

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）

(1) 「セクシュアルハラスメント」とは

均等法第11条及び同条第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」としている。

【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 令2.6.1適用】

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000605548.pdf>

この指針では、「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）」があるとされている。

また、性別により差別しようとする意識に基づく言動で受けた者が苦痛を感じるもの（ジェンダーハラスメント）も含めて広義のセクシュアルハラスメントとなる場合がある（国家公務員の服務規律を定めた**【人事院規則（10-10）】**等）。

https://elaws.e-gov.go.jp/search/elawsSearch/elaws_search/lsg0500/viewContents?lawId=410RJNJ10010000_20200601_502RJNJ10010003）。

なお、均等法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であるとされている。

＜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）
- 身体へ必要なく接触する（強制わいせつ、強制性交等を含む）
- 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。

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 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。

【労働施策総合推進法第30条の2】（令和2年6月1日施行。ただし、中小企業は令和4年3月31日までは努力義務）

【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 令和2年6月1日改正施行）】より

- 「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指し、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當な言動
 - 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、その際には、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とされている。

- 「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などを要求）
- 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）

※同指針においては、これら6つの類型に「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、個別の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、個別に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、適切な対応を行うようにする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2号】。

※「SOGI ハラ」について

「SOGI (Sexual Orientation And Gender Identify) ハラスメント」とは、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、職場や飲み会の席で、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・パワハラに該当する場合がある。

【セクシュアルハラスメントとしての「SOGI ハラ」】

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、これらの人（性的マイノリティ＝LGBTQ）に対する職場におけるセクシュアルハラスメントに該当することがあり、それらも事業主が雇用管理上防止措置義務を負う職場のセクシュアルハラスメントの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」】

いわゆるパワハラ防止法の施行に合わせて策定された【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】においても、「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」と明記された。

(3) 妊娠・出産・育児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」）とは

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は、「職場」において行われる上司・同僚からの言動（妊娠・出産・育児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。

妊娠等の状態や育児休業制度の利用等と嫌がらせ等となる行為の間に因果関係のあるものがハラスメントに該当する。

また、事業主には、妊娠、出産、産前産後休業等に関しては均等法で、育児休業等に関しては育児・介護休業法で、これらに関するハラスメントについて、雇用管理上必要な措置を講じることが義務付けられている【均等法第 11 条の 3】、【育児・介護休業法第 25 条】。

さらに、【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 令和 2 年 6 月 1 日適用）及び【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 令和 2 年 6 月 1 日適用）において、その詳細が示されている。

なお、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ない。

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

<マタニティ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「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。

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のものや、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。
- 「労働者」について・・・労働者とは、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【労働契約法第5条】。「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】、【育児・介護休業法第 56 条】、是正勧告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 39 条】、【育児・介護休業法第 66 条】。

(3) 民事上の問題（自己の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請求【民法第 709 条】、企業（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、その不法行為責任【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】などに法的根拠を求めることとなる。

不法行為にもとづく損害賠償の請求権は 3 年【民法第 724 条】、債務不履行責任は 10 年【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】、強制わいせつ罪【刑法第 176 条】、強制性交等罪【刑法第 177 条】、準強制わいせつ罪及び準強制性交等罪【刑法第 178 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、つきまとい等も、「ストーカー行為等の規制等に関する法律」に抵触する場合が考えられる。

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、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る。

記録をもとに気持ちを整理し、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一言動の中止、謝罪、慰謝料など、使用者に何を要求するのか一言動の中止の措置、加害者からの謝罪を促す措置、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、人事異動、今後の防止対策など）。

(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、思い出してもぞっとする、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自分を責める必要はない。信頼できる身近な人などに相談し、対応策と一緒に検討していくことも考えられる。

明確に「NO!」の意思表示をする場合は、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、口頭または書面ではっきりと抗議する、謝罪を求めるなどを行う。場合によっては、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、対応の方法がわからないときは、一人で悩まず、公的な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。

職場の問題として取り上げてもらうためには、企業内の相談・苦情窓口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定め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も一つの方法である。

5 事業主の対応

相談を受けた場合は、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、真摯に対応し、改善すべき点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る。

(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、【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、パワーハラスメントについては、【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】において、妊娠、出産等に関するハラスメントについては、【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】及び【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】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 |
| 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が男女の認識の違いにより生じている面があることを考慮すると、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」【平18.10.11 雇児発第1011002号、最終改正平28.8.2 雇児発0802第1号】としている。

- ☆ [【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)
- ☆ [【明るい職場応援団 職場のハラスメントの予防・解決に向けたポータルサイト】](https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/) (厚生労働省ホームページ)

(2) 企業の取組みの重要性

企業が問題を放置したり、適切な対策を講じなければ、職場秩序は乱れ、社員の勤労意欲やモラルが低下し、業務の遂行や適正・効率的な組織運営が阻害され、生産性の悪化につながる。

「たいしたことではない」、「個人間の問題で企業には関係がない」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。

職場のハラスメントは、企業における雇用管理・人事労務管理、そしてリスクマネジメントの問題として対応する必要がある。

※行為者が社外の人の場合

取引先から受けるハラスメントに対しては、会社同士の関係性まで気にしてしまうことから社内よりも一層その場で拒絶しづらく、どこに訴えるべきなのかも難しい場合がある。多くは上司などに相談し、担当を変えてもらうなどの措置になるが、ハラスメントの加害者が取引先など社外の人であっても企業としての対応は必要であり、相談窓口、取引先・顧客等担当部門の責任者等が連携・相談の上、対応を進めることとなる。

(3) 相談を受ける際の留意点

- 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、また客観的に聞く。
- 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（「男はみんなそんなもの」、「仕事とはそんなもの」など）。
- 今後の方向性の検討に当たっては、相談者の判断を尊重しながら行う。
- 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

解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

6 セクハラに関する参考判例

(1) セクハラ及びパワハラによる損害賠償【消費者金融会社(セクハラ等)事件 京都地判 平18.4.27】

Y1社の社員Xは、上司である課長Y2から、職場の食事会の際、体を触られたり、「愛人が欲しい」などの発言をされたりといったセクハラを受け抗議したところ、その報復として「君の悪い噂がぼっぼっとして出てぞ。ここにいられなくなるぞ」などといった圧力や退職を強要するようなパワハラを受けるようになり、精神的、身体的に体調を崩し、休業せざるを得なくなった。

また、Y1社にセクハラ被害を訴え、適切な調査、対応を求めたにもかかわらず、Y1社はそれを軽視、放置し、かえってこれをもみ消す形でしか対応しなかった。

Xは、上記課長Y2のセクハラやパワハラ及びY1社のセクハラ被害の訴えに対する対応を不法行為として、損害賠償と未払賃金の支払いを求めた。

〔争点に対する判断〕

食事会でのY2のセクハラと退職を示唆するようなパワハラによりXは体調を崩したもので、休業についてはY2の行為と相当因果関係が認められ、Y1社には休業中の賃金支払い義務がある。

また、Y1社及びY2に対して、Xがセクハラとパワハラにより被った損害として、慰謝料100万円と弁護士費用10万円が相当であるとされた。

なお、Y1社が適切な調査、措置をとらず、セクハラが継続的に発生する劣悪な職場環境を放置し、容認した旨のXの主張を認めるに足りる証拠はないとした。

(2) セクハラ加害者の解雇が無効とされたもの【Y社(セクハラ・懲戒解雇)事件 東京地判 平21.4.24】

支店長(役員も兼務)Xは、慰安旅行(懇親会)におけるセクハラ、日常的なセクハラ等を理由として役員を解任、続いて懲戒解雇されたが、セクハラ行為についてこれまで指導や注意を受けたことがなく、いきなり懲戒解雇に到ったことを不服として地位確認請求と賃金の支払を求めた。

〔争点に対する判断〕

Xのセクハラ行為は職務、地位を悪用したセクハラ行為に該当することは明らかであり、そのことによって使用者が企業秩序維持の観点から労働契約関係に基づく懲戒権を行使することは使用者の権能として当然に行われるものであるが、就業規則所定の懲戒事由に該当する事実が存在する場合であっても、当該具体的事情(当該懲戒にかかる労働者の行為の性質および態様その他の事情)の下において、それが客観的に合理的な理由を欠き、社会通念上相当なものとして是認することができないときには、権利の濫用として無効となるとされ、Xの地位確認と判定確定日までの賃金請求が認められた。

(3) セクハラ発言を理由とする懲戒処分について懲戒権濫用を認めなかったもの

【L館(セクハラ・懲戒処分)事件 最一小判 平27.2.26】

水族館の経営等を業とするY社が、同社の中間管理職X1及びX2の2人(以下「X1ら」という)に対し、そのセクハラ言動(自身の不貞、性生活の話、「結婚もせんでこんな所で何してんの。親泣くで」や「もうお局さんやで。怖がられてるんちゃうん」等の発言、(具体的な男性従業員の名前を複数挙げて)「この中で誰か1人と絶対結婚しなあかんとしたら、誰を選ぶ」といった発言など)を問題視し、出勤停止の懲戒処分及びそれに伴う降格処分を行ったところ、X1らがY社の懲戒権濫用を主張し、懲戒処分の無効及び降格前の地位にあること等の確認を求めた。

〔争点に対する判断〕

1審はX1らの請求を棄却したが、控訴審は、「被害者従業員から明確な拒否を示されたり、Y社から注意を受けたりしてもなおこのような行為に及んだとまでは認められない」こと、「具体的にセクハラ行為に対してどの程度の懲戒処分を行う方針であるかを認識する機会がなかった」こと等を考慮すると、出勤停止処分は酷に過ぎるとして、懲戒処分を無効とした。

最高裁はX1らの言動を「極めて不適切なセクハラ行為等が企業秩序や職場規律に及ぼした有害な影響は看過し難い」とし、職場におけるセクハラ行為については、被害者が内心でこれに著しい不快感や嫌悪感等を抱きながらも、職場の人間関係の悪化等を懸念して加害者に対する抗議や抵抗ないし会社に対

する被害の申告を差し控えたり躊躇したりすることが少なくないと考えられることや、本件の内容等に照らせば、控訴審が示した事情について有利に斟酌することは相当でない旨を示し、出勤停止処分及び降格について、会社が懲戒権及び人事権を濫用したものとは言えず、それぞれ有効なものであるとした。

7 いじめ・パワハラに関する参考判例

(1) 行為の目的は正当でも表現において許容限度を超えており違法とされたもの【A 保険会社上司（損害賠償）事件 東京高判 平 17. 4. 20】

成績不良の部下Xに対し上司Yが、ポイントの大きい赤文字で「意欲がない、やる気がないなら会社を辞めるべきだと思います。当サービスセンター（SC）にとっても、会社にとっても損失そのものです。あなたの給料で業務職が何人雇えると思いますか。・・・これ以上、当SCに迷惑をかけないで下さい」等と記載したメールを、本人を含むユニットの従業員10数名に送信した事に対し、名誉毀損またはパワーハラスメントとして不法行為を構成すると主張して、上司Yに慰謝料100万円が請求された。

〔 一審（東京地裁）は、名誉毀損ないしパワハラには該当せず、不法行為にも該当しないとしたため、原告が控訴した。 〕

〔争点に対する判断〕

本件メールの内容は、YがXの課長代理という地位に見合った処理件数に到達するよう叱咤激励する趣旨が伺えないわけではなく、その目的は是認できる。

しかし、メールには、退職勧告とも、会社にとって不必要な人間とも受け取られるおそれのある表現が盛り込まれ、十数人の従業員に送信されている。人の気持ちを逆撫でする侮辱的言辞ともあいまって、Xの名誉感情をいたずらに毀損するものであることは明らかであり、目的が正当であったとしても表現において許容限度を超え、著しく相当性を欠くもので、不法行為を構成する。

赤文字でポイントも大きく記載していることも合わせ考えると、指導・叱咤激励の表現として許容される限度を逸脱している。他方で、Xを叱咤激励する趣旨であることが伺え、その目的は是認することができ、Yにパワハラの意図があったとまでは認められない。

メール送信の目的、表現方法、送信範囲等を総合して、名誉毀損による慰謝料としては5万円が相当とされた。

(2) パワハラを原因とした自殺を労災と認めたもの【国・静岡労基署長（日研化学） 東京地判 平 19. 10. 15】

成績の悪い営業所の改善に派遣されたF係長から営業成績や仕事の仕方に関し厳しい言葉を浴びせられたKは、次第にうつ病の症状を呈し始めた。その症状はKが自殺する日まで継続した。それまでの間にKは、3度にわたり仕事上のトラブルを起こした。Kは家族や上司などを名宛人とする遺書を残し自殺した。Kの妻Xは、Kの自殺をパワハラを原因とした業務に起因する精神障害によるものとして労災不支給の取消しを求めた。

〔争点に対する判断〕

Kに加わった業務上の心理的負荷の原因となる出来事としては、F係長のKに対する発言（「存在が目障りだ。居るだけでみんなが迷惑している。おまえのカミさんも気がしれん。お願いだから消えてくれ」、「お前は会社を食いものにしている。給料泥棒」、「お前は対人恐怖症やろ」、「肩にフケがベターと付いている。お前病気と違うか」等）が挙げられるとし、F係長はKについて部下として指導しなければならないという任務を自覚していたと同時に、Kに対し強い不信感と嫌悪の感情を有していたものと認められるとした。

上司とのトラブルの内容が通常予定されるような範疇を超えるものである場合には、従業員に精神障害を発症させる程度に過重な心理的負荷であると評価されるのは当然であるとし、精神障害を発症したKは当該精神障害に罹患したまま正常の認識及び行動選択能力が著しく阻害されている状態で自殺に及んだと推定されるため、Kの自殺は故意のものではないとして「業務起因性」を認めるのが相当とされた。

☆ 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

<http://www.pref.osaka.lg.jp/sogorodo/hara-sassi/index.html>

8 「カスタマー・ハラスメント」について

厚生労働省が設置した「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」が平成30年3月にまとめた報告書において、「顧客や取引先からの著しい迷惑行為」として「流通業界や介護業界、鉄道業界では、顧客や取引先からの暴力や悪質なクレームなどの著しい迷惑行為については、労働者に大きなストレスを与える悪質なものがあり、無視できない状況にあるという問題が提起された」と、顧客等からのパワハラについての議論がなされたことが明記された。

使用者には安全配慮義務があることから、一般的には顧客や取引先など外部からの著しい迷惑行為があった場合にも事業者は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場合があるが、同報告書は職場内で起こるパワーハラスメントとの違いを次のとおり整理しており、事業主の取組みには一定の限界があるとしている。

- (1) 職場のパワーハラスメントと比べて実効性のある予防策を講じることは一般的には困難な面がある。
- (2) 顧客には就業規則など事業主がつかさどる規範の影響が及ばないため、対応に実効性が伴わない場合がある。
- (3) 顧客の要求に応じないことや、顧客に対して対応を要求することが事業の妨げになる場合がある。
- (4) 問題が取引先との商慣行に由来する場合には、事業主ができる範囲での対応では解決につながらない場合がある。
- (5) 接客や営業、苦情相談窓口など顧客等への対応業務には、それ自体に顧客等からの一定程度の注文やクレームへの対応が内在している。

その上で、「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、雇用する労働者に対して取引先の労働者等に対して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行くことが必要」という意見が出されており、厚生労働省は、雇用主に対し、いわゆる「カスタマー・ハラスメント」のマニュアル策定や研修を求める一方、**【成長戦略フォローアップ(令和元年6月21日閣議決定)】**において、「取引先等の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ついて、相談対応等の望ましい取組を明確化し、関係省庁と連携して周知啓発を図る」とし、令和3年度に企業向けの対応マニュアルを策定する方針としている。