

ハラスメント対応の実務的運用と注意点

近年「ハラスメント」問題は多岐にわたっています。会社の不適切な対処により、被害者側、加害者側のそれぞれから、不当な扱いを受けたとの申出をされないように、会社側の姿勢を一貫させ、従業員に就業規則をしっかりと周知し、各ハラスメントを抑制する啓蒙活動が大切です。

(1) 職場におけるハラスメントとは

相手の意に反した「嫌がらせ」を指します。それには様々なケースがあり、その言動内容によって「〇〇ハラスメント」と種類が分けられています。これらハラスメントは、業務指導や、かかわる業務の範囲を超えていることが判断基準となります。そのため加害者側が意図していなかった言動でも、ハラスメントとなることがありますので、細心の注意が必要です。

(2) ハラスメント防止対策に取り組む必要性

事業主には従業員への安全配慮義務が定められています（労働契約法第5条）。このハラスメント問題が発生しているにも関わらず対処せずにいると、精神的苦痛により「うつ病」を発症するなどの危険性があり、事業主には安全配慮義務を怠ったとして損害賠償請求の対象にもなります。また、男女雇用機会均等法や労働施策総合推進法（パワハラ防止法）等でも防止措置や対策が義務付けられています。これらハラスメント行為は、個人の人権を傷つけ、健康と安全を脅かすほか、企業の人材損失や社会的なイメージの低下にもつながる行為です。すべての企業がハラスメント防止対策に取り組む必要があります。

(3) 主なハラスメント（代表的な2つをご紹介します）

●パワーハラスメント（パワハラ）

次の3つの要素を全て満たすものを言います。

- 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

但し、客観的に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はパワハラに該当しません。

【パワハラ6類型】

厚生労働省は、職場におけるパワハラについて、以下、6つに分類しています。

- ①身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ②精神的な攻撃（脅迫、名誉棄損、侮辱、など）
- ③人間関係からの切り離し（隔離、仲間外し、無視）
- 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）
- 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）
- ⑥個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）

●セクシュアルハラスメント（セクハラ）

セクハラとは、職場において、労働者の意に反する性的な言動が行われ、それを拒否するなどの対応により、解雇、降格、減給などの不利益を受けることや、性的な言動が行われることで職場の環境が不快なものとなったため、労働者の能力の発揮に悪影響が生じることを言います。

(4) ハラスメント防止における基本的な対策

事業主の義務は多岐にわたりますが、その多くは就業規則を改定することで対応が可能です。

就業規則を改定することで対応可能な措置

①事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ・ハラスメントの内容、ハラスメント禁止の方針を明確化し、労働者に周知・啓発すること
- ・厳正に対処する旨の方針、対処の内容を就業規則等の文書に規定すること

②相談に応じ、適切に対応するための体制整備

- ・相談窓口をあらかじめ定め、周知すること

③その他合わせて講ずべき措置

- ・相談者・行為者のプライバシーを保護するために必要な措置を講ずること
- ・相談したことを理由として、解雇や不利益な扱いをされない旨を定め、周知すること

事案ごとに迅速・適切に対応する措置（可能であれば専門家にご相談ください）

①相談に応じ、適切に対応するための体制整備

- ・相談窓口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。
（ハラスメント発生のおそれがある場合や、ハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応すること）

②職場におけるハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

- ・事実関係を迅速かつ正確に確認すること
- ・速やかに被害者に配慮の措置をすること
- ・加害者に対する措置を適正におこなうこと
- ・再発防止に向けた措置を講ずること

(5) 今後のハラスメント対策

●カスタマーハラスメント（カスハラ）

カスハラとは、顧客が企業に対して理不尽なクレーム・言動をすることをいいます。

〈カスハラによる従業員への影響〉

- ①業務のパフォーマンスの低下
- ②精神疾患等の体調不良による休職や退職

〈カスハラによる企業への影響〉

- ①カスハラ対応による時間の浪費
- ②休職、退職による人員確保
- ③ブランドイメージの低下

カスハラへ対策に取り組むことは、企業にとって重要な課題であるといえるでしょう。

対策等、お困りごとがございましたらエムケー人事コンサルティングまでお気軽にご相談下さい。