

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8回
(最終回)

実際の対処事例（4）

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について、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 業務委託会社社員に対する パワハラおよびセクハラ

相談窓口を担当しているホテルから相談のあった、同社幹部社員が業務委託先会社の社員に対して行ったハラスメントの事例です。

ハラスメントの被害者は、自社の社員や派遣社員だけでなく、業務委託先会社の社員の場合もあります。この場合も適切に対応する必要があります。また、この事例は、顧客からのハラスメントでもあり、被害者や被害者が所属する会社から、なかなか言い出すことができずに時間が経過し、事件の発覚が遅れてしまいました。

(1) 加害者

- ホテルのレストランや宴会で使用する什器備品・食器等の管理および使用後の皿等を洗浄する業務を委託している部門の部長A
- この部門は2人体制（部長ほか社員1人）であり、洗浄業務をはじめ、多くの業務をB社に業務委託している。
- Aは、以前勤務していた会社でも「業者泣かせ」

「パワハラ」等々のあまりよくない噂が多く、採用を躊躇する向きもあったが、上層部が強く推薦し、採用に至っている。

(2) 相談内容

B社から、加害者のハラスメント的な言動に対して、次のような手紙が届きました。

長年、加害者の横暴に耐えていましたが、責任者クラスの1人が体調の不調を訴え、かつ女性アルバイトスタッフに対して執拗に電子メールが送られことを踏まえ、このままだと自社の社員を守れないと考えたB社の幹部から嘆願書が届いたとのことでした。

貴社A部長に関する嘆願書

貴社ますますご盛栄のこととお喜び申し上げます。

日ごろは、格別のお引き立てをいただき、ありがとうございます。御礼申し上げます。

さて、ホテル開業時より貴社にて業務を受注させていただき、また今日まで業務を遂行させていただいております。

開業から10年が経過しましたが、その間に貴社の部長も数名が歴任され、つど、ともにパートナーシップを築き、よい関係を築けたと自負いたしております。

しかしながら、現A部長においては、着任後現在まで業務を管理されておりますが、以前より職場環境を悪化させ、弊社社員（現場責任者）やスタッフに対

し、パワーハラスメントやセクシュアルハラスメントを行っているといわざるをえない状況でございます。

A部長からのパワーハラスメントは、発生のつど、契約解除、他業者への入替え、新規物件への入札参加拒否等の脅迫と受け止められる言動に我慢し、耐えてきたのが実態であります。

いままでパートナーとし、滞りなく、ご迷惑をおかけしないように業務を行ってまいりましたが、我慢の限界を超え、さらにある案件につきましても、法的処置も視野に入れなければならない事態となりました。

パートナーとしてすでに業務遂行において支障を来しており、今後、貴社での業務は続けられなくなることを懸念しております。

よって、ここに職場環境の改善およびA部長の配置転換について強く嘆願いたします。

また、別紙にて、弊社社員（現場責任者）やスタッフが実際に貴社にて日常受けております内容について、記載させていただきます。

なにとぞ、早期の改善をお願いいたしたく、よろしくお願い申し上げます。

具体的な内容については、別紙に以下のような記載がありました。

① B社の責任者に対するパワハラ（ホテル内の現場で起きていること）

- 感性が合わないスタッフには何かと理由をつけ、それが担当者としての資質の違いと契約違反とあてがい、辞めさせようとする。そのすべてはB社責任者の判断で辞めさせたかのような形にもっていく。
- その日の気分によって対応が異なる。自分が気に入らない担当者にはもの（皿、グラス、器材）を貸さないし、移動しない方向で進める。これにより、レストラン、宴会のキッチンスタッフやサービススタッフからの苦情が入り、オペレーションがスムーズに進まない。しかし、女性担当者には甘い。
- 自分がいったこと、聞いたことを忘れているにもかかわらず、こちらが報告をしていないと思い込み、説教する。少しでも報告内容と捉えられ方にずれが

あると責任問題を口に出し、脅迫する。

- プライベートの時間でも業務と関係ない電話、電子メールを執拗に送ってくる。本人は休みであっても自分の個人携帯を使い、指示を出してくる。

【その他B社に対して発言された言葉】

- 会社に対する暴言
- 詐欺会社
- ぼったくり業者
- 悪徳業者
- 横領を行っている会社
- B社も終わりだな。
- B社はどうせつぶれるから考えたほうがいい。
- 個人に対する暴言
- 小学生、幼稚園児以下
- 犬以下
- うさぎ以下（家で飼っているうさぎですら、こんなことはできる、お前らそれ以下）
- バカ・アホ
- お前は学習能力がないし、バカだからいってもしようがない。
- 責任者はアルバイト以下

以前もB社から同様の申出があったそうですが、そのときは、当事者同士（ホテルの当該部署とB社）で、相談窓口や人事部門が関与しない場で、A部長自らも参加して話し合いが持たれたようです。

A部長には、B社からの嘆願書の指摘事項に対して十分配慮し、業務を遂行することを約束してもらうことで、一応の決着をみたということでした。

② B社の女性スタッフに対するセクハラ

また、A部長は、B社の女性スタッフに対し、自身の卑猥な写真を送ったり、休日にもかかわらず電子メールを送りつけ、本人へ不快な思いをさせたりするなど、信用を失墜させる行為を行ったとして、その経緯や内容が嘆願書に記載されておりました。

あまりに頻繁に電子メールが届くので、このスタッフは1カ月前くらいに着信を拒否しておりました。その後は、A部長からアクションはない様子でした。ただ

し、LINEで自分の裸の写真を送っており、これも含めて、電子メールやLINEのやり取りを女性スタッフの夫にみられており、夫は法的処置も辞さない構えだったということです。

会社として、人事部長が、当事者より話を聞く場を設けて、本件の全容について聞き取りを行い、以下のような経緯が明らかになりました。

【被害者である女性スタッフ】

- 以前にホテル宴会場で勤務中にメールアドレスをしつこく聞かれ、仕方なくアドレスの交換を行った。しかし、A部長との電子メール、LINEのやり取りがエスカレートし、自身の裸体の画像すら送られるようになり、気持ちが悪く、非常に不快に思った。
- しかし、会社のことを考えると断れず、迷惑していた。自身の生活のこと、家族のこともあり、熟慮のうえ、辞めざるを得ないと考えるに至った。
- 電子メールでのやり取りに応じているが、これは嫌われてクビにされることを恐れるがゆえに、やむを得ず、当たり障りなくやっているとのことであった。

【女性スタッフの上司】

- 女性スタッフから相談を受けたので、「どのようなやり取りをしているのか、差し支えない範囲で確認をさせてくれないか」と話したところ、電子メールやLINEのやり取り（裸体画像をはじめ、食事や映画、イベント、山登り等を誘う内容も含まれていた）を見せてくれた。彼女から、「この画像を見て気分が悪くなり、どうしたらいいかわからず、怖くなった」と訴えられた。
- このようなことで、10年以上在籍しているスタッフが犠牲になり、辞めていくのは、自分としてもどうしても納得できない。
- 自分の部下に対し、あまりにもショッキングな画像であり、怒りすら覚える。この日から、自分は叱責されるたびにあの画像しか浮かばず、

それでも業務は日々こなさなければならないという状況がもう耐えられない。

(3) 被害者ヒアリングを踏まえての対応

B社女性スタッフへのセクハラについては、(写真を含め)証拠があり、これだけでも懲戒処分に該当するものと考えられますし、パワハラについても、人格や人間性を否定する発言が繰り返されていることもあり、重い処分を科すべき重大な事案と思われました。そこで、A部長には以下のような対応が行われました。

- 本人には、本件の概要(あくまで概要であり、詳細は述べず)を伝え、自宅待機を命じました。本人からは、「自分にも反論できる場が欲しい」と申出があり、それについては認められました。
- 私的な活動で会社の備品を使用している疑いがあることから、ほかにも不正行為やハラスメントに関する証拠がないか、Aのパソコンにアクセスして調査を行いました。

(4) 加害者A部長へのヒアリングとその後の対応

- 加害者ヒアリングが行われ、その場でA部長は事実関係を大筋で認めたとうえで、「(スタッフへのセクハラに対し)そのようなつもりはなかった」「(パワハラについては)指導の一環だ」と主張したということです。しかし、大声で感情的、高圧的かつ攻撃的に叱責したという事実があれば、業務の適正な範囲を超えるパワハラ行為があったと考えられます。
- これらの行為は、精神障害の労災認定基準の心理的負荷評価表(「ひどい嫌がらせ、いじめ又は暴行を受けた」「セクハラを受けた」)によると、いずれも「強」にあたるような内容であり、被害者であるB社のスタッフが労災申請したら認定されるほどの、悪質な内容だと考えられます。
- 会社のほうで進めていた調査が終わり、証拠が出そろったところで、本人からの弁明を聴く機会をつくったうえで、最終判断がなされ、重い懲戒処分が下されたということでした。

(5) 今回の事例で感じたこと

今回の事例では、相談窓口担当者が被害者から相談を受けた内容を人事部等につないでいくパターンではなく、被害者（業務委託先会社）が会社人事部への嘆願書を送るという形でハラスメントが発覚しました。

このような業務委託先会社へのハラスメントにまで網をかけることは、なかなか難しいことではありますが、早期にハラスメントの状況を拾い上げることができれば、その分、有効な対応が可能となりますので、可能な限り、相談窓口の存在を周知していくようにしたらよいと思います。

また、これまでの事例でもありましたが、ハラスメントの加害者に対して、問題の本質を理解させ、心の底から反省させることができなければ、再び同じような事件を繰り返すということを見逃してはなりません。

今回の事案でいえば、B社の責任者に対するパワハラについて、以前の対応において、当事者同士の話し合いで問題をうやむやにってしまったことが悔やまれます。初回の対応が甘く、十分でない、ハラスメントの芽を根絶することはできず、さらにひどいハラスメントの芽を育てることになるということを感じました。この点、会社上層部（特に営業担当役員等）への啓蒙活動を、パワハラ防止法施行のこのタイミングで行うことが有効だと思います。

2 まとめに代えて

第5回以降、今回を含め4回にわたり、これまで実際に筆者がかかわった事例を紹介してきました。これらの事例を含め、今回の連載を通じて筆者の考えるところを以下にまとめて、この連載を締めくくろうと思います。

(1) 「名ばかり相談窓口」にならないような対応を心がける

職場でのハラスメントは、労働者の命にかかわる重大な問題です。多くの企業が従業員からの相談に応じ

る窓口をつくり、対策に力を入れてきました。ところが、いざその窓口で被害を訴えてみると、窓口担当者の対応がつかなく、「名ばかり相談窓口」になってしまっていて、問題が大きくなるケースもあるようです。

相談窓口として、相談を受けても、相談者の問いかけに対して、ただ「調査中」というだけで、迅速に対応せず、相談者に寄り添うこともない対応や、相談窓口具体的に被害を申告しても、取り合ってもらえず、かえって悩みを深める門前払いやセカンドハラスメントにも該当しそうな対応などは言語道断ですが、実際には少なくないようです。

(2) 相談窓口の周知徹底

ハラスメントは予防が重要であり、そのような不適切な行ないない職場にすることが大事です。その一方で、もしハラスメント行為と思われる事案を察知したときは、迅速に相談をしてもらえるように、相談窓口を周知する努力を惜しんではなりません。

まだ問題が大きくなっていない時点で通報を受けて対応できれば、いろいろな打ち手も考えられますし、この時点で芽を摘んでしまっておくことが大事です。また、再び繰り返されないように、行為者への教育もきわめて重要です。

相談窓口の周知は、従業員の立場に立ってどうすれば関心を持ってもらえるかを考えながら、継続的にかつ飽きさせないように、手を変え品を変え、行っていくとよいと思います。

本連載は今回で終了します。ご愛読ありがとうございました。

【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際と心得』（経営書院）、『人事部ガイド』（労働開発研究会）等がある。