**第６章　職場におけるハラスメントの防止**

**１　セクシュアルハラスメントの防止**

（１）職場におけるセクシュアルハラスメント

職場におけるセクシュアルハラスメントとは「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」とされています。

（ア）「職場」とは、労働者が業務を遂行する場所であり、通常の就労場所以外の場所であっても、取引先の事務所、取引先と打合せをするための飲食店、顧客の自宅、出張先、業務で使用する車中なども業務を遂行する場所に含まれると解されます。また、勤務時間外の「宴会」、「懇親の場」などであっても、実質上職場の延長と考えられる場合は「職場」に該当することがあります。

（イ）「性的な言動」とは、性的な内容の発言（性的な冗談やからかい、個人的な性体験談を話す、食事やデートへの執拗な誘い、性的な内容の情報を意図的に流す等）や性的な行動（性的な関係を強要する、必要なく身体に触る、わいせつな図画を配布・掲示する等）をいいます。

《対価型セクハラの具体例》

　　・性的な言動を受けた部下が抗議したことを理由に、不利益な配置転換をすること。

・性的な関係を要求したが、拒否されたため、その労働者を解雇すること。

　《環境型セクハラの具体例》

・事務所内にヌードポスターを掲示しているため、労働者が不快・苦痛に感じて業務に専念できないこと。

職場におけるセクシュアルハラスメントには、同性に対するものも含まれます。

また、被害を受けた方の性的指向又は性自認にかかわらず、性的な言動であればセクシュアルハラスメントに該当します。

　　職場においても、性の多様性について理解を深めることが必要です。

**（２）職場におけるセクシュアルハラスメントの防止**

男女雇用機会均等法では、事業主に対して、職場におけるセクシュアルハラスメント防止のために必要な措置を講ずることが義務づけられています。

【男女雇用機会均等法第11条】

事業主が講ずべき措置については、厚生労働省が**「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についての指針」（**いわゆる**「セクハラ指針」**令和2年厚生労働省告示第６号）を定めています。

<https://www.mhlw.go.jp/web/t_doc?dataId=00004330&dataType=0&pageNo=1>

（ア）事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

ａ　セクシュアルハラスメントの内容及びセクシュアルハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

※セクシュアルハラスメントの発生の原因や背景には性別役割分担意識に基づく言動があることも考えられ、こうした言動をなくしていくことが防止の効果を高める上で重要であることに留意する必要があります。

ｂ　セクシュアルハラスメントの行為者については厳正に対処する旨の方針及び対処の内容を就業規則等に規定し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

（イ）相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

　　　　ａ　相談窓口をあらかじめ定めること。

　ｂ　相談窓口の担当者が内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。また、セクシュアルハラスメントの発生のおそれがある場合や、セクシュアルハラスメントに該当するか否かが微妙な場合であっても、広く相談に対応し、適切な対応を行うようにすること。

ｃ　セクシュアルハラスメントはその他のハラスメント（パワーハラスメント等）と複合的に生じることも想定されることから、あらゆるハラスメントの相談を一元的に受け付ける体制を整備することが望ましい。

（ウ）職場におけるセクシュアルハラスメントへの迅速かつ適切な対応

　　　　　ａ　事実関係を迅速かつ正確に確認すること。

　　　ｂ　事実が確認できた場合には速やかに被害者に対する配慮の措置を適正に行うこと。

　　　ｃ　事実が確認できた場合には行為者に対する措置を適正に行うこと。

　　　ｄ　再発防止に向けた措置を講ずること。

（エ）上記の措置と併せて講ずべき措置

　　　　　ａ　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ずるとともに、その旨を労働者に対して周知すること。

　　ｂ　相談をしたことや事実関係の確認・調査に協力したこと等を理由として不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、労働者に周知・啓発すること。

**◆性的マイノリティに関するハラスメントについて**

〇「性的指向についてのマイノリティ」（Ｌ：レズビアン（Lesbian）：同性を好きになる女性、Ｇ：ゲイ（Gay）：同性を好きになる男性、Ｂ：バイセクシュアル（Bisexual）：異性を好きになることもあれば、同性を好きになることもある人）や、「性自認についてのマイノリティ」（Ｔ：トランスジェンダー（Transgender）：出生時に決定された性（からだの性）とは異なる性を自認する人、Q：クエスチョニングまたはクイア（QuestioningまたはQueer）：自らの性のあり方について特定の枠に属さない人、わからない人）の頭文字をとって「LGBTQ（エル・ジー・ビー・ティ・キュー）」と表現されています。また、LGBTQは性的マイノリティの総称としても使われることがあります。

〇「セクハラ指針」には、被害を受けた人の性的指向又は性自認にかかわらず、その人に対するセクシュアルハラスメントも指針の対象となる旨が明記されています。

**２　妊娠、出産、育児休業、介護休業等に関するハラスメントの防止**

（１）職場における妊娠、出産に関するハラスメント

職場における妊娠、出産等に関するハラスメント（マタニティハラスメント）とは、妊娠

・出産したこと、産前産後休業をしたことその他の妊娠又は出産に関する上司・同僚からの言動により、妊娠・出産等をした女性労働者の就業環境が害されることです。

職場における妊娠、出産等に関するハラスメントについては、妊娠、出産等に関する制度

又は措置の利用に関する言動により就業環境が害されるという「制度等（※）の利用への嫌がらせ型」と、妊娠又は出産に関する言動により就業環境が害されるという「状態への嫌がらせ型」があります。

※制度等には、以下のものがあります。

・妊娠中及び出産後の健康管理に関する措置（母性健康管理措置）

・坑内業務の就業制限及び危険有害業務の就業制限

・産前産後休業

・軽易な業務への転換

・変形労働時間制がとられる場合における法定労働時間を超える労働時間の制限、時間外労働及び休日労働の制限並びに深夜業の制限

・育児時間

【男女雇用機会均等法第11条の3、同法施行規則第２条の３】

（２）職場における育児休業、介護休業等に関するハラスメント

職場における育児休業、介護休業等に関するハラスメントとは、育児休業、介護休業その

他の子の養育又は家族等の介護に関する制度又は措置の申出・利用に関する上司・同僚からの言動により、男女労働者の就業環境が害されることです。

対象となる制度には、以下のものがあります

　　　　　・育児休業、出生時育児休業、パパ・ママ育休プラス

　　　　　・介護休業

　　　　　・子の看護等休暇

　　　　　・介護休暇

　　　　　・所定外労働、時間外労働、深夜業の制限

　　　　　・育児のための所定労働時間の短縮措置

　　　　　・始業時刻変更等の措置

　　　　　・育児休業に関する制度に準ずる措置

　　　　　・介護のための所定労働時間の短縮等措置

【育児・介護休業法第25条、同法施行規則第76条】

**（３）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の防止**

男女雇用機会均等法は妊娠・出産等に関するハラスメントを防止するため、育児・介護休業法は育児休業・介護休業等に関するハラスメントを防止するため、事業主に対し、必要な措置を講ずることを義務づけています。

【男女雇用機会均等法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、同法施行規則第76条】

事業主が講ずべき事項については、厚生労働省が以下の二つの指針を定めています。

「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）

「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に関する指針」（平成21年厚生労働省告示509号）

（ア）事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

　ａ　ハラスメントの内容、ハラスメントがあってはならない旨の方針、各種制度が利用可能であることを明確化し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

ｂ　ハラスメントの行為者については厳正に対処する旨の方針及び対処の内容を就業規則等に規定し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

（イ）相談（苦情を含む） に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

　　　ａ　相談窓口をあらかじめ定めること。

　　　　　ｂ　相談窓口の担当者がハラスメントの内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。また、ハラスメント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であっても、広く相談に対応し、適切な対応を行うようにすること。

ｃ　ハラスメントはその他のハラスメント（パワーハラスメント等）と複合的に生じることも想定されることから、あらゆるハラスメントの相談を一元的に受け付ける体制を整備することが望ましいこと。

（ウ）ハラスメントへの迅速かつ適切な対応

　　　　ａ　事実関係を迅速かつ正確に確認すること。

　　　　　ｂ　事実が確認できた場合には速やかに被害者に対する配慮の措置を適正に行うこと。

　　　　　ｃ　事実が確認できた場合には行為者に対する措置を適正に行うこと。

　　　　　ｄ　再発防止に向けた措置を講ずること。

（エ）ハラスメントの原因や背景となる要因を解消するための措置

　　　　　ａ　業務体制の整備など事業主や労働者の実情に応じ、必要な措置を講ずること。

　　　ｂ　労働者側も制度等の利用ができるという知識を持つことや、周囲と円滑なコミュニケーションを図りながら自身の制度の利用状況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等を、制度利用の対象となる労働者に周知・啓発することが望ましいこと。

（オ）上記の措置と併せて講ずべき措置

　　　　　ａ　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ずるとともに、その旨を労働者に周知すること。

　　　　　ｂ　相談をしたこと又は事実関係の確認・調査に協力したこと等を理由として不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、労働者に周知・啓発すること。

【参考】「雇用における男女の均等な機会と待遇の確保のために」（厚生労働省ホームページ）

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/danjokintou/index.html>

**３　職場におけるパワーハラスメントの防止**

（１）職場におけるパワーハラスメント

職場におけるパワーハラスメント（パワハラ）とは、**「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って、②業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるものであり、①～③までの要素を全て満たすもの」**をいいます。

※客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については、ハラスメントに該当しません。

労働施策総合推進法では、職場におけるパワーハラスメント防止のために、使用者に雇用管理上の防止措置が義務付けられています。　　　【労働施策総合推進法第30条の2】

職場のパワーハラスメントの行為類型として、以下の６種類があります【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）】。

1. 身体的な攻撃（暴行・傷害）
2. 精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）
3. 人間関係からの切り離し（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、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）

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」が示されていますが、個別の事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得ること、例は限定列挙ではないことに十分留意し、職場におけるパワハラに該当するか微妙なものも含め広く相談に対応するなど、適切な対応を行うことが必要です。

パワーハラスメントは、人の尊厳や人格を侵害する許されない行為であり、企業にとっても、職場の生産性の低下や人材の流出などといった損失につながります。

そのため、働く人、雇う人双方が、職場のパワーハラスメントを予防・解決するために取り組む必要があります。

厚生労働省では、職場のパワーハラスメントに関するポータルサイトを設けています。

※企業の取組、パワハラ裁判事例など、パワハラ対策についての総合情報サイト

「あかるい職場応援団」（厚生労働省）　<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>

（２）職場におけるパワーハラスメントの防止

　　　事業主は、職場におけるパワーハラスメントを防止するため、以下の雇用管理上の措置を講じなければなりません。

**ア　事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発**

（ア）職場におけるパワハラの内容やパワハラを行ってはならない旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発すること

（イ）行為者について厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等に規定し、労働者に周知・啓発すること

**イ　相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備**

（ア）相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること

（イ）相談窓口担当者が相談内容や状況に応じ、適切に対処できるようにすること

**ウ　職場におけるパワーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応**

（ア）事実関係を迅速かつ正確に確認すること

（イ）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こと

　　　　（ウ）事実関係の確認後、行為者に対する措置を適正に行うこと

　　　　（エ）再発防止に向けた措置を講ずること

**エ　そのほか併せて講ずべき措置**

（ア）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、その旨を労働者に周知すること

（イ）相談したこと等を理由として、解雇その他不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること

**－いわゆるブラック企業とは－**

ブラック企業について明確な定義はありませんが、一般的な特徴として、①労働者に対し極

端な長時間労働やノルマを課す、②賃金不払残業やパワーハラスメントが横行するなど企業全

体のコンプライアンス意識が低い、③このような状況下で労働者に対し過度の選別を行う、な

どと言われています。

このような企業に就職してしまった場合の対応としては、一義的には会社に対し問題点の改

善を求めていくことが考えられます。しかしながら、新入社員が単独で会社に問題点の改善を

求めて交渉等を行うのは現実的には非常に難しいと考えられます。したがって、問題点に応じ

て、外部の関係機関や労働組合に相談することも有効な手段と考えられます。

　（厚生労働省ホームページ「確かめよう労働条件」より引用）

<https://www.check-roudou.mhlw.go.jp/qa/roudousya/zenpan/q4.html>）

**４　職場におけるカスタマーハラスメントの防止**

（１）職場におけるカスタマーハラスメント

　　　職場におけるカスタマーハラスメントとは、**「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該 クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」**をいいます。

上記の定義から、カスタマーハラスメントには以下の3つの要素があるものと考えられます。

**①　顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行うこと**

**②　社会通念上相当な範囲を超えた言動であること**

**③　労働者の就業環境が害されること**

このうち、②の社会通念上相当な範囲を超えた言動に当たるか否かは、「言動の内容」及び「手段・態様」に着目し、総合的に判断しますが、いずれか片方のみで社会通念上相当な範囲を超える場合もあり得ます。なお、社会通念上不相当な「言動の内容」及び「手段・態様」としては、以下のものが挙げられます。

**ア　顧客等の要求の内容が妥当性を欠くもの**

（ア）要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がないもの

　（イ）要求の内容が、契約等により想定しているサービス等を著しく超えるもの

　（ウ）不当な損害賠償請求

**イ　要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動であるもの**

（ア）要求内容の妥当性に関わらず不相当とされる可能性が高いもの

a　身体的な攻撃（暴行、傷害等）

b　精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

c　威圧的な言動（大声での叱責、反社会的な言動等）

d 継続的（繰り返し）、執拗な（しつこい）言動

f　拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

g　差別的な言動

h　性的な言動

i 従業員個人への攻撃・要求

（イ）要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

　　a　商品交換の要求

　　b　金銭保障の要求

　　c　謝罪の要求（土下座を除く）

※クレームの全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、客観的にみて、社会通念上相当な範囲で行われたものは、いわば「正当なクレーム」であり、カスタマーハラスメントに当たらないことに留意する必要があります。

**（２）職場におけるカスタマーハラスメントの防止**

　　　【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）】においては、以下のようにカスタマーハラスメント等防止のための取組を行うことが望ましいとされています。

**ア 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備**

**（ア）相談先をあらかじめ定め、労働者に周知すること**

**（イ）相談先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こと**

**イ 被害者への配慮のための取組**

（ア）被害者のメンタルヘルス不調への相談対応

（イ）著しい迷惑行為を行った者に対する対応が必要な場合に一人で対応させない等の取

組）

**ウ 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、業種・業態

等の状況に応じた取組）

　　　また、国において「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等を公表しております。具体的にカスタマーハラスメント対策を講ずるための参考として、ご確認ください。

（『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル｣等を作成しました！』厚生労働省ホームページ

<https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_24067.html>）

**－職場のハラスメントについて相談したいときは－**

**○大阪府労働環境課（労働相談センター）**

・職場のハラスメントを含む、様々な労働問題についての相談を、労使双方から受け付けています（電話、面談、オンライン）。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 労働相談センター | 【労働相談】  06-6946-2600  【セクハラ・女性相談】  06-6946-2601 | 大阪市中央区北浜東3-14  エル･おおさか本館10階  （大阪メトロ・京阪天満橋駅徒歩約5分） |

※「セクハラ・女性相談」については希望により女性相談員の対応も可能です。

※オンライン相談については予約制となります。

（P102参照）

**○大阪労働局 雇用環境・均等部指導課**

・職場のハラスメントのほか、男女雇用機会均等法やパートタイム・有期雇用労働法、育児・介護休業法、仕事と家庭の両立支援対策などについての相談も可能です。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 大阪労働局雇用環境・均等部指導課  総合労働相談ダイヤル | 0120-939-009  （大阪府外、携帯電話等からは  利用不可）  06-7660-0072 | 大阪市中央区大手前4-1-67  大阪合同庁舎第2号館8階 |

○大阪府労働環境課では「職場のハラスメント防止・対応ハンドブック」も発行しています。次のＵＲＬからダウンロード可能です。併せてご覧ください。　<http://www.pref.osaka.lg.jp/sogorodo/keihatusahi-refureto/index.html>

