

従業員が辞めない！明るくイキイキ働ける職場へ

～中小企業も取り組みやすい、ハラスメント対策のポイント

せいけい
成蹊大学法学部教授 原 昌登

【本講演の概要（レジュメの目次）】

はじめに（基本事項の確認）	1
一 「パワハラ防止法」の全面施行	3
二 ハラスメントに対する企業の義務と法的責任.....	9
三 広がりを見せるハラスメントの問題.....	12
おわりに.....	14

はじめに（基本事項の確認）

1 職場で起こりうる典型的なハラスメント

(1) 職場のハラスメントの典型例：4種類

- ①セクハラ（セクシュアルハラスメント）¹：相手の意に反する不快な性的言動
- ②マタハラ（マタニティハラスメント）²：妊娠、出産等に関するハラスメント
- ③育介ハラ（育児介護ハラスメント）³：育児や介護に関する制度の利用等を理由とするハラスメント（「父性」のことを「パタニティ」というので、③には父親が育児をすることに
対するハラスメント＝パタニティハラスメント〔パタハラ〕も含まれる）
→②と③は大きく「妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント」とまとめられることも
- ④パワハラ（パワーハラスメント）：地位や権限（パワー）を利用したハラスメント
※パワハラはセクハラ等と違う「わかりにくさ」が特徴…注意、指導などとして
行われる言動が、ときに（適法な）指導、ときに（違法な）パワハラと扱われる

¹ 男女雇用機会均等法（均等法）11条により、「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」と定義されている。

² 均等法11条の3により、「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、労働基準法第六十五条第一項の規定による休業を請求し、又は同項若しくは同条第二項の規定による休業をしたことその他の妊娠又は出産に関する事由であつ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」と定義されている。

³ 育児・介護休業法（育介法）25条により、「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」と定義されている。

(2) 特にパワハラ→ハラスメントの中でも突出して深刻

①国に寄せられた「**労働相談**」では、「いじめ・嫌がらせ」が非常に多い⁴
（「解雇」など様々な相談項目がある中で、**2012年度以降、10年連続で最多項目**）
→2021年度、パワハラやいじめ・嫌がらせに関する相談は合計でおよそ**11万件**！

②厚生労働省「職場のハラスメントに関する**実態調査**」（令和2〔2020〕年度）⁵に
おいて、**31.4%**の労働者が、過去3年間に「パワハラを一度以上受けた」と回答
（同じ回答は、セクハラでは10.2%、カスハラ〔後述するカスタマーハラスメント〕では15.0%）

2 パワハラの概要：どのような行為が「パワハラ」に該当するのか（類型と定義）

(1) パワハラ6類型（具体的なイメージ作りに有益）

- ①身体的な攻撃（**暴行**・傷害）
- ②精神的な攻撃（脅迫・名誉毀損・侮辱・**ひどい暴言**）
- ③人間関係からの切離し（隔離・仲間外し・**無視**）
- 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）
- 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**）
- ⑥**個の侵害**（**私的なことに過度に立ち入ること**）

(2) パワハラの法律上の定義→**①～③のパワハラ3要素**から出来ている（**①～③は講師**）

「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**であつて、

- ①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**③就業環境が害されること**」

（いわゆる「パワハラ防止法」、正確には後掲の「労働施策総合推進法」の30条の2）

→「6類型」と定義の関係：パワハラの定義を満たすものの**典型例**が「6類型」

【参考】法律の条文等はインターネットで検索・参照可能（重要なものは本レジュメの脚注に掲載）

「e-Gov（イーガブ）法令検索」<https://elaws.e-gov.go.jp/>

⁴ 厚生労働省「令和3年度個別労働紛争解決制度の施行状況」によると、国の総合労働相談コーナーに寄せられた相談のうち、86034件が「いじめ・嫌がらせ」で、全項目で最多（10年連続）。労働施策総合推進法（後述する、いわゆるパワハラ防止法）上のパワハラ関係の相談は統計上、別項目となっており、23366件。合計するとおよそ11万件である。

https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/newpage_00108.html

⁵ https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_18384.html

一 「パワハラ防止法」の全面施行

1 企業のハラスメント防止措置義務

(1) 防止措置義務とは

①セクハラ、マタハラ、育介ハラについては、従来から大きく次の3点の防止措置が企業⁶に「法律上の義務」として義務付けられてきた

②方針の明確化及びその周知・啓発（研修の実施など）

③相談体制の整備（窓口の設置など）

④発生した場合の適切な対応（事実確認、事後対応など）

（根拠となる法律等：具体的な条文は後掲の一覧表を参照）

男女雇用機会均等法（均等法）⁷、育児・介護休業法（育介法）⁸、厚生労働省の指針

セクハラ：1999（平成11）年4月から配慮義務とされ、2007（平成19）年4月から措置義務化

マタハラ・育介ハラ：2017（平成29）年1月から措置義務化

②措置をとらなければ措置義務「違反」：行政による様々な働きかけの対象に

（詳細は後記2）

③他方、パワハラについては、上記の防止措置が従来は義務付けられていなかった

・法律がないため、対策をするか否か、企業間でもばらつきが見られた

・しかし、パワハラ⁹の深刻さは労働相談の統計や日々の報道等からも明らかであった

↓

そこで、「働き方改革」の一環として、**法制化**（防止措置の義務付け）へ

⁶ 条文上は「事業主」と規定されているが、具体的には企業、学校法人、社会福祉法人など各種の法人、個人経営の場合はその個人を指すと理解すればよい。レジュメでは最も多い例として「企業」と表現している。

⁷ 正式名称：雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律

⁸ 正式名称：育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律

(2) いわゆる「パワハラ防止法」の実現（正確には労働施策総合推進法⁹の改正）

①2017（平成29）年3月、「働き方改革実行計画」¹⁰にパワハラのことが課題として記載される

【参考】働き方改革実行計画より抜粋（下線は講師）

「労働者が健康に働くための職場環境の整備に必要なことは、労働時間管理の厳格化だけではない。上司や同僚との良好な人間関係づくりを併せて推進する。このため、職場のパワーハラスメント防止を強化するため、政府は労使関係者を交えた場で対策の検討を行う。」

②2017（平成29）年5月、上記①を受けて、「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」（パワハラ検討会）¹¹が設置される

→論点の整理などが行われ、2018（平成30）年3月に報告書が出される

③労働政策審議会（雇用環境・均等分科会）¹²における審議→国会に法律の改正案提出

④2019（令和元）年5月29日、「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律等の一部を改正する法律」（女性活躍推進法等改正法）が成立

→労働施策総合推進法、均等法、育介法等が改正された（2019年6月5日公布）
（パワハラだけでなく、セクハラ、マタハラ、育介ハラについても改正が成立）

【参考】改正で盛り込まれた労働施策総合推進法30条の2（雇用管理上の措置等）※強調、下線は講師

1項 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項 事業主は、労働者が前項の相談を行つ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項 厚生労働大臣は、前二項の規定に基づき事業主が講ずべき措置等に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針（以下この条において「指針」という。）を定めるものとする。

4項以下略

⁹ 正式名称：労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律

¹⁰ 厚生労働省 Web サイト「働き方改革の実現に向けて」を参照。

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000148322.html>

¹¹ https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/other-kintou_478680.html

¹² https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/shingi-rousei_126989.html

(3) **パワハラ防止措置の義務化** (30条の2第1項。なお、定義の部分については既述)

①防止措置の具体的な内容：以下の**3点セット**が中心 (前掲のセクハラ等と同じ)

- ①方針の明確化及びその**周知・啓発** (研修の実施など)
- ②**相談体制の整備** (相談窓口の設置など)
- ③**発生した場合の適切な対応** (事実確認、事後対応など)

(30条の2第3項に基づき指針の中で定められた…法律と指針による役割分担もセクハラ等と同じ)

②防止措置の法制化 (義務付け) の意義：**「強制力」が生じる**

防止措置を行わなければ、その企業には**コンプライアンス**の問題が生じる

(措置をとらなければ措置義務違反＝**行政**の働きかけの対象に [詳細は後記2])

③企業規模に合わせた段階的なスタート

- ・大企業：先行して**2020年6月1日**から義務化 (改正法の施行と同時に)
- ・中小企業¹³：**2022年3月31日**までは、防止措置をとるように努力すればよい
という位置付け (努力義務) →2022年4月1日から**努力義務ではなく義務に**
＝パワハラ防止法の「**全面施行**」

(4) **不利益取扱いの禁止** (労働施策総合推進法30条の2第2項)

①企業規模を問わず、**2020年6月1日**から、以下の⑦または⑧を理由とした

解雇その他の不利益取扱いを禁止

⑦パワハラの**相談**をしたこと

⑧使用者の聞き取り調査に答えるなど**相談対応へ協力**したこと

※セクハラ、マタハラ、育介ハラにおいても同様の禁止が定められた

(ハラスメント防止措置の義務付けは、セットで不利益取扱いの禁止も規定)

②禁止の意義：企業等に対する**抑止力**、より相談しやすい環境の実現

※従来も、こうした不利益取扱いは、労働者が争えば他の法的根拠 (解雇規制等) で

違法とされたはず→法律で明確に禁止されることで、**不利益取扱いの抑止と**

行政の働きかけが期待できる

(**安心して相談できる環境**を整備することで、被害者の泣き寝入りを防ぐ)

¹³ 労働施策総合推進法の附則3条で、資本金の額または出資の総額が3億円 (小売業、サービス業では5千万円、卸売業では1億円) 以下、または、常時使用する労働者数が300人 (小売業では50人、卸売業、サービス業では100人) 以下の事業主と定義されている。

(5) 特に中小企業におけるハラスメント対策のポイント

①事業所等が小規模・相談しにくさが特徴的（誰が相談したかが分かってしまう…）

- ・しかし、相談がなされず放置されれば、会社の責任もより大きなものに

②相談者が誰かを探ること、相談者への報復行為：絶対に許されないことを周知徹底

- ・相談対応、調査等の際は、相談者探しや報復行為はそれ自体が懲戒処分に値する許されないことであることを強調すべき
- ・なお、社内調査の際、「誰が相談したのか」という問いに答える必要はない

【参考判例】三菱地所リアルエステートサービス事件¹⁴：匿名で事実確認を進めたことが適法であると判断された事例（なお、裁判所の判決等で先例として重要なものを判例と呼んでいる）

③ハラスメント対策について、社内に「温度差」がある場合

（例：「うちの会社では必要ないのでは？」「忙しくて研修を受ける暇なんてない」といった反応）

- ・「法律になった」ということを利用して、社内を巻き込んでいくというアプローチ（最初は「義務だから」「法律だから」始めたとしても、いずれ効果が生じるはず）
- ・なお、中小企業に限らず、取締役などの役員が社内のハラスメントにしっかりと対応しなかった場合、役員個人に賠償責任が生じうることも、啓発に活用しうる

【参考判例】サン・チャレンジほか事件¹⁵：会社の代表取締役Aが、パワハラを認識しつつ何ら有効な対策を採らなかったとして、会社法（429条1項¹⁶）に基づき個人責任を負うとされた事例
→加害者、会社、取締役の三者について賠償責任を認めた（加害者と会社の責任については後述）

④経営者自身が加害者の場合：言うまでもなく、対応は非常に困難

- ・一般的な注意喚起は可能？（経営者も含めて「パワハラをしないように注意することが必要」という一般論で説明。下記の法律の存在も後押しになりうる）

【参考】セクハラ、マタハラ、育介ハラ、パワハラについて、労働者や経営者（役員）には、問題への関心と理解を深め、ハラスメントをしないように言動に注意を払うことなどに努めなければならないという努力義務がある！！（労働施策総合推進法30条の3ほか）

¹⁴ 東京地判平成27・8・7 労経速2263号3頁（東京地方裁判所の判決で、平成27年8月7日に出され、「労働経済判例速報」〔略して労経速〕という専門雑誌の2263号3頁に掲載されている）。

¹⁵ 東京地判平成26・11・4 労判1109号34頁（労判＝「労働判例」という専門雑誌）。村中孝史・荒木尚志編『労働判例百選（第10版）』（有斐閣、2022）30頁（解説執筆：原昌登）。

¹⁶ 会社法429条1項：役員等がその職務を行うについて悪意又は重大な過失があったときは、当該役員等は、これによって第三者に生じた損害を賠償する責任を負う。

2 防止措置義務等の違反について

(1) セクハラ・マタハラ・育介ハラ・パワハラについて、措置義務に反した場合や、不利益取扱いを行った場合

①法律上の義務違反→行政（労働局）による働きかけの対象となる

・助言・指導・勧告、勧告にも従わない場合は**企業名公表**

・措置の実施状況などについて**報告**を求めることができるとした上で、虚偽報告を行った場合や報告をしなかった場合には**過料**¹⁷の対象となる

②具体的な紛争については、行政による**紛争解決のサポート**の仕組みもある¹⁸

(2) 措置義務だけが義務（企業の責任）ではないということ

・措置義務に不十分な点がある、または、全く措置を行っていない
→直接的には、行政による指導等がなされる**のみ**（刑事罰はない）

・しかし、措置が十分ではない＝労働者の安全や職場環境への配慮も**十分ではない**
→使用者が被害者に対し損害賠償責任を負う可能性が高い（後述）

¹⁷ 刑事罰ではなく、いわば行政によるペナルティと位置付けられる。金額は20万円以下とされている（労働施策総合推進法41条等）。

¹⁸ 具体的には、労働局長による「紛争の解決の援助」としての助言・指導・勧告や、「調停会議」において、弁護士などの専門家が調停委員として双方から事情を聞き、調停案を作成することで紛争の解決を目指す「調停」の手続が挙げられる（双方が調停案を受け入れれば紛争解決となる）。均等法17条以下、育介法52条の4以下、労働施策総合推進法30条の5以下などを参照。

【資料】防止措置の根拠条文の一覧

セクシュアルハラスメント (セクハラ)	防止措置等 (不利益取扱いの禁止を含む。以下同じ) : 均等法 11 条 働きかけ : 均等法 29 条以下、33 条など
マタニティハラスメント (マタハラ)	防止措置等 : 均等法 11 条の 3 働きかけ : 均等法 29 条以下、33 条など
育児介護ハラスメント (育介ハラ)	防止措置等 : 育介法 25 条 働きかけ : 育介法 56 条以下、66 条など
パワーハラスメント (パワハラ)	防止措置等 : 労働施策総合推進法 30 条の 2 働きかけ : 労働施策総合推進法 33 条以下 (特に 36 条)、41 条など

【資料】行政による「指針」の一覧 (防止措置等に関し使用者が行うべき具体的な内容を定めている)

- ①セクハラ指針：「事業主が職場における性的な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」(平成 18・10・11 厚生労働省告示 [以下、厚労告] 615 号)
- ②マタハラ指針：「事業主が職場における妊娠、出産等に関する言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」(平成 28・8・2 厚労告 312 号)
- ③育介指針：「子の養育又は家族介護を行い、又は行うこととなる労働者の職業生活と家庭生活との両立が図られるようにするために事業主が講ずべき措置等に関する指針」(平成 21・12・28 厚労告 509 号)
- ④パワハラ指針：「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」(令和 2・1・15 厚労告 5 号)
- (①～③は制定後いずれも改正されており、最新の改正は令和 2・1・15 厚労告 6 号によるものである)

二 ハラスメントに対する企業の義務と法的責任

1 加害者の損害賠償責任

- ①ハラスメント行為は法的に「不法な行為」、すなわち「**不法行為**」に当たるので、被害者に対し慰謝料などの損害賠償責任を負う（民法 709 条）

民法 709 条：故意又は過失によって**他人の権利又は法律上保護される利益を侵害した者は、これによって生じた損害を賠償する責任を負う。**

（また、社内における懲戒処分の対象となりうるほか、刑事事件となる可能性も）

- ②どのような言動が「不法行為」に当たるのか？

よくある疑問：「パワハラ」と「注意、指導」の境界線は？

→人格の否定、人格への攻撃は法的に許容されず、不法行為に当たる

- ・「ぶっ殺すぞ、お前！」などと部下の留守番電話に録音したザ・ウィンザー・ホテルズインターナショナル事件¹⁹
 - ・部下に対し「新入社員以下」「何で分からない。おまえは馬鹿」等と発言したサントリーホールディングス事件²⁰
- いずれも、相手の人格を直接的に否定…不法行為に当たる

⇔・不正経理を行っていた部下に、不正経理を「解消できるのか。出来る訳がなかろうが」などと厳しく叱責した前田道路事件²¹

- ・部下のミスに対し「…前も注意したでえな。確認せんかったん。どこを見たん」などと叱責したゆうちょ銀行事件²²
- いずれも、人格の否定とはいえない…不法行為に当たらない

- ③相手が「パワハラだ！」と言ったら（感じたら）、すべてパワハラ？

- ・結論は NO：法的には、平均的な労働者の感じ方が出発点（一般的に「そう言われたらどう感じるか、パワハラと感じるか」が判断基準）
- ・ただし、行為者との関係性、受け手の体調や性格など、個別の事情も考慮する（例：体調が良くないときは、通常は平気な言葉も重く受け止める可能性がある）

¹⁹ 東京高判平成 25・2・27 労判 1072 号 5 頁。

²⁰ 東京高判平成 27・1・28 労経速 2284 号 7 頁。

²¹ 高松高判平成 21・4・23 労判 990 号 134 頁。

²² 徳島地判平成 30・7・9 労判 1194 号 49 頁。

2 企業など使用者の損害賠償責任

ポイント：職場のハラスメントについては使用者に損害賠償責任が生じる

(1) 義務違反の責任（債務不履行責任）

- ①大前提：企業（使用者）は、従業員（労働者）に対して、**信義則**（下記参照）を根拠として、安全や職場の環境に配慮する義務を負う
＝安全配慮義務、職場環境配慮義務

【用語解説】信義則

④信義（信頼関係）が重要であるというルールを「信義則」と呼んでおり、取引等の一般的なルールである民法のほか、**労働契約法（労契法）**にも規定がある
民法1条2項：権利の行使及び義務の履行は、**信義**に従い誠実に行わなければならない。
労契法3条4項：労働者及び使用者は、労働契約を遵守するとともに、**信義**に従い誠実に、権利を行使し、及び義務を履行しなければならない。

⑤信義則を根拠として、契約書や規則等に定めがなくとも、当事者間に一定の関係性があれば義務が生じると考える

⑥安全配慮義務は様々な場面で生じるが、雇用関係においては特に重要なので、確認の意味で労契法にあらかじめ明記されている

労契法5条：使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の**安全**を確保しつつ労働することができるよう、必要な**配慮**をするものとする。

②ハラスメントの発生→安全配慮義務等に違反したとして、損害賠償責任が生じる（法律上の**義務違反**、すなわち債務不履行に基づく責任〔民法415条²³〕）

→見方を変えれば、安全配慮義務がある以上、使用者には様々なハラスメントを予防し、対応することが求められるということ

（これは防止措置義務がある4つの典型的なハラスメントに限られない話〔後述〕）

²³ 民法415条：債務者がその債務の本旨に従った履行をしないときは、債権者は、これによって生じた損害の賠償を請求することができる。債務者の責めに帰すべき事由によって履行をすることができなくなったときも、同様とする。

(2) 使用者責任

加害者の雇い主（使用者）としての使用者責任も考えられる（民法 715 条）

【参考（用語解説）】使用者責任

企業などの使用者は、従業員が「事業の執行に際し」、他人（ハラスメントの場合はハラスメントの被害者）に不法行為等で与えた損害を賠償する責任がある

民法 715 条 1 項：ある事業のために他人を使用する者は、被用者がその事業の執行について第三者に加えた損害を賠償する責任を負う。（以下略）

→前掲のザ・ウィンザー・ホテルズインターナショナル事件、サントリーホールディングス事件では上司等の不法行為責任を前提に、企業の使用者責任も肯定された

- 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はできない
(直接的な賠償責任 + 提訴などの「報道」によるイメージの低下も)

【発展】ハラスメントに関する使用者の損害賠償責任について、複数の法的な根拠（理屈）がある意味
→いずれかが認められれば賠償責任が肯定されるので、被害者の救済に役立つと考えればよい²⁴

3 ハラスメントと労災

- ・職場のハラスメントが原因でうつ病などの精神疾患を発症し、休業や自殺等に至った場合、業務上の災害（労働災害）と扱われる
- ・労災保険の給付は定型的：保険給付でカバーされない部分については、労災が認定されたとしても、さらに使用者側に損害賠償請求が可能（法的な根拠は前述）

²⁴ この点、前掲ゆうちょ銀行事件では、上司の叱責は人格否定とまではいえず不法行為に当たらないとして使用者責任も否定されたが、上司と部下（被害者）の人間関係上のトラブルに対応しなかったことが安全配慮義務違反に当たるとして、被害者の自殺について使用者の賠償責任が肯定された。

三 広がりを見せるハラスメントの問題

1 当事者が雇用関係にないケース

- (1) 相手方（被害者）が会社の従業員ではないハラスメント
個人事業主（フリーランス）、インターンシップ生、就職活動中の学生（就活生）
など、直接の雇用関係にない相手方へのハラスメント
→防止措置に関しては、現時点では法律上の義務ではなく、配慮することが望ましい²⁵という位置付け
(パワハラ指針に記載することで、問題を周知し取り組みを促している)
- (2) しかし、安全配慮義務は、前述のように「信義則」がおおもとの根拠なので、雇用関係（労働契約の存在）は必須ではない
→例えば、「業務委託契約」を締結した企業とフリーランスの関係においても、
安全配慮義務は肯定されうる
(裁判所は、民法における信義則を根拠として、当事者に一定の関係性ができてい
る場合に安全配慮義務を肯定)

【参考判例】アムールほか事件²⁶：エステサロンを経営する会社の代表取締役が、社外のフリーランスのライターに対し、正式な契約をちらかせながら、エステの施術の取材時等にセクハラを行うなどして、最終的にライターがうつ状態と診断されるに至ったケースで、代表取締役自身の不法行為責任と会社の安全配慮義務違反の責任がいずれも認められた事例 →会社の責任も認められた点に注目

²⁵ パワハラ指針 6

²⁶ 東京地判令和 4・5・25 労判 1269 号 15 頁。今回の講師（原）による紹介として、株式会社クオレ・シー・キューブの Web サイトに連載中の「ハラスメント関連の判例解説（29）」がある。
https://www.cuorec3.co.jp/info/thinks/hara_01_29.html

2 カスタマーハラスメント（顧客等が加害者となるケース）

カスタマーハラスメント（カスハラ）＝Customer（顧客）からのハラスメント

典型例：店舗の顧客から店員に対するハラスメント（暴言など）

→防止措置は法律上の義務ではないが、パワハラ指針において、相談先を定め、適切に対応できるような枠組みを整えることが望ましい²⁷とされている

- ・対応方針を定めて周知し、具体的な対応ルールを社員に教育する
- ・一人で対応させず周囲がフォローに入るようにする
- ・カスハラを受けた社員からの相談体制を整備する など

※なお、2022年2月、厚生労働省が「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」²⁸

を公開（具体的な対策はもちろん、カスハラに関する基本事項も整理されており、参考になる）

→「カスタマーハラスメント対策企業向け研修会」も開催²⁹

²⁷ パワハラ指針7

²⁸ https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_24067.html

²⁹ <https://public.lec-jp.com/customerHarassment/> なお、今年度分の参加受付はすでに終了しているが、後日、研修の動画が配信される予定とのことである。

おわりに

1 ハラスメント対策を講じる意義

被害者、加害者、組織（企業）の3つの視点から整理できる

①被害者を作らない：人権、そして働きやすい職場環境で働く権利を守る
(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：①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**を与える
②さらに、**法的責任（損害賠償責任）**の回避にもつながる

③組織（企業）に必要：①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
②報道等による**イメージの低下**や、**損害賠償責任**などを防ぐ

→直接的には防止措置義務を根拠に、そして、安全配慮義務も意識しつつ、
企業など使用者はハラスメントの防止に取り組まなければならない

2 今後の課題

(1) 基本事項の周知徹底がまだまだ必要

・ハラスメント＝**法的な責任**が生じることという理解・認識が、まだまだ不十分

・法制度に対する理解をさらに広めていくことも必要

(今年度からパワハラ防止法が全面施行：未対応の企業は急ぎ対策を行う義務がある)

(2) 各自の意識も重要

・ハラスメントに共通すること：法的には「相手の**人格**を傷付けることについて、
責任が問われている」(キーワードは「**人格**」)

→会社（仕事）がらみだから相手の人格を傷付けても構わない…そんなはずはない!

・職場の**多様性**を意識し、相手の立場に**想像力**を働かせることも重要

(「自分がかつて言われてきたから」「自分は言われても平気」は通用しないと考えるべき)

(3) 使用者、そして労使に求められること

①周知啓発（研修等）を根気よく繰り返す（防止措置義務の一内容でもある）

②ハラスメントを見て見ぬふりをしない「**環境**」を作っていく

→防止措置義務における相談体制の整備、事後対応への取り組み

③ハラスメント対策は経営にプラスになるという発想（マインド）も重要

【資料案内】

1 ハラスメントについて³⁰

①厚生労働省「**あかるい職場応援団**」Web サイト <https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/index.html>

※同サイト内のコンテンツ「オンライン研修講座」で原が講師を担当

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/learning/jinji/>

②『パワーハラスメント（第2版）』岡田康子・稲尾和泉（日本経済新聞出版社〔日経文庫〕、2018）

③『パワハラ問題』井口 博（新潮社〔新潮新書〕、2020）

④『予防・解決 職場のパワハラ セクハラ メンタルヘルス（第4版）』水谷英夫（日本加除出版、2020）

⑤『職場のハラスメントー適正な対応と実務（第3版）』中井智子（労務行政、2020）

⑥『カスハラ対策実務マニュアル』香川希理編著（日本加除出版、2022）

⑦「ハラスメント関連の判例解説」原 昌登 https://www.cuorec3.co.jp/info/thinks/hara_01.html

（株式会社クオレ・シー・キューブ Web サイト <https://www.cuorec3.co.jp/>で連載中）

2 労働法全般について

①基礎から実務まで幅広く使える教科書『労働法（第9版）』水町勇一郎（有斐閣、2022）

②辞書的にも利用される詳細な教科書

『労働法（第12版）』菅野和夫（弘文堂、2019）

『労働法（第5版）』荒木尚志（有斐閣、2022刊行予定）

『詳解 労働法（第2版）』水町勇一郎（東京大学出版会、2021）

③日本の雇用社会を理解するために『ジョブ型雇用社会とは何か』濱口桂一郎（岩波新書、2021）

④さっと読めて基礎から学べる労働法入門『ゼロから学ぶ労働法』原 昌登（経営書院、2022）

³⁰ ①：無料でさまざまな情報、資料が得られる Web サイトで、まずはアクセスしてみてほしい。②、③：新書でハラスメント問題の基本を理解できる。④～⑥：弁護士による解説。実際の事例や法律について詳しく知りたいときに有益。⑦：その他、参考になる資料等として紹介。