

ハラスメントの 相談窓口の実務



社会保険労務士 田代英治

第7回 実際の対処事例（3）

今回も前回に引き続き、今後ますます重要となっていく相談対応で、筆者がこれまで社内外の相談窓口担当者として実際に対応した事例やその後の会社の対応事例をご紹介します。

1 精神的攻撃（嫌がらせ）タイプの パワハラ相談のケース

(1) メールにて相談窓口に通報

数年前のある日、外部相談窓口を担当している企業のグループ会社の社員からパワハラ相談のメールを受信しました。それには次のように書かれていました。

AグループのB社に所属しているCと申します。24時間を3組で回すシフト制の工場で勤務しています。私は1組ですが、別の組（3組）の職長Dからのパワハラで悩んでいます。

私に対してだけ特に差別しているように思います。私は入社してから、その職長とは数回しか言葉を交わしたことがないです。特に何かあった記憶もないです。

最近、体調不良で欠勤したときには、勤務表に大きく「突発欠勤」と書かれる。体調不良で勤務変更したときでも、わざわざ「医者に行くと言って勤変」と書かれる。年休を使ったときでも、「パチンコのため」と勝手に事実と違うことを大きく書かれることもありました。私以外にそのようなことを書かれる人はだれもいません。

現場の引継ぎノートには私がした作業内容に対して気に食わないことがあれば何かコメントが書かれます。コメントの書き方も他の人とは明らかに異なり、悪意を感じます。最近ではコメントを書かれても、返答はいっさい書かないように対応しています。返答したらそれに対して中傷してくるためです。引継ぎノートはすべて現場に保存されているので見ていただいたら、一目瞭然です。

最近では、その職長の顔を見ることさえうんざりな感じですが。私のことで引継ぎノートに書かれていることによって周囲にも不快な思いをさせています。自分の仲良い人たちもフォローはしてくれます。職長Dに対して不快な思いを抱いているのは多数いると思います。私と同期入社の間は、職長Dからのパワハラに耐えきれず退職してしまいました。ほかから聞いた話ですが、過去にも他の現場に異動した人間の大半は、職長Dとのトラブルがあったとも聞いています。

労働組合にも相談しましたが、この職長は出向者のため、いずれは出向が解かれて異動になるから時間の問題だと言われただけです。課長とも相談したりしますが、上の方にも話はしていただいているような感じですが、何も変わりません。

最近不眠ぎみです。私もイライラして生活しているなか、社外窓口にご相談してみようと決めて相談させていただきました。

図表 通報受付票

通報日時	平成〇年△月×日	〇時△分	受付担当者	田代 英治
通報の方法	電話 ・ (電子メール) ・ 郵送 ・ 面会 ・ 他 ()			
通報者	(社員) ・ 契約社員 ・ 派遣労働者 ・ 退職者 ・ 外部 ・ 匿名			
	社名：AグループB社 役職：なし(作業員)	部署：〇〇工場1組所属 氏名：C		
=====通報内容=====				
通報対象者	部署： 3組職長		氏名：D	
不正の内容	いつ	日常		
	どこで	職場内		
	どのような(受付者の主観は排除すること)	他の組の職長からの嫌がらせ、パワハラが続き、不眠やイライラを募らせている。(詳細は別添のメールをご参照ください。)		
	対象となる法令等	職場環境配慮義務(「使用者は労働者に対し労働者にとって働きやすい職場環境を保つように配慮すべき義務」)		
	証拠	(あり)(書面・録音・録画・ITデータ・その他： 引継ぎノート等) なし		
本窓口以外への通報・相談	(上司)・労働基準監督署・職安・警察・(その他)(労働組合)			
通報者への連絡方法	電話番号(自宅・職場・携帯・その他)			
	メールアドレス(自宅・職場・(携帯)・その他) abcdef@xxxxxx.ne.jp			
	住所(自宅・職場・その他) 〒			
留意事項：通報者の希望する連絡時間帯や希望事項				
総務人事部長への報告日	平成〇年△月□日	相談窓口担当者印 (田代)	総務人事部長印	

(2) 通報受付票(図表)にて人事部署に報告

(3) 人事部署の対応

相談窓口として内部通報を受理し、すぐに人事部署に報告を上げました。事実関係の調査が行われた結果、本件については、法令違反に該当する行為は確認されないとの判断が下されました。

ただし、就業規則に抵触する可能性があるため、人事部長が詳細に調査を進めたところ、「懲罰委員会」での審議が妥当との結論に達し、その調査結果について以下の報告がありました。

<調査項目>	<調査結果>
①勤務表への書込み	・通報どおり(現認者あり)

- ②引継ぎノートへの書込み ・ 通報どおり(現認者あり)
 - ※修正液で削除前の文章確認者あり
 - ③同期入社の方が辞めた理由 ・ 否(職長の人間関係のこじれの可能性高い)
 - ④法令違反の有無 ・ 確認できず
- <今後の対応>
- ・ 通報者への報告 ・ 調査結果や懲罰稟議の決定内容を報告
 - ・ 通報対象者の対応 ・ 調査結果や懲罰稟議の決定内容を報告
 - ・ 人事部長指導 ・ 通報対象者に対し勤務態度や対人関係について個別指導

(4) 人事部長の個別指導

職長Dの行為については、法令違反とは結論づけられませんが、他組の作業員に対して嫌がらせと思われる行為が確認されました。このような行為は同じ職場で働く仲間との信頼関係を損なうものであり、職場の生産性や労働安全衛生面でも悪影響が懸念されることを人事部長がDに訴えて、嚴重注意しました。今後の行動についてどうすればよいのか、自分に向き合い、反省文を提出してもらうことになりました。

本件は、この人事部長の指導が功を奏して、嫌がらせ行為は止みましたが、場合によっては、加害者が被害者に「チクったな」と報復に向かう恐れがあります。当分の間、そのようなことがないように加害者のフォローを続けていく必要があります。

2

ロー・パフォーマーに対する指導が行き過ぎてパワハラとなったケース

(1) パワハラ通報調査および対応

① 当事者

被害者：X（操業現場作業員）

加害者：Y（Xの所属する組の班長）、Z（同副班長）

彼らが所属する職場の上司である部長が、同じグループ会社で働くXの母親から相談を受けて発覚したという、イレギュラーなルートでの通報でした。

② 相談内容

Xが、YやZから、ヘルメットを竹棒でたたかれたり、顔を壁に押しつけられたりといったパワハラと思われる行為をされているというものであったため、相談を受けた部長と人事部署の責任者が、その内容について被害者・加害者等の関係者にヒアリングを行いました。

● 被害者X ヒアリング

【健康状態について】

- 顔の痙攣・耳鳴り・胃痛・不眠の症状がある。
- 体重が5kg ぐらい減った。

- 2カ月前くらいから心療内科へ通院している。精神安定剤と胃の漢方薬、睡眠薬を処方されている。

診断書が出ているということなのでその内容を確認したところ、1カ月の療養が必要であるという内容だったので、本日より休業して、治療に専念するよう指示がなされた。

【パワハラ的被害について】

- 半年前くらいから始まった。YとZから受けている。割合としてはYが8に対してZが2の割合だ。Yからは、ミスしたときや行動が遅いときに次のような行為を受けた。

- ヘルメットの上からではあるが、平手で頭を強くたたかれる（頻度が多い）
- 尻、太腿、脹脛を、回し蹴りのように蹴られる
- 首を後ろからつかまれ、作業する場所を指示される
- 紙を丸めたものを投げつけられる
- 「辞めてしまえ」「帰れ」といった暴言をそれぞれ5～6回受けた。
- 胸ぐらをつかまれて、作業服のファスナーが壊れた。

Zからは、ミスがあったりしたときに次のような行為を受けた。

- 胸元をグーで殴られたことが5～6回あり、2回は殴られた跡がついた。
- ふだんから常態的に受けているわけではない。ミスしたり動作が遅かったりしたときだけ。

若い同僚からは、我慢して乗り越えるしかない、みんなこうして指導されてきた、と言われた。いままで職場の者に相談したことはない。

● 加害者Y ヒアリング

前日のX本人から話があった行為については、概略を認めた。

面談後に、「今回の件については、大変申し訳ないことをした。大いに反省している」と本人から謝罪の言葉があった。以下のようなコメントがあった。

- 工作中的ミスが多いXに対してイライラしていたところがあった。
- 安全上危険と感じたときは、Xの作業服を引っ張って注意したこともある。
- 木の棒（1mくらいの棒）でたたいたこともある。
- 蹴りについて、尻を1回蹴ったことがある。作業中、プッシャーに挟まれそうな不安全行動をした。2回目だったため、蹴ってしまった。作業靴で相手の靴を小突くことは何度もした。
- 首を後ろからつかんで作業すべき場所に向けさせたことがある。
- イライラしたときに丸めた紙を投げつけたことが何度もある。
- 胸ぐらをつかんで作業服のファスナーを壊した。何度注意しても効かないので、イライラしていた。
- 怒鳴ったことは何度もある。「辞めろ」「帰れ」という発言もした。
- 何回もミスをするので、Xに対してはイライラしていたところがある。仕事ができないだめなやつだという烙印を押していた。
- 加害者Z ヒアリング
- 胸元をグーの手の甲側で突いたことはある。あざがついていたことは知らなかった。
- 手のひらでヘルメットをたたいたこともある。
- 怒鳴ったこともあるが、“辞めろ”“帰れ”といった暴言は言っていない。
- 一人前に育てたいという強い気持ちからの行動で、仕事の覚えが悪かったり、不安全行動があったりして、ついつい厳しくなってしまった。
- それ以降は、見守る、言って聞かせる、行動で示すといった指導をするように心がけてきた。Xの仕事ぶりについて下記発言があった。

- 仕事の進捗が遅い。物覚えが悪い。自分が接してきたなかで、一番悪いくらいである。
- 仕事を覚えるためのメモ取りを間違っていたり、メモの取り方もおかしい。
- 新入社員レポートも期限どおり出さずに、遅れ

て出したりしていた。

- 安全会議の議事録を書かせても遅れて出てくるうえに、他の議事録をコピーして、そのまま何も修正加筆せずに出したりしてくる。
- メール配信もできない。
- 慌てて危険箇所を踏み入れたりすることがある。
- 指導には悩んでいた。
- 自分の行動がパワハラにあたるとは思っていなかった。今回の件については、申し訳ないと思う。

(2) 懲罰委員会での審議

① 加害者からの弁明

- パワハラ行為については事実であり、被害者を精神的に追い込み、取り返しのつかないことになってしまい、深く反省している。
- 先日、2人で被害者X宅を訪問して、これまでの行為について、Xに対して謝罪した。
- Xを決して憎んでいるわけではなく、X本人はもちろん、一緒に働く仲間の安全を守るがために行き過ぎた指導を行ってしまい、大変申し訳なく思っている。

② 審議結果

- 被害者が仕事でミスを繰り返すことにイライラを募らせ、感情を抑えられずに手を出すことは決して許されない。殴る、蹴る、たたくなど、Y班長が行ったパワハラ行為は暴行と言えるものであり、ケガをさせた場合は、傷害罪にあたりうる行為である。
- 昨年5月ころから今年1月上旬まで続けられており、本人が受けた肉体的・精神的苦痛は計り知れず、懲戒基準に該当すると判断し、懲戒処分を行うのが相当である。
- 一方、Z副班長も早く一人前になってもらいたいという想いで、結果としてパワハラ行為を行っていたが、Y班長のパワハラ行為を黙認しつつも自分の行動を反省し、早い段階で被害者への指導方法を改めていることから、Yより軽い処分が相当とされた。

(3) 再発防止策の実施

① 研修会を実施

この会社では、これまで何度かパワハラの通報があり、調査をした結果、懲戒処分の対象になった者もいましたが、今回の身体的攻撃によるパワハラが発覚にはかなりの衝撃を受けていました。

そこで、当該工場のみならず、全社（グループ会社も含む）の管理職および一般社員を対象に、筆者が講師となって、テレビ会議システムを使って、ハラスメント防止研修を行いました。

② 相談窓口の周知徹底

その際に、内部通報制度の活用にも多くの時間を割き、どんなことでも気になることがあれば、相談窓口に通報してほしいということを訴えました。内部では話しにくいのであれば、そんなときこそ外部を活用していただきたいと、相談窓口が直接皆さんに訴えることで、周知が徹底されたのではないかと思います。

相談窓口の周知は、今回のように何か事件があってから行うのではなく、定期的に行う必要を痛感しました。また、相談窓口はどのような人物なのかが実感できないと相談する気にならないでしょうから、年に1回程度は、研修会等により直接社員の方々と接する機会をつくるのが効果的だと思います。

POINT

職場のパワハラで起こりがちなのが、ロー・パーフォーマー社員に対し成長の願いを込めて行った「熱血指導」が行き過ぎ、「愛のムチ」を振るってしまうケースです。今回紹介した後者の事例もまさにその典型例のように思われます。

このような場合、身体的攻撃に及ぶような行為は目につきますし、気がついた社員が相談窓口相談する等、アクションも取りやすいと思います。そのためにも、相談窓口がきちんと周知されており、相談がしやすいものになっていることが必要となります。

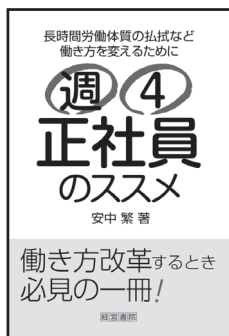
【毎月1日号掲載】

PROFILE



田代英治（たしろ・えいじ）

1985年、神戸大学経営学部卒。同年、川崎汽船株式会社入社。人事部にて人事制度・教育体系の改革を推進。2006年、株式会社田代コンサルティングを設立し、現在に至る。人事労務分野に強く、人事制度の構築・運用をはじめとして人材教育にも取り組んでいる。主な著作に、『はじめての人事社員の実務と心得』（経営書院）、『人事部ガイド』（労働開発研究会）等がある。



長時間労働体質の払拭など働き方を変えるために

週④
正社員のススメ

安中 繁 著
○四六判／204頁
○定価：本体1,500円＋税

(株)産労総合研究所
出版部 経営書院

〒100-0014 東京都千代田区永田町 1-11-1 三宅坂ビル
ホームページからも
お申し込みいただけます。

<https://www.e-sanro.net>

TEL03-5860-9799

FAX(フリーダイヤル)0120-73-3641