）

<p>行為内容</p>	<p>(1) Y 1 が亡 A をして 3 通の注意書を作成させたこと。 (2) Y 1 が亡 A の希望に反するシフト変更をしたこと。 (3) Y 1 が亡 A に対して声を荒げて大声で叱責したこと。 (4) Y 1 が亡 A を価格調査業務に配置換えしたこと。</p>
<p>背景</p>	<p>亡 A は、許容されない値引きなど、複数の不適正な行為ないし禁止されている行為をなすなどの問題行動があったため、Y 1 は、下記【言動の具体的内容】記載の言動に及んだ</p>
<p>当該言動に対する判断 枠組と法的 評価</p>	<p>Y 1 による上記言動について、（上記（1）（2）については、記載省略）（3）について、言動の態様としてはある程度強いものであったと言えるが、「あくまで、何度も不適切な処理を繰り返した亡 A に十分な反省が見られず」、亡 A より反論されたために「一時的に感情を抑制できずにされた叱責」であり、「叱責の内容自体が根拠のない不合理なもの」であったわけではなく「それ以外に、大声での叱責が反復継続して繰り返し行われていたとか、他の従業員の面前で見せしめとして行われていたなど、業務の適正な範囲を超えた叱責があったことを窺わせる事情を認めるに足りる証拠」もないということ踏まえ、「亡 A にも Y 1 に叱責を受けてもやむを得ない部分があったことは否定できない」などとして、いずれもパワハラの一環であったと評価できないとした。（4）について、「Y 1 が亡 A に意向打診した際に説明した価格調査業務の内容は、Y 2 の親会社である訴外 K が編成するマーケットリサーチプロジェクトチームの業務内容に匹敵する業務量であるにもかかわらず、これを L P 1 人が地域で競合する 1 店舗のみに専従するという意味において、極めて特異な内容のもの」であり、「たとえ、Y 1 に、亡 A に対して積極的に嫌がらせをし、あるいは、本件店舗を辞めさせる意図まではなかった」としても、「本件配置換えの結果、亡 A に対して過重な内容の業務を強いることになり、この業務に強い忌避感を示す亡 A に強い精神的苦痛を与えることになるとの認識に欠けるところはなかったというべき」であるなどとして、本件配置換え指示は、「亡 A に対し、業務の適正な範囲を超えた過重なものであって、強い精神的苦痛を与える業務に従事することを求める行為であるという意味で、不法行為に該当すると評価するのが相当であるというべきである」とした。</p>

◆ 課される責任と関係者の責務

1. 責任

➤ 加害者の責任



- ・社内における **懲戒処分** の対象となるほか、**刑事事件** となる可能性もある

➤ 企業の責任



- ・労働者の安全や職場環境に配慮する義務 = **安全配慮義務** ⇒ 必ず負う
- ・ハラスメントが発生した場合、義務違反に基づく **賠償責任** を負う可能性がある。
- ・**労働災害（労災）** の可能性も ハラスメントが原因の精神疾患や自殺等について労災と認定されることもある



企業は、職場のハラスメントに対し、加害者の責任であるとか、当事者同士の問題であるとして 責任を逃れることができない。

◆ 課される責任と関係者の責務

2. 責務

職場におけるハラスメントの防止のために、法及び指針において、事業主や労働者に対して、主に以下の事項について努めることとする責務規定が定められています。



➤ 事業主の責務

- ・ハラスメント問題に対する自社の労働者の関心と理解を深めること
- ・雇用する労働者が他の労働者※に対する言動に注意を払うよう、研修その他必要な配慮をすること
- ・事業主自身（法人の場合は役員）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。



事業主・労働者の責務の趣旨も踏まえれば、事業主は、労働者以外の者に対する言動についても、同様の取組を行うことが望ましいため、積極的に対応を進めましょう。労働者以外の者とは、就職活動中の学生等の求職者、個人 事業主等のフリーランス、インターンシップを行っている者、教育実習生等です。

1 事業主が雇用管理上講ずべき措置

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）

1 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

- ・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を明確化し、周知・啓発
- ・行為者を厳正に処罰する旨の方針・対処の内容を就業規則等の文書に規定し、周知・啓発

2 相談に応じ適切に対応するために必要な体制の整備

- ・相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知
- ・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

3 職場におけるハラスメントに係る事後迅速かつ適切な対応

- ・事実関係を迅速かつ正確に確認する
- ・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
- ・事実関係の確認後、行為者に対する措置を適正に行う
- ・再発防止措置を講じる



日頃から意識啓発、ハラスメント防止対策の周知徹底を図り、相談しやすい相談窓口になっているかを点検する等の職場環境をチェックし、未然の防止対策を！

併せて講ずべき措置

- ・相談者・行為者等の**プライバシーを保護** ・相談したこと等を理由とする**不利益取扱いの禁止**

※職場における妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメントについては、その原因や背景となる要因を解消するための措置が含まれます。

◆ ハラスメント防止措置 ～事業主が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) 企業トップのメッセージ

- ・ 企業のトップが「ハラスメントは許さない」というメッセージを全労働者に明確に打ち出す

(2) 周知・啓発

- ・ ハラスメントの内容及び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たパンフレットを配付したり、社内HPやポスターを貼付すること等で全労働者に確実に周知する
- ・ 職場におけるハラスメントの内容及び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 → **研修等の実施**
- ・ (妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメントへの対応を行う場合) 事業主の方針と併せて制度等が利用できる旨を周知・啓発する



ポスター例

1 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

(3) ハラスメント防止規定の制定等 「ルール」を決める

➡ 周知・啓発

- ・就業規則その他において、ハラスメント行為の禁止を定める。
また、行為者に対する懲戒規定等に基づき厳正に対処する方針及び
対処の内容を定め、その内容を労働者に周知する
- ・罰則規定の適用条件や処分内容、また、相談者等への不利益取扱い
を禁止すること等も明確に定め、周知する

関する規定」により別に定める。


<詳細について定めた別規定>

— 職場におけるハラスメントの防止に関する規定 —

(目的)
第1条 本規定は、
産等に関するノ
止するために
この規
ハラスメ
ラメントの定義
第2条 パワーハ
のにより、就業
指示や指導に
2 セクシュアル
条件に関して
性的指向又は
3 前項の他の
されたすべての
4 妊娠・出産等
従業員の妊娠・出産及び育児・介護等に関する制度又は措置の利用に関する言動により従業員の就業
すること並びに妊娠・出産等に関する言動により女性従業員の就業環境を害することをいう。なお、業務
全配慮等の
ハラスメント
5 第1項、第2
た、就業時間
(禁止行為)
第3条 すべての
びに協力関係
掲げる行為をし
2 パワーハラ
①殴打、足蹴
②人格を否定
③自身の意に
切り離し
④長期間にわたり、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下で、勤務に直接関係ない作業を命じる等の過大な

☆モデル就業規則は厚生労働省ホームページからダウンロードできます。

厚生労働省 モデル就業規則



☆「職場におけるハラスメントの防止に関する規定（例）」は、本日の説明会資料と併せて、宮崎労働局ホームページに掲載しております。

!

「対処の内容」を規定することで、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、ハラスメントの防止を図ります。

1 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

(4) 実態の把握と教育

① 現状把握アンケート調査

- ・ 防止対策を効果的に進めるために、職場の実態を把握するためのアンケート調査を早い段階で実施しましょう。
- ・ アンケート調査は、ハラスメントの有無や従業員の意識把握に加え、ハラスメントについて職場で話題にしたり、働きやすい職場環境づくりについて考える貴重な機会になります。
- ・ アンケート結果を分析し、研修等に活用することで、ハラスメントに対する理解を深めたり、働きやすい職場をつくっていくための検討材料になります。

望ましい
取組

職場のハラスメントに関するアンケート調査

このアンケート調査は、社内におけるハラスメントに関する従業員の意識や実態を把握して、ハラスメント防止対策を検討し、取り組んでいくために実施するものです。個人の特定や被害の事

Q1 性別 ・男性 ・女性 ・回答しない Q2 雇用形態 ・正社員 ・正社員

Q3 年齢層 10代 ・20代 ・30代 ・40代 ・50代 ・60代以上

Q4 以下の各ハラスメントという言葉を知っていますか。

ハラスメント

- ・言葉も内容も知って
- ・言葉は知っているが、内容はよくわからない
- ・知らない



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

セクシュアルハラスメント

- ・言葉も内容も知って
- ・言葉は知っているが、内容はよくわからない
- ・知らない

妊娠・出産・育児

- ・言葉も内容も知って
- ・言葉は知っているが、内容はよくわからない
- ・知らない

カスタマーハラスメント

- ・言葉も内容も知って
- ・言葉は知っているが、内容はよくわからない
- ・知らない

厚生労働省の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」の
ハラスメント関係資料ダウンロードコンテンツにて
「アンケート実施マニュアル」
「社内アンケート例」
をダウンロードできます！



Q5 最近1年間において、社内や業務において次のような言動・行為がありましたか。

1 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

(4) 実態の把握と教育

② 管理者向け・全従業員 向けの研修の実施



- ・ 教育のための研修は、全労働者に対し、かつ、定期的
に実施することが重要です。
- ・ 管理監督者と一般従業員に分けた階層別研修の実施が効
果的です。
- ・ 研修内容には、トップのメッセージ内容を含め、会社の
ルールや取組の内容を加えると効果的です。

労働者向け

ハラスメント 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

「あかるい職場応援団」の研修動画やオンライン研修講座、
研修資料等を利用すれば、従業員を講師として実施できます。

みんなで NO ハラスメント
オンライン研修講座

労働者向けハラスメントオン
資料ダウンロード

2 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

(1) 相談窓口の設置



・相談の結果、必要に応じて人事担当者およ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整えておく。

・相談窓口の担当者に対し、相談を受けた場合の対応や留意点等についての研修を行きましょう。

➡ 相談担当者用対応マニュアルの作成

・相談しやすい窓口とするために、男性、女性、それぞれを相談担当者とするのが良いでしょう。また、面談だけでなく、電話やメール等複数の方法で受けられるよう工夫しましょう。外部機関に相談対応を委託することも良いでしょう。

➡ 相談窓口の周知



相談担当者が相談を受けて終わりではなく、事業主としてどのように判断したのか、今後組織としてどのように対応していくのか等を相談者にフィードバックすることも大切です。

● 相談者の了解を得る

相談者の了解を得た上で、行為者や第三者に事実確認を行きましょう。

● 迅速に対応する

事実確認は、被害の継続、拡大を防ぐため、迅速に開始しましょう。

● 中立な立場で聴く

行為者に対して事実確認は、中立な立場で行為者の話を聴きましょう。また、相談者に誤解があった場合にも、報復などは厳禁であることを伝えましょう。

● 第三者に事実確認する

相談者と相手の意見が一致しない場合には、同席者や目撃者もしくは、同様のハラスメントを受けている者（第三者）に事実関係の調査を行います。第三者に話を聞く際は、第三者にも守秘義務を理解してもらいましょう。

● 合理的に判断する

相談者、行為者、第三者の意見が一致するとは限りません。それぞれの主張を合理的に判断する情報と考えるようにしましょう。相談者が行為者に対して迎合的な言動を行っていたとしても、その事実が必ずしもハラスメントを受けたことを単純に否定する理由にはならないことに留意しましょう。

3 職場におけるハラスメントに係る事後迅速かつ適切な対応

(2) 相談への対応手順

相談窓口（一次対応）

相談者が面談だけを希望する場合は、一次対応で終了します。

事実関係の確認

必要に応じて、「本人」、「相手」、「第三者」からヒアリングを実施します。

被害者への配慮の措置

行為者に対する適正な措置

ハラスメントの事実が**確認できた場合**には、速やかに被害者への配慮及び行為者に対する適正な措置を検討の上実施する。

再発防止対策の検討

ハラスメントの事実が確認できなかった場合においても、これまでの対策を再点検し、防止対策を検討しましょう。



- ・相談・協力等を理由に不利益取扱の禁止
- ・当事者などのプライバシーの保護

3 職場におけるハラスメントに係る事後迅速かつ適切な対応

① 相談窓口（一次対応）

● 安心して相談できる窓口

相談者の**秘密**や**プライバシー**を守ること、相談によって社内で**不利益な取扱いを受けない**ことを説明しましょう。ただし、「解決のために必要な関係者には、相談者と協議の上で情報を開示することもある。」ことも説明する必要がある場合が考えられます。

● 幅広く対応

相談は、ハラスメントが現実^に生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、ハラスメントに該当するか否か微妙な場合も**幅広く対応**するようにしてください。

● 中立な立場で

中立的な立場で相談を受けるようにして、真摯に傾聴し、相談者の心情に配慮しながら、相談しやすい対応を心がけましょう。

● 目的は事実把握

自分の価値観や偏見を持つことは厳禁。あくまで、相談者が主張する**事実を正確に把握することが目的**ですので、意見を言うことは原則として控えます。

● 話はゆっくりと聞く

相談者の話をゆっくり、時間をかけて聴いて、内容の確認を急ぐあまり、話をせかすようなことはしないようにしましょう。

ただし、1回の相談時間が長時間に及ばないようにしましょう。相談が1回で終わらない場合は、次の相談日を設定して切り上げることにより、相談者が気持ちを切り替える時間や冷静な時間をもつことになり、相談の効果を高めます。

● 二次被害の防止

相談者が相談窓口担当者の言動等によってさらに被害を受ける、いわゆる「二次被害」にならないよう留意する必要があります。

→ 次ページ 20

3 職場におけるハラスメントに係る事後迅速かつ適切な対応

① 相談窓口（一次対応）

● 二次被害の防止

《窓口担当者が言ってはいけない言葉や態度（例）》

- ・ 「あなたの行動にも問題（落ち度）があったのではないか」
- ・ 「どうして、もっと早く相談しなかったか」
- ・ 「それは、パワハラですね/ それは、パワハラとは言えません」と断定
- ・ 「これくらいは当たり前、それはあなたの考え過ぎではないか」と説得
- ・ 「そんなことはたいしたことではないから、我慢した方がよい」と説得
- ・ 「（行為者は）決して悪い人ではないから、問題にしない方がいい」と説得
- ・ 「そんなことでくよくよせずに、やられたらやり返せばいい」とアドバイス
- ・ 「個人的な問題だから、相手と二人でじっくりと話し合えばいい」とアドバイス
- ・ 「そんなことは無視すればいい」とアドバイスをする
- ・ 「気にしても仕方がない。忘れて仕事に集中した方がよい」とアドバイス

ハラスメント相談記録票の項目（例）

- ・ いつ（年 月 日 時間） / 頻度や期間
- ・ 誰から
- ・ どのような（場所、状況、具体的な言動など）
- ・ 他の同席者や目撃者の有無 / 所属や名前など
- ・ 他にも同様の被害を受けている者はいるか
- ・ このような行為に至る想定される理由（背景）



「ハラスメント」「暴言」「叱責」等の言葉に惑わされず、いつ、どこで、誰に、何をされた（言われた）かという具体的な事実（言動）に着目して、確認することが重要。

3 職場におけるハラスメントに係る事後迅速かつ適切な対応

② 事実関係の確認

● 相談者の了解を得る

相談者の了解を得た上で、行為者や第三者に事実確認を行きましょう。

● 迅速に対応する

事実確認は、被害の継続、拡大を防ぐため、迅速に開始しましょう。

● 中立な立場で聴く

行為者に対して事実確認は、中立な立場で行為者の話を聴きましょう。また、相談者に誤解があった場合にも、報復などは厳禁であることを伝えましょう。

● 第三者に事実確認する

相談者と相手の意見が一致しない場合には、同席者や目撃者もしくは、同様のハラスメントを受けている者（第三者）に事実関係の調査を行います。第三者に話を聞く際は、第三者にも守秘義務を理解してもらいましょう。

● 合理的に判断する

相談者、行為者、第三者の意見が一致するとは限りません。それぞれの主張を合理的に判断する情報と考えるようにしましょう。相談者が行為者に対して迎合的な言動を行っていたとしても、その事実が必ずしもハラスメントを受けたことを単純に否定する理由にはならないことに留意しましょう。

セクシュアルハラスメントについては、性的な言動があったことが事実関係の確認で重要となってくるのに対し、パワー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は、業務上の必要性や、その言動の前後関係も含めて判断する必要がある点に、留意する必要があります。

フォローアップも重要

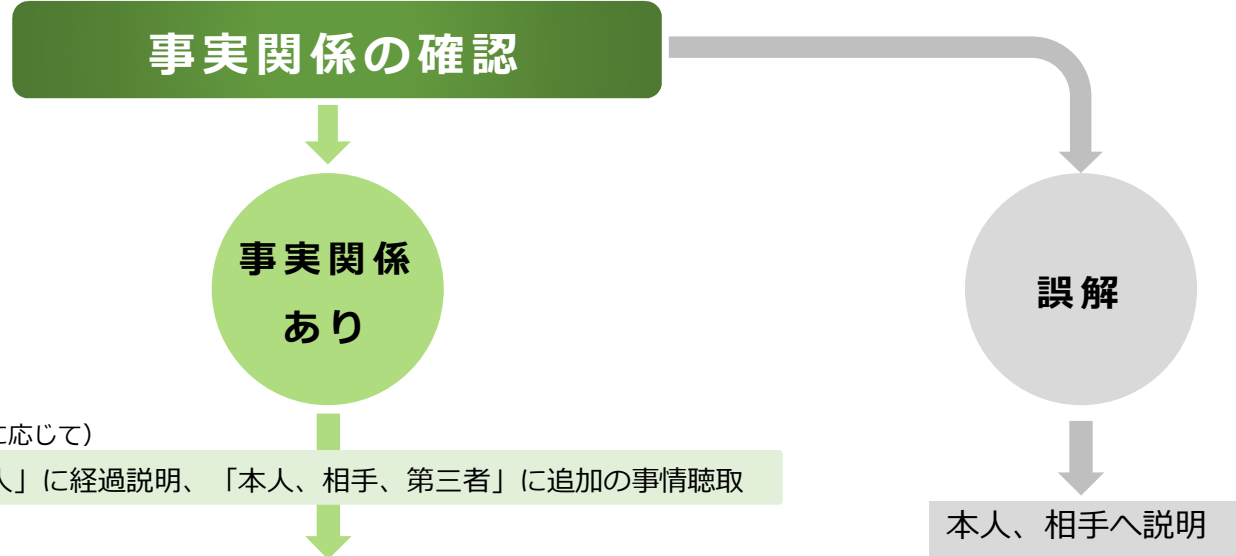
相談者へのフォローアップを十分に行う必要があります。これが不十分だと、相談に来た従業員からは、会社は何もやってくれない、相談しても無駄だなどと、逆に不信感を与え事態が悪化してしまうこともあります。

➡途中経過のフィードバックなど

行為者へのフォローアップは、時間をかけてじっくり行う必要があります。例えば、部下を教育していると考えているなど、行為者は正しいことをしていると認識している場合があります。その場合に、十分な説明もなく行為者を処分すると、納得感を持たれないばかりか、行為者自身も心身の健康に不調を来す可能性があります。

➡処分等の理由を説明し、理解してもらうことが重要

3 職場におけるハラスメントに係る事後迅速かつ適切な対応



ハラスメント対策委員会等による協議

企業として対応を検討

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、目的や動機、時間や場所、行為の程度や頻度)
- ・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
- ・ハラスメントについての就業規則の規定内容
- ・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）

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

「ハラスメント基本情報」
裁判例を見よう ▶

3 職場におけるハラスメントに係る事後迅速かつ適切な対応

③ 被害者への配慮の措置

④ 行為者に対する適正な措置

① ハラスメントの事実があると判断できる場合

配置転換、謝罪、不利益の回復、 メンタルヘルス不調に対する対応等の検討

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、被害者のメンタルヘルス不調への相談対応等

・妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの場合、被害者の職場環境の改善又は迅速な制度等の利用に向けての環境整備、被害者と行為者の間の関係改善言に向けての援助等

懲戒処分の検討

企業秩序を維持するために必要であると考えられる場合には、就業規則等の職場におけるハラスメントに関する規定等に基づき懲戒処分を検討します。特に重大・深刻な場合、相談者が懲戒処分等を希望している場合は、相談の内容によっては、手遅れにならないうちに解決方法について弁護士や社会保険労務士に相談することをお薦めします。

併せて配置転換、謝罪等の検討

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。

② 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

行為者の行動や発言、相談者の行動等にどのような問題があったのか、どうするべきであったのかを明確して、行為者や相談者に改善を促すことで、解決につなげることが重要です。

3 職場におけるハラスメントに係る事後迅速かつ適切な対応

⑤ 再発防止対策の検討

● 定期的検証・見直し

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。

● 再啓発

職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の事業主の方針及び職場におけるハラスメントに係る言動を行った者について厳正に対処する旨の方針を、社内報、パンフレット、社内ホームページ等**広報又は啓発**のための資料等に改めて掲載し、配付しましょう。

● プライバシー保護

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、労働者に周知しましょう。

● 再研修

労働者に対して職場におけるハラスメントに関する意識を啓発するための**研修、教育等**を改めて実施しましょう。

セクシュアルハラスメントの場合には、必要に応じて、他の事業主に再発防止に向けた措置に協力を求めることも含まれます。他の事業主に協力を求められた場合は、これに応じる努力義務があります。

職場におけるハラスメントに関する相談が寄せられた場合は、たとえ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。

ハラスメント防止対策は、行為者を処分することが目的ではなく、行為者の行動を変えてもらい、誰もが働きやすい職場環境をつくるのが目的です。

◆事業主が自らの雇用する労働者以外の者に対する言動に関し行うことが望ましい取組

雇用する労働者以外の者に対する言動についても、
ハラスメント防止に関する取組を積極的に進めましょう。

● 雇用する労働者以外とは

取引先等の他の事業主が雇用する労働者、フリーランス
就職活動中の学生等の求職者
インターンシップを行っている者、教育実習生 等

● 取組1 方針の明確化・周知

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、これらの者に対する言動について
も同様の方針を示す

● 取組2 相談があった際の措置・対応

これらの者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、雇用管理上講ずべき措置と併せ
て、必要に応じて適切な対応を行うように努める

企業にとって大きなリスク！

ハラスメント防止対策を講じないこと
により、社内外でハラスメントが発生



「ハラスメントをおこした会社」
として、社会的信用が失墜・・・

特定受託事業者に係る取引の適正化等に関する法律
(フリーランス・事業者間取引適正化等法) が令和
6年11月1日に施行され、個人として働くフリーラン
ス(法律上の特定受託事業者)に対して業務委託を
行う発注事業者は、職場におけるハラスメントのみな
らず、フリーランスに対して行われる業務委託に関
するハラスメントについても、相談体制の整備等の措
置を講じることが義務づけられました。また、フリー
ランスがハラスメントに関する相談を行ったこと等を
理由として不利益な取扱いをしてはなりません。

就活ハラスメント

就活ハラスメント 対策リーフレット



就活ハラスメント対策

➤ 社内研修を実施する

厳正な対応を行う旨等を研修等の実施により社員に対して周知徹底する

➤ ルールを定める

OB・OG訪問等も含めて学生と接する際のルールをあらかじめ定める

- * 学生と接する際は、採用担当者は2名以上で対応する
- * 個人メールアドレスでのやりとりを禁止する・・・など

➤ 相談窓口の設置

学生向けに就活ハラスメント相談窓口を設置し、周知する

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、防止することが望ましいと明記されています。



◆事業主が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に関し行うことが望ましい取組

カスタマーハラスメント

カスタマーハラスメント対策

取引先等の他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（役員）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（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）により、その雇用する労働者が就業環境を害されることのないよう、雇用管理上の配慮が必要です

（１）判断基準の共有

① 要求内容が妥当性はあるか

- ・商品、サービスにカヒが無い
- ・要求内容が、企業の提供する商品・サービスの内容と関係がない

× 正当な理由がない

② 要求実現のための手段、態様が社会通念上相当な範囲であるか

- ・商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求
- ・暴行、暴言、脅迫、名誉棄損、侮辱、執拗な言動、性的言動、個人への攻撃や要求

× 相当な範囲を超えている

殴る・蹴るといった暴力行為は犯罪です！



顧客等の行為で従業員の就業環境が不快なものであり、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

◆事業主が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に関し行うことが望ましい取組

カスタマーハラスメント

カスタマーハラスメント対策

取引先等の他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（役員）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（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）により、その雇用する労働者が就業環境を害されることのないよう、雇用管理上の配慮が必要です

（２）カスタマーハラスメントを想定した事前の準備

① 事業主が基本方針・基本姿勢の明確に示す

- ・基本方針・基本姿勢、従業員の対応の在り方を従業員へ周知、啓発、教育
- ・基本方針をポスター等にして、顧客等の目につく場所へ貼付し周知することも有効です

② 従業員のための相談窓口の設置

- ・相談対応者（窓口）を決め、従業員へ周知する
- ・相談対応者が適切に対応できるようにする

③ 具体的な社内ルール、マニュアルの作成

- ・ハラスメント行為への対応体制、方法・手順をあらかじめ決めておく
- ・社内ルールについて、従業員研修を実施する



カスタマーハラスメント

カスタマーハラスメント対策

(3) カスタマーハラスメントが起きた際の対応

従業員を守る
ことを
行動で示す

職場環境が向上
前向きな効果が期待できる！

① 事実関係の確認と対応

- ・ 正確に状況を確認し、その行為についての妥当性等について判断する。
- ・ 要求が妥当で正当な範囲であれば謝罪し、要求に応じる。
そうでない場合は要求等には応じない。

ハラスメントに
発展させないための
対応も大事！

② 従業員への配慮の措置

- ・ 組織的な対応（一人に対応させない等）
- ・ 従業員のメンタル不調への対応、相談対応

併せて講ずべき措置

- ・ 相談者のプライバシー保護
- ・ 不利益な取り扱いの禁止

③ 再発防止対策

- ・ ルール、マニュアルの見直しや改善

◆まとめ

方針を明確にする

事業主自らがハラスメントを『起こさない』、『許さない』という姿勢を示しましょう。

形骸化させない

ハラスメント対策は、制度をつくっただけで完成するものではありません。法律の内容に沿って、会社の実情を踏まえて対策を充実させる努力を続けましょう。

周知する

制度を作って社内ネット等で周知したとしても、労働者が知らないということであれば周知しているとは言えません。すべての労働者に対して周知を図る工夫をしましょう。

意見を聞く

社内アンケート等で労働者の意識やハラスメントの実態を把握したり、社内の対策について意見を聞くことは職場におけるハラスメントの未然防止や働きやすい職場環境の整備に役立ちます。

社内を見渡してみてください。

辛そうな表情や
落ち着かないような仕草を
している従業員はいませんか

