

第2章 ハラスメントの法的な考え方

第1節 セクシュアルハラスメントについて

1 職場におけるセクシュアルハラスメントとは

職場（１）において行われる性的な言動（２）に対する

その雇用する労働者（３）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

第2章
法的な
ハラス
メント
考え方



（１）「職場」とは

労働者が通常就業している場所以外の場所（取引先、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等）であっても、「労働者が業務を遂行する場所」であれば「職場」に含まれます。

また、勤務時間外の「宴会」「懇親の場」などであっても、実質上職務の延長と考えられるものは「職場」に該当するとされており、実際には個別に判断されることとなります。

（２）「性的な言動」とは

① 性的な内容の発言

性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報を意図的に流布すること、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性体験談を話すこと等

② 性的な行動

性的な関係を強要すること、必要なく身体に触れること、わいせつ図画を配布・掲示すること等

（３）「労働者」とは

いわゆる正規雇用労働者のみならず、パートタイム・有期雇用労働者、契約社員などいわゆる非正規雇用労働者を含む、事業主が雇用するすべての労働者をいいます。また、派遣労働者に

については、派遣元事業主のみならず、派遣先事業主（派遣の役務の提供を受ける者）も、自ら雇用する労働者と同様に、対応する必要があります。

2 セクシュアルハラスメントの内容「対価型」と「環境型」

（1）対価型セクシュアルハラスメント

職場において行われる労働者の意に反する性的な言動に対する労働者の対応（拒否や抵抗）により、当該労働者が解雇、降格、減給等の不利益を受けること

- （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

（2）環境型セクシュアルハラスメント

職場において行われる労働者の意に反する性的な言動により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

- （例）・労働者が抗議しているにもかかわらず、事務所内にヌードポスターを提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
- ・同僚が取引先において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
- ・上司がたびたび胸等に触ったため、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

3 セクシュアルハラスメントの考え方

セクシュアルハラスメントについて、どのような言動を不快と感じるかは個人によって異なります。

一人ひとりの人格を尊重し、良好なコミュニケーションにより職場環境の改善を図るという観点から、**受けた者が不快であると感じたら、それは「受けた者にとってのセクシュアルハラスメント」**

ト』であると考えられます。その場合、受けた者がその中止や是正を求めることは認められる行為です。

しかし、事業主が中止を命じるなど、雇用管理上の問題として対応すべきものについては、その言動が事実であると認定され、かつ一定の客観性が必要であるとされています。

男女雇用機会均等法に関する通達では、客観性の判断の目安として、「**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ます。

ただし、労働者が明確に意に反することを示しているにもかかわらず、さらに行われる性的な言動は、職場におけるセクシュアルハラスメントと解される可能性があります。

【改正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の施行について(平成18年10月11日雇発第1011002号 最終改正令和2年2月10日雇均発0210第2号)】。

また、たとえ相手方が不快に感じなくても、他の人が不快と感じる、客観的に問題となるような言動は控えるべきです。

4 セクシュアルハラスメントになり得る言動

セクシュアルハラスメントの形態は様々であり、セクシュアルハラスメントになり得る言動には、以下のものがあります。ただし、これらはすべてのセクシュアルハラスメントを網羅するものではありません。

(1) 職場内外で起きやすいもの

① 性的な内容の発言関係

性的な関心、欲求に基づくもの

- ・スリーサイズを聞くなど身体的特徴を話題にすること。・聞くに耐えない卑猥な冗談を交わすこと。
- ・体調が悪そうな女性に「今日は生理日か」、「もう更年期か」などと言うこと。
- ・性的な経験や性生活について質問すること。
- ・性的な噂を立てたり、性的なからかいの対象とすること。

② 性的な行動関係

性的な関心、欲求に基づくもの

- ・ヌードポスター等を職場に貼ること。
- ・雑誌等の卑猥な写真・記事等をわざと見せたり、読んだりすること。
- ・身体を執拗に眺め回すこと。
- ・食事やデートにしつこく誘うこと。
- ・性的な内容の電話をかけたり、性的な内容の手紙・Eメール等を送ること。
- ・身体に不必要に接触すること。

性別により差別しようとする意識等に基づくもの

- ・女性であるというだけで、職場でお茶くみ、掃除、私用等を強要すること。

(2) 主に職場外において起こるもの

性的な関心、欲求に基づくもの

- ・性的な関係を強要すること。

性別により差別しようとする意識等に基づくもの

- ・カラオケでのデュエットを強要すること。
- ・酒席で、上司の側に座席を指定したり、お酌を強要すること。

5 ハラスメントの行為者、被害者になり得る者

事業主、上司、同僚に限らず、取引先、顧客、患者、学校における生徒などもセクシュアルハラスメントの行為者になり得ます。男性も女性も加害者にも被害者にもなり得るほか、異性に対するものだけではなく、同性に対するものも該当します。また、被害者の性的指向（恋愛・性愛に関する性別の対象）又は性自認（性別に関する自己意識）にかかわらず、意に反する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。

6 ジェンダーハラスメントとの関係

ジェンダーハラスメントとは、性別に関係するハラスメントとされています。

例えば・・・

- ・男性は名字で呼ぶのに、女性は名前で呼ぶ
- ・結婚、体型・容姿、服装などについての発言をする
- ・「女のくせに」「男のくせに」と言う
- ・「男の子、女の子」「おじさん、おばさん」と人格を認めないような発言をする
- ・女性のみにお茶くみをさせる など

これらのように、性別により差別しようとする意識に基づくものがこれに当たります。

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もあると考えられ、こうした言動をなくしていくことがセクシュアルハラスメントの防止の効果を高める上で重要です。

7 事業主が講ずべき措置、大臣の助言・指導等

(1) 事業主が講ずべき措置等

事業主に対し、「職場におけるセクシュアルハラスメント」を防止するため、ルール策定や相談体制の整備等、雇用管理上必要な措置を講ずることを義務付けており、職場でセクシュアルハラスメントが起こった場合、受けた者は、事業主に対し、適切な対応を求めることができます。

また、事業主がセクシュアルハラスメントを受けた者が相談したこと、または事実確認に協力した者に対して解雇その他不利益な取扱いを行うことを禁止しています。

【男女雇用機会均等法第11条第1項・第2項】

(2) 厚生労働大臣による助言・指導等

厚生労働大臣は、必要があると認めるときは、事業主に対して、報告を求め、又は助言、指導若しくは勧告をすることができます。

【男女雇用機会均等法第29条】

この勧告を受けた者がこれに従わなかったときは、企業名の公表の対象となります。

【男女雇用機会均等法第30条】

なお、事業主が上記に基づく報告をしなかったり、虚偽の報告をした場合は、過料（20万円以下）に処せられます。

【男女雇用機会均等法第33条】

第2節 パワーハラスメントについて

第2章 法的な ハラス メント 考 え 方 の

1 職場におけるパワーハラスメントとは

職場（１）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です。

- ・優越的な関係（２）を背景とした言動であって
- ・業務上必要かつ相当な範囲を超えた（３）ものにより
- ・労働者（４）の就業環境が害される（５）もの

※ 客観的に見て、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、パワーハラスメントに当たりません。



（１）「職場」とは

労働者が通常就業している場所以外の場所（取引先、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等）であっても、「労働者が業務を遂行する場所」であれば「職場」に含まれます。

また、勤務時間外の「宴会」「懇親の場」などであっても、実質上職務の延長と考えられるものは「職場」に該当するとされており、実際には個別に判断されることとなります。

（２）「優越的な関係を背景とした」とは

業務を遂行するに当たって、当該言動を受ける労働者が**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です。

（例）

- ・職務上の地位が上位の者による言動
- ・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
- ・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

（３）「業務上必要かつ相当な範囲を超えた」とは

社会通念に照らし、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言動をいいます。例えば、業務の目的を大きく逸脱した言動、業務を遂行するための手段として不適当な言動、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上許容される範囲を超える言動が挙げられます。

この判断に当たっては、**当該言動の目的や業務の内容・性質等の様々な要素を総合的に考慮**することが適当とされています。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す。

このため、個別の事案の判断に当たっては、相談窓口の担当者等がこうした事項に十分留意し、**丁寧に事実確認を行うことが重要**とされています。

（４）「労働者」とは

いわゆる正規雇用労働者のみならず、パートタイム・有期雇用労働者、契約社員などいわゆる非正規雇用労働者を含む、事業主が雇用するすべての労働者をいいます。また、派遣労働者については、派遣元事業主のみならず、派遣先事業主（派遣の役務の提供を受ける者）も、自ら雇用する労働者と同様に、対応する必要があります。

（５）「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、**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**が生じることをいいます。

この判断に当たっては、「**平均的な労働者の感じ方**」、すなわち、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者の多くが、就業する上で看過できない程度の支障が生じると感じると言動であるかどうかを基準とすることが適当とされています。なお、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合には、１回でも就業環境を害する場合があります。

2 行為類型とその例

職場におけるパワーハラスメントの状況は多様ですが、代表的な行為類型について、労働施策総合推進法に基づく指針の２（７）において、以下のとおり６つの類型が示されており、同指針ではさらに、当該類型に「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」が挙げられています。

6つの行為類型

- | | | |
|-----------|-----------|----------------|
| （１）身体的な攻撃 | （２）精神的な攻撃 | （３）人間関係からの切り離し |
| （４）過大な要求 | （５）過小な要求 | （６）個の侵害 |

（１）身体的な攻撃（暴行・傷害）

殴る、蹴る、相手に物をぶつけるなどの行為です。

（２）精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）

人格を否定するような発言（労働者の性的指向・性自認に関する侮辱的な発言を含む）をすること、必要以上に長時間にわたる厳しい叱責を繰り返し行うこと、他の労働者等の面前における大声での威圧的な叱責を繰り返し行うこと、相手の能力を否定し、罵倒するような内容の電子メール等を当該相手を含む複数の労働者あてに送信することなどの行為です。

（３）人間関係からの切り離し（隔離・仲間外し・無視）

自分の意に沿わない労働者に対して、仕事から外し、長期間にわたり、別室に隔離したり、自宅研修させたりすること、1人の労働者に対して同僚が集団で無視をし、職場で孤立させることなどの行為です。

（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）

長期間にわたる肉体的苦痛を伴う過酷な環境下での、勤務に直接関係のない作業を命ずること、新卒採用者に対し、必要な教育を行わないまま到底対応できないレベルの業績目標を課し、達成できなかったことに対し厳しく叱責すること、労働者に業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせることなどの行為です。

（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）

管理職である労働者を退職させるため、誰でも遂行可能な業務を行わせること、気にいらぬ労働者に対して嫌がらせのために仕事を与えないことなどの行為です。

（６）個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）

労働者を職場外でも継続的に監視したりすること、私物の写真撮影をしたりすること、労働者の性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の労働者に暴露することなどの行為です。

3 判断基準

パワーハラスメントについては、業務上の適正な指導との線引きが必ずしも容易でないこともあります。

まず、受けた者がパワーハラスメントであると感じた（**主観**）場合は、「受けた者にとってのパワーハラスメント」となります。

それがさらに雇用管理上の問題として職場で防止を図るべきものかどうかについては、業務の適正な範囲を超えているかどうかなど、**客観的な基準**によって判断される必要があります。「当該業務命令（指示）が合理的なものかどうか、また、合理的であるとしても、その言動の内容、程度、頻度などが、受けた者の人格や尊厳を侵害するまでの客観的に不適切なものかどうか、それにより受けた者の業務遂行や心身の状況に具体的な支障が生じているかどうか」がポイントとなります。

なお、上司から部下に対する言動として客観的に不適切と認められなくても、部下の精神的なダメージが大きい場合には、職務遂行に与えている影響を踏まえ、部下に対するフォローや、業務命令の手法の妥当性などを検討する必要があります。

4 事業主が講ずべき措置、大臣の助言・指導等

（1）事業主が講ずべき措置等

事業主に対し、「職場におけるパワーハラスメント」を防止するために雇用管理上必要な措置を講ずることを義務付けており、職場でパワーハラスメントが起こった場合、受けた者は事業主に対し適切な対応を求めることができます。また、労働者が職場におけるパワーハラスメントに関する相談等を行ったことを理由とする解雇その他不利益な取扱いを禁止しています。

【労働施策総合推進法第30条の2第1項・第2項】

（2）厚生労働大臣による助言・指導等

厚生労働大臣は、必要があると認めるときは、事業主に対して、報告等を求め、又は助言、指導若しくは勧告をすることができます。【労働施策総合推進法第33条第1項、第36条】

この勧告を受けた事業主がこれに従わなかったときは、企業名の公表の対象となります。

【労働施策総合推進法第33条第2項】

また、事業主が上記に基づく報告をしなかったり、虚偽の報告をした場合は、過料（20万円以下）に処せられます。

【労働施策総合推進法第41条】

第3節 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

1 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とは

職場（１）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（２）」や

育児休業等を申出・取得した「男女労働者（２）」の就業環境が害されることです。

※ 妊娠等の状態や育児休業制度等の利用等と嫌がらせ等となる行為の間に

因果関係があるものが、これらのハラスメントに該当します。

※ 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（３）に基づく

言動によるものはハラスメントには該当しません。



（１）「職場」とは

労働者が通常就業している場所以外の場所（取引先、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等）であっても、「労働者が業務を遂行する場所」であれば「職場」に含まれます。

また、勤務時間外の「宴会」「懇親の場」などであっても、実質上職務の延長と考えられるものは「職場」に該当するとされており、実際には個別に判断されることとなります。

（２）「労働者」とは

いわゆる正規雇用労働者のみならず、パートタイム・有期雇用労働者、契約社員などいわゆる非正規雇用労働者を含む、事業主が雇用するすべての労働者をいいます。また、派遣労働者については、派遣元事業主のみならず、派遣先事業主（派遣の役務の提供を受ける者）も、自ら雇用する労働者と同様に、対応する必要があります。

（3）業務上の必要性について

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については、ハラスメントには該当しません。

ただし、労働者の意をくまない一方的な通告はハラスメントとなる可能性があります。

＜ハラスメントに該当しない例＞

- ・業務体制を見直すため、上司が育児休業をいつからいつまで取得するのか確認すること。
- ・上司が、長時間労働をしている妊婦に対して、「妊婦には長時間労働は負担が大きいだろうから業務分担の見直しを行い、あなたの残業量を減らそうと思うがどうか」と配慮すること。

2 妊娠、出産等に関するハラスメントの内容

「制度等の利用への嫌がらせ型」と「状態への嫌がらせ型」

（1）制度等の利用への嫌がらせ型

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ものです。

① 妊娠、出産等に関する制度等

- ・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

② ハラスメントの具体例

解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの

- ・妊娠をしたので、重いものを運ぶ業務を制限するよう医師から指導され、配置転換を申し出たところ、配置転換する先がないため退職するよう言われた。
- ・産前休業の取得を上司に相談したところ、「休みをとるなら辞めてもらう」と言われた。

制度等の利用の請求等又は制度等の利用を阻害するもの

- ・「産休は認めない」と言われた。
- ・妊婦健診のために休暇を取得したいと上司に相談したら「病院は休みの日に行くものだ」と相手にしてもらえなかった。

制度等の利用をしたことにより嫌がらせ等をするもの

- ・同僚が「短時間勤務をするのは迷惑」と繰り返し言うこと。
- ・妊娠により立ち仕事を免除してもらっていることを理由に「あなたばかり座って仕事をしてずるい」と、同僚から仲間はずれにされ、仕事に手がつかない。

(2) 状態への嫌がらせ型

妊娠又は出産に関する言動により就業環境が害されるものです。

<ハラスメントの具体例>

解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの

- ・契約社員で働いており、妊娠したことを報告したら、これまでは指摘されていなかった勤務態度不良などを叱責され、「次の契約更新はしない」と言われた。
- ・妊娠したことを報告したら、「正社員からパートになれ」、「他の人を雇うので早めに辞めてもらっかない」と言われた。

妊娠等したことにより嫌がらせ等をするもの

- ・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。
- ・先輩や同僚から「就職したばかりのくせに妊娠して、産休・育休を取ろうなんて図々しい」、「こんな忙しい時期に妊娠するなんて」と何度も言われ、就業意欲が低下した。

3 育児休業、介護休業等に関するハラスメントの内容

(1) 対象となる制度等

- ・育児休業
- ・産後パパ育休（出生時育児休業）
- ・パパ・ママ育休プラス
- ・介護休業

- ・子の看護休暇
- ・介護休暇
- ・所定外労働の制限
- ・時間外労働の制限
- ・深夜業の制限
- ・育児または介護のための所定労働時間の短縮措置
- ・育児または介護のための始業時刻変更等の措置

(2) ハラスメントの具体例

解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの

- ・「男が育児休業なんて取るのか。人事考課で減点するぞ」と言われ、制度を利用させてもらえなかった。
- ・時間外労働の免除について上司に相談したところ、「次の査定の際は昇進しないと思え」と言われた。

制度等の利用の申出等又は制度等の利用を阻害するもの

- ・育児休業を取得したいと上司に相談したら、「育児休業は認めない。申出をするな」と言われた。
- ・介護休業について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」と言われた。「でも自分は請求したい」と再度伝えたが、再度同様の発言をされ、取得をあきらめざるを得ない状況に追い込まれた。

制度等の利用をしたことにより嫌がらせ等をするもの

- ・上司から「残業を免除されている人には仕事をさせられない」と繰り返し言われ、仕事を与えられない。
- ・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」と何度も言われ、精神的に非常に苦痛を感じている。

4 留意点

「労働者が制度の利用を請求したところ、上司が個人的に請求を取り下げよう言った場合」については、ハラスメントに該当し、事業主は措置を講じる必要があります。

一方、単に上司が個人的に請求等を取り下げよう言うのではなく、「**事業主として請求等を取り下げさせる（制度等の利用を認めない）場合**」については、そもそも制度等の利用ができる旨を規定している各法（例えば産前休業の取得であれば労働基準法第65条第1項）に違反することになります。

5 事業主が講ずべき措置、大臣の助言・指導等

（1）ハラスメントに関する規定

① 男女雇用機会均等法等における定め

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。**

職場でハラスメントが起こった場合、受けた者は事業主に対し、これらの法律に基づく適切な対応を求めることができます。

【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、育児・介護休業法第25条、同法施行規則第76条】

② 厚生労働大臣による助言・指導等

厚生労働大臣は、必要があると認めるときは、事業主に対して、報告を求め、又は助言、指導若しくは勧告をすることができます。

【男女雇用機会均等法第29条】、【育児・介護休業法第56条】

この勧告を受けた者がこれに従わなかったときは、企業名の公表の対象となります。

【男女雇用機会均等法第30条】、【育児・介護休業法第56条の2】

なお、事業主が報告をしなかったり、虚偽の報告をした場合は、過料（20万円以下）に処せられます。 【男女雇用機会均等法第33条】、【育児・介護休業法第66条】

（2）出産・育児に関する規定

労働基準法では、**産前産後休業**について、使用者は、以下の場合、その女性を就業させてはならないこととされています。

- ① 女性労働者が請求した場合、産前6週間（多胎妊娠の場合は14週間）
- ② 請求の有無に関わらず、産後8週間

（ただし、産後6週間を経過した女性が請求した場合において、その女性について医師が
支障がないと認めた業務に就かせることは、差し支えない。）

【労働基準法第65条】

また、産前産後休業中及びその後30日間の解雇は禁止されています。

【労働基準法第19条】

育児時間については、生後満1歳未満の子を養育する女性は、休憩時間と別に1日に2回、それぞれ少なくとも30分の育児時間を請求することができ、使用者はこの時間中はこの女性を使用してはなりません。

【労働基準法第67条】

その他、妊産婦等には**坑内業務・危険有害業務・労働時間等の制限等の定め**があります。

【労働基準法第64条の2、第64条の3、第66条】

さらに、男女雇用機会均等法でも、妊娠中及び出産後の女性労働者が保健指導や健康診査を受けられるようにする等の**健康管理に関する事業主の措置**の定めがあります。

【男女雇用機会均等法第12条、第13条、同法施行規則第2条の4】

（3）不利益な取扱いの禁止に関する規定

① 妊娠・出産等を理由とする不利益取扱い

女性労働者が妊娠・出産したことや、これに伴う休業制度を利用したこと等を理由とする不利益取扱いは禁止されています。

【男女雇用機会均等法第9条】

また、これらに関する労使紛争について紛争解決の援助を求めたことや調停の申請を行ったことを理由とする解雇その他不利益な取扱いも禁止されています。

【男女雇用機会均等法第17条第2項、第18条第2項】

② 育児休業・介護休業等の申出・取得等を理由とする不利益取扱い

育児休業・介護休業等の措置の利用等を理由とする解雇その他不利益な取扱いは禁止されています。

【育児・介護休業法第10条、第16条、第16条の4、第16条の7、第16条の10、第18条の2、第20条の2、第21条第2項、第23条の2、第25条第2項】

第4節 カスタマーハラスメントについて

1 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

2 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。

3 カスタマーハラスメントの例

（1）「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・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場合

(2)「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」の例

(要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの)

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的（繰り返し）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃・要求

(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)

- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）

4 パワーハラスメント防止に関する指針におけるカスタマーハラスメントの対策について

労働施策推進法に基づく指針においては、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。

- (1) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- (2) 被害者への配慮のための取組（被害者のメンタルヘルス不調への相談対応、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に対応させない等の取組）
- (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、業種・業態等の状況に応じた取組）

5 カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組み

事業主はカスタマーハラスメントを想定した事前の準備、実際に起こった際の対応として以下の取組を実施しましょう。

（カスタマーハラスメントを想定した事前の準備）

- ① 事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発
 - ・組織のトップが、カスタマーハラスメント対策への取組の基本方針・基本姿勢を明確に示す。
 - ・カスタマーハラスメントから、組織として従業員を守るという基本方針・基本姿勢、従業員の対応の在り方を従業員に周知・啓発し、教育する。
- ② 従業員（被害者）のための相談対応体制の整備
 - ・カスタマーハラスメントを受けた従業員が相談できるよう相談対応者を決めておく、または相談窓口を設置し、従業員に広く周知する。
 - ・相談対応者が相談の内容や状況に応じ適切に対応できるようにする。
- ③ 対応方法、手順の策定
 - ・カスタマーハラスメント行為への対応体制、方法等をあらかじめ決めておく。
- ④ 社内対応ルールの従業員等への教育・研修
 - ・顧客等からの迷惑行為、悪質なクレームへの社内における具体的な対応について、従業員を教育する。

（カスタマーハラスメントが実際に起こった際の対応）

- ⑤ 事実関係の正確な確認と事案への対応
 - ・カスタマーハラスメントに該当するか否かを判断するため、顧客、従業員等からの情報を基に、その行為が事実であるかを確かな証拠・証言に基づいて確認する。
 - ・確認した事実に基づき、商品に瑕疵がある、またはサービスに過失がある場合は謝罪し、商品の交換・返金に応じる。瑕疵や過失がない場合は要求等に応じない。
- ⑥ 従業員への配慮の措置
 - ・被害を受けた従業員に対する配慮の措置を適正に行う（繰り返される不相当な行為には一人で対応させず、複数名で、あるいは組織的に対応する。メンタルヘルス不調への対応等）。
- ⑦ 再発防止のための取組
 - ・同様の問題が発生することを防ぐ（再発防止の措置）ため、定期的な取組の見直しや改善を行い、継続的に取組を行う。
- ⑧ ①～⑦までの措置と併せて講ずべき措置
 - ・相談者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、従業員に周知する。
 - ・相談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、従業員に周知する。

第5節 ハラスメントを行った者や事業主に求められる法的責任について

（1）労働者の安全への配慮について ～労働契約法・労働安全衛生法～

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されています。【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ています。

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りません。

【労働安全衛生法第71条の2】

これらの考え方は職場のハラスメント全般にいえるものです。

ハラスメントが生じた際、会社が適切な対応をしなかった場合、使用者責任を果たしていないと
して、債務不履行責任を負うことがあります。

（2）行った者に求められる法的責任について

他人の権利又は法律上保護される利益を侵害する行為を**不法行為**といい、それにより損害が
生じた場合、行った者はその損害を賠償する責任を負います。不法行為の**成立要件**としては、行
った者の故意または過失により権利侵害と損害が発生したことが要求されます。【民法第709条】

職場のハラスメントは、個人の名誉、尊厳、プライバシーなどの人格権を侵害するものであり、不
法行為が成立すると認められれば、損害賠償責任が生じます。

① セクシュアルハラスメントの場合

公然とわいせつな行為をした場合や、わいせつな文書、図画等を頒布し、または公然と陳列す
る行為は、刑法に触れる場合があります。【刑法第174条、第175条】

暴行・脅迫を用いてわいせつな行為をした場合に**強制わいせつ罪**が成立し、暴行・脅迫を用い
て性交等をした場合に**強制性交等罪**が成立します。また、心神喪失や抗拒不能に乗じて、また
はその状態にさせ、わいせつな行為や性交等をした場合も**準強制わいせつ罪**及び**準強制性交
等罪**となります。【刑法第176条、第177条、第178条】

なお、強制わいせつ罪、強制性交等罪、準強制わいせつ及び準強制性交等罪は、**未遂であつ
ても罰せられます**。【刑法第180条】

その他、一般的に、**のぞき行為**は軽犯罪法に触れる行為となり、**意思に反して身体を触るなどの痴漢行為**は、迷惑防止条例違反、また、刑法の強制わいせつ罪に当たることがあります。

【軽犯罪法第1条】

また、**つきまとい行為**等は「ストーカー行為の規制等に関する法律」に抵触する場合があります。特定の者に対する恋愛感情その他の行為の感情又はそれが満たされなかったことに対する怨恨(えんこん)を充足する目的で行われるつきまとい、待ち伏せなどを行う行為が対象になります。

【ストーカー行為等の規制等に関する法律第2条】

被害者から警告を求める申し出があった場合、反復される恐れがあるときには、警察本部長等は警告を行うことができるとされています。

【ストーカー行為等の規制等に関する法律第4条】

つきまとい等をして不安を覚えさせることの禁止違反があり、さらに反復される恐れがあるときは、都道府県公安委員会はその行為の禁止と、防止するために必要な事項を命じることができます。

また、そのようなつきまとい等を反復することにより、ストーカー行為と認められた場合は、罰則もあります。 【ストーカー行為等の規制等に関する法律第3条、第5条、第18条】

② パワーハラスメントの場合

パワーハラスメントについても、言動の内容、程度などにより、刑法上の罪に当たる場合があります。例えば、暴力行為によりケガをさせた場合は**傷害罪**、ケガをさせなくても**暴行罪**に当たる可能性があります。 【刑法第204条、第208条】

また、身体的暴力でなくても、長期にわたる執拗な嫌がらせによるストレスで受けた者が精神的障がいになった場合などでは、**傷害罪**に当たる場合があります。

他にも、パワーハラスメントは、**名誉毀損罪**や**侮辱罪**、**脅迫罪**につながる可能性もあります。また、強制的に退職させた場合には**強要罪**に当たる可能性があります。

【刑法第230条、第231条、第222条、第223条】

なお、名誉毀損は、刑法の名誉毀損罪に問われる場合と、民法の不法行為に関連して名誉毀損による損害賠償・原状回復を求められる場合があります。

【民法第709条、第710条、第723条】

③ 刑事事件として処罰を求める場合の対応

刑法等に基づき処罰を求める場合、警察への被害届や告訴状の提出（刑事告訴）等をするようになります。刑事事件では、民事で訴える場合より要件が厳格であり、要件に不足があるなどの場合、受理されないこともあります。

（３）使用者（企業）に求められる法的責任について

使用者は、使用する労働者が職務遂行中に第三者に損害を与えた場合に、損害賠償責任を負うとされています。【民法第 715 条】

したがって、使用者は、雇用する労働者の言動が、不法行為となる職場のハラスメントと認められた場合には、損害賠償責任を負わなければなりません。

このほか、行った者が企業の代表者である場合には、当該企業も損害賠償責任を負うことになります。【会社法第 350 条】

他方、債権者は債務者の債務不履行により生じた損害について賠償の請求ができるとされており、使用者が職場の環境を整備する義務を果たさない場合などは、損害賠償責任を負わなければなりません。【民法第 415 条】

（４）消滅時効について

刑事事件を除き、一般債権（債務不履行や不法行為に基づく損害賠償請求権を含む）の消滅時効は、原則として「権利が行使できることを知ったときから 5 年間」と定められています。また、労働法上の賃金請求権の行使期間については、当面「3 年」とされています。なお、退職手当については「5 年」で時効となります。