

30 職場のハラスメント（セクハラ・パワハラ・マタハラ等）

※本項において「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」は「均等法」

「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」は「育児・介護休業法」

「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」は「労働施策総合推進法」と表記

1 職場のハラスメント（セクハラ・パワハラ・マタハラ等）の定義

(1) 「セクシュアルハラスメント」とは

均等法第11条第1項及び同条第4項に基づく指針では、「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」を「職場におけるセクシュアルハラスメント」と定義している。

また、上記指針では、セクシュアルハラスメントには、「職場において行われる性的な言動に対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るもの（対価型セクシュアルハラスメント）」と「職場において行われる性的な言動により労働者の就業環境が害されるもの（環境型セクシュアルハラスメント）」の2種類があるとされている。

なお、均等法上のセクシュアルハラスメントは、第一義的には狭義のものを想定しているが、上記指針においては、異性に対するものだけでなく同性に対するものも職場におけるセクシュアルハラスメントに含まれるとともに、性別役割分担意識に基づく言動もセクシュアルハラスメントの発生の原因や背景となる場合があり、そのような場合には相談や周知・啓発の対象とすべきものとされている。

【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年厚生労働省告示第615号 最終改正 令和2年厚生労働省告示第6号】
<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000605548.pdf>

＜セクシュアルハラスメントになる典型例＞

- 性的な冗談やからかい
- 性的な関係の強要（食事やデートへの執拗な誘いを含む）
- 身体に必要なく接触する（不同意わいせつ、不同意性交等を含む）
- わいせつ図画（ヌードポスター等）の掲示
- 「男のくせに根性がない」、「女性は職場の花でありさえすればいい」等の発言
- 女性である、男性であるというだけでお茶くみ、掃除、私用等を強要する

(2) 「職場におけるパワーハラスメント」とは

以下の3つの要素をすべて満たすものをいう【労働施策総合推進法第30条の2第1項】。

ア 優越的な関係を背景とした

イ 業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動により

ウ 労働者の就業環境を害すること（身体的若しくは精神的な苦痛を与えること）

※適正な範囲の業務指示や指導についてはパワハラに当たらない。

【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年1月15日厚生労働省告示第5号）】
<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000605661.pdf>

○「優越的な関係を背景とした」言動とは

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（いろいろな点からみて、そうなることが十分に予測出来ること）が高い関係を背景として行われるものをいい、例えば、以下のもの等が含まれる。

- ア 職務上の地位が上位の者による言動
- イ 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
- ウ 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

○「業務上必要かつ相当な範囲を超えた」言動とは

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を指し、例えば、以下のもの等が含まれる。

- ア 業務上明らかに必要性のない言動
- イ 業務の目的を大きく逸脱した言動
- ウ 業務を遂行するための手段として不適当な言動
- エ 当該行為の回数、行為者の数等、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言動

なお、これらの判断に当たっては、当該言動の目的、当該言動を受けた労働者の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況等、様々な要素を総合的に考慮することが適当であるとされている。また、個別の事案における労働者の行動が問題となる場合は、その内容・程度とそれに対する指導の態様等の相対的な関係性が重要な要素となることについても留意が必要である。

○「労働者の就業環境が害される」とは

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をいう。なお、この判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」を基準とすることが適当であるとされている。

<職場のパワーハラスメントの行為類型>

- ア 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- イ 精神的な攻撃（脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言）
- ウ 人間関係からの切離し（隔離・仲間外し・無視）
- エ 過大な要求（業務上明らかに不要なことや無理なことを要求する等）
- オ 過小な要求（仕事を与えない等）
- カ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）

※上記指針においては、これら6つの行為類型に「該当すると考えられる例」及び「該当しないと考えられる例」が示されているが、個別事案における様々な要素を総合的に考慮し、その状況は多様であるという前提の下で典型例を挙げたものであり、個別事案の状況によって判断が異なる場合もあり得ること、また、限定列举ではないことに十分留意し、労働者の心身の状況や受止めなどその認識にも配慮しつつ、広く相談に対応し、事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認するなど、適切な対応を行うことが必要であるとされている【「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第8章の規定等の運用について」令和2年2月10日 雇均発0210第1号】。

(3) 妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント（いわゆる「マタニティハラスメント」「ケアハラスメント」）とは

職場における妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントは、職場において行われる上司・同僚からの妊娠・出産・育児休業・介護休業等の利用に関する言動により、妊娠・出産した「女性労働者」や育児休業・介護休業等を申出・取得した「男女労働者」等の就業環境が害されることである。

<マタニティハラスメント・ケアハラスメントの典型例>

- 妊娠を報告したら、「産休・育休は認めない、退職してください」と言われた。
- 正社員なのに、妊娠したら「パートになれ」と言われた。
- 育児短時間勤務をしていたら、同僚から「あなたが早く帰るせいで、まわりは迷惑している」と言われる。
- 上司が「妊婦はいつ休むかわからないから仕事は任せられない」と繰り返し言い、仕事を与えてくれない。
- 介護休業を請求する旨を周囲に伝えたところ、同僚から「自分なら請求しない。あなたもそうすべき」と言われ、取得を諦めざるを得ない状況に追い込まれた。

判例では、理学療法士として病院に勤務していたが、妊娠による負担を軽減するため他部署に異動した際に副主任の役職を免除され、育休後に元の職場に復帰したが副主任に任じられなかったことが均等法第9条第3項に違反し無効であるとして争われた事案において、「労働者の自由意思に基づく承諾」または「業務上の必要に基づく特段の事由を認め得る場合」には同項に違反しないという判断枠組みを示すとともに、例外事由の主張・立証責任を使用者に転換したもの【**広島中央保健生活協同組合事件 最一小判 平 26. 10. 23**】がある。

また、同指針では、事業主に対して周囲の労働者の業務負担等に配慮することとされており、労働者についても、制度の利用ができるという知識を持つとともに、周囲との円滑なコミュニケーションを図りながら自身の体調等に応じて適切に業務を遂行していくという意識を持つことが重要であるとされている。

2 「職場のハラスメント」の留意点

- 「**職場**」について・・・通常仕事をする場所、一時的に業務を行う場所（取引先、打合せを行う飲食店、出張先、営業のための車中などを含む）をいい、また、終業後の宴会などについても実質的に職場の延長線上と認められるものや、親睦旅行など職場の上下関係がそのまま持続するようであれば、職場に該当する可能性が高いと考えられる。
- 「**労働者**」について・・・正社員、パートタイム労働者、契約社員などを含む事業主が雇用する労働者すべての者をいう。派遣労働者については、派遣元事業主・派遣先事業主の双方に措置を講ずる義務がある。
- 「**加害者**」・「**被害者**」について・・・事業主、上司、取引先、顧客、派遣先事業所の正社員など、通常より強い立場とみなされる者だけではなく、同僚、部下なども人間関係や専門知識の有無等から加害者となる場合がある。

3 関連法令の規定

(1) 労働法上の問題（安全配慮義務等）

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として規定されており【**労働契約法第5条**】、この「生命、身体等の安全」には、心身の健康も含まれる【**労働契約法の施行について 平 24. 8. 10 基発 0810 第2号、最終改正 平 30. 12. 28 基発 1228 第17号**】。また、事業主は快適な職場環境を形成するよう努めなければならない【**労働安全衛生法第71条の2**】。

(2) 均等法・労働施策総合推進法・育児法上の問題

厚生労働大臣は、必要があると認めるときは、事業主に報告を求め、助言、指導、勧告を行い【**均等法第29条**】、【**労働施策総合推進法第33条第1項、第36条第1項**】、【**育児・介護休業法第56条**】、是正勧告をしたにもかかわらず事業主が応じない場合には、企業名を公表することができる【**均等法第30条**】、【**労働施策総合推進法第33条第2項**】、【**育児・介護休業法第56条の2**】。なお、この報告

をせず、又は虚偽の報告をした場合は、過料に処せられる【均等法第 33 条】、【労働施策総合推進法第 41 条】、【育児・介護休業法第 66 条】。

(3) 民事上の問題（権利侵害に関する損害賠償）

加害者には不法行為による損害賠償責任【民法第 709 条】、使用者には、使用する労働者の職務遂行中の第三者への不法行為による使用者としての損害賠償責任【民法第 715 条】、その行った者が企業の代表者である場合には、代表者の行為についての損害賠償責任【会社法第 350 条など】、使用者が職場環境調整義務を怠ったことによる債務不履行責任【民法第 415 条】などが法的根拠となる。

不法行為に基づく損害賠償請求権は損害及び加害者を知ったときから 3 年以内【民法第 724 条】、債務不履行責任は権利を行使できることを知ったときから 5 年以内または権利を行使できるときから 10 年以内【民法第 166 条第 1 項】の消滅時効が定められている。

(4) 刑事上の問題

自己の権利侵害に関する賠償ではなく、犯罪として処罰を求める場合は、セクハラに関するものとしては公然わいせつ罪【刑法第 174 条】、不同意わいせつ罪【刑法第 176 条】、不同意性交等罪【刑法第 177 条】等が考えられる。

パワハラ、職場のいじめ等に関するものとしては、傷害罪【刑法第 204 条】、暴行罪【刑法第 208 条】、名誉毀損罪【刑法第 230 条】や侮辱罪【刑法第 231 条】、脅迫罪【刑法第 222 条】、強要罪【刑法第 223 条】などが考えられる。

その他、つきまとい等は「ストーカー行為等の規制等に関する法律」に抵触することが考えられる。この法律では、特定の者に対する恋愛感情その他の好意の感情又はそれが満たされなかったことに対する怨恨の感情を充足する目的で行われるつきまとい、待ち伏せ、住居等の付近をみだりにうろつくこと、SNS のメッセージ送信等、ブログ等の個人のページにコメント等を送ること等が対象となる。

なお、一般的に、刑事事件では厳格な要件が必要と考えられている。

4 「職場のハラスメント」に当たる言動を受けたときの対応方法

(1) 記録と整理

「職場のハラスメント」に当たる言動を受けたときには、相談で対処を求めるためにもその言動をメモ等に記録することが大切である（発言を録音するなど）。日時、場所、加害者、具体的な言動の内容、言動に対する具体的な対応とその理由、周囲の状況（周囲に誰がいたかなど）、相談した人がいればその人と内容などを書き留める。ポイントは「客観的な事実」と、「それをどう感じたか（主観）」を分けて記述することである。事後でも覚えている範囲で記録すればよい。

記録をもとに自分が求めることをはっきりさせる（加害者に何を要求するのか：言動の中止、謝罪、慰謝料など、使用者に何を要求するのか：言動の中止の措置、加害者からの謝罪を促す措置（強制はできない）、加害者の処分、使用者側としての謝罪、使用者からの慰謝料、配置転換、再発防止策など）。

(2) 相手に対する意思表示

自分にとって苦痛・辛い言動を受けた場合は、苦痛に思っていることが相手に伝わっていない場合や、受け入れられていると誤解されている場合もあるため、できれば相手に「NO」の意思表示を伝えることが大切である。

他方、ハラスメントは、相手との人間関係が悪化する、恥ずかしい、思い出したくない、相手からの仕返しが怖いなど、「NO」と言いたくても直接相手に言いにくい状況で起こりやすいため、「NO」の意思表示ができなくても決して自分を責める必要はない。信頼できる身近な人がいれば対応策を一緒に検討していくことも一つの方法である。

相手に直接伝える場合は、受けた言動が「個人の名誉感情などの人格権を侵害する不法行為」に当たるとして、「やめてほしい」ことを口頭または書面ではっきりと伝える、謝罪を求めるなどの明確な意思表示を行う。ハラスメントの態様が悪質な場合には、内容証明郵便等でその言動の中止を求め、中止されない場合には法的手段に訴える旨を意思表示することも考えられる。

(3) 相談する

気持ちの整理が困難なときや、対応方法がわからないときは、一人で悩まず、社内の相談窓口や信頼できる身近な人に相談する。特に、信頼できる上司が存在する場合、相談して適切な対処を求める。

職場（組織）の問題として取り上げてもらうためには、社内外の相談窓口に申し出ることが道筋である（各法では、相談対応のための窓口を設けることが事業主に義務付けられている）。また、労働組合に相談し、その支援を受けて事業主と交渉していくことや行政機関等に相談することも一つの方法である。

※相談窓口については[こちら](#)（「職場のハラスメント防止・対応ハンドブック」（大阪府））

5 事業主の相談対応

相談を受けた場合、まずは受けた者がハラスメントと感じていることを受け止め、真摯に話を聴き、客観的な事実関係の正確な把握に努め、問題があれば改善策・再発防止策を検討することが必要である。

ただし、言動を行った者の評価や権利に影響するような対応を求められた場合などは、それがどの程度客観的に不適切なものであるかによって対応の程度・内容が異なるものと考えられ、仮に懲戒処分を行う場合には、就業規則に根拠があることが必要である。

相談を受ける際の留意点としては、次のような事項が挙げられる。

- ・企業内の相談窓口における基本的な留意事項は、相談担当者がこの問題について正しく理解することである。また、事実関係の調査を行う場合は、両当事者に対して中立、公正、客観的な姿勢を持つことが必要である。
- ・プライバシーを守る・・・相談者が安心して相談できる場所や時間の選択、相談者の承諾なしには内容を漏らさないなどの配慮を行う。
- ・相談者の立場に立って話を聞く・・・相談者の心情を理解し、真剣かつ丁寧に、また客観的に聴く。
- ・二次被害の防止・・・相談者の落ち度や責任を指摘したり、相談者の性格の問題にしたり、不用意な慰めや加害者を一般化しない（「男（女）はみんなそんなもの」、「仕事ではそれが当たり前」など）。
- ・方向性の検討に当たっては、相談者の意向を尊重しながら行う。

なお、ハラスメントを受けたことが原因でメンタル不調に陥る人も増えており、労災申請も増加している。【「心理的負荷による精神障害の認定基準について」（令 2. 5. 29 基発 0529 第 1 号）】においては、「パワーハラスメント」が「心理的負荷」の類型の一つとして明記されている。

【労働災害の考え方については、「No.31」参照】

(1) 事業主が雇用管理上講ずべき措置

セクシュアルハラスメントについては【均等法第 11 条第 1 項】【同法施行規則第 2 条の 3】【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 年厚生労働省告示第 615 号 最終改正 令和 2 年厚生労働省告示第 2 号）】において、パワーハラスメントについては【労働施策総合推進法第 30 条の 2 第 1 項】【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対して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和 2 年厚生労働省告示第 5 号）】において、妊娠、出産、育児休業・介護休業等に関するハラスメントについては【均等法第 11 条の 3】【同法施行規則第 2 条の 3】【育児・介護休業法第 25 条第 1 項】【同法施行規則第 76 条】【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 年厚生労働省告示第 312 号 最終改正 令和 2 年厚生労働省告示第 6 号）】並びに【子の養育又は家族の介護を行い、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 年厚生労働省告示第 509 号 最終改正 令和 3 年厚生労働省告示第 366 号）】において、それぞれ次の事項が定められている。

☆事業主の講ずべき措置

- | | |
|----------------------------|--------------------|
| ア 事業主の防止に係る方針の明確化及びその周知・啓発 | イ 行為者への対処方針の規定・周知 |
| ウ 相談窓口の設置 | エ 窓口担当者の適切な対応 |
| カ 行為者及び被害者に対する適切な措置 | オ 事実関係の迅速かつ正確な確認 |
| ク 相談者・行為者等のプライバシー保護 | キ 再発防止に向けた措置（環境調整） |
| ケ 不利益取扱いを行わない旨の規定・周知・啓発 | |

事業主の措置義務の対象となるには、一定の客観性が必要とされる。この点について厚生労働省は、「セクシュアルハラスメント」については、被害を受けた労働者が女性である場合には『平均的な女性労働者の感じ方』を基準とし、被害を受けた労働者が男性である場合には『平均的な男性労働者の感じ方』を基準とすることが適当であるとし、「パワーハラスメント」については、社会一般の労働者が同様の状況で当該言動を受けた場合に、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」としている【平 18. 10. 11 雇発第 1011002 号】【令 2. 2. 10 雇均発 0210 第 2 号】。

なお、ハラスメントを行った者に対し、一度懲戒処分を科した上で、さらに配置転換を命じることについて権利の濫用になるかどうか問題となるが、加害者と被害者を引き離すという業務上の必要性が存し、かつ、具体的な配転先によって、配転するほどの切離しの必要性があるか否かにより判断されるべきものであり、配転に伴う不利益の内容・程度等を考慮して、労働者が通常甘受すべき程度を著しく超える不利益を負わせるものでない範囲であれば権利の濫用とは認められず、有効と考えられる。

(2) 相談等を行ったことによる不利益取扱いの禁止

セクシュアルハラスメントについては均等法第 11 条第 2 項において、パワーハラスメントについては労働施策総合推進法第 30 条の 2 第 2 項において、妊娠、出産、産前産後休業等に関しては均等法第 11 条の 3 第 2 項において、育児・介護休業等に関しては育児・介護休業法第 25 条第 2 項において、それぞれ「事業主は労働者が相談を行ったことまた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」と規定されている。

また、育休からの復帰後、37 人いた部下がゼロとなり電話営業等に從事させられたことは、「基本給や手当等の面において直ちに経済的な不利益を伴わない配置の変更であっても、業務の内容面において質が著しく低下し、将来のキャリア形成に影響を及ぼしかねないものについては、労働者に不利な影響をもたらす処遇に当たるといふべき」とし、均等法上の不利益取扱いに当たり違法としたもの【アメックス事件 東京高判 令 5. 4. 27】がある。

〔妊娠・出産・育児休業等を理由とする不利益取扱いについては、「No37」参照〕

(3) 事業主の取組みの重要性

事業主が問題を放置したり、適切な対策を講じなければ、職場秩序が乱れ、社員の勤労意欲やモラルが低下し、業務の遂行や適正な組織運営が阻害されることとなり、ひいては生産性の低下や人材の流出や人材の確保が困難になるなど組織全体の問題につながる。

「たいしたことではない」、「個人同士の問題で組織には関係ない」などと不適切な対応をする、あるいは訴えを受け付けても十分な調査をせずに「加害者が否定しているのでどうしようもない」などと一方的に打ち切るような対応をした場合、訴えた被害者は、「企業が適切な対応をしなかった」として法的手段に訴えるなど、対外的な問題に発展することもある。

このようなトラブルの解決には膨大な労力と時間を要するものであり、その意味でも、職場のハラスメントは組織における雇用管理・人事労務管理のみならず、リスクマネジメントの問題として適切に対応する必要がある。

- ☆ [【職場におけるパワーハラスメント対策が事業主の義務になりました!～ ～ セクシュアルハラスメント対策や妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント対策とともに対応をお願いします～ ～】](https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000611025.pdf) (厚生労働省ホームページ)
- ☆ [【あかるい職場応援団 職場のハラスメント対策の総合情報サイト】](https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/) (厚生労働省ホームページ)
- ☆ 職場のハラスメントについては「[職場のハラスメント防止・対応ハンドブック](http://www.pref.osaka.lg.jp/sogorodo/hara-sassi/index.html)」(大阪府ホームページ)も参照

6 「カスタマーハラスメント」について

【「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年厚生労働省告示第5号)】において、「顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為(カスタマーハラスメント)」に関して、事業主は、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、雇用管理上の配慮として、例えば、(1)及び(2)の取組を行うことが望ましい。また、(3)のような取組を行うことも、その雇用する労働者が被害を受けることを防止する上で有効と考えられる、としている。

- (1) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
(あらかじめ相談先を定めて周知し、相談に対し適切に対応できるようにする)
- (2) 被害者への配慮のための取組
(メンタルヘルス不調への相談対応、一人で対応させない等)
- (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)

使用者はその雇用する労働者に対して安全配慮義務を負うことから、一般的には顧客など外部からの著しい迷惑行為があった場合にも労働者の心身の健康も含めた生命、身体等の安全に配慮する必要がある。厚生労働省の「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」による報告書では、「顧客や取引先からの著しい迷惑行為への対応については、事業主が顧客に対してあらかじめ著しい迷惑行為をしないよう直接働きかけることは難しくとも、取引先の労働者等に対して雇用する労働者に著しい迷惑行為をしないよう周知・啓発することは可能」であり、「顧客や取引先からの著しい迷惑行為が社会的な問題になっている状況を踏まえれば、顧客や取引先からの著しい迷惑行為の問題に対応するためには、事業主に対応を求めるのみならず、周知・啓発を行うことで、社会全体で機運を醸成していくことが必要」との意見が出されており、厚生労働省は、企業が組織的に対応できるよう、**【カスタマーハラスメント対策企業マニュアル】**を策定するなど、意識啓発を行っている。

なお、労災保険に関し、**【「心理的負荷による精神障害の労災認定基準」(令5.9.1 基発0901第2号)】**が改正され、心理的負荷と評価される「具体的出来事」に「カスタマーハラスメント」が追加された。

《マニュアルに記載のハラスメント行為別顧客への対応例(概要)》

- ア 長時間拘束型：長時間にわたり従業員を拘束する、居座る、電話する
 - ・対応できない理由を説明し、応じられないことを明確に告げる等の対応を行った後、一定時間を超える場合は対応を終える
 - ・電話に対しては、あらかじめ対応できる時間を伝える。現場対応においては毅然とした態度で退却を求める

- ・状況に応じて弁護士への相談や警察への通報を検討する
- イ リポート型：理不尽な要望について繰り返し問い合わせる、面会を求める
 - ・次回は対応できない旨を伝え、それでも繰り返し連絡が来る場合、リスト化して通話内容を記録する
 - ・窓口を一本化し、今後同様の問合せを止めるよう伝える
 - ・状況に応じて弁護士や警察への相談等を検討する
- ウ 暴言型：怒鳴り声をあげる、侮辱的な発言、人格の否定や名誉を棄損する発言をする
 - ・周囲の迷惑となるので止めるよう求める
 - ・侮辱的発言や名誉棄損、人格否定に対しては、後で事実確認ができるよう録音等を行い、程度がひどい場合には退去を求める
- エ 暴力型：殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う
 - ・一定の距離を保ち、対応者の安全確保を優先する
 - ・警備員等と連携を取りながら複数名で対応し、直ちに警察に通報する
- オ 威嚇・脅迫型：「殺すぞ」などの脅迫的発言、反社会的勢力とのつながりを仄めかす、異常に接近する等、畏怖させるような行為をする。または、「株主総会で糾弾する」、「SNS に動画等を上げる」、「口コミで悪く評価する」等、ブランドイメージを貶めるような脅しをかける
 - ・複数名で対応し、警備員等と連携を取りながら対応者の安全確保を優先する
 - ・毅然と対応し、退去を求める
 - ・状況に応じて弁護士や警察への相談等を検討する
- カ 権威型：正当な理由なく権威を振りかざし、要求を通そうとする、断っても執拗に特別扱いを要求する、文書等での謝罪や土下座を強要する
 - ・不用意な発言はせず、対応を上位者と交代する
 - ・理不尽な要求には応じない
- キ 店舗外拘束型：詳細が分からない状態で、顧客等の自宅や特定の喫茶店等に呼びつける
 - ・複数名で対応し、クレームの詳細を確認した上で対応を検討する
 - ・事前に返金等をする一定の金額、時間、距離、購入からの期間などの制限について基準を設けておく
 - ・店外等で対応する場合は、公共性の高い場所を指定する
 - ・納得されず従業員を帰さないという事態になった場合は、弁護士や警察への相談等を検討する
- ク SNS・インターネット上での誹謗中傷型：ネット上に、名誉を棄損する又はプライバシーを侵害する情報を掲載する
 - ・掲載先のホームページ等の運営者（管理人）に削除を求める
 - ・投稿者に対して損害賠償を請求する場合は、弁護士と相談しつつ、発信者情報の開示を請求する
 - ・投稿者の処罰を求める場合は、弁護士や警察への相談等を検討する
 - ・解決策や削除の求め方が分からない場合は、法務局や「違法・有害情報相談センター（総務省委託事業）」等に相談する
- ケ セクシュアルハラスメント型：身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談等の発言を行う
 - ・録音等による証拠を残し、被害者及び加害者に事実確認を行い、加害者に警告を行う
 - ・執拗なつきまとい、待ち伏せに対しては施設への立入りを禁じ、それでも繰り返す場合は、弁護士や警察への相談等を検討する

《カスタマーハラスメントに関する主要判例》

- ・病院の看護師が、せん妄状態や認知症等の入院患者から日常的に暴行を受け、後遺障がいを伴う傷害を負った事案で、病院はこのような患者による暴行を完全に回避、根絶することは

不可能としても、最悪の場合生命の危険に関わる可能性もある以上、看護師の身体に危害が及ぶことを回避すべく最善を尽くす義務があったとして、安全配慮義務違反を認めた【**医療法人こうかん会（日本鋼管病院）事件 東京地判 平 25. 2. 19**】。

- ・市立小学校の教諭が、担任児童宅の庭で飼い犬に咬まれて2週間の治療を要するけがを負ったが、治療費を辞退した。しかし、児童の父と祖父は小学校を訪れ、「地域の人に教師が損害賠償を求めるとは何事か」と理不尽な謝罪を要求し、これに対して同席した校長が教諭に謝罪を強いたため、教諭はうつ病を発症した。判決は、事実関係を冷静に判断して的確に対応することなく、その勢いに押され、もっぱらその場を穏便に納めるために安易に行動したというほかないとして校長の不適切な行為自体をパワハラであり不法行為であると認定した【**甲府市・山梨県（市立小学校教諭）事件 甲府地判 平 30. 11. 13**】。

☆「[カスタマーハラスメント対策企業マニュアル](#)」（厚生労働省ホームページ）

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

☆「（インターネット上の）[違法・有害情報相談センター](#)（総務省委託事業）」※相談無料

<https://ihaho.jp/>

また、特に介護・福祉の現場においては、施設利用者やその家族等からの介護職員への身体的・精神的暴力、セクシュアルハラスメントなどが比較的多く発生していることから、厚生労働省は令和4年3月に「[介護現場におけるハラスメント対策マニュアル](#)」を改訂し、公表している。

☆「[介護現場におけるハラスメント対策マニュアル](#)」（厚生労働省ホームページ）

<https://www.mhlw.go.jp/content/12305000/000947524.pdf>

7 その他、近時のハラスメントについて

（1）就活ハラスメント

就職活動やインターンシップ等の場面で、志望先企業の人事担当者等から、食事やデートの執拗な誘いを受けたり、性的な冗談やからかいなどのセクシュアルハラスメントや、面接で高圧的な態度で人格を否定するような暴言を吐いたり、内定を出す条件として他社の内定を辞退するよう迫るなどのパワーハラスメントを受けることが問題となっている。

このような言動は「就活ハラスメント」と呼ばれ、就職活動を行う立場につけこんで行われるものであるが、就活生と会社とは雇用関係にないため、職場におけるセクハラやパワハラについて規定した現行法では対象とされていない。しかし、【「[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年厚生労働省告示第615号 最終改正 令和2年厚生労働省告示第6号）】及び【「[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年厚生労働省告示第5号）】において、就職活動中の学生やインターンシップを行っている者等（以下「就活生等」という）についても、事業主自らと労働者が、就活生等に対する言動について必要な注意を払うよう努め、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と同様の方針を併せて示すことが望ましいこと、また、就活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は、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としているほか、厚生労働省では、「[就活ハラスメント防止対策企業事例集](#)」を策定・公表している。

万一、就活ハラスメントにあった場合は、都道府県労働局の雇用環境・均等部または新卒応援ハローワーク、学生であれば大学等のキャリアセンターに相談することができる。労働局では事業主への助言やトラブルの解決援助等のため、国における就活ハラスメント防止対策の強化として、大学等への出前講座の実施や周知啓発、被害にあった学生等へのヒアリングの実施、「就活等

セクハラ」を起こした企業に対する指導の徹底（行政指導）を行っている。

また、不同意わいせつ等の刑事事件に至る悪質なケースもあり、企業における対策も求められている。具体的には、学生と接する際のルール（複数での対応など）を決める、研修の実施、就活生への相談窓口の設置などの措置を講じ、社員への周知徹底を図るなどの対応が示されている。

一方、就活生等に対しては、採用担当者との食事や飲酒、密室での面談、個人携帯メール等でのやり取りを避けること、OB・OG 訪問を含めてハラスメントが疑われる場合には早い段階で相談することが推奨されている。

☆ 「就活ハラスメント防止対策企業事例集」（厚生労働省ホームページ）

<https://www.mhlw.go.jp/content/001068393.pdf>

(2) 「SOGI ハラ」

「SOGI (Sexual Orientation And Gender Identify) ハラスメント」とは、一般に性的指向や性自認に関する嫌がらせのことをいう。

例えば、本人の同意なくその人の性的指向や性自認に関する情報を第三者に暴露すること（アウトティング）や、「ホモ」、「レズ」、「おかま」といった言葉でからかうといった性的マイノリティの方への差別的言動が挙げられ、これらは人権問題であるとともに、セクハラ・パワーハラに該当する場合があります。令和4年3月18日に、上司によるアウトティングが原因で精神疾患を発症し退職した男性について、池袋労働基準監督署がパワーハラによる労災を認定した事例がある。

また、【LGBT 理解促進法（性的指向及びジェンダーアイデンティティの多様性に関する国民の理解の増進に関する法律）（令和5年法律第68号）】第3条では、「すべての国民がその性的指向及びジェンダーアイデンティティにかかわらず等しく基本的人権を享有するかけがえない個人として尊重される」との基本理念に則り、不当な差別はあってはならないとされており、事業主等に対しては、「その雇用する労働者の理解の増進に関し、普及啓発、就業環境の整備、相談の機会の確保等を行うことにより性的指向及びジェンダーアイデンティティの多様性に関する当該労働者の理解の増進に自ら努めるとともに、国又は地方公共団体が実施する性的指向及びジェンダーアイデンティティの多様性に関する国民の理解の増進に関する施策に協力するよう努める」ととされている。

【セクシュアルハラスメントとしての「SOGI ハラ」】

【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】において、「被害を受けた者の性的指向（恋愛・性愛がいずれの性別を対象とするか）又は性自認（性別に関する自己認識）にかかわらず、LGBT に対するセクシュアルハラスメントに該当することがある」とされ、それらも同指針の対象として事業主が雇用管理上防止措置義務を負う対象となるとされている。

【パワーハラスメントとしての「SOGI ハラ」】

【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】において、「精神的な攻撃」の行為類型の一例として、「相手の性的指向・性自認に関する侮辱的な言動を行うことを含む」と明記されている。

《参考判例》

- ・トランスジェンダーの職員が上司に自身の性同一性障がいを打ち明け、女性職員として勤務したい旨を希望したところ、女性用トイレの使用は許可されたが、当面の間、「他の女性職員への配慮」を理由として所属部署から2階以上離れたフロアのトイレを使用するよう求められた。最高裁は、上司らの発言や5年近くも特段の配慮をすべき他の職員の存在を調査するなどの検討を行わなかった点にも触れ、女性用トイレの使用によるトラブルは想定しがたく、他の職員に対する配慮を過度に重視し、原告（職員）の不利益を不当に軽視するもので著しく妥当性を欠くとした【経済産業省職員事件 最三小判 令5.7.11】。

☆ 「LGBT 理解促進法」(令和 5 年法律第 68 号)

https://elaws.e-gov.go.jp/document?lawid=505AC1000000068_20230623_00000000000000

8 録音・録画について

ハラスメント問題においては、ある言動がハラスメントに該当するか否かが問題となるが、その前提として、ハラスメントと疑われ得るような言動自体があったか否かという客観的な事実認定が必要となる。周囲で言動を見聞きしていた第三者が証人となる場合もあるが、密室や二人きりの状況で言動がなされた場合は事実の確認が困難で、ハラスメントの認定が困難な場合もある。

近年では、労働者が相手方の言動の証拠として録音や録画を相談窓口等に提出するケースが増えているが、この場合、使用者側が録音・録画を拒否・禁止できるか、無断で行った録音・録画が証拠として有効かが問題となる。

使用者の立場からは、自由な発言が妨げられることにより職場環境の悪化や営業上の秘密漏えいの懸念があり、指揮命令権や施設管理権に基づき職場の秩序維持のために必要な措置として録音・録画を禁止することもあり、録音禁止命令に従うことなく譴責の懲戒処分を受けても何ら反省の意思を示さなかったことを理由の一つとした普通解雇を有効と認めた判例【甲社事件 東京地裁立川支判 平 30.3.28】がある。また、録音の禁止を命じられたにもかかわらず、これに従わなかった点について、服務規律に違反し信頼関係を破壊する行為だとした上で、雇止めの有効性の一要因と判断したもの【ジャパンビジネスラボ事件 最三小決 令元 2.12.8 (上告不受理)】がある。ただし、本判例は録音行為や記者会見等の一連の行動を総合的に評価し、労使の信頼関係が破壊されたとして雇止めを適法としたものであって、録音行為を一律に違法としたものではない。また、第 1 審と第 2 審で判断が分かれており、録音・録画禁止命令を広く許容することは労働者の立場を困難にすること、訴訟においては無断で録音したものであっても基本的に証拠として認められること(無断録音を証拠とし得ないとすると、ハラスメントの立証が困難になる)などから異論もある。

なお、裁判での証拠能力については、話者に無断で発言内容を録音することなどは公益を保護するためあるいは著しく優越する正当な利益を擁護するためなど特段の事情のない限り人格権侵害として違法と評価されることがあり得るとし、その証拠が著しく反社会的な手段を用いて人の精神的・肉体的自由を拘束する等の人格権侵害を伴う方法によって採集されたものであるときは、それ自体違法の評価を受け、その証拠能力を否定されてもやむを得ないとした上で、当該事案においては著しく反社会的な手段方法による人格権侵害があるとまではいえないとして無断録音テープの証拠能力を認めたもの【東京高判 昭 52.7.15】がある。

また、使用者側が「言った・言わない」の議論を避けるために録音・録画を行う場合もある。

いずれの場合においても、トラブルの円満な解決のために労使で十分話し合うことが望ましい。

9 監視カメラの設置について

多数の者が出入りし、職務を遂行する場所に監視カメラを設置することが全く許されないわけではないが、映像が労働者を識別できるものであれば個人情報に該当することなどから、無制限に許容されるものでもない。

個人情報保護法第 20 条第 1 項において、個人情報は偽りその他の手段により取得してはならないと規定されていることから、監視カメラの設置に当たっては、労働者がカメラの存在を容易に認識できる形で設置することが必要であり、設置場所を慎重に検討するなどプライバシー侵害の問題を生じないようにしなければならない。

また、同法第 17 条第 1 項、第 18 条第 1 項の規定に基づき、利用目的(例:防犯対策等)をできる限り特定し、その目的の範囲内で利用しなければならない。さらに、同法第 21 条第 1 項の規定に基づき、原則として当該利用目的を通知・公表する必要があるが、不当な目的(例:特定の労働者のみを継続的に監視する、労働組合活動を委縮させる等)が認められる場合は不法行為に該当することもある。