

職場におけるハラスメント

ハラスメントとは、他者に対する発言・行動等が本人の意図とは関係なく、他者を不快にさせたり、尊厳を傷つけたり、不利益を与えたり、脅威を与えることを言います。特に職場で起こりやすいハラスメントとして、セクシュアルハラスメントとパワーハラスメントがあります。また、妊娠・出産・育児休業等を理由とする不利益取扱い（いわゆるマタニティハラスメント）、カスタマーハラスメント等も、重大な問題です。

■セクシュアルハラスメント

性的な嫌がらせのことを言い、男女雇用機会均等法及び厚生労働省の指針では「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」と定義され、同性に対するものや、性的指向・性自認に関するものも含まれます。（※35ページ「性的指向や性自認に関するハラスメント」参照）

形態

●対価型セクシュアルハラスメント

職場において労働者の意に反する性的な言動が行われ、それを拒否したことで当該労働者が解雇、降格、減給等の不利益を受けること
《典型例》

- ・性的な関係を要求したが拒否されたため、当該労働者を解雇すること
- ・出張中に上司が体に触れたが抵抗されたため、当該労働者を不利益な配置転換すること
- ・事業所内で、事業主が日頃から労働者に係る性的な事柄について公然と発言していたが抗議されたため、当該労働者を降格させること

●環境型セクシュアルハラスメント

職場において労働者の意に反する性的な言動が行われ職場の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
《典型例》

- ・事業所内で上司が体に度々触れたため、当該労働者が苦痛に感じて就業意欲が低下していること
- ・同僚が取引先において労働者に係る性的な内容の情報を意図的かつ継続的に流布したため、当該労働者が苦痛に感じて仕事が手につかないこと
- ・事務所内にヌードポスターを掲示しているため、当該労働者が苦痛に感じて業務に専念できないこと

■パワーハラスメント

労働施策総合推進法及び厚生労働省の指針では、「職場における優越的な関係を背景として、業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動により、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）」と定義されています。また、パワハラにより心理的負荷を生じ、うつ病等の精神障がいを発症した場合も、業務上の疾病に該当し得るとされました。

形態

●身体的な攻撃

(例) 暴行・傷害

●精神的な攻撃

(例) 脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言

●人間関係からの切り離し

(例) 隔離・仲間外し・無視

●過大な要求

(例) 業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの要求

●過小な要求

(例) 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、仕事を与えない

●個の侵害

(例) 私的なことに過度に立ち入る

■いわゆるマタニティハラスメント

職場において行われる上司・同僚からの言動（妊娠・出産したこと、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す。

形態

●制度等の利用への嫌がらせ型

- ・解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの
(例) 産前休業の取得を相談したところ、退職を勧められた
- ・制度等の利用の請求又は制度等の利用を阻害するもの
(例) 育児休業の取得を相談したところ、男性であることを理由に拒否された
- ・制度等を利用したことにより嫌がらせ等をするもの
(例) 所定外労働の制限を請求していることを理由に、仕事をさせてもらえない

●状態（妊娠した、出産した、つわり等による労働能率の低下等）への嫌がらせ型

- ・解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの
- ・妊娠等したことにより嫌がらせ等をするもの
(例) 妊娠を報告したところ、早めの退職を勧められたり、仕事を任せてもらえなくなった

■カスタマーハラスメント

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ことです。

●カスタマーハラスメントの3つの要素

- 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

「社会通念上相当な範囲を超えた言動」か否かの判断については、「言動の内容」及び「手段・態様」に着目し、総合的に判断。「言動の内容」、「手段・態様」の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。

また、正当な指摘等を受けた事業者（労働者）の側の不適切な対応が端緒となっている場合があることにも留意する必要があります。

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。