

カスハラ対策が  
法令化！

セクシュアルハラスメント  
パワーハラスメント  
妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント  
カスマーハラスメント

# 防止・対応ハンドブック

## 職場のハラスメント

第1章  
ハラスメントの基本

第2章  
ハラスメントの  
法的な考え方

第3章  
事業主が雇用管理上  
講すべき措置

第4章  
職場のハラスメントに  
関する判例

第5章  
関係機関  
相談窓口一覧

## はじめに

大阪府労働相談センターでは、府民の皆さまから寄せられる様々な労働相談について、「労働者と使用者の自主的な話し合いによる解決」を支援するため、内容に応じた労働法関係の知識や情報の提供、話し合いを進める上での留意点等のアドバイスを行っています。

相談には、「職場におけるハラスメント・人間関係」に関するものが多く、その中には、労使双方が職場のハラスメントについての正しい知識を持っていれば未然に防止できたのではないか、あるいは、トラブルになった場合でも紛争が拡大せずに済んだのではないかと思われるケースもあります。

本冊子は、職場のハラスメントについて、セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント、妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント、カスタマーハラスメントに分けて、それぞれの基本的な考え方、ハラスメントを受けた時の対応を示し、さらにハラスメントの法的な整理、事業主が講じるべきハラスメントの防止対策等についてまとめたものです。

誰もがいきいきと働くことのできる快適な職場環境の確保、良好な労使関係の構築のため、広く府民の皆さまにご活用いただければ幸いです。

令和7年12月

大阪府 商工労働部 雇用推進室 労働環境課  
労働相談センター

# 本書における法律・指針の表記

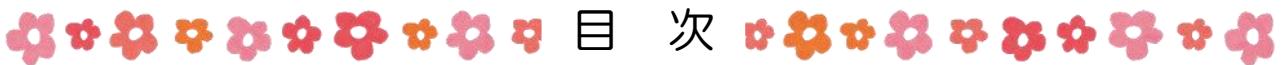
## 法律

- 男女雇用機会均等法・・・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  
(昭和四十七年法律第二百三十三号)
- 労働施策総合推進法・・・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(昭和四十一年法律第二百三十二号)
- 育児・介護休業法・・・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  
(平成三年法律第七十六号)

## 指針

- 均等法に基づく指針(告示第 615 号)・・・事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関する指針(セクシュアルハラスメント)  
(平成十八年厚生労働省告示第六百十五号)
- 均等法に基づく指針(告示第 312 号)・・・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する指針(マタニティハラスメント)  
(平成二十八年厚生労働省告示第三百十二号)
- 労働施策総合推進法に基づく指針・・・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する指針(パワーハラスメント・カスタマーハラスメント)  
(令和二年厚生労働省告示第五号)
- 育介法に基づく指針・・・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すべき措置等に関する指針(平成二十一年厚生労働省告示第五百九号)

※上記以外の法律及び指針は、本書の表記通りの名称です。



# 目 次

## 第1章 ハラスメントの基本 ..... 1

### 第1節 職場におけるハラスメントとは ..... 1

ポイント解説（1）：職場のハラスメントのレベルについて

### 第2節 ハラスメントを受けたらどう考えたらよいか ..... 4

ポイント解説（2）：職場のハラスメントによる精神障がいの労災の申請と  
傷病手当金制度について

### 第3節 ハラスメントの相談を受けた時の心構え ..... 13

ポイント解説（3）：求職者・就職活動中のハラスメント

## 第2章 ハラスメントの法的な考え方 ..... 16

### 第1節 セクシュアルハラスメントについて ..... 16

- 1 職場におけるセクシュアルハラスメントとは
  - 2 セクシュアルハラスメントの内容 「対価型」と「環境型」
  - 3 セクシュアルハラスメントの考え方
  - 4 セクシュアルハラスメントになり得る言動
  - 5 ハラスメントの行為者、被害者になり得る者
  - 6 事業主が講ずべき措置、大臣の助言・指導等
- ★ジェンダーハラスメント、SOGI（ソジ）ハラスメント

### 第2節 パワーハラスメントについて ..... 21

- 1 職場におけるパワーハラスメントとは
- 2 行為類型とその例
- 3 判断基準
- 4 事業主が講ずべき措置、大臣の助言・指導等

### 第3節 カスタマーハラスメントについて ..... 25

- 1 カスタマーハラスメントとは
- 2 カスタマーハラスメントの3つの要素
- 3 カスタマーハラスメントの例
- 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
- 5 カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組み

## 第4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 ..... 28

- 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
- 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」
- 3 育児休業、介護休業等に関するハラスメントの内容
- 4 留意点
- 5 事業主が講すべき措置、大臣の助言・指導等

## 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 ..... 34

## 第3章 事業主が雇用管理上講すべき措置 ..... 37

### 第1節 法律で定められている事業主が雇用管理上講すべき措置 ..... 37

### 第2節 社内窓口としての具体的な相談対応の流れ ..... 38

### 第3節 職場のハラスメントを起こさないために、どのようなことに気付けたらよいか ..... 47

## 第4章 職場のハラスメントに関する判例 ..... 50

### 第1節 セクシュアルハラスメントについて ..... 50

### 第2節 パワーハラスメントについて ..... 52

### 第3節 カスタマーハラスメントについて ..... 55

### 第4節 妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント、不利益処分について ..... 56

## 第5章 関係機関相談窓口一覧 ..... 57



## 第1章 ハラスメントの基本

### 第1節 職場におけるハラスメントとは

職場におけるハラスメントについて、法律では以下のように定められています。

#### 「セクシャルハラスメント」

→ 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

(例) 身体に触る、性的な話をする、性的なことを尋ねる、その人の性的なことを暴露するなど

#### 「パワーハラスメント」

→以下の3つの要素をすべて満たすもの

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

※ 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ハラに当たりません。

(例) 暴力、暴言、仲間外し、仕事をさせない、できない仕事を無理にさせる、プライバシーの侵害など

#### 「カスタマーハラスメント」（労働施策総合推進法に基づく指針における定義）

→ 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

#### 「妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント」

→ 「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」の就業環境が害されること

※ 妊娠の状態や育児休業制度等の利用等と嫌がらせとなる行為の間に因果関係があるもの

(例) 妊娠報告をしたら「正社員からパートになれ」と言う、「男のくせに育休を取るなんてあり得ない」と言う、介護休業を取得すると「人事考課で減点する」と言う、など

## 【ポイント解説（1）：職場のハラスメントのレベルについて】

一口に「ハラスメント」と言っても、そのレベルは異なります。

まず、ハラスメントを受けた者が「不快・つらい」、「苦痛」、「意に反する」等と感じたならば、  
『受けた者にとっての職場のハラスメント』になる、と考えられます。

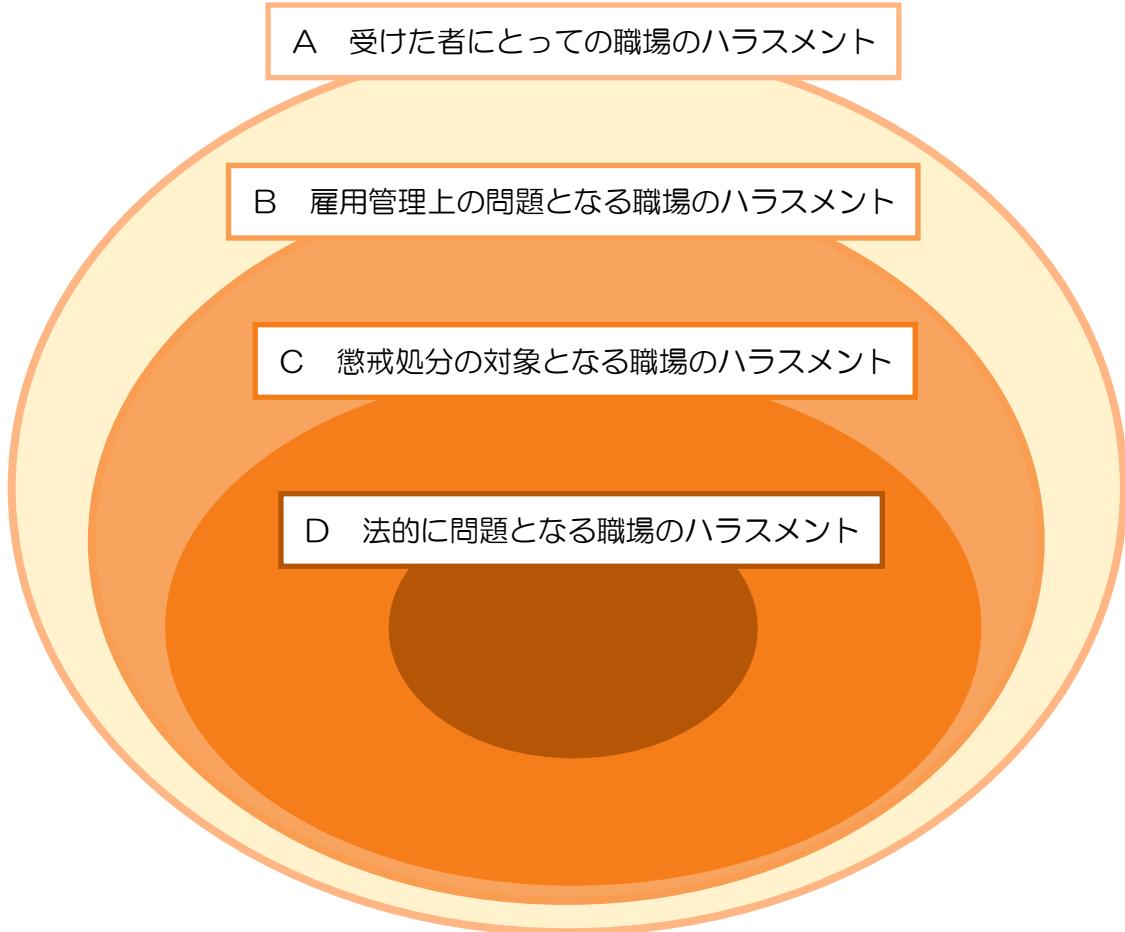
その上で、それが、

職場として対応しなければならない『雇用管理上の問題となる職場のハラスメント』  
であるかどうかを考えることになります。

また、もっとひどい場合には、

裁判で損害賠償が認められるほどの『法的に問題となる職場のハラスメント』  
に当たる場合があります。

この図では、中心部へ行くほど深刻さや不適切さなどが強いと言えます。



### A：受けた者にとっての職場のハラスメント

一番外側の楕円です。ここでは受けた者が「主觀」でハラスメントと感じるもの全体をさします。

### B：雇用管理上の問題となる職場のハラスメント

雇用管理上の問題となるハラスメントとは、職場において、また、職務に関係して行われる言動として不適切と認め得る一定の客觀性（内容・程度・頻度・影響等）が必要とされるものです。

例えば、パワーハラスメントを考えると、職場において指揮命令は必要であり、職務権限に基づく上下関係には必然性があります。

指揮命令を受けた部下がパワーハラスメントだと感じたことの全てが「職場のパワーハラスメント」に当たるわけではありません。業務上必要かつ相当な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与える、又は職場環境を悪化させる行為であれば、「雇用管理上の問題となる職場のハラスメント」となります。

### C：懲戒処分の対象となる職場のハラスメント

事業主の判断により、行った者に懲戒処分を行うことが相当と考えられるハラスメントです。懲戒処分を行うには、就業規則等に基づき、相当な処分を適正な手続きで行わなければなりません。

### D：法的に問題となる職場のハラスメント

男女雇用機会均等法、労働施策総合推進法、育児・介護休業法等の労働関係法令や、民法や刑法の問題となる領域です。

※ ただし、Aには入るが、Bには入らない部分、すなわち、職場の雇用管理上の問題とまでは言えない「受けた者にとってのハラスメント」であっても、職場の中で人間関係に悩んでいる人がいる以上、よりよい職場づくりのために、可能な限り、職場の中で話し合うことが望ましいと言えます。

職場のハラスメントといえるか、ということを考えるとき、

「受けた者にとってのハラスメント」

「雇用管理上の問題となるハラスメント」

「懲戒処分の対象となるハラスメント」

「法的に問題となるハラスメント」

という異なるレベルがあるということを

理解すれば、分かりやすいのではないかでしょうか。



## 第2節 ハラスメントを受けたらどう考えたらよいか

### 1 気持ちを整理して冷静になる

職場の中で上司や同僚からハラスメントを受けると、多少なりともショックを受け、気持ちが混乱してしまいます。まずは、気持ちを落ち着かせることが大切です。

気持ちの整理が困難なときや、対応方法が分からぬときは一人で悩まず、信頼できる身近な人や上司に相談したり、公的な相談窓口などを利用することも有効です。

### 2 自分を責める必要はない

職場のハラスメントは、上司と部下との上下関係を背景とする言動、仕事上の指摘や注意に附隨する言動であることが多くみられます。

そのため、上司からハラスメントを受けたとき、それが法的に問題となるハラスメントであっても、「部下である自分に原因がある」「ハラスメントを受けても仕方がない」などと自分自身を責めてしまいがちです。

しかし、たとえ自分の業務上のミスに対する指摘であっても、上司等がハラスメントをしても良いということにはなりません。業務上のミスについて反省し、今後改善していくことは大事ですが、ハラスメントを受けたことで自分を責める必要はありません。

### 3 ハラスメントであると感じた言動を記録する

ハラスメントであると感じた場合、その言動を記録しましょう。自分の気持ちの整理にもなり、また、事業主に組織としての対応（例えば、問題のある言動をやめさせる、関係改善のとりなしなど）を求める場合に、「客観的に不適切な事実」であるとの説明がしやすくなります。事後でも覚えている範囲で記録しましょう。



- いつ・どこで・誰から
- どのような言動を受けたか
- その言動に対してどのように感じたのか

- その言動に対してどのような対応をしたか
- なぜそのような対応をしたのか
- 言動を受けたときに他に誰がいたか
- 周囲はどのような状況だったか

ほかにも、ハラスメントにあったことを話したり、相談した人がいれば、そのことも書いておきましょう。

また、可能であれば、罵倒や暴言、威圧的な発言などを録音しましょう。それが有効な証拠となる場合もあります。ただし、就業規則等で録音や録画が禁止されている場合は、これらを無断で行うと懲戒処分の対象となる場合があるので注意してください。

## 【職場のハラスメント記録のつけ方例（セクシュアルハラスメントの場合）】

日 時	事実経過		受けた者の気持ち、対応の趣旨など
	行った者の言動等	受けた者の対応状況等（第三者の関係状況含む）	
○月○日 ○時頃	<ul style="list-style-type: none"> <li>忘年会の後、係長から、同僚の男性社員と共にタクシーで自宅まで送ると誘われ、同乗。途中で同僚が降りた後、「恋人はいるのか」と繰り返し聞かれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>誘いに応じる。</li> <li>「恋人はいません」と答え続ける。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>同僚も一緒であるため、特に断る理由なし。</li> <li>繰り返し聞かれることが嫌だったが、上司であり、関係が気まずくなってはいけないと思った。</li> </ul>
○月○日 ○時頃	<ul style="list-style-type: none"> <li>残業。仕事を終えて帰ろうとすると、係長から「自家用車で家まで送る」と誘われる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>誘いに応じる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>夜道を歩かなくてすむ。</li> <li>忘年会の日のことも気になつたが、上司であり、断ってその後の関係が気まずくなってはいけないと思った。</li> </ul>
○月○日 ○時頃	<ul style="list-style-type: none"> <li>車内で係長が「君が残業していた時は嬉しかった」と発言。</li> <li>自宅近くの信号で止まっている時に肩に手を回してきた。</li> <li>払った後、右手を握ってきた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>聞くだけで返答せず。</li> <li>黙ってさりげなく係長の手を払う。</li> <li>握られないように両手を動かす。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一方的な不快な発言だった。</li> <li>拒否の意思表示。</li> <li>暗に防御と行動の中止を求める。</li> <li>翌日からの仕事に支障が出たら困るので、はっきりと拒否できなかつた。</li> </ul>
○月○日 ○時頃	<ul style="list-style-type: none"> <li>自宅前に着き、車から降りる。</li> <li>係長は、嬉しそうに「また明日」と発言。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「ありがとうございました」と言って車を降りる。</li> <li>帰宅後、電話で友達に話す。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>送ってもらったことに対する形式的な発言。</li> <li>翌日からの仕事が苦痛になった。</li> </ul>



## 4 できれば相手に対して「NO！」の意思表示をする

受けた者自身が、自分にとって苦痛・つらいと感じた場合は「NO！」の意思表示をしましょう。

意思表示がなければ、受けた者が苦痛に思っていることが相手に伝わっていない場合や、行為が受け入れられたと誤解される場合も考えられます。

他方、相手との関係性が悪化するのが心配、恥ずかしい、思い出すとぞつとする、相手からの仕返しが怖いなど、意思表示をしたくても言いにくい状況で言動が起こることも多く、意思表示ができないときは無理をする必要はありません。

次善の策として、間接的な言い回しを試みることや、メールや手紙による方法の他に、同僚や先輩、上司から伝えてもらうなど、何らかの方法で意思表示することも選択肢の一つです。

また、上司からの業務命令や先輩からの指示、ミスに対する指導に伴う言動の場合は、「職務遂行上の問題は真摯に受け止めて（理解して）改善するが、それに伴う人格を傷つける言動や苦痛に思う言動はやめて欲しい」などと、職務の遂行とダメージを受けた言動とを区別して意思表示することが良いでしょう。

### 【職場のハラスメントについて、意思表示をする書面の一例】

＜書面例① セクハラの場合で、行った者に強く抗議し、言動の中止を求めるとき＞

#### 要 望 書

株式会社〇〇〇〇 〇〇課長様

〇〇課長は、〇年〇月〇日、〇〇ホテルのラウンジで、私に対し「男性経験は多いほうがよい」と発言され、また、〇月〇日には、同乗したバスの車内で体を触られました。

このような言動は、女性を性的な関心の対象としてのみ見るものであり、勤務時間外とはいえ、私が望むものではなく、強い不快感を覚えたところです。

また、上司として信頼していた〇〇課長のこのような言動は、職務上の信頼関係も崩してしまうものであり、このままでは私の職務に支障が出てしまいます。

このような言動は、男性上司の女性の部下に対するセクシュアルハラスメントであると考えます。今後、私が精神的な苦痛を受けることなく職務に精励することができるよう、このような言動を厳に謹んでいただくよう、強く要望いたします。

〇年〇月〇日

株式会社〇〇〇〇 〇〇課 (氏名) 印

## &lt;書面例② セクハラの場合で、事業主に苦情を申し立て、対応を要求するとき&gt;

## 通知書

株式会社〇〇〇〇 代表者役職名・氏名 様

私こと〇〇〇〇は、〇年〇月〇日〇時頃、〇〇において、〇〇部〇〇〇〇氏から、私の意に反する性的な言動(セクシュアルハラスメント)を受けました。

〇〇〇〇氏は、私の上司であり、申し出をためらっていましたが、精神的なダメージが強く、現在、身体症状が出て、出勤することができません。これは、個人間の問題ではなく、当社の女性社員の就業環境が著しく侵害された労務管理上の問題です。

つきましては、早急に事実関係をご確認の上、迅速かつ適切な対応をお願いいたします。

なお、私が〇〇〇〇氏から受けた性的な言動の内容等については、別添記録をご確認ください。

〇年〇月〇日

株式会社〇〇〇〇 〇〇課 (氏名) 印

## &lt;書面例③ パワハラの場合で、まずは相手に気持ちを伝え、言動の態様の変更などを求めるとき&gt;

## ご相談

株式会社〇〇〇〇 〇〇課〇〇係長 〇〇〇〇 様

日頃からのご指導、ご鞭撻に深く感謝申し上げます。ご多用のところ、突然お手紙を差し上げて申し訳ございません。大変悩んでいることがあり、〇〇係長にご相談させていただきたく、筆を取りました。

実は、〇〇係長から職務に係るご指導をいただく際、時折、突然大声で怒鳴られたり、わからぬ点をお聞きすると、「そんなこともわからない社員は不要だ」と厳しく言われたり、その後一切の質問を受け付けていただけないということがあります。そのようなご対応は、私にとっては大変辛く感じられ、また、その後気持ちが動転し、さらに失敗を重ねてしまうのではないかと不安にとらわれるばかりで、とても改善を考えられる精神状態ではございません。

私の至らぬ点をご指導いただけることは感謝しておりますが、大声で怒鳴られることなく、また、私からの質問について、お答えのヒントだけでも具体的にアドバイスいただければと望んでおります。

このようなことを直接申し上げると、単に不満を申し上げているような印象を与えてしまうのではないかと悩んでおりましたが、先週から不眠が続くなど、体調に影響が出てきております。

引き続き、〇〇係長のご指導を賜りながら、職務に精励していく所存ですので、趣旨をご理解賜り、善処頂きますよう、どうぞよろしくお願ひ申し上げます。

〇年〇月〇日 株式会社〇〇〇〇 〇〇課 (氏名) 印

＜書面例④ パワハラの場合で、上司等に指揮命令系統上の対応を求めるとき＞

ご相談

株式会社〇〇〇〇 〇〇課長 〇〇〇〇 様

いつもお世話になっております。ご多用のところ申し訳ございません。ご相談にのっていただきたいことがあります、お手紙を差し上げました。

実は、〇〇係長から職務に係るご指導をいただく際に、突然、大声で怒鳴られたり、わからない点をお聞きすると、「そんなこともわからない社員は不要だ」と言われ、一切質問を受け付けていただけないということがしばしばございます。最近、そのような〇〇係長からの対応が非常に辛く、日々戸惑っております。

大声で怒鳴られることなく、通常の話し方で、具体的な改善点をご指摘頂くことを切に望んでおります。

このようなことを〇〇課長に申し上げてよいものかどうか悩んでおりましたが、2週間前から不眠が続き、また、職務中においては、いつ怒鳴られるか不安で集中力を欠き、さらに能率が落ちていくように思われてなりません。

できるだけ早く〇〇課長に詳しい事情をお聴きいただけますことを願っております。

どうかご配慮、ご対応の程、よろしくお願ひ申し上げます。

併せまして、本内容につきましては、くれぐれも〇〇課長限りのお取り扱いにてお願ひ申し上げます。

〇年〇月〇日

株式会社〇〇〇〇 〇〇課 (氏名) 印

## 5 行った者と事業主に望むこと・求めるなどを整理する

職場におけるハラスメントを受けた場合には、どのような対応をして欲しいかを検討することで、行った者と事業主に望むこと・求めるなどを伝えやすくなります。

### 望むこと・求めるなどの例

- ・ 言動を中止して欲しい
- ・ 行った者に謝って欲しい
- ・ 行った者と仕事上、関わらないようにして欲しい
- ・ 職場の問題としてきちんと対応して欲しい
- ・ 行った者を処分して欲しい

伝える相手を、行った者と事業主とで分けて考えると、次のようにになります。

#### 行った者：言動の中止、謝罪、慰謝料など

#### 事業主：言動の中止の措置、行った者からの謝罪を促す措置、行った者の処分、配置転換、 事業主としての謝罪、事業主からの慰謝料、再発防止策など

なお、慰謝料については、行った者、事業主が応じなければ、最終的には裁判で争うことになります。また、行った者の処分や人事異動など、事業主の権限に属するものは、その裁量が認められており、希望する結果になることが難しい場合もあります。

### 6 事業主からの適切な対応を求めるため、社内の相談窓口に申し出る

職場においてハラスメントであると感じることについて、受けた者が直属の上司等に相談し、望むような解決が速やかに図られるのであれば、それを要望することも一つの方法です。

しかし、そのような解決が難しい場合や、職場の問題として取り上げてもらいたいときには、社内の相談窓口に申し出ることも可能です。

なお、これらのハラスメントについては、以下の指針で事業主が相談窓口を設けることとされています。

セクシュアルハラスメント：「均等法に基づく指針(告示第 615 号)」

パワーハラスメント：「労働施策総合推進法に基づく指針」

妊娠・出産・産前産後休業等に関するハラスメント：「均等法に基づく指針(告示第 312 号)」

育児休業・介護休業等に関するハラスメント：「育介法に基づく指針」

社内に明確な窓口がない場合は、言動を行った者の上司に申し出るか、人事担当者（もしくは担当部署）に直接申し出てみましょう。申し出るときは、記録をもとに、事実関係、背景事情、自身の望むこと・求めることをある程度固めた上で、正確に伝え、迅速かつ適切な対応を依頼することが効果的と思われます。

### 7 労働組合に相談する

労働組合とは、労働者が主体となって自主的に労働条件の維持改善とその他経済的地位の向上を主たる目的とする団体です。労働組合には、その企業の従業員だけで組織する企業別組合や、

所属する企業にとらわれず1人でも入ることのできる合同労組（ユニオン）などがあり、その形態は様々です。

労働組合に相談し、団体交渉等を通じて事業主に対し、ハラスメントのない職場をつくり、職場環境を整備するよう要求することも一つの方法です。

具体的には、事業主に労働協約や就業規則等にハラスメントの防止規定を明記することや、適切な措置を行うことなどを要求することが考えられます。

## 8 公的な機関に相談する

社内の解決を進めることが難しそうな場合、社内の対応を求めていく道筋を相談したい場合は、外部の公的機関等に相談することも一つの方法です。専門的な知識や情報を持つ公的機関に相談することは、気持ちの整理や、行った者や事業主への希望事項を決めるにも有益です。

また、不当な退職強要、長時間労働の強要、有給休暇を取らせない、合理性のない労働条件切り下げ、不当な配置転換等々、労働契約や労働条件の問題と一体となって職場のハラスメントの問題が生じる場合があります。これらが労働基準法、労働契約法、労働組合法など、労働関係法令に直接関わる問題であれば、法令に基づく是正を求めながら（場合によっては監督官庁の指導を求めながら）、職場のハラスメントへの対処策を考える必要があります。



## 【ポイント解説（2）：職場のハラスメントによる精神障がいの労災の申請と傷病手当金制度について】

### 1 精神障がい等に関する労災の申請

職場のハラスメント（セクシュアルハラスメントも対象）によって精神障がい（うつ病など）を発病した場合、労災として認定されるケースがあります。認定されるのは、その発病が仕事による強いストレスによるものと判断できる場合に限られ、厚生労働省が定めた「心理的負荷による精神障害の認定基準」【平23.12.26 基発1226第1号】によれば、以下の要件があります。

- ① 認定基準の対象となる精神障害を発病していること
- ② 認定基準の対象となる精神障害の発病前おおむね6か月の間に、業務による強い心理的負荷が認められること
- ③ 業務以外の心理的負荷や個体側要因（例：精神障がいの既往歴や重度のアルコール依存状況など）により発病したとは認められること

労災申請は使用者が代行して手続きを行うこともあります、本来は労働者本人が行うものです。認定手続は労働基準監督署が行います。まずは最寄りの労働基準監督署へ相談しましょう。

（参考）厚生労働省ホームページ

精神障害の労災認定

[https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_34888.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_34888.html)

セクシュアルハラスメントによる精神障害の労災認定について

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kouyou\\_roudou/roudoukijun/rousai/090316\\_00001.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kouyou_roudou/roudoukijun/rousai/090316_00001.html)

※ 「障害」の「害」のひらがな表記の取扱いについて

大阪府では、障がいのある方の思いを大切にし、府民の障がい者理解を深めていくため、大阪府が作成する文書等においてマイナスのイメージがある「害」の漢字をできるだけ用いないで、ひらがなで表記することとしています（法令等を引用する場合を除く）。

## 2 傷病手当金給付制度

私傷病（業務外の事由による病気やケガ等）により会社を連続して4日以上休み、賃金の全部または一部が受けられない場合は、健康保険から傷病手当金が支給される場合があります（ただし、国民健康保険には傷病手当金給付制度はありません）。傷病と職場のハラスメントの因果関係の証明が難しいことが多いため、まずは傷病手当金を申請し、労災が認定された後に切り替える場合もあります。

傷病手当金の申請手続には、医師の証明が必要です。事業主へ申し出るか、加入している健康保険の取扱機関へ相談しましょう。

「協会けんぽ」の場合は以下を参照してください。

<https://www.kyoukaikenpo.or.jp/g3/sb3040/r139/>

全国健康保険協会（協会けんぽ） 大阪支部：06-7711-3570

### 第3節 ハラスメントの相談を受けた時の心構え

社内の相談窓口においては、ハラスメントを受けた者の苦痛・つらいという感じ方を尊重し、ハラスメントの内容や状況に応じて適切に対応することが必要です。

また、ハラスメントが現実に生じている場合だけでなく、発生の恐れがある場合や、ハラスメントに該当するか微妙な場合であっても広く相談に対応しましょう。

#### 1 二次被害の防止について

相談を受ける上で最も大切なことは、受けた者が「相談したこと」で再び傷つく「二次被害」が起こらないようにすることです。

相談を受けたときは、職場のハラスメントとされる言動が、上下関係など、意思表示がしづらい環境で起こりやすいことに留意し、自分自身の主觀や先入観を排除し、個人的な価値観に基づく安易な発言は慎みましょう。

#### 「二次被害」になり得る言動

##### 受けた者に落ち度や責任があつたと指摘する

- 「あなたにも隙があつた」
- 「なぜ今頃になつて」
- 「あなたもまんざらでもないよう見えたが」
- 「いやだと言わないあなたが悪い」
- 「ミスをするほうが悪い」など

##### 受けた者の性格の問題にする

- 「あなたは神経質すぎる」
- 「あなたはまじめすぎる」など

##### 受けた者に的外れな慰め方をする

- 「あなたが魅力的だから」
- 「あなたは人が良すぎるから」など

##### 行った者や言動を一般化する

- 「男はみんなそんなもの」
- 「みんなそうやってきた」
- 「仕事とはそんなもの」など



## 2 受けた者の置かれている状況を理解し、受けた者の立場に立って丁寧に話を聞く

ハラスメントを受けた者は、心理状態が不安定になり、怒り、屈辱感、無力感、自責など、様々な感情が入り乱れていることが少なくありません。相談では、こうした心理状況を理解し、できるだけその気持ちに共感する姿勢を示すことが大切です。

また、相談では、先入観を持たず、話を受け入れる姿勢を持つことが大切です。些細なことと思わず、真摯に受け止め、丁寧に耳を傾けましょう（傾聴）。

## 3 受けた者自身の判断を支える

相談では、ハラスメントを受けた者が問題点を整理し主体的な判断ができるよう援助し、それを支えることが必要です。「こうすべき」、「これをすればいけない」などと指示をするような対応は禁物です。

主体的な判断ができるよう、必要な情報を提供するなどのサポートを心がけましょう。

## 4 相談者のメンタルケアについて

ハラスメントを受けた者は、程度の差はあっても、ハラスメントを受けたことで精神的にダメージを受けています。また、強い苦痛を受けた場合には、メンタルケアが必要になることもあります。

そのような場合には、受けた者の了承を得て、医師等の専門家への橋渡しを行ったり、専門家の意見を聴きながら相談を進めるなどの対応を考えましょう。

## 5 相談者が行為を行った者への事業主の対応を望んでいない場合

ハラスメントを受けた者が、相談にはのってほしいが、行為を行った者への具体的な処分等の対応は求めないという場合もあります。そのような場合は、相談者の意向を基本にして、事業主として問題はないのか、また、取り組むべきこと（社内研修など）はないか、を検討することになります。

### 【ポイント解説（3）：求職者・就職活動中のハラスメント】

#### ・就活セクハラ

企業やその採用担当者が優越的な立場を利用して、就職活動中やインターンシップ中の学生等に行うセクシュアルハラスメントをさします。

均等法の改正により、求職者等（就職活動中の学生やインターンシップ生等）に対してもセクシュアルハラスメントを防止するための必要な措置を講じることが事業主の義務となります。

事業主が講ずべき具体的な措置の内容等は、今後、指針において示される予定です。

均等法に基づく指針（告示第615号）や労働施策総合推進法に基づく指針では、事業主は、就職活動中やインターンシップ中の学生に対しても、雇用する労働者と同様の方針の明確化や、相談があった場合の適切な対応等を行うことが望ましいとされています。

#### ・就活ハラスメント

企業やその採用担当者が優越的な立場を利用して、就職活動中やインターンシップ中の学生等に行うハラスメントをさします。

均等法に基づく指針（告示第615号）や労働施策総合推進法に基づく指針では、事業主は、就職活動中やインターンシップ中の学生に対しても、雇用する労働者と同様の方針の明確化や、相談があった場合の適切な対応等を行うことが望ましいとされています。

なお、オワハラ（就活終われハラスメント）とは、企業が就活生に対して、自社の内定又は内々定と引き替えに他社への就職活動を取りやめるよう強要すること、採用選考時期（6月1日以降）に学生を長時間拘束するような選考会や行事を実施すること等をさします。

厚生労働省は、「採用内定又は採用内々定と引替えに、他の事業主に対する就職活動を取りやめるよう強要すること等の青少年の職業選択の自由を妨げる行為等については、青少年に対する公平・公正な就職機会の提供の観点から行わないこと」とし、事業主が講ずべき措置の一つとして「公平・公正な就職機会の提供」を定めています。

## 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  
法ハ  
的ラ  
的な  
考ス  
メント  
方の



##### （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つたため、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」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日雇児発第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とも、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

##### 性的な关心、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」などとすること。
- ・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・電子メール等を送ること。
- ・身体に必要に接觸すること。

### 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 事業主が講すべき措置、大臣の助言・指導等

### （1）事業主が講すべき措置等

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、ルールの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出来ます。

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つたり、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】

### ★ジエンダーハラスメント

ジエンダーハラスメントとは、性別に関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

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。

### ★S O G I (ソジ) (Sexual Orientation And Gender Identity) ハラスメント

性的指向（恋愛・性愛に関する性別の対象）や性自認（性別に関する自己意識）に関する嫌がらせ。個人の性的指向や性自認を本人の承諾なく第三者に公表する「アウティング」という行為もセクシュアルハラスメントやパワーハラスメントに該当するとされています。

## 第2節 パワーハラスメントについて

### 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**となつたため、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ような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得ます。

## 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・ひどい発言）**

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、気にいらない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、「当該業務命令（指示）が合理的な物かどうか、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、受けた者的人格や尊厳を侵害するまでの客観的に不適切な物かどうか、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 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（1）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（2）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（3）もの**

- （1）「顧客」には、実際に商品・サービスを利用したものだけでなく、今後利用する可能性がある潜在的な顧客も含みます。
- （2）「当該クレーム・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」であるかどうかを総合的に勘案して判断すべきという趣旨です。
- （3）「労働者の就業環境が害される」とは、労働者が、人格や尊厳を侵害する言動により身体的・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に能力の発揮に重大な悪影響が生じる等の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指します。

### 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、総合的に判断します。「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

労働施策総合推進法の改正により、カスタマ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じることが事業主の義務となります。（施行日：公布後1年6か月以内の政令で定める日）

事業主が講ずべき具体的な措置の内容等は、今後、指針において示される予定です。

現在は、労働施策推進法に基づき厚生労働大臣が定めるパワーハラスメントの防止に関する指針（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、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で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4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された。
- ・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」と言わされた。

###### 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」と言わされた。
- ・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ほしい」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うしかない」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「妊娠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るよう言った場合」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る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 事業主が講すべき措置、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きた場合、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なければ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、妊娠婦等には**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】

同意できない状態を作り出したり、その状態を利用してわいせつな行為をした場合、**不同意わいせつ罪**が成立し、同意できない状態を作り出したり、その状態を利用して性交等をした場合、**不同意性交等罪**が成立します。【刑法第176条、第177条】

不同意わいせつ罪及び不同意性交等罪は、**未遂**であっても罰せられます。

【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もあります。

【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つ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陥った場合などでは、**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）等をすることになります。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。

## 第3章 事業主が雇用管理上講ずべき措置

### 第1節 法律で定められている事業主が雇用管理上講ずべき措置

職場におけるパワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、カスタマーハラスメント、妊娠・出産・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に、事業主に対し、以下の必要な措置を講ずることを義務付けています。

**※カスタマーハラスメントについても法改正により義務付けられます。**

(公布日：令和7年6月11日。施行日：公布後1年6か月以内の政令で定める日)

施行日や具体的な措置の内容は、今後政省令等で定められる予定です。

#### 事業主が雇用管理上講ずべき措置

- 1 事業主のハラスメント防止に係る方針等の明確化及びその周知・啓発
- 2 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
- 3 職場におけるハラスメントへの迅速かつ適切な対応
- 4 併せて講ずべき措置

ちょっとイヤなことがあったら、  
すぐに「ハラスメントだ！」と言って…  
今どきの者はけしからん。  
社会常識がない。

強い立場の人にそう言われたら、  
何も声が上がらなくなりますよ。  
それに、これまでの自分の常識を再考してみると、  
改善の余地もあるかもしれません。



## 第2節 社内窓口としての具体的な相談対応の流れ

※ 以下、太字1～4は法律で定められた指針の内容の要約です。

### 1 事業主のハラスメント防止に係る方針等の明確化

#### 及びその周知・啓発



- (1) 事業主（トップ）が以下を明確化し、管理・監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

- ハラスメントの内容
- ハラスメントを行ってはならない旨の方針

（妊娠・出産・育児休業・介護休業等の場合、以下も併せて周知・啓発すること）

- 妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関する否定的な言動が、ハラスメントの発生の原因や背景となり得ること
  - 制度の利用ができること
- (2) ハラスメントの行為者に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の文書に規定し、管理・監督者を含む労働者に周知・啓発すること。



### 2 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

- (1) 相談窓口をあらかじめ定めること。
- (2) 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、ハラスメントの発生のおそれがある場合や、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。以下を明確化し、管理・監督者を含む労働者に周知・啓発すること。



## ポイント

### 以下のことに気を付け、ハラスメントを受けた人が望むことを確認しましょう

- 相談前には、相談者に、承諾なしに内容を誰にも漏らさない旨を伝える。
- ハラスメントを受け、つらい思いをしている相談者的精神的な負担を軽くすることを重視する。
- 相談に真摯に耳を傾け、受けた者の意思決定過程を含めてサポートすることを基本とする。
- **相談を受ける中で、相談者が望むことを確認する。**その中で、「相談者が事業主に具体的な対応を求めるもの」、または「（受けた者が積極的には求めないものの）その内容から、事業主として何らかの対応が必要であると認められるもの」について整理しましょう。



## 3 職場におけるハラスメントへの迅速かつ適切な対応

→ 次ページ以降にポイント

- (1) 事実関係を迅速かつ正確に確認すること。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 再発防止に向けた措置を講ずること。

## 4 併せて講ずべき措置

- (1) 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。
- (2) 相談したこと、事実関係の確認に協力したこと等を理由として、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。

## 【1】関係者等の調査（事情聴取と事実確認） を行いましょう



### （調査・事情聴取において）

- 聽取内容に係る守秘義務を厳守し、受けた者と行った者の双方の人権とプライバシーの保護に最大限配慮しなければなりません。
- 対象者には以下を伝え慎重に対処しましょう。
  - ・趣旨・目的を正しく説明する。
  - ・調査に協力することにより不利益な取扱いをしないこと。
  - ・名誉や人権、プライバシーなどに充分配慮すること。
- 主觀を排し、当事者の主張や要求を丁寧に聴き取りましょう。  
双方の主張を公平に聴きながら客観的な事実を明らかにしていく努力が重要です。
- 調査により、受けた言動の事実とその原因・背景等のすべてを明らかにできることが理想ですが、現実には難しいこともあります。  
まずは、**当該言動の内容、程度、頻度**はどのようなもので、**周囲にどのような影響を及ぼしているか**、それが「**雇用管理上問題となるハラスメント（客観的に不適切な職場のハラスメント）**」と認められるほどのものかどうか、について重点的に確認しましょう。

### （周辺関係者からの事情聴取等において）

- 必要に応じ、相談者の同意を得た上で、問題を知っている周辺の関係者等からの事情聴取や関係資料の収集を行います。もちろん関係者等のプライバシーも保護する必要があります。

### （応急処置について）

- 事実確認が完了していなくても、事案の性質や程度に応じ、必要であれば、受けた者の心身の状態等を考慮し、適切な応急措置（当事者を業務上引き離すなど）をとることも考えましょう。



## 【2】雇用管理上の問題となる職場のハラスメントといえるか どうかの判断を行いましょう

(事業主としての判断を行う)

○ 当該言動が、単に受けた者にとってのハラスメントにとどまらず、**客観的に不適切であり、対応策が必要な職場のハラスメントであると判断した場合には、その内容と受けた者の要望事項を踏まえ、事業主として行った者に対する方針を決定するとともに、迅速に対応策を講じます※。**

※ 方針と対応策の決定にあたっては、たとえば、人事担当の役職者、要望対応担当者、労働組合の役員等の社員を代表する立場の人などから構成する**ハラスメント対策委員会**のような場を設け、協議、検討することも有効です。

### ハラスメント対策委員会

透明性・公平性を確保しつつ、方針と対応策を検討し、事業主に対して助言や勧告を行います。

加えて、事業主の対応についても透明性・公平性を担保すべく、適宜、事情聴取への同席など実作業への参加、処分決定への参画・意見反映等も行います。

ただし、その役割は、事業主による対応のチェック・助言・勧告等にとどまり、最終決定や実施については、あくまでも事業主の責任として行うべきことを認識しておきましょう。

こんなことまで  
「セクハラ」「パワハラ」と  
言えるのでしょうか？



大切なことは、  
分類やネーミングではなく、  
具体的に、  
どこがどのように不適切で、  
改善の余地があるのか、などを  
考えることではないでしょうか。

### 【3】雇用管理上の問題となる職場のハラスメントと判断した場合

具体的な対応策は

「言動の中止」、「配置転換」、「受けた者への謝罪（を促す）」  
「行った者の（懲戒）処分」などが考えられます。

#### （行った者への対応にあたって）

- ・言動の不適切さと受けた者に与えた影響の程度に応じ、
- ・他の事例との均衡を図りながら、
- ・慎重かつ公正に行わなければなりません。

#### （懲戒処分を行う場合）

就業規則に基づくとともに、相当性の原則、一事不再理の原則、不遡及の原則など、法的なルールにしたがって対応する必要があります。

#### （受けた者と行った者への説明）

最終的な対応策については、受けた者と行った者へ丁寧に説明を行い、**問題解決と再発防止のために講じたもの**として、十分な理解が得られるようにしなければなりません。

#### （行った者から受けた者への謝罪について）

対応策として考えられる謝罪は、事業主がこれを強制することはできません。

業務命令で当該言動の中止や以後繰り返さないとの誓約を命じることはできますが、行った者の内心を変えることまで命じることはできないことに留意しなければなりません。

事業主としては、「職務に関係する言動として適切ではなく、受けた者の心身と職場環境などに支障が生じた」ことを丁寧に説明し、反省と謝罪を促しましょう。



## 【4】雇用管理上の問題となる職場のハラスメントとはいえない と判断した場合

ハラスメント対策委員会などで調査を行った結果、受けた者からの要望の対象とされた何らかの言動が客観的に確認できなかった場合、また、言動そのものは確認できたものの、雇用管理上問題となるハラスメント（客観的に不適切なハラスメント）とまで判断されない場合もあります。

また、客観的に不適切な要素があっても、その程度が軽い等の理由から、「受けた者が要望する処分に値するほどの職場のハラスメントとまで判断できなかった」場合には、その処分までは行えません。

（受けた者に対して）

受け付けた時点以降の経過を含め、確認できなかった事実、判断理由を誠実かつ丁寧に説明します。

（行った者、調査に協力した関係者に対して）

プライバシーに配慮しつつ、適宜必要な内容を説明します。

なお、雇用管理上の問題となる職場のハラスメントとはいえない場合でも、状況に応じ、次のような防止策等が必要とされることもあります。

- 行った者に対し、受けた者が苦痛・つらいと感じている事実を踏まえ、今後、結果として傷つかないような表現方法への変更などを促します。また、状況によっては、両者の関係（コミュニケーション）改善のための話し合いの場を設けます。
- 当事者双方に必要な説明を行った上で関係改善を促してもなお、改善が図られない場合、当面、可能な範囲でどちらかを配置転換するなどの対応も考えられます。



## 【5】再発防止、社内啓発

職場でハラスメントに関する問題が発生した場合、

- ・再度、社内において職場におけるハラスメントがあつてはならない旨の方針及び
- ・ハラスメントを行つた者については厳正に対処する旨の方針

を明確にすることで再発を防止することにつながります。

例えば、当事者双方のプライバシーに十分配慮した上で、

(特定の個人が想起されないような例を提示し、)

「ある言動が誰かを傷つける場合があること、不適切になる場合があること、職場のハラスメントに当たる場合があることについて社内全体に注意を促す」  
などの啓発を行うことも一つの方法です。

その際、企業がハラスメントのない職場づくりをめざしていること、いつでも気軽に相談して欲しいことなどを改めて周知することが効果的でしょう。

方法としては、文書の掲示・回覧、社内報への記載などが考えられます。

また、併せて、職場のハラスメントに関する意識を啓発するための研修や講習を改めて実施することも再発防止につながるでしょう。

なお、職場におけるハラスメントが生じた事実を確認できなかった場合であっても、社内啓発に向けた措置を行うことは重要です。

## 【6】要因解消の措置

ハラスメントは行ってはならないものであり、事業主・労働者の責務として、他の労働者に対する言動に注意を払うよう努めるものとされています。

### (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場合)

これらのハラスメントの場合、原因や背景となる要因を解消するための措置を講じることが必要です。

要因の中には、妊娠した労働者の体調不良による労働能率の低下や所定労働時間の短縮措置の利用等によって、周囲の労働者の業務負担が増大することから生じるものも少なくありません。

要因解消の措置として他の労働者への業務の偏りを軽減するなど、業務体制の整備や業務分担の見直し等が必要です。

### 関係者の責務について

#### (事業主の責務)

- (1) 職場におけるハラスメントを行ってはならないことその他職場におけるハラスメントに起因する問題に対する自社の労働者の関心と理解を深めること
- (2) 自社の労働者が他の労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修その他の必要な配慮をすること
- (3) 事業主自身（法人の場合はその役員）が、ハラスメント問題に関する理解と関心を深め、労働者に対する言動に必要な注意を払うこと

#### (労働者の責務)

- (1) ハラスメント問題に関する理解と関心を深め、他の労働者に対する言動に必要な注意を払うこと
- (2) 事業主の講ずる雇用管理上の措置に協力すること

これらの措置については下記の法律等に定められています。  
より詳細に確認されたい方はご参照ください。

#### **セクシュアルハラスメントに関する雇用管理上の措置**

【男女雇用機会均等法第11条】【均等法に基づく指針(告示第615号)】

#### **パワーハラスメントに関する雇用管理上の措置**

【労働施策総合推進法第30条の2】【労働施策総合推進法に基づく指針】

#### **妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントに関する雇用管理上の措置**

【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】

【均等法に基づく指針(告示第312号)】【育介法に基づく指針】

### 第3節 職場のハラスメントを起こさないために、どのようなことに気を付けたらよいか

職場のハラスメントが発生すると、ハラスメントを受けた者はもちろん、ハラスメントを行った者、職場、事業主のすべてに悪影響を及ぼすことになります。

**ハラスメントを受けた者**は、人格が傷つけられることにより、仕事への自信を喪失し、勤労意欲が低下し、精神的にもダメージを受け、場合によっては休職や退職を余儀なくされることもあります。

**ハラスメントを行った者**は、場合によっては会社から懲戒処分を受け、民法や刑法上の責任を問われ、社会的信用を失う可能性もあります。

**事業主**についても、職場の秩序が乱れ、社員の職務へのモチベーションやモラルが低下し、業務遂行や適正・効率的な組織運営が阻害され、生産性の低下につながる恐れがあります。

また、職場のハラスメントを受けたとの相談が寄せられたにもかかわらず、「たいしたことではない」、「個人間の問題で会社は関係ない」などの認識で真摯に対応しない、あるいは、相談を受け付けたとしても検討を尽くさず早々に打ち切るような対応をした場合、「適切な対処をしなかった」として法的手段に訴えられるなど、問題が大きくなる可能性もあります。

法的な争いになれば、事業主は、**使用者としての責任、社会的な責任**を問われ、時間と労力と費用を要するほか、場合によっては損害賠償金の支払いを命じられるケースもあります。また、企業名が対外的に明らかになると、社会的なイメージが大きく低下し、業績が悪化したり、人材の流出や人材確保へも悪影響を及ぼしかねません。



「職場のハラスメントは、企業で働くすべての人たちの人格や尊厳の侵害につながる問題であり、放置すれば、社員、職場、企業経営に重大な影響を与える問題である」という認識を持ち、職場の中で社員がハラスメントと感じるような言動はないか、上司の業務命令や指示の方法は適切か、等々に配慮し、上司と部下、同僚間をはじめ、職場の中で常に良好なコミュニケーションを維持し、風通しの良い職場づくりを通じてハラスメントを防止することを基本姿勢とする取り組みが必要です。

## 1 人の嫌がることをしない・言わない、私的な感情をむやみに持ち込まないこと

職場のハラスメントを起さないためのポイントは、社会で生きる人間同士の基本マナーでもある「人の嫌がることをしない・言わない」ことです。

職場は、価値観が異なる他人が集まり、相互に協力しながら業務を遂行する公の場所です。以下のことに気を付けましょう。

- ・お互いの人格を尊重し、お互いが仕事を進める上で大切なパートナーであるという意識を持つこと
- ・業務の遂行に必要がない私的な感情（性的な関心、業務上の上下関係を私的な領域へ拡大する意識など）を持ち込まないこと

## 2 自己の言動を相手がどのように受け止めるか、感じるかについて意識すること

誰から受けた言動を苦痛に感じるかどうかは、受けた者の感じ方（主観）が直接に影響します。また、人によって、性格や受け止めは異なります。

受けた者にとっての職場のハラスメントが全て雇用管理上問題となるハラスメントになるとは限りませんが、価値観が違う人たちが集まる職場では、常に、他人が自分の言動をどのように受け止めるか、感じるかを想像しながらコミュニケーションを重ねていくことが望ましいといえます。

他人と良好なコミュニケーションを図る上では、親しさのつもりの言動であっても、また、「この程度なら相手も受け入れるだろう」と思っても、「相手方がそのように受け取らないこともある」ということに留意しておくことが必要です。

## 3 自己の言動を相手が嫌がっていると感じたら、すぐにやめること

自己の言動を相手が嫌がっていると感じたらすぐにやめましょう。もし、無意識のうちに相手の人格を傷つけるような言動をしてしまった場合には、すぐにやめて謝りましょう。

もし、あなたが上司で、その言動が部下に対する仕事の指示に関することなら、不適切な部分の言動や表現方法を変えてみましょう。

## 4 受けた者が「『NO』と言えるとは限らない」、「何も言わなことは『OK』ではない」ということを理解すること

上司と部下など上下関係や立場の強弱関係がある職場において、弱い立場にある者が、強い立場にある者から苦痛に思う言動を受けても、「上司だから何を言われても仕方ない」、「もし『NO』の意思表示をすると不利益な取扱いを受けるのではないか」、「職場の人間関係を悪くしたくない」などの考え方から、必ずしも「NO」の意思表示ができるとは限りません。

「何も言わない=受け入れている」ということではないことを理解しましょう。

## 5 業務命令、仕事の指示の仕方を考えること

一般的に、労働者が雇用されて働く労働契約関係では、事業主には、業務を進めるため労働者を指揮命令する権利があり、労働者は合理的な命令に従う義務があります。上司から部下に対する業務命令も同様です。

しかし、事業主に指揮命令する権利があるとはいえ、部下の人格や尊厳を侵害するような言動をもって命令しても良いということにはなりません。

また、業務命令そのものに合理性があっても、それに付随する言動の内容、程度、頻度が、客観的にみて部下の人格や尊厳を侵害するものであり、それによって部下の心身の状況に具体的な支障を生じさせているものは、雇用管理上問題となるハラスメントであり事業主として対応すべき対象となります。

職場で上位の立場にある者は、部下に命令することが目的ではなく、命令する内容を部下がきちんと理解し、的確に取り組むことが目的であること、上司から部下への業務命令や指示においてもコミュニケーションが重要であることを、再度確認しましょう。

部下に対して怒りの感情をぶつけたり、自分の思い通りにしようとするのではなく、「部下を育てる」「部下の成長を促す」という観点で指導に取り組みましょう。

## 第4章 職場のハラスメントに関する判例

### 第1節 セクシュアルハラスメントについて

#### (1) 加害者と使用者の責任を認めたもの

- ① 原告の性的悪評を流すなどした上司の不法行為責任を認め、会社には信義則上働きやすい職場環境を整備する義務があるとして、上司と会社に連帯して 165 万円を支払うよう命じた。セクハラの損害賠償を認めた国内初の事例。

福岡事件 福岡地裁平成 4 年 4 月 16 日判決

判例タイムズ 783 号 60 頁

- ② 会社の創業者の言動がセクハラであるとして、被告会社と連帯して慰謝料 50 万円の支払いを命じ、被告会社が被害申告に対応しなかったために退職に至ったことが職場環境整備義務違反であるとして不就労の間の賃金 79 万円及び賃金 3 カ月分の逸失利益 90 万円の支払いを命じた事例。

P 社ほか（セクハラ）事件 大阪地裁令和 2 年 2 月 21 日判決

労働判例 1233 号 66 頁

#### (2) 使用者の義務違反の責任が認められたもの

- ① 市の職員のセクハラに対し、セクハラ相談窓口責任者が適切な対応をしなかったことが、権限の不行使として違法であるとされ市が 220 万円の賠償を命じられた事例。

Y 市事件 横浜地裁平成 16 年 7 月 8 日判決

労働判例 880 号 123 頁

- ② 派遣先でのセクハラ被害について、派遣元の会社に対して、セクハラ救済義務違反、解雇回避義務違反の責任があるとして 50 万円を支払うよう命じた事例。

東レエンタープライズ事件 大阪高裁平成 25 年 12 月 20 日判決

労働判例 1090 号 21 頁

#### (3) 加害者に対する懲戒処分の効力

- ① 日常業務や社員旅行の宴会の席で「犯すぞ」と発言するなど複数のセクハラを理由に懲戒解雇した処分が重すぎるとして、真実、女性に乱暴する前提で発言されたものではなく反省の情も示していることなどから、セクハラ自体は認定しつつ、懲戒解雇を無効とした事例。

電気機器販売会社（セクハラ・懲戒解雇）事件 東京地裁平成 21 年 4 月 24 日判決

労働判例 987 号 48 頁

- ② 「俺の性欲は年々増す」「結婚もせんでこんな所で何してんの。親泣くで」などの発言を繰り返したことと理由とした出勤停止の懲戒処分とそれに伴う降格が有効と判断された事例。

**L館事件 最高裁平成27年2月26日判決**

**労働判例 1109号5頁**

- ③ 地方自治体の職員が勤務時間中に制服でコンビニを訪れ、女性従業員にわいせつな行為をしようとして停職6か月の懲戒処分を受けたが、当該懲戒処分は裁量権の範囲を逸脱するものではなく、有効と判断された事例。

**コンビニ事件 最高裁平成30年11月6日判決**

**労働判例 1227号21頁**

#### **(4) セクハラと認められなかったもの、違法性が否定されたもの**

- ① 宴会において原告に飲酒を勧めた行為や二次会に参加させようとした行為には、強引で不適切な面があったことは否定できないが、飲酒を伴う宴席では行わがちであるという程度を超えて不法行為を構成するまでの違法な行為とまではいえないとした事例。

**東京セクハラ（A協同組合）事件 東京地裁平成10年10月26日判決**

**労働判例 756号82頁**

- ② 男性社員から交際を求められ、メール送信等をされた原告に対し、被告会社は、事実調査や従業員への注意、接触の機会を減らすための対応等をして、事案に応じた合理的範囲における措置を都度とったとして、原告が求める配置転換や業務内容の変更、懲戒処分、退職などに応じなかつたことが注意義務違反とはいえないとした事例。

**株式会社N商会事件 東京地裁平成31年4月19日判決**

**労経速 2394号3頁**

#### **(5) 労災関係**

- ① アルバイトの原告に対するセンター長の男性の行為は身体的接触を伴うセクハラであり、会社が適切に対応しなかったことなどを考慮すると、業務の心理的負荷の程度は「強」というべきで、原告のうつ病の発病は業務に起因するものと認められるとして、療養補償給付及び休業補償給付を支給しないこととした各処分を取り消した事例。

**国・札幌東労基署長（紀文フレッシュシステム）事件 札幌地裁令和2年3月13日判決**

**労働判例 1221号29頁**

## 第2節 パワーハラスメントについて

### （1）加害者と使用者の責任を認めたもの

- ① 根拠不明金の調査を行ったことにより、補助的業務以外させず、資料置き場になっていた席への移動を命じられるなどの一連のいじめ行為が、労働者を孤立させ退職させるための嫌がらせと判断され、代表取締役個人及び会社の責任が認められた事例。

国際信販事件 東京地裁平成14年7月9日判決

労働判例836号104頁

（人間関係からの切り離し型）（過大な要求型）（過少な要求型）

- ② 個人的な用事での車の送迎や肩もみなどの雑用を命じる、「死ねよ」といった暴言などのいじめと自殺の因果関係を認め、加害者である先輩社員には1,000万円、病院は自殺を予見可能であったとは認めがたいが、いじめを防止する措置をとらなかった安全配慮義務違反の債務不履行に対し、500万円の支払いを命じた事例。

誠昇会北本共済病院事件 さいたま地裁平成16年9月24日判決

労働判例883号38頁

（精神的な攻撃型）（個の侵害型）

- ③ 上司が部下に対して、扇風機の風を直接当てる、念書の提出を強いる、殴打や侮辱的な中傷をするなどした行為について上司と会社に連帯して慰謝料の支払いを命じた事例。

日本ファンド（パワハラ）事件 東京地裁平成22年7月27日判決

労働判例1016号35頁

（身体的な攻撃型）（精神的な攻撃型）（個の侵害型）

- ④ 精神疾患を発症している教員に免許外の科目を担当させたり、指導力不足として研修を受けさせたことが精神疾患を増悪させたとして、校長らの行為に信義則上の安全配慮義務違反等を認め、校長らの行為と精神疾患の増悪に因果関係を認めた事例。

鹿児島県・U市（市立中学校教諭事件）鹿児島地裁平成26年3月12日判決

労働判例1095号29頁

（過大な要求型）

## (2) 法人の責任を認めたもの

- ① 退職勧奨を拒否したことによる、前例もなく必要性の乏しい倉庫業務への配置転換及び降格について、その無効とそれに伴い減額された賃金の支払い及び慰謝料の支払いを使用者に命じた事例。

新和産業事件 大阪高裁平成 25 年 4 月 25 日判決  
労働判例 1076 号 19 頁  
(過小な要求型)

- ② 所属部の問題点を直属の上司を通さず上申したことにより、一切の手術から外すなどの報復を受け退職を余儀なくされたとして、国家賠償法に基づき県に対し 30 万円の慰謝料の支払いを命じた事例。

千葉県がんセンター事件 東京高裁平成 26 年 5 月 21 日判決  
労働判例ジャーナル 30 号 44 頁  
(過小な要求型)

## (3) 使用者の義務違反の責任が争われたもの

- ① 病院企業団の事務次長の激しい叱責、罵倒等により適応障がいを発症し、休職に至ったことについて、事務長は適切な対応を取らず、復職に当たっても適切な環境を整えるという安全配慮義務に違反したとして、事務次長のパワハラに対する慰謝料 80 万円、事務長の安全配慮義務違反に対する慰謝料 20 万円、その他の損害賠償の支払いを命じた事例。

福生病院企業団（旧福生病院組合）事件 東京地裁立川支部令和 2 年 7 月 1 日判決  
労働判例 1230 号 5 頁  
(精神的な攻撃型)

## (4) 加害者に対する懲戒処分の効力

- ① 部下の女性社員に対して帰宅後の遅い時間に何度も業務報告を求める電話をかけたことが業務の適正な範囲を超え、職務上の地位の優越性を背景に精神的・身体的苦痛を与える、職場環境を悪化させる行為であると評価され、被告会社による懲戒処分（戒告処分）は有効であるとした事例。

アクサ生命保険事件 東京地裁令和 2 年 6 月 10 日判決  
労働判例 1230 号 71 頁  
(身体的な要求型) (精神的な攻撃型)

## (5) パワハラが否定されたもの

- ① 上司から名誉棄損や侮辱等多数の不法行為をされ、それにより適応障がいを発症するに至ったとして、不法行為及び使用者責任に基づく損害賠償請求をしたが、事実がないか、業務に関して原告の問題点を指摘しているに過ぎず、業務上の指導の域を逸脱しているとは認められないなどとして違法性が否定された事例。

コンチネンタル・オートモーティブ事件 横浜地裁平成29年6月6日判決

東京高裁平成29年11月15日判決（一部認容、控訴棄却）

労働判例 1196号 63頁

（精神的な攻撃型）

## (6) 労災関係

- ① 営業成績や仕事の仕方に関して、しばしば厳しい言葉を浴びせられ、身体の不調を生じ、営業上のトラブルも生じるようになった後、労働者が自殺したのは上司の叱責と因果関係があるとして、遺族補償給付の不支給の処分を取り消した事例。

国・静岡労基署長（日研化学）事件 東京地裁平成19年10月15日判決

労働判例 950号 5頁

（精神的な攻撃型）

- ② 高速道路の巡回等を行う会社に勤務し、上司とペアで巡回等の業務に従事していた労働者が自殺したことについて、上司からひどい嫌がらせ、いじめを受けたことによる強い心理的負荷によりうつ病を発症し、うつ病が原因となって自殺したもので、労働者災害補償保険法にいう業務上の死亡に当たるとした事例。

国・神戸西労基署長（阪神高速パトロール）事件 大阪高裁平成29年9月29日判決

労働判例 1174号 43頁

（精神的な攻撃型）

### 第3節 カスタマーハラスメントについて

#### （1）患者からの暴力行為に対し安全配慮義務違反があったとして使用者に賠償責任が認められたもの

- ① 病院の勤務中に、看護師がせん妄状態にあった入院患者から暴行を受けて負傷し、障がいが残った事案において、使用者である医療法人は危害が及ぶことを回避すべく最善を尽くすべき義務があった等、安全配慮義務違反が認められた事例。

医療法人社団こうかん会事件 東京地裁平成25年2月19日判決  
労働判例1073号26頁

#### （2）顧客トラブルへの対応を十分に行っていて使用者に賠償責任が認められなかつたもの

- ① 小売りのスーパーの店員と顧客の間にトラブルが生じたが、会社側は対策を順次実施するなど対応は十分に行われており、店員に対する安全配慮義務違反は生じないとされた事例。

東京地裁平成30年11月2日判決

- ② カスタマーハラスメントの被害を受けた従業員に対し、雇用主は従業員の心身の安全を確保するためのルールを定めて対応を行っており、企業に安全配慮義務違反はなく、従業員に対し損害賠償責任を負わないとした事例。

NHKサービスセンター事件 東京高裁 令和4.11.22判決  
労働判例ジャーナル133号36頁

## 第4節 妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント、 不利益処分について

### (1) 使用者と加害者の責任を認めたもの

- ① 妊娠した介護職員が、業務軽減を求めた面談における上司の発言が業務態度の改善指導に終始したことは配慮不足で人格権侵害としたほか、面談から1か月経っても対応をせず健康配慮義務に違反するとし、会社も就業環境の整備義務に違反し、連帯して35万円の賠償を命じた事例。

**ツクイほか事件 福岡地裁小倉支部平成28年4月19日判決  
労働判例1140号39頁**

### (2) 法人の責任を認めたもの

- ① 歯科衛生士が出産の為休業中、自己都合退職の事実がないのに退職したものとして扱われた上、育児休業給付金及び賞与の受給も妨げられたことについて、退職の意思表示は認められないとして、地位確認請求、退職扱い後の賃金及び育児休業給付金相当額等の損害賠償金の支払い義務を認めるとともに、退職扱いに対する慰謝料等の支払い義務を認めた事例。

**医療法人社団M事件 東京地裁平成29年12月22日判決  
労働判例1188号56頁**

### (3) 不利益処分が争われたもの

- ① 病院に勤務する理学療法士の女性が、妊娠による軽易業務への転換を求めたところ、副主任の役職を解かれ、育児休業からの復帰後も元の役職に戻されなかった。降格措置は原則として男女雇用機会均等法第9条第3項の規定に違反し無効であると判示し、高裁へ差し戻した事例。

**C生協病院事件 最高裁平成26年10月23日判決  
労働判例1100号5頁**

- ② 男性看護師が3か月の育児休業を取得したことにより、この3か月の不就労を理由として、翌年の職能給を昇給されず、昇格試験の受験機会も与えられなかったことについて、不利益取扱いに該当し、さらに公序良俗にも反する行為とされた事例。

**医療法人I会(I病院)事件 大阪高裁平成26年7月18日判決  
労働判例1104号71頁  
最高裁平成27年12月16日決定(上告棄却)**

## 第5章 関係機関相談窓口一覧

### 職場のハラスメントを含む、労働問題についての相談

#### ●大阪府労働相談センター（労働相談に関する情報）

<https://roudou-soudan-center.pref.osaka.lg.jp/>

職場のハラスメント(セクハラ、パワハラ、職場のいじめ等)を含む、様々な労働問題についての相談(平日 9:00~12:15、13:00~18:00、夜間相談日は20:00まで)。弁護士・社会保険労務士による相談や、メンタルヘルス専門相談、英語・中国語・ベトナム語等の通訳を交えての相談、オンラインによる相談もあります（要予約）。詳しくはお問い合わせを。

労働相談センター	<p>【労働相談】06-6946-2600 【セクハラなどの相談】06-6946-2601 (ご希望により女性相談員の対応も可能) 【オンライン相談】 「オンライン労働相談予約システム」から予約 </p>	<p>大阪市中央区北浜東 3-14 エル・おおさか本館 10 階 夜間相談は毎週木曜日 (20:00まで)</p>
----------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------

#### ●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問い合わせ。

総合労働相談コーナー	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 平日 9:00~17:00
------------	--------------	-------------------------------------------------------

#### ●大阪弁護士会

労働相談及び弁護士紹介（労働者側の相談は初回無料）。

総合法律相談センター	06-6364-1248	予約受付時間 平日 9:00~17:00 土曜 10:00~15:30 <a href="https://soudan.osakaben.or.jp/">https://soudan.osakaben.or.jp/</a>
------------	--------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## ● 日本司法支援センター（法テラス）

経済的に余裕のない方が法的トラブルにあったときの無料法律相談や、裁判費用や弁護士または司法書士の費用立て替えなどの民事法律扶助実施（下記予約番号へ）。その他、法制度や手続きの案内なども実施（下記番号、及びサポートダイヤル 0570-078374）。

法テラス大阪	0570-078329	大阪市北区西天満 1-12-5 大阪弁護士会館地下 1 階 ※事前予約 平日 9:00~17:00 (土・日・祝、年末年始除く)
法テラス堺	0570-078331	堺市堺区南花田口町 2-3-20 三共堺東ビル 6 階 ※事前予約 平日 9:00~17:00 (土・日・祝、年末年始除く)

## 女性のための相談

ドーンセンター (大阪府立男女共同参画 ・青少年センター) サポート・カウンセリングルーム	面談（予約） 06-6910-8588 電話相談 06-6937-7800	ドーンセンター (大阪府立男女共同参画・青少年センター) 2 階 大阪市中央区大手前 1-3-49 面談：火～金 17:00～21:00 土・日 10:00～18:00 ※予約受付：火～金 13:30～18:00 18:45～21:00 土・日 9:30～13:00 13:45～18:00 女性の悩み電話相談：火～金 16:00～20:00 土・日 10:00～16:00 <a href="https://www.dawncenter.jp/jigyo/support.php">https://www.dawncenter.jp/jigyo/support.php</a>
大阪府女性相談センター (含、配偶者等からの暴力 の相談)	06-6949-6022 06-6946-7890 (DV 相談)	ドーンセンター (大阪府立男女共同参画・青少年センター) 3 階 大阪市中央区大手前 1-3-49 平日 9:00～20:00 (祝、年末年始を除く) 土・日 9:00～17:00 (祝、年末年始を除く) ※DV 相談は 24 時間受付 <a href="https://www.pref.osaka.lg.jp/joseisodan/">https://www.pref.osaka.lg.jp/joseisodan/</a>

クレオ大阪 女性総合相談センター	総合相談 06-6770-7730 (面接の予約他、 情報提供) 悩みの電話相談 06-6770-7700 (電話での相談)	火～土 10:00～20:30 日、祝日 10:00～16:00 <a href="https://www.creο-osaka.or.jp/soudan/soudan_tel.html">https://www.creο-osaka.or.jp/soudan/soudan_tel.html</a>
---------------------	----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 心の健康に関する相談

心の健康に不安な方、適切な医療機関や社会復帰サービスなどを知りたい方のための相談など  
(カウンセリングではありません)。

大阪府こころの健康総合センター こころの電話相談 (※大阪市・堺市在住の方を除く)	06-6607-8814	月・火・木・金 9:30～17:00 (祝、年末年始を除く) <a href="https://www.pref.osaka.lg.jp/kokonokenko/soudan2/telsoudan.html">https://www.pref.osaka.lg.jp/kokonokenko/soudan2/telsoudan.html</a>
大阪市こころの健康センター こころの悩み電話相談 (※大阪市在住の方)	06-6923-0936	平日 9:30～17:00 (土・日・祝、年末年始を除く) <a href="https://www.city.osaka.lg.jp/kenko/page/0000584971.html">https://www.city.osaka.lg.jp/kenko/page/0000584971.html</a>
堺市こころの健康センター こころの電話相談 (※堺市在住の方)	072-243-5500	平日 9:00～12:00 12:45～17:00 (土・日・祝、年末年始を除く) <a href="https://www.city.sakai.lg.jp/kenko/kenko/hokencenter/kenkocenter/index.html">https://www.city.sakai.lg.jp/kenko/kenko/hokencenter/kenkocenter/index.html</a>
おおさか精神科救急ダイヤル	0570-01-5000	こころの病気の緊急時の相談。 平日 17:00～翌朝 9:00 (土・日・祝、年末年始：朝 9:00～翌朝 9:00) <a href="http://www.pref.osaka.lg.jp/annai/madoguchi/detail.php?recid=405">http://www.pref.osaka.lg.jp/annai/madoguchi/detail.php?recid=405</a>

## 産業保健に関する相談

大阪産業保健総合支援センター	06-6944-1191	大阪市中央区石町 2-5-3 エル・おおさか南館 9 階 9:00~17:00 (土・日・祝、年末年始を除く) ※相談の日程等は直接お問い合わせください。 <a href="https://osakas.johas.go.jp/">https://osakas.johas.go.jp/</a>
----------------	--------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

※ 従業員 50 人未満の事業場については地域産業保健センター

[\(https://osakas.johas.go.jp/sanpo-center/\)](https://osakas.johas.go.jp/sanpo-center/)

(問合せ：大阪産業保健総合支援センター)

## 人権に関する相談窓口

全国共通人権相談ダイヤル (各法務局、支局内)	0570-003-110	平日 8:30~17:15 <a href="http://www.moj.go.jp/JINKEN/jinken20.html">http://www.moj.go.jp/JINKEN/jinken20.html</a>
女性の人権ホットライン	0570-070-810	平日 8:30~17:15 <a href="http://www.moj.go.jp/JINKEN/jinken108.html">http://www.moj.go.jp/JINKEN/jinken108.html</a>
大阪府人権相談窓口 大阪府人権協会	06-6581-8634 (相談専用)	平日 9:30~17:30 (祝、年末年始除く) 火のみ 9:30~20:00 (祝、年末年始除く) 第4日曜は 9:30~17:30 大阪市港区波除 4-1-37 HRCビル ( AIAI おおさか ) 8 階 <a href="http://www.jinken-osaka.jp/consult/window.html">http://www.jinken-osaka.jp/consult/window.html</a>
大阪市人権啓発・相談センター (※大阪市在住の方)	06-6532-7830	平日 9:00~21:00 日・祝日 9:00~17:30 (土、年末年始を除く) 大阪市西区立売堀 4-10-18 阿波座センタービル 1 階 <a href="https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000095095.html">https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000095095.html</a>

人権侵害救済申立制度	06-6364-1227	大阪弁護士会「人権擁護委員会」担当事務局 <a href="http://www.osakaben.or.jp/01-aboutus/committee/room/jinken/02.php">http://www.osakaben.or.jp/01-aboutus/committee/room/jinken/02.php</a>
外国人の人権電話相談 (英語、中国語、韓国・朝鮮語)	06-6364-6251	大阪弁護士会 第2・4金 12:00~17:00 <a href="http://soudan.osakaben.or.jp/field/foreign">http://soudan.osakaben.or.jp/field/foreign</a>

### 犯罪、ストーカー、DVなどに関する相談

警察相談室 (警察本部府民応接センター)	# 9110 06-6941-0030	犯罪等による被害の未然防止に関する相談等
(職場や住所地等を)管轄する警察署	各管轄警察署	暴力に関する個別の具体的な相談
性犯罪被害 110番	# 8103 0120-548-110	大阪府警察本部 毎日 24 時間
ストーカー110番	06-6937-2110	大阪府警察本部 毎日 24 時間
大阪弁護士会 DV・セクハラ・性被害の電話相談	06-6364-6251	大阪弁護士会 第2木 11:30~13:30
中央子ども家庭センター DV相談専用電話	072-828-0277	平日 9:00~17:45 (土・日・祝、年末年始を除く)
箕面子ども家庭センター DV相談専用電話	072-737-6895	
吹田子ども家庭センター DV相談専用電話	06-6380-0049	
東大阪子ども家庭センター DV相談専用電話	06-6721-2077	
富田林子ども家庭センター DV相談専用電話	0721-25-2065	平日 9:30~17:00 (土・日・祝、年末年始を除く)
貝塚子ども家庭センター DV相談専用電話	072-430-6005	
大阪市 配偶者暴力相談支援センター DV専門相談電話	06-4305-0100	平日 9:30~17:00 (土・日・祝、年末年始を除く)

すいたストップDVステーション (DV相談室)	06-6310-7113	平日 9:00~17:30 (土・日・祝、年末年始を除く)
堺市配偶者暴力相談支援センター	072-228-3943 072-280-2526 (夜間・休日)	平日 9:00~17:30 (土・日・祝、年末年始を除く)
枚方市 配偶者暴力相談支援センター 「ひらかたDV相談室」	072-841-3134	平日 9:00~17:30 (土・日・祝、年末年始を除く)
茨木市 配偶者暴力相談支援センター	072-622-5757	平日 9:00~17:00 (日・祝、年末年始を除く)
豊中市 配偶者暴力相談支援センター	06-6152-9893	平日 9:00~17:00 (土・日・祝、年末年始を除く)
松原市 配偶者暴力相談支援センター	072-334-1088	平日 9:00~17:30 (土・日・祝、年末年始を除く)
内閣府 DV相談+(プラス)	#8008 【DV相談ナビ】 0120-279-889	電話 24時間受付、 メール 24時間受付、 チャット相談 12:00~22:00 <a href="https://soudanplus.jp/">https://soudanplus.jp/</a>
大阪市 各区 保健福祉センター	各センターへ 直接問合せ	DVから逃れて安全確保を求めたいとき 受付日時 平日 9:00~17:30 (土・日・祝、年末年始を除く)
性暴力救援センター・大阪 SACHICO	ホットラインへ 直接問合せ	女性の安全と医療支援ネット 24時間受付

## あかるい職場応援団

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>

厚生労働省の委託事業で開設しているハラスメント対策の総合情報サイト。ハラスメントに関する裁判例やハラスメントの啓発動画、ハラスメント対策パンフレット、パワーハラスメント対策導入マニュアルなどを掲載。

## こころの耳

<https://kokoro.mhlw.go.jp/>

厚生労働省が開設している働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト。相談窓口や、事業者の対応策などを掲載。

ハラスメント以外の「労働契約」「解雇」「雇止め」「退職」「未払賃金」その他労働に関する  
基本的な考え方や対応のポイントについては、  
当センターの各種啓発冊子も参考にしてください。



大阪府商工労働部雇用推進室労働環境課（労働相談センター） 令和7年12月発行

労働相談センターホームページ



06-6946-2600（相談電話）

06-6946-2601（セクハラ等の相談（ご希望により女性相談員の対応も可））