

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1回

パワハラ防止措置の法制化により高まる 相談窓口の重要性

2019年5月に、企業にパワーハラスメント（以下、パワハラ）防止措置を義務づけた法律が成立し、企業において、パワハラをはじめとするハラスメント対策の必要性はますます高まっています。その対策のなかでも特に重要なものの1つに、「相談窓口の設置」があげられます。

本連載では、ハラスメントの相談窓口がないか、あっても十分に機能していない企業に対して、相談窓口の設置方法、実際に相談があった場合の対処法などを解説します。

各回のテーマは以下のとおりです。初回は、「相談窓口の重要性」について解説します。

第1回：パワハラ防止措置の法制化により高まる
相談窓口の重要性

第2回：相談窓口の設置方法（担当部署、窓口担当者の
決め方等のポイント）

第3回：相談窓口を効果的に機能させる施策
（名ばかりの窓口にならないためのポイント）

第4回：ハラスメント相談があった場合の対処法
（窓口担当者の対応のポイント）

第5回：実際の対処事例（セクハラ・マタハラ編）

第6回：実際の対処事例（パワハラ編）

1 パワハラ防止法について

(1) パワハラ防止法の概要

パワハラ防止法は、企業に対して職場におけるパワハラを防止するための措置を義務づける法律であり、以下のように定められています。

- ① 事業主は、職場において行われる優越的な関係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ものによりその雇用する労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない（労働施策総合推進法30条の2第1項）。

パワハラを「職場において行われる優越的な関係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もの」と定義しつつ、そうした言動があったことについて企業が従業員から相談を受けた場合には、適切に対応できるような体制等を整えておかなければならないことを定めたものです。

- ② 事業主は、労働者が①の相談を行ったこと又は企業による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇そ

その他の不利益な取扱いをしてはならない（労働施策総合推進法30条の2第2項）。

パワハラについて相談を行った従業員への不利益な取扱いの禁止を規定したものです。

- ③ 事業主は、①に規定する言動を行ってはならないことその他当該言動に起因する問題（「優越的言動問題」）に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該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、研修の実施その他の必要な配慮をするほか、国の講ずる措置に協力するように努めなければならない（労働施策総合推進法30条の3第2項）。

パワハラにあたる言動を行ってはならないことそれ自体や、そのような言動に起因する問題（優越的言動問題）に対して従業員が関心と理解を深め、また、他の従業員に対する言動について注意を払うように、研修を実施することなどを求めたものです。

- ④ 事業主（法人である場合には、その役員）は、自らも、優越的言動問題に対する関心と理解を深め、労働者に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない（労働施策総合推進法30条の3第3項）。

事業主（企業の役員）自らも優越的言動問題に対する関心と理解を深め、従業員に対する言動に注意を払うようにとの努力義務を課しています。

(2) パワハラ防止法に違反した場合の罰則

パワハラ防止法には罰則がありませんが、厚生労働大臣は、労働施策総合推進法の施行に関し必要があると認めるときは、事業主に対して、助言、指導または勧告をすることができます（労働施策総合推進法33条1項）。

特に、前記①や②に違反している事業主が勧告に従わない場合には、その旨が公表される可能性もあります（労働施策総合推進法33条2項）。

(3) パワハラの実態

以前より、職場におけるパワハラは、厚生労働省によって、次のように定義されていました。

同じ職場で働く者に対して、職務上の地位や人間関係などの職場内の優位性を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与えるまたは職場環境を悪化させる行為

パワハラ防止法では、「職場において行われる優越的な関係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もの」と定義されましたが、厚生労働省の示すパワハラの実態と文言の違いがあるものの、実質的にはほとんど変わらないといえます。

上司から部下に対する行為に限らず、職務上の地位や人間関係などの「職場内での優位性」を背景にしていれば、上記のパワハラにあたる可能性があります。

ただし、業務上必要な範囲での指示や注意・指導はパワハラにはあたらず、「業務の適正な範囲」を超えていることが必要です。

(4) パワハラ防止法施行に向けて企業が行うべき施策

① 組織トップの決意と表明

まずは企業内のトップが「組織内でのパワハラを許さない」という強い意志を表明し、社内に周知させることです。

トップがしっかりと意志表明することによって、社内に「パワハラをしてはならない」という共通意識が芽生えることが期待できます。

そのためには、まずトップ自身がパワハラの問題や対策の重要性について理解することが出発点になります。

② 社内アンケートの実施

パワハラ防止策として、従業員や管理職に向けて実態を調査するためにアンケートを実施することも有効です。アンケートの結果により、企業がこれから取るべき施策や方法がみえてくる可能性もあります。

また、定期的にアンケートを実施することにより、

従業員に「パワハラをしてはいけない」という意識が定着し、間接的にパワハラを抑止する効果を期待できます。

③ 相談窓口の設置

パワハラを防止するため、企業内における「相談窓口」を設置します。従業員がパワハラを受けている場合、本人自身、どうしてよいかわからないまま、1人で悩んでいることも多く、その状態が続いてうつ病などになることのないように、社内に相談窓口を設置して全従業員に周知する必要があります。

窓口を設置する際に、担当をだれにするかも重要です。管理職や人事労務担当部門の従業員が対応することが一般的ですが、担当させる前に守秘義務や相談対応の仕方について、きちんと教育しておくことが求められます。

④ 社内研修の実施

研修においては、以下のような点について説明し、企業全体としてパワハラをなくす意識を共有していく必要があります。

- ・パワハラとはどういうものを指すのか
- ・法律上どのような義務が課されているか
- ・パワハラを受けている者や行う者に対して、企業がどのように対応するのか

そのためには、できるだけ全従業員に受講させる必要があるため、繰り返し呼びかけて、参加しやすい環境をつくるのが大切です。

また、研修は定期的の実施することも重要です。1回実施しただけでは忘れてしまう可能性がありますし、中途採用の従業員などが受けられない可能性もあります。

⑤ 就業規則の改定

企業がパワハラを抑止するには、就業規則の整備が重要です。明確にパワハラ禁止規定を定める必要があります。たとえば、繰り返しパワハラ行為をして、企業が注意しても聞き入れない場合には懲戒処分とし、場合によっては解雇できることを定めます。

パワハラ行為を明確に懲戒事由にしておかないと、

パワハラを繰り返す問題社員が現れたときに、懲戒事由に該当せず解雇できなくなってしまう可能性があります。

2 「いじめ・嫌がらせ」行為に対する「個別労働紛争解決制度」利用の増加

(1) 個別労働紛争解決制度とは

個別労働紛争解決制度は、個々の労働者と事業主との間の労働条件や職場環境などを巡るトラブルを未然に防止し、早期に解決を図るための制度で、以下の3つの方法（「総合労働相談」、労働局長による「助言・指導」、紛争調整委員会による「あっせん」）があります。

- ① 「総合労働相談」：都道府県労働局、各労働基準監督署内、駅近隣の建物等に、あらゆる労働問題に関する相談にワンストップで対応するための総合労働相談コーナーを設置し、専門の相談員が対応。
- ② 「助言・指導」：民事上の個別労働紛争について、都道府県労働局長が、紛争当事者に対して解決の方向を示すことにより、紛争当事者の自主的な解決を促進する制度。助言は、当事者の話し合いを促進するよう口頭または文書で行うものであり、指導は、当事者のいずれかに問題がある場合に問題点を指摘し、解決の方向性を文書で示すもの。
- ③ 「あっせん」：都道府県労働局に設置されている紛争調整委員会のあっせん委員（弁護士や大学教授など労働問題の専門家）が紛争当事者の間に入って話し合いを促進することにより、紛争の解決を図る制度。

(2) 個別労働紛争解決制度の施行状況

2018年度の総合労働相談件数、助言・指導の申出件数、あっせん申請の件数は、いずれも前年度より増加しており、特に、「いじめ・嫌がらせ」に関する民事上の個別労働紛争の相談件数が、過去最高となっています。

- 総合労働相談件数は年間111万7,983件で、11年連続で100万件を超え、高止まり。

総合労働相談件数	111万7,983件（前年度比1.2% 増） →うち民事上の個別労働紛争相談件数 26万6,535件（同 5.3% 増）
助言・指導申出件数	9,835件（同 7.1% 増）
あっせん申請件数	5,201件（同 3.6% 増）

- 民事上の個別労働紛争の相談件数、助言・指導の申出件数、あっせんの申請件数のすべてで、「いじめ・嫌がらせ」が以下のように過去最高となっています。

【いじめ・嫌がらせ】

民事上の個別労働紛争の相談件数	8万2,797件（同14.9%増）
助言・指導の申出	2,599件（同15.6%増）
あっせんの申請	1,808件（同18.2%増）

相談者は、社内の相談窓口では適切に対処できないと感じた場合、選択肢の1つとして当該制度を利用することが考えられ、そのことが上記のような件数の増加につながっていることも考えられます。

そう考えると、社内の相談窓口でいかに問題をしっかり受け止め、適切に対処することが重要であるかが認識できます。

3 相談窓口の重要性

(1) 相談窓口の意義や必要性の整理

効果的な社内相談窓口を設置するために、まずは、次のように、企業として相談窓口の意義や必要性を整理することが必要となります。

相談窓口の意義・必要性（例）

ハラスメント問題を解決するためには、初期の段階で迅速かつ適切に相談対応することが重要です。相談者が納得できない状態で、時間が経過すればするほど、相談者は感情的になり、解決がま

すまず困難になります。

また、初期対応せずに放置すれば、相談者が心身の健康を害して休職となったり、職場環境が悪化することにもつながりかねません。

相談窓口において、初期の段階で迅速かつ適切に相談対応することで、相談者の納得感を高め、問題の早期解決を促すとともに、職場環境の悪化を防ぐことができます。

内部で迅速かつ適切に解決できない場合、相談者は、前述の個別労働紛争解決制度の利用を含め外部に相談に行くことが考えられ、問題が複雑かつ長期化するおそれがあります。

(2) 安心して相談できる相談窓口の重要性

相談窓口の設置は重要ですが、ただ体制を構築するだけでは十分ではありません。従業員が安心して相談できる会社であると感じることが最も重要です。

相談窓口について周知する際に、安心して相談できる環境であることを知らせるのがよいと思います。

安心して相談できる相談窓口のポイント

- 相談者のプライバシーが確保できる場所を準備していること
- 相談内容の秘密が確実に守られること
- 相談者が不利益な取扱いを受けないことが保障されていること
- 相談対応の全体の流れがフローチャート等で示されており、わかりやすいこと
(たとえば、相談窓口の役割や解決までの流れ、会社のハラスメントに対する方針〈ハラスメントは許さない等〉等の説明があること)

4 相談窓口のポイント

(1) 相談窓口を設置する際の留意点

前記にて重要性を整理した後に、以下の点に留意し

ながら、相談窓口の設置に着手することになります。

- 相談窓口を通じ、できるだけ初期の段階で気軽に相談できる仕組みをつくる。
- 相談担当者として、男女とも含めた複数の担当者を選任するのがよい。
- 相談窓口を設置するだけでなく、従業員が安心して相談できるようにする。

(2) 相談窓口の種類と数

従業員が相談しやすい相談窓口を設置し、できるだけ初期の段階で気軽に相談できる仕組みをつくるようにします。

相談窓口には、内部相談窓口と外部相談窓口がありますが、両者の窓口を複数設置し、従業員が選択できるようにすると、相談しやすくなります。

① 内部相談窓口の設置 (例)

内部の相談窓口としては、以下を設置する例があります。

- 管理職や従業員をハラスメント相談員として選任
- 人事労務担当部門
- コンプライアンス担当部門／監査部門／人権（啓発）部門／法務部門
- 社内の診察機関、産業医、カウンセラー
- 労働組合

パワハラ防止法を受け、これからパワハラ相談窓口の設置を検討する場合には、セクシュアルハラスメントやコンプライアンスの相談窓口と一本化してもよいと思います。

② 外部相談窓口の設置 (例)

外部相談窓口としては、以下のような企業等が代行を受けている例が多いです。

- 弁護士や社会保険労務士の事務所
- ハラスメント対策のコンサルティング会社
- メンタルヘルス、健康相談、ハラスメントなど相談窓口の代行を専門に行っている企業

次回以降、これらのポイントについて具体的な施策を解説していきます。

POINT

ハラスメント事案は、社内において、相談・被害申告を受け付け、社内ですべて解決することが何よりも重要になります。そのために大きな役割を果たすものが相談窓口です。ただ、実際には、相談窓口を利用するにはハードルが高いと考えている労働者が多く、相談件数は多くないのが現状です。労働者が気軽に相談できる体制を構築することがポイントです。

【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。

女性発の働き方改革で 男性も変わる、企業も変わる

(株)産労総合研究所 出版部 経営書院

TEL03-5860-9799 FAX(フリーダイヤル)0120-73-3641

小島 明子「著」

井熊 均「監修」

A5判／144頁

定価：本体1,700円＋税