

職場のいじめ・嫌がらせに関するアンケート調査結果取りまとめ

I アンケートの取りまとめ

近年の労働相談の状況から、いじめ・嫌がらせに関する相談が増加傾向にある。また、いじめに関する相談を聞いていると、精神疾患を患い正常な労働ができなくなるなど社会的影響が無視できないケースがある。今後のいじめ問題に関する課題や対策を行う上で明らかにしていく内容について記述する。

なお、アンケート調査は企業の人事・総務担当者に送付しており、比較的意識が高い人物からの回答である。また、回答企業はそれなりにいじめに関する関心が高い企業であると考慮する必要がある。

今回のアンケートでは、「職場のいじめ・嫌がらせ、パワー・ハラスメント」を「いじめ等」として定義した。現在、いじめ等の法的な定義づけはなされていない。各企業の主観での回答と捉える必要がある。

1 調査について

(1) 調査対象

徳島県内の主な企業 719 社（労働者規模 50 人以上）にアンケートを郵送により送付。アンケートは A4 一枚にまとめた。（別紙）企業名の回答は任意としている。

なお、アンケート郵送時にいじめに関するポスターの案内を同封し、いじめ防止に関する関心を高める取り組みも実施している。

2 調査結果

(1) 企業概要

回答があったのは、163 社である。

業種では多い順に、37 社が製造業、32 社が保健衛生業、20 社が商業、17 社がその他の事業となっている。

企業規模は、50～99 人が 51 社、100～299 人が 38 社、10～49 人が 10 社などとなっている。

（表 1 アンケート調査回答（業種・規模））

(2) いじめ等の実態について

上司の注意の仕方が執拗かとの質問に、1%の企業が「しばしばある」、19%の企業が「たまにある」と回答している。

飲み会、ボランティア活動、私的な行事への参加の強制、の質問に、7%の企業が「たまにある」と回答している。

特定の労働者に「仕事を与えない」「仕事を押し付ける」「無視する」の質問に、7%が「たまにある」との回答をしている。

人事評価に個人的感情が含まれ公正でない、との質問に、「たまにある」10%、「しばしばある」

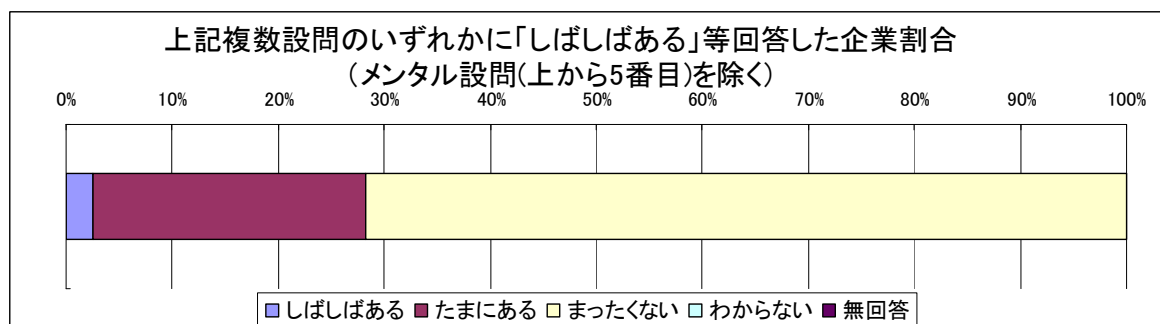
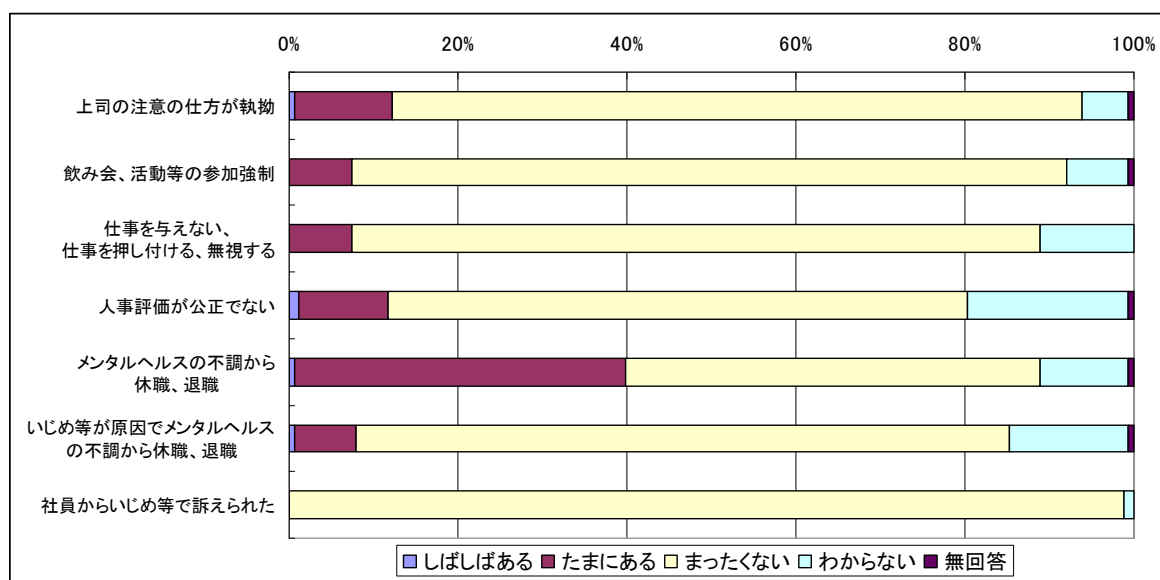
1%と回答しており、「まったくない」69%、「わからない」19%と回答している。人事評価制度を採用していない企業から「わからない」との回答になったと考えられる。

メンタルヘル스에不調を理由に退職・休職した労働者はいるかとの質問に、「たまにある」39%、「しばしばある」1%の回答があった。同じ質問に「いじめ等が原因で」と加えた場合、「たまにある」7%、「しばしばある」1%との回答であった。メンタルヘルス不調による休業・退職は、いじめ等を原因とするものが2割であるといえる。

社員からいじめ等で訴えられたか、という質問には、「ない」との回答が99%となった。

以上から、いじめ等について約9割の企業では実態が把握されていない、いじめ等はないと反応している。この調査での「いじめ等」の定義は、回答者の企業側人事労務担当者の主観による判断であるから、客観的に見て10社に1社がいじめ等を経験している実態といえる。

(表2 参考)

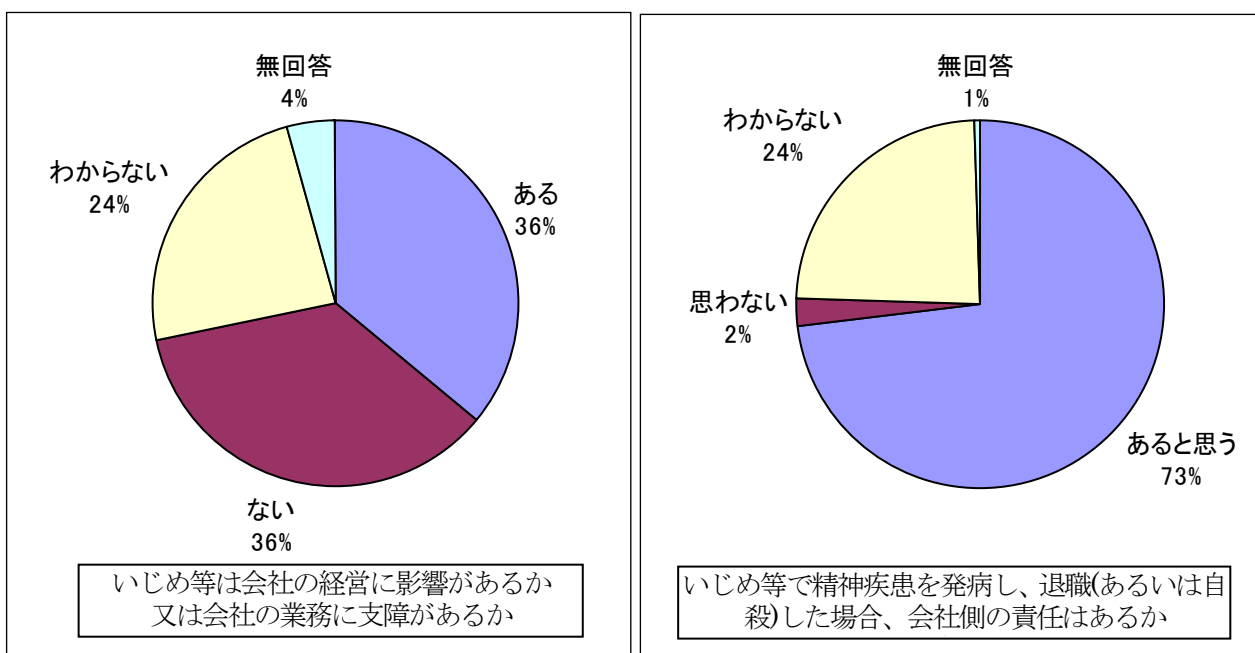


(参考として「ある」との認識が1つでもあれば、「ある」として計上した場合。メンタル設問はいじめ問題と関係がない設問である為、切り離して考えたもの)

(3) いじめ等による影響

いじめ等は会社の経営に影響があるか、又は会社の業務に支障があるかの質問に、「ある」と回答したものが約35%、「ない」と回答したものが約35%と二分された。これは、質問が良くなく「経営に影響」と「業務に支障」とは別問題であると考えた為、回答が二つに分かれたと考えられる。

いじめ等により労働者が精神疾患（うつ病など）を発症し、退職（あるいは自殺）した場合に会社の責任があるかの質問には、約75%の企業が会社の責任があるとの判断をしている。

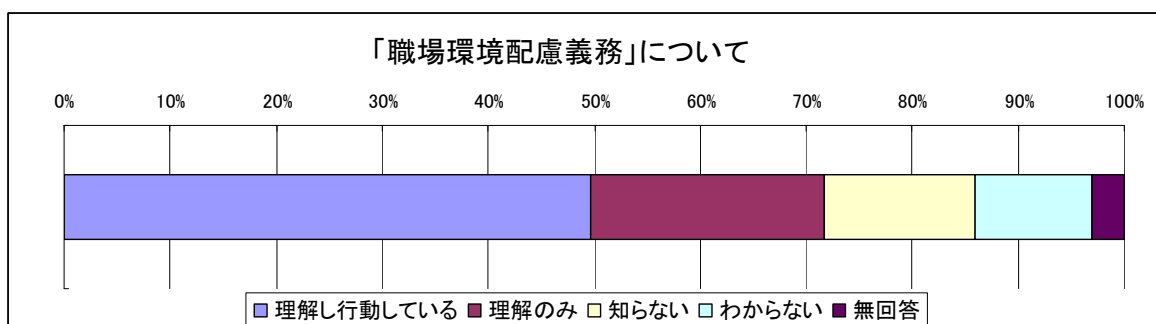


(4) いじめ等の問題

現在、いじめ等の会社責任について、民法第709条(不法行為)、民法第715条(使用者責任)、民法第415条(債務不履行)などを根拠に、良好な職場環境を整備しなかった責任を問われた判例が出ており、「職場環境配慮義務」が果たされていない、という言い方をするようになってきている。

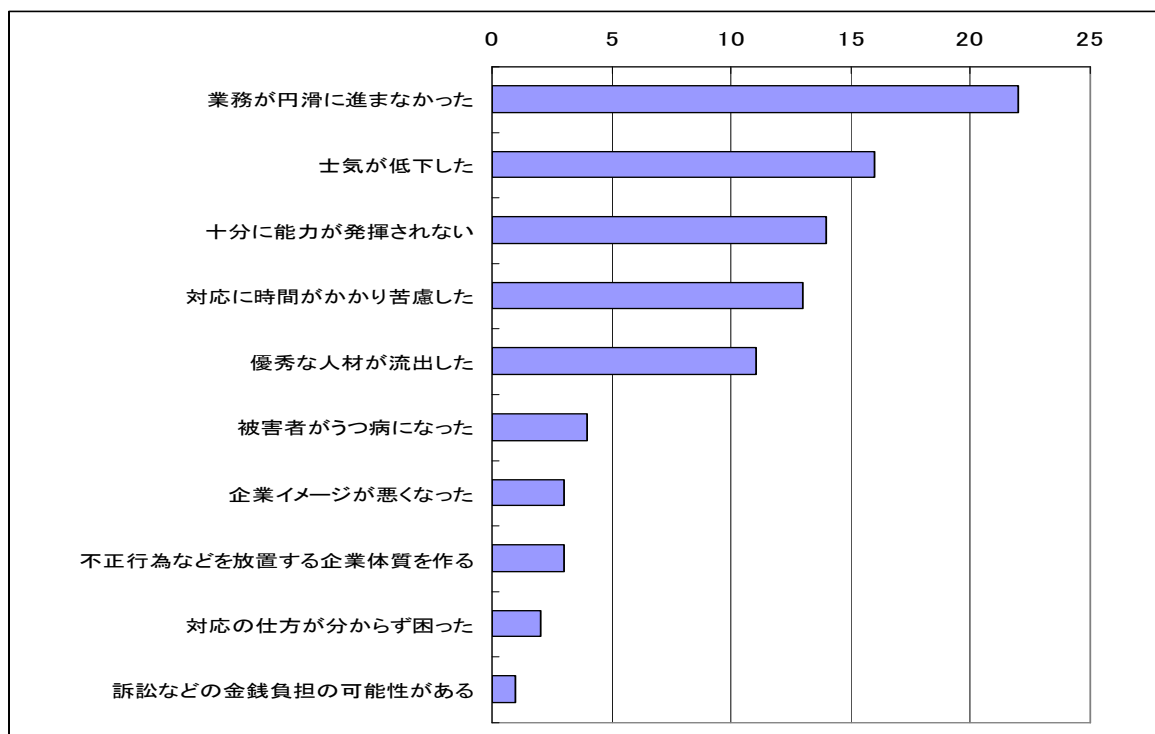
この「職場環境配慮義務」について理解し、行動しているかとの質問に、「理解し行動している」が50%、「理解のみ」が22%との回答であった。

このアンケートに回答した企業であるためか、理解率も高い結果となった。

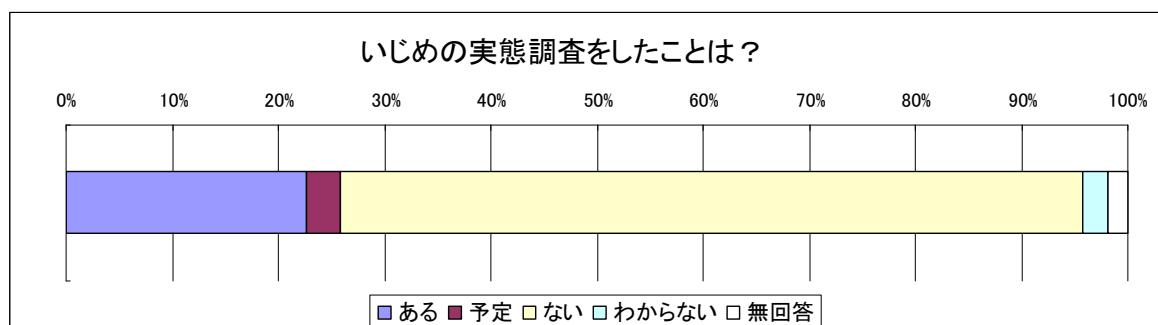


(5) 企業の認識

いじめ等による影響にどのようなものがあったか、複数回答により質問したところ、業務が円滑に進まなかった(22件)、士気が低下した(16件)、十分な能力が発揮されない(14件)、対応に時間がかかり苦慮した(13件)、優秀な人材が流出した(11件)などという結果になった。

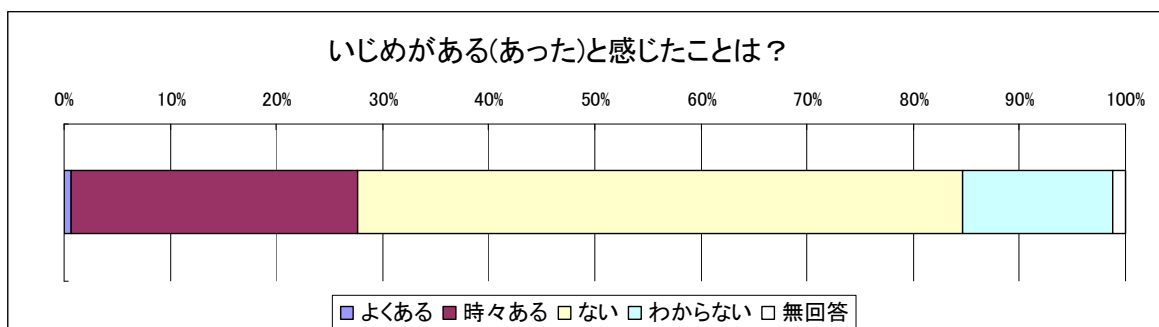


いじめ等があったか、実態調査をしたことがあるかという質問に、約20%の企業が「ある」と回答、「予定」を含めても約25%で、約70%は実態調査という対応はしていない。



(6) 担当者の認識

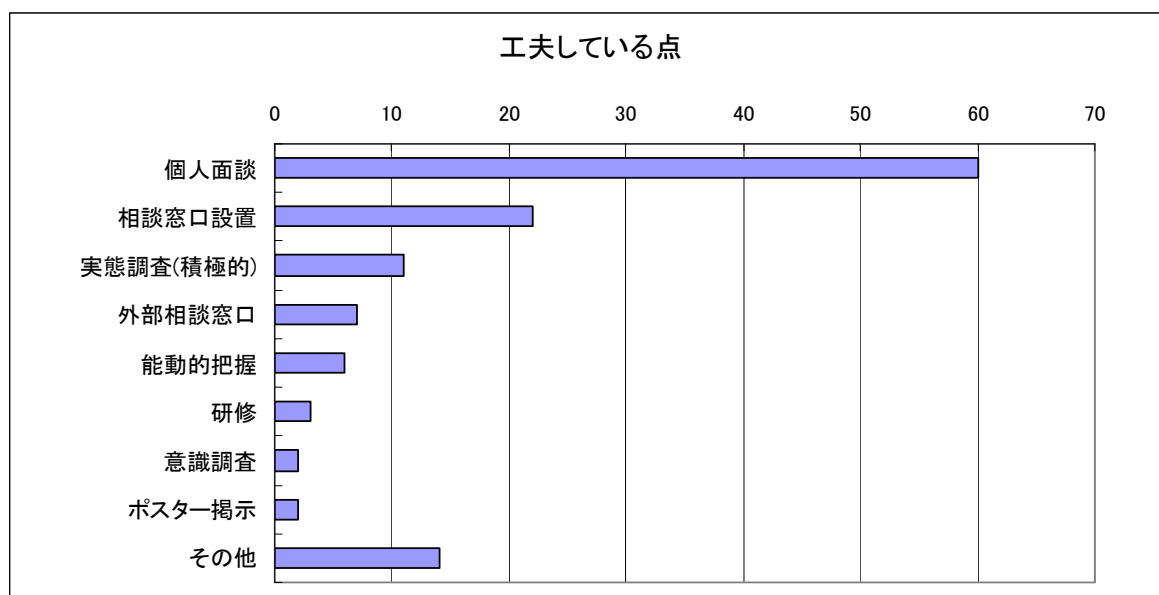
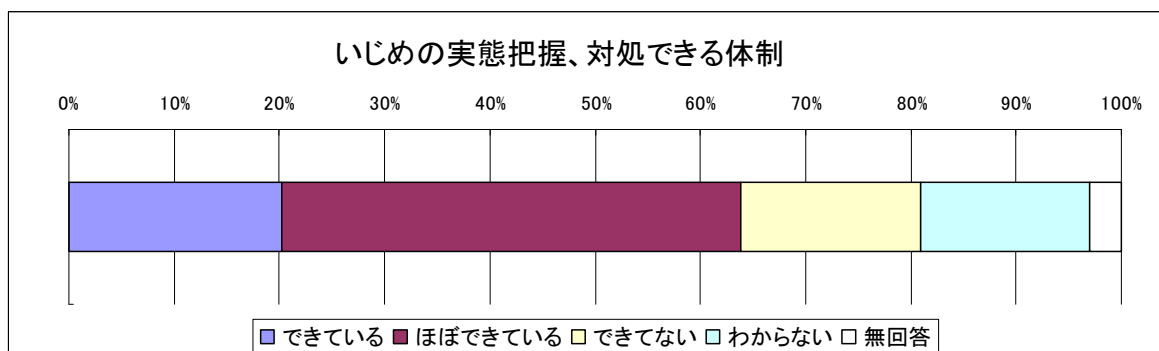
いじめがあった(ある)と感じることはという質問に、「よくある」1%、「時々ある」27%、「ない」57%という回答になっている。1(2)から、企業がいじめと認識するのは1割程度であることから、担当者がいじめと認識する範囲はより広いと考えられる。



(6) いじめ等への体制

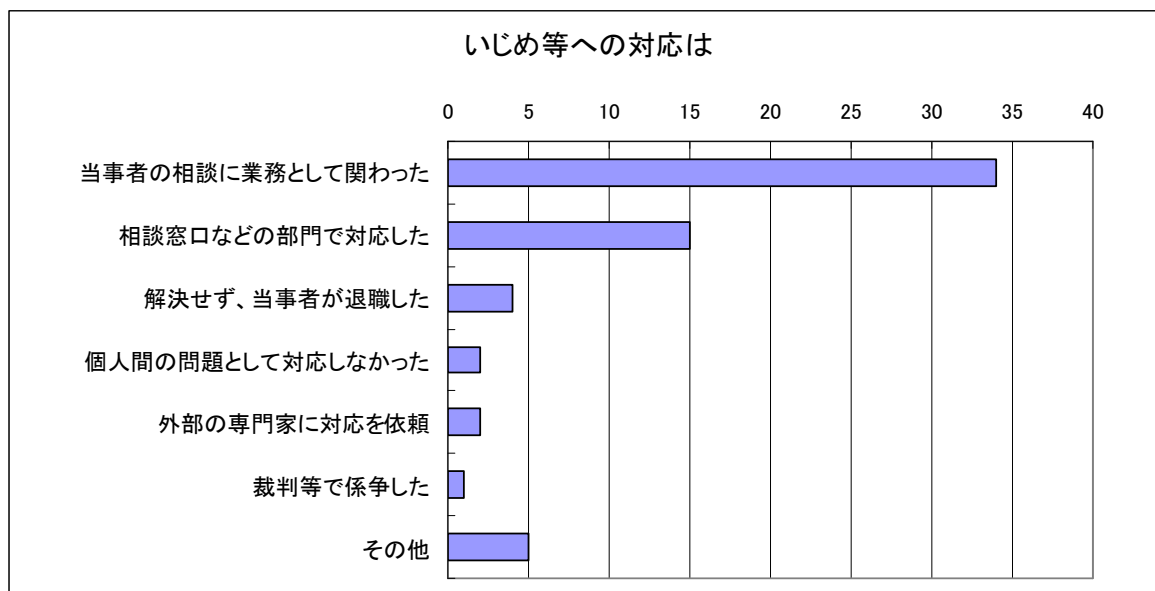
いじめ等の問題で最も難しいのが、事案の把握である。被害者は隠そうとし、加害者はいじめでないと主張するからである。いじめ等の実態把握ができていない20%、ほぼできていない44%、できていない14%、わからない16%との回答であった。

また、工夫した取り組みについて自由記入回答を設けたところ、個人面談を実施しているという回答が多数を占めた。

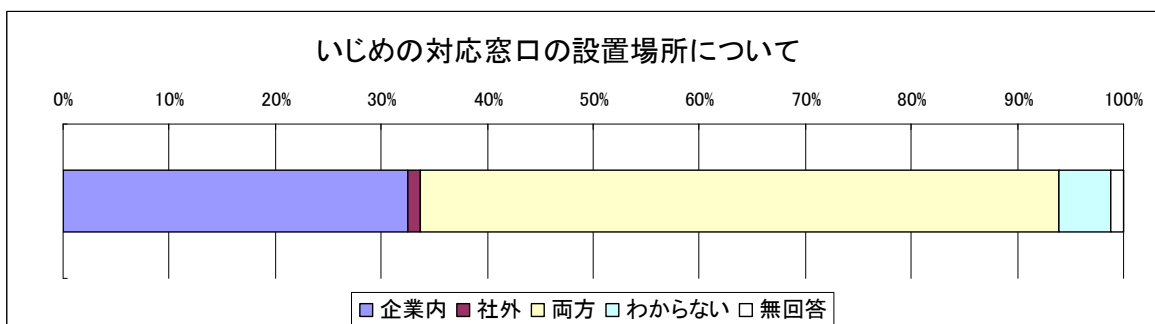


(7) いじめ等への対応

いじめ等があった場合にどのような対応をしたかを複数回答により質問したところ、当事者からの相談に対し業務として関わった(34件)、相談窓口など特別な部門で対応した(15件)との回答が多数を占めた。

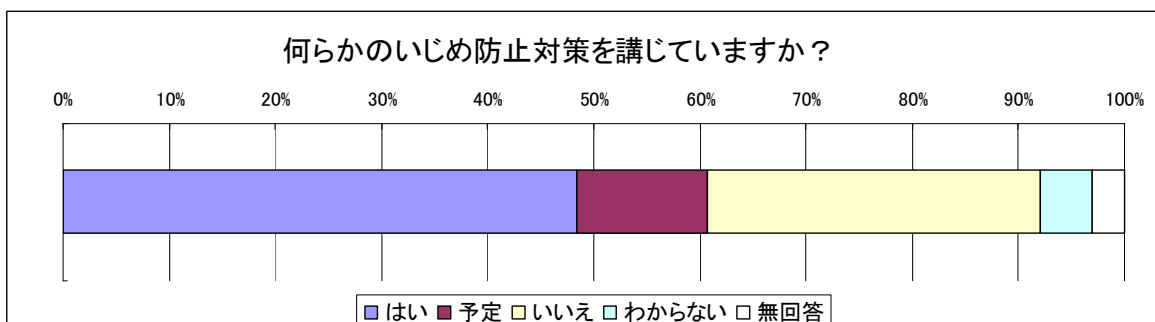


また、いじめ等への対応は、企業内、企業外どちらが望ましいかとの質問に、60%が両方、33%が社内、社外は1%であった。



(8) いじめ等を防止する対策

いじめ等を防止する対策をとっているのは48%、予定であるのは12%、対策をとっていないのは31%という回答であった。



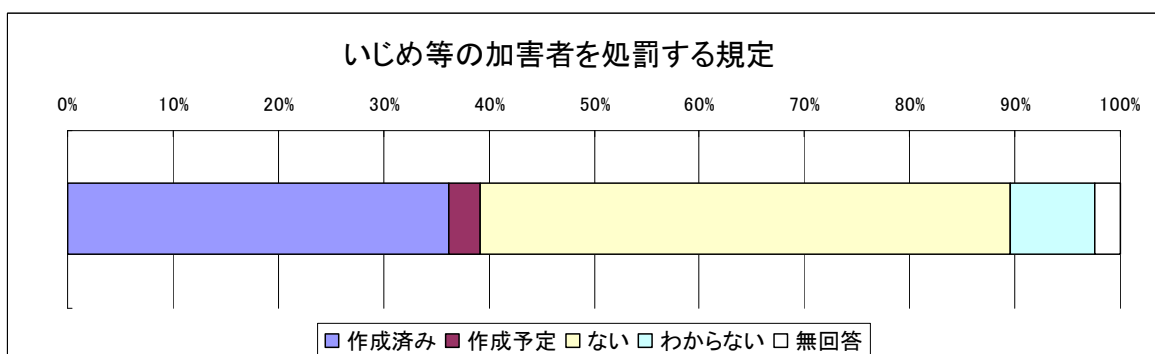
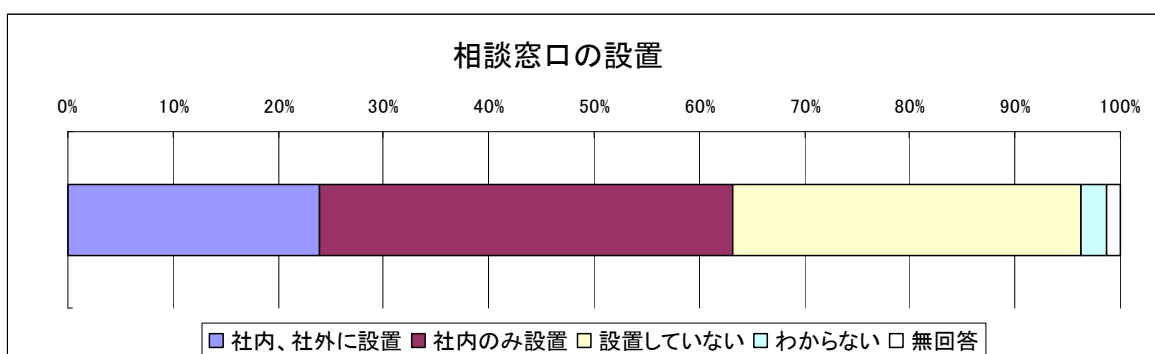
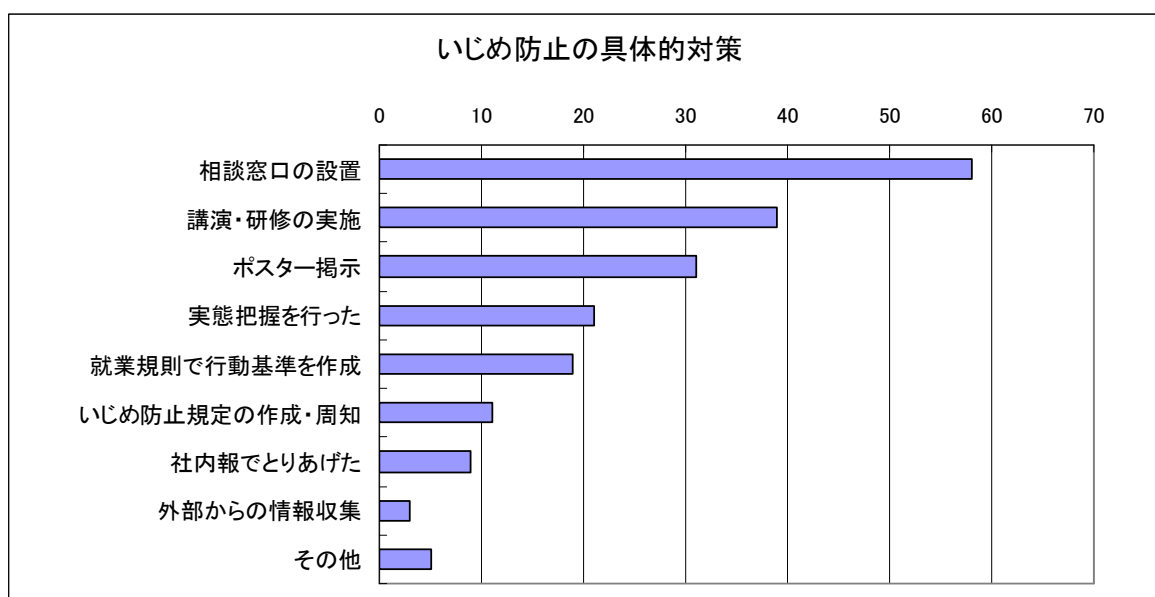
対策をとっているという企業に、どの様なものを複数回答として質問したところ、相談を受ける窓口の設置(58件)、講演・研修の実施(39件)、ポスターの掲示(31件)、社内の実態調査を行う(11件)という回答であった。

いじめ等の防止対策として、相談窓口を設置している(社内のみ設置39%、社内・社外に設置24%)との回答であった。

いじめ等の加害者を処罰する規定を作成している36%、作成予定3%、作成していない50%、わからない2%であった。

また、加害者を処分したことは、16社がある、127社がないと回答し、78%が処罰を行っていない状況であった。

いじめられた側に対する対策はあるが、いじめの加害者に対する対策が遅れている印象を受ける。



3 クロス集計

今回の調査で設問毎に取りまとめてみたが、複数の設問から問題が見えてこないか考えてみる。

(1) 「上司の注意が執拗」であると答えた企業でのいじめの認識度に差があるか。

注意の仕方に問題がある＝いじめ、と考えられるケースが多いのではないかと判断したが、約4倍の差があることが判明した。注意・指示の方法についてマネジメントが出来ていない状況であると考えられる。

	しばしばある・たまにある	まったくない
注意の仕方が執拗	20	133
内いじめがあった(ある)	16	24
割合(%)	80	18

(2) 人事評価制度の弊害に、他者を排除しようとするいじめが発生すると予想される。人事評価についての設問といじめの関係を見てみる。

人事評価の設問で「わからない」と回答した企業に人事評価制度がないと考えた場合、人事評価がない企業と人事評価がある企業とでは約2倍、いじめ等があると考えられる。

	しばしばある・たまにある	わからない
人事評価についての設問	19	31
内いじめがあった(ある)	12	9
割合(%)	63	29

(3) 職場環境配慮義務の理解度の差といじめ対策の関連

理解度が深いほどいじめ対策がなされているかどうかを見てみる。理解し行動しているという回答ほど対策率は高い。(無回答は判断していない。)

	理解し行動している	理解のみ	知らない	わからない	無回答
職場環境配慮義務	81	36	23	18	5
内いじめ対策あり	49	13	7	6	4
割合(%)	60	36	30	33	80

(4) いじめの実態といじめの認識

いじめの実態 (2(2)7 設問のうち、メンタルヘルスの不調の設問を除く) といじめの認識 (2(6) いじめ等があった(ある)と感じたことはあるか) にどれ程の差があるか調べてみた。いじめの実態の6設問の一つでも「しばしばある」「たまにある」と回答したものを「ある」として取りまとめた。

いじめの実態	いじめ等があった(ある)と感じたことはあるか			
	よくある・時々ある	ない	わからない・無回答	計
しばしばある・たまにある	31	8	7	46
まったくない	14	85	18	117

いじめの実態が、「まったくない」という回答が117件あるが、そのうち14件(12%)について担当者はいじめがあると認識している。いじめの実態がうかがわれる設問を設定したが、設問以外にもいじめ等に該当する行為が考えられる。

(5) いじめの認識といじめの実態調査の関係

いじめの認識があり実態調査を行っているのか、いじめの認識に関わらず実態調査を行ったのか

のクロス集計で確認すると以下の結果となった。

実態調査をしたか	いじめ等があった(ある)と感じたことはあるか			計
	よくある・時々ある	ない	わからない・無回答	
した	18(48.6%)	15(40.5%)	4	37
していない・予定	26(21.8%)	74(62.2%)	19	119
わからない	1	4	2	7

実態調査を行っている企業でのいじめの認識は「ある」、「ない」が半々。実態調査をしていない企業ではいじめの認識は6割が「ない」、と判断している。いじめがあるから実態調査をしたのか、実態調査の結果、いじめが認識されたのか、あるいは、いじめの認識がなく実態調査も行われていないのか、判断することはできなかった。

被害者がいじめと認識しない場合もあるため、いじめの発覚が困難であることが理解できる。

(6) 業種別によるいじめの認識

業種によりいじめの認識に違いがあるか調べてみた。「ある」割合が高い通信、教育研究業であるが、母数が2, 3であるため判断するには数が少ない。

いじめの認識	よくある	時々ある	ない	わからない	無回答	計	「ある」割合
製造業	0	8	21	8	0	37	21.6
建設業	0	0	6	0	0	6	0.0
交通運輸業	0	0	6	0	1	7	0.0
商業	0	6	12	1	1	20	30.0
金融保険業	0	0	2	0	0	2	0.0
通信業	0	2	1	0	0	3	66.7
教育研究業	0	2	0	0	1	3	66.7
医療福祉	0	10	15	7	0	32	31.3
清掃・と畜業	1	4	3	3	0	11	45.5
その他の業種	0	4	13	0	0	17	23.5
無回答	0	7	11	3	0	21	33.3
計	1	46	90	23	3	163	28.8

職場のいじめ・嫌がらせアンケート

徳島労働局では、近年の職場のいじめ・嫌がらせ、パワーハラスメント(以下、「いじめ等」という)の増加について、企業がどのような関心を持っているか、意識調査のアンケートを実施することいたしました。ご面倒ではありますが、ご記入・ご回答のほどよろしくお願ひします。

いじめの発生状況についてお尋ねします 選択肢(番号)を○で囲む、もしくは記入することにより回答してください				
上司の部下に対する注意の仕方が執拗である。机など叩きながら叱責、大声で罵倒する	しばしばある	たまにある	まったくない	わからない
飲み会、ボランティア活動、私的事への参加を強要する	しばしばある	たまにある	まったくない	わからない
職場の特定の者に「仕事を与えない」、「仕事を押し付ける」、「無視する」	しばしばある	たまにある	まったくない	わからない
人事評価に個人的感情が含まれている、公正な評価となっていない	しばしばある	たまにある	まったくない	わからない
メンタルヘルス(心の健康)の不調を理由に休職、退職した労働者	しばしばある	たまにある	まったくない	わからない
いじめ等が原因でメンタルヘルスの不調を理由に休職、退職した労働者	しばしばある	たまにある	まったくない	わからない
(元)社員からいじめ等で訴えられた、賠償金を請求された	しばしばある	たまにある	まったくない	わからない
「職場環境配慮義務」について理解し、行動していますか	理解し行動している	理解のみ	知らない	わからない
いじめ等で労働者が精神疾患(うつ病等)を発症し、退職(あるいは自殺)した場合、会社側の責任はありますか	あると思う	思わない	わからない	
いじめ等は会社の経営に影響があると考えますか、いじめ等により会社の業務に支障がありましたか	ある	ない	わからない	
いじめ等によりどんな影響がありましたか、苦慮した項目を選択してください(複数選択可)				
①対応に時間がかかり苦慮した、②業務が円滑に進まなかった、③対応の仕方が分からず困った、 ④被害者がうつ病となった、⑤士気が低下した、⑥十分に能力が発揮されない、⑦優秀な人材が流出した、 ⑧企業イメージが悪くなった、⑨訴訟など金銭負担の可能性がある、⑩不正行為などを放置する企業体質を作る、 ⑪その他 ()				
いじめ等があったかどうか、実態調査をしたことがありますか?	ある	予定	ない	わからない
いじめ等があった(ある)と感じたことはありますか(職場の雰囲気が悪いと感じたこと等)	よくある	時々ある	ない	わからない
いじめ等へどのような対応を取りましたか(選択、複数選択可)				
①個人間の問題として対応しなかった、②当事者からの相談に対し業務として関わった、 ③相談窓口など特別な部門で対応した、④外部の専門家に対応を依頼した、⑤解決せず、当事者が退職した、 ⑥裁判等で係争した、⑦その他 ()				
いじめの対応は、企業内で行う、或いは社外で行う、どちらが望ましいと考えますか	企業内	社外	両方	わからない
いじめ等を防止するために、何らかの対策を講じていますか?	はい	予定	いいえ	わからない
「はい、予定」の場合、具体的な対策はどういったものですか(選択、複数選択可)				
①講演・研修の実施、②ポスター掲示、③いじめ防止規定の作成・周知、④社内報でとりあげた、 ⑤相談を受ける窓口を設置した、⑥担当者が外部から情報収集を行った、⑦社内の実態把握を行った、 ⑧就業規則など行動基準を作成した、⑨その他 ()				
「いいえ」の場合、対策の必要性についてどのように考えていますか(選択、複数選択可)				
①対策が必要と考える、②対策は必要であるが方法が分からない、③対策は必要ない、 ④その他 ()				
いじめ等の実態の把握ができる、いじめ等に対処できる体制ができていますか	できている	ほぼできている	できてない	わからない
「できている・ほぼできている」場合、工夫されている点を記入してください(例:個人面談を行う等)(自由記入欄)				
「できていない」場合、いじめに対処できていない理由(障害)は何でしょうか(例:対処方法が分からない)(自由記入欄)				
いじめ等について、社内相談窓口がある、あるいは社外に相談する場所が設置されている	社外・社内 に設置	社内 のみ設置	設置して いない	わからない
いじめ等が起こった場合、加害者を処分する社内規定はありますか	作成済み	作成予定	ない	わからない
いじめ等の加害者に対して処分を行ったことはありますか	ある	ない	わからない	
その他、ご意見・ご感想・不明な点・質問などありましたらご自由にご記載ください(自由記入欄)				
差支えなければ、会社名、担当者名をご記入ください(任意)				
会社名	業種	規模(支店・営業所単位)	担当者名	
		10人未満、10~49人、50~99人、100~299人、 300人以上		

※ご協力ありがとうございましたアンケート用紙は1月31日までに、Fax (088-652-3404) 等により回答ください(送信状は必要ありません)

※調査内容はこの調査以外に使用することはありません

表1 アンケート調査回答(業種・規模)

	10人未満	10-49人	50-99人	100-299人	300人以上	無回答	計
製造業	0	1	15	11	3	7	37
鉱業	0	0	0	0	0	0	0
建設業	1	0	3	2	0	0	6
交通運輸業	0	0	3	2	0	2	7
貨物取扱業	0	0	0	0	0	0	0
農業林業	0	0	0	0	0	0	0
水産畜産業	0	0	0	0	0	0	0
商業	0	3	9	3	0	5	20
金融保険業	0	0	1	0	0	1	2
映画演劇	0	0	0	0	0	0	0
通信業	0	0	1	2	0	0	3
教育研究業	0	0	0	0	2	1	3
医療福祉	0	2	9	8	1	12	32
接客娯楽業	0	0	2	2	0	0	4
と畜清掃業	0	1	2	3	2	3	11
その他の事業	2	2	5	3	0	5	17
無回答	0	1	1	2	1	16	21
計	3	10	51	38	9	52	

表2 いじめ等の発生状況

	しばしばある	たまにある	まったくない	わからない	無回答
①上司の注意の仕方が執拗	1	19	133	9	1
②飲み会、活動等の参加強制	0	12	138	12	1
③仕事を与えない、仕事を押し付ける、無視する	0	12	133	18	0
④人事評価が公正でない	2	17	112	31	1
⑤メンタルヘルスの不調から休職、退職	1	64	80	17	1
⑥いじめ等が原因でメンタルヘルスの不調から休職、退職	1	12	126	23	1
⑦社員からいじめ等で訴えられ	0	0	161	2	0
⑤を除く設問でOR集計	4	42	117	0	0

表3 職場環境配慮義務について

	理解し行動している	理解のみ	知らない	わからない	無回答
「職場環境配慮義務」について理解し、行動しているか	81	36	23	18	5

表4 いじめ等の影響・責任意識

	あると思う	思わない	わからない	無回答
いじめ等で労働者が精神疾患(うつ病等)を発症し、退職(あるいは自殺)した場合、会社の責任はあると思いますか	119	4	39	1
いじめ等は会社の経営に影響があるか、又は会社の業務に支障があるか	59	58	39	7

どんな影響があったか

業務が円滑に進まなかった	22
士気が低下した	16
十分に能力が発揮されない	14
対応に時間がかかり苦慮した	13
優秀な人材が流出した	11
被害者がうつ病になった	4
企業イメージが悪くなった	3
不正行為などを放置する企業体質を作る	3
対応の仕方が分からず困った	2
訴訟などの金銭負担の可能性 がある	1

表5 いじめ等の実態調査・対応

	ある	予定	ない	わからない	無回答
いじめ等があったか実態調査をした	37	5	114	4	3
いじめ等があった(ある)と感じることは	1	44	93	23	2

いじめ等の対応

当事者の相談に業務として関わった	34
相談窓口などの部門で対応した	15
解決せず、当事者が退職した	4
個人間の問題として対応しなかった	2
外部の専門家に対応を依頼	2
裁判等で係争した	1
その他	5

その他
部下同士で慰めている
話を聞いてあげる程度
本社との対応、現場責任者との連携により解決
誰でも相談できる専門窓口を設置
相談等はなかった

表6 いじめの対応

	企業内	社外	両方	わからない	無回答
いじめの対応はどこで行うことが望ましいか	53	2	98	8	2

表7 いじめ防止対策

	はい	予定	いいえ	わからない	無回答
いじめ等を防止するための対	79	20	51	8	5

具体的対策

相談窓口の設置	58
講演・研修の実施	39
ポスター掲示	31
実態把握を行った	21
就業規則で行動基準を作成	19
いじめ防止規定の作成・周知	11
社内報でとりあげた	9
外部からの情報収集	3
その他	5

その他
労働組合で相談窓口設置
契約更新時に面談
朝礼等で取り上げ、安全衛生委員会ではかる
社内で個別面談
年2回カウンセリング、希望があればその都度実施

表8 いじめ等防止対策の必要性

対策は必要	19
対策は必要だが方法がわからない	17
対策は必要ない	10
その他	4

その他
実態把握ができていない
小企業でありすぐに把握できる、日頃から留意している
必要あれば異動を含め検討をする
いじめに限らず職場環境の定期的な把握を行っている

表9 実態把握の方法、対応能力

	できている	ほぼできている	できてない	わからない	無回答
いじめの実態把握、対処できる体制	33	71	28	26	5

工夫点

個人面談	60
相談窓口設置	22
外部相談窓口	7
意識調査	2
実態調査(積極的)	11
能動的把握	6
研修	3
ポスター掲示	2
その他	14

その他	
委員会で対応	2
トップが対応	2
話し合い・異動	2
事後発覚し退職されたことがある	1
マニュアルの作成	1
労組相談窓口	1
カウンセリング	1
声かけ	1

いじめに対応できない理由

いじめが発生していない	6
実態把握が困難	7
対処方法がわからない	4
相談窓口がない	2
その他	2

その他
いじめは想定していない
いじめる側に罪の意識がない、いじめられる側が限界まで我慢してしまう

表10 いじめ防止対策

	社内、社外に設置	社内のみ設置	設置していない	わからない	無回答
相談窓口設置状況	39	64	54	4	2

	作成済み	作成予定	ない	わからない	無回答
いじめ加害者処分規定	59	5	82	13	4

	ある	ない	わからない	無回答
いじめ加害者を処分したこと	16	127	17	3

アンケートに対する意見

いじめがない会社にはこのアンケートに回答できない
いじめの程度にもよるが暴力を伴う場合は処分の規定がある、懲戒処分の判断基準について今後検討が必要であるが難しい
一度忙しくて、急いだ口調で言ったことで上司にいじめられたと言われ退職した人がいる
グループによるいじめが発覚して勤務交代でグループを解散させ個人面談を実施、人間性豊かな職員を育てることで組織がまとまる事ができる
国民の半数が何らかの精神疾患を有していると聞いたことがある。個々に応じた指導、受け取る側がハラスメントと受け取らないよう「貴方の育成のために、より良いサービスを提供するために」と伝えるよう努めている。
今回のアンケート以外にセクハラ、メンタルヘルス多岐に渡るアンケートがあるが職場の環境としてまとめたの計画や対応は出来ないでしょうか
今後ポスターの掲示や防止規定の作成を行うなどいじめの実態を把握できるよう努めたい
自己申告で全社員から直接人事への意見を取り入れる制度があり実態把握ができています
市の出先で市の対策に拠っている
社内に相談窓口の設置はないが事務課内で相談を受け実態を双方に確認している。また表面化していないいじめ等はあるかもしれないが早期に事実を把握し対応するよう努力したい
小企業、家族による企業経営を信条としている
小中学校でいじめの問題は取り上げられているが会社内でこのような問題があることに驚いた。社内で取り上げ耳を傾けて見たい。
他社も入っている現場で問題があったが会社間の理解に相当の時間がかかった。そうした場合は相談窓口、マニュアルなどの作成が必要だと感じた
徳島ではないが、全社的に事例があることを社内コンプライアンスで知っている。コンプライアンスに積極的に取り組んでいる
どこまでがいじめ・嫌がらせか判断が難しい。個人差が大きいと思う
メンタルヘルスの不調による退職者1名ある 職場の雰囲気が悪いと感じた場合は上司がその部署の聞き取り調査を行っている