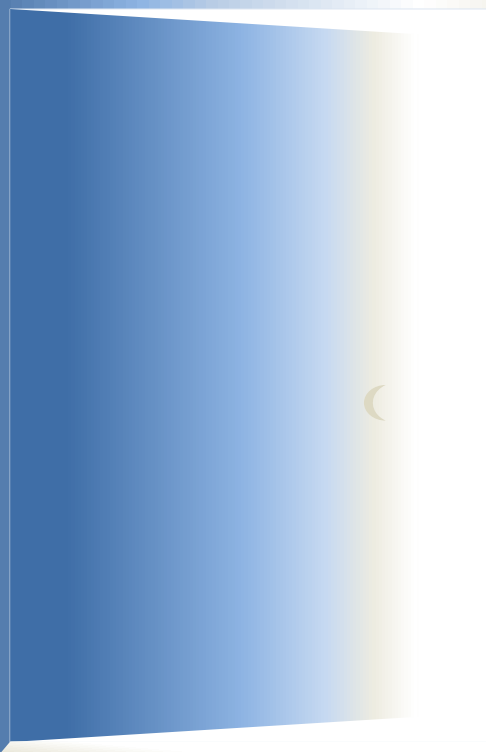


# 手をさしのべて！

職場のいじめ・嫌がらせ  
パワハラを考えよう



高知労働紛争調整委員会会長  
弁護士 稲田知江子



## ～ はじめに ～

最近、仕事柄、弁護士、社会保険労務士、司法書士の方々にお会いする場面において、職場でのいじめ・嫌がらせ、パワーハラスメントについて、見聞きする機会が多くなってきているという話を聞きます。私自身、労働局の紛争調整委員としてあっせんをする際に、いじめ・嫌がらせ、パワーハラスメントに関する訴えが多いと感じております。

実際、都道府県労働局に寄せられた職場でのいじめ・嫌がらせ、パワーハラスメントに関する相談件数は、平成14年度には6,600件であったものが、平成22年度には39,400件と増えております。高知県におきましてもやはり職場でのいじめ・嫌がらせ、パワーハラスメントに係る相談件数は増加しており、24年度におきましては全労働相談中の約3割を占める状況となっております。

このような事態に対し高知労働局では、平成25年12月に（高知）労働相談・個別労働紛争解決制度関係機関連絡協議会（※）各構成・協力機関、団体の労働相談員のレベルアップを図ることを目的として、「労働相談担当者合同セミナー」を開催しました。私もセミナーの講師を引き受け、判例などを中心に研修をしてまいりました。

このテキストは、このセミナーで私がお話しした内容を取りまとめたものです。企業や労働者の方々が、職場でのいじめ・嫌がらせやパワーハラスメントの防止対策について考える際の一助として、このテキストを活用していただければと思っております。

高知紛争調整委員会会長  
弁護士 稲田 知江子

※「（高知）労働相談・個別労働紛争解決制度関係機関連絡協議会」（以下、「連絡協議会」という。）は、高知県内での労働相談、労働紛争解決制度を有する機関・団体の相互連絡、情報交換を目的として平成14年に設立された。以降、年1回の定例会議の他、各機関・団体の問合せ先等一覧ガイドの作成や合同セミナー、広報活動を実施している。

連絡協議会構成機関は、高知労働局雇用均等室、高知労働局総務部企画室、高知県労働委員会、高知県商工労働部雇用労働政策課となり、協力機関・団体は中央労働委員会事務局四国地方事務所、高知地方裁判所、法テラス高知、高知弁護士会、高知県司法書士会、高知県社会保険労務士会となる。

# 第1 パワーハラスメントとは何か？

職場内における人間関係によるトラブルについて、何でもかんでも「いじめだ、嫌がらせだ」「パワーハラスメントだ」というのでは困ります。特にパワーハラスメントについて、人によって考えや判断基準が異なると業務上の適切な指導ができなくなります。そのためには、労使が認識を共有しておく必要があります。ですので、まずは「パワーハラスメントとは何か」ということを整理しておきましょう。

## 1. パワーハラスメントの定義

パワーハラスメント（以下、パワハラといいます。）に関して様々な団体、個人で定義されていますが、そのひとつの例として、平成24年1月に厚生労働省が立ち上げた「職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議ワーキンググループ」（以下、WGといいます。）においてまとめられた定義があげられます。その定義を紹介しますと、パワハラとは、

**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又は職場環境を悪化させる行為をいう**

とされています。

この定義でのポイントは2つあります。ひとつめのポイントは、「同じ職場で働く者に対して」と「職場内の優位性を背景に」の部分です。この「優位性」については、単に「上司から部下」だけではなく「先輩から後輩」、「同僚間」も含まれます。特に「同僚間」でも、専門的能力の有無や業務遂行能力差により優位性は生じると思います。**ここで重要なのは、パワハラは誰しものが加害者となり、被害者になるということの意味していることです。**

もうひとつのポイントは、「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」の部分です。いじめ・嫌がらせ、パワハラを受けているということにより、どのような結果を招いているかということです。例えば、上司がいつもどなっているため、労働者全体が委縮し、反感をもち、結果的に職場内の雰囲気が悪くなってしまっているといったものです。

## 2. パワハラの種類

パワハラの定義について説明しましたが、では具体的にはどのような行為がパワハラになるのでしょうか？

WGにおいては、全国の労働局に実際に相談のあった事例から、以下の表のとおりパワハラを6つの類型に分けて整理しています。

### 【パワハラの種類】

類 型	内 容	事 例
身体的な攻撃	暴行、傷害	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ダンボールで突然叩く、怒鳴る。</li> <li>・上司がネクタイを引っ張る。</li> <li>・ものを投げつける。</li> <li>・零度前後の部屋で仕事をさせる。</li> </ul>
精神的な攻撃	脅迫、名誉棄損、侮辱、ひどい暴言	<ul style="list-style-type: none"> <li>・客の前で「バカ、ボケ、カス、人としてなっていない」などとなじる。</li> <li>・社長の暴言（「何でもいいからハイといえ、このバカあま」など）</li> <li>・部下への非難をいうミーティングを上司が行う。</li> <li>・仕事ぶりを取り上げ毎日「辞めてしまえ」と罵声を浴びさせる。</li> <li>・女性の部下を「婆さん」と呼び、怒声で業務命令する。</li> <li>・ロッカー室や冷蔵庫内の私物食品の盗みを疑う。</li> </ul>
人間関係からの切り離し	隔離、仲間はずし、無視	<ul style="list-style-type: none"> <li>・回覧物を回さない。</li> <li>・暑気払いや忘年会に呼ばない。</li> <li>・社員旅行参加を拒否する。</li> </ul>
過大な要求	業務上明らかに不要なことや遂行上不可能なことの強制、仕事の妨害	<ul style="list-style-type: none"> <li>・別室で毎日就業規則を清書。</li> </ul>
過小な要求	業務の合理性がなく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じる、仕事を与えない	<ul style="list-style-type: none"> <li>・転勤を断ったところ、仕事を与えずに小部屋に隔離する。</li> </ul>
個の侵害	私的なことに過度に立ち入る	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学歴や容姿をしつこく取り上げる。</li> <li>・個人の予定についてぎっしり聞く。</li> </ul>

### 3. 業務の適正な範囲を超えるか否かの判断

例えば部下のミスに対して指導、叱責する場合に、どの程度の行為、物言いであればパワハラにならないのかといった悩みを持ったことはないでしょうか？

パワハラの問題を考える際に最も頭を悩ますのは、この「どの程度であれば問題ないのか」が分からないということでしょう。つまり、先の定義での「業務の適正な範囲を超えているか否か」について、十分に考えていく必要があります。

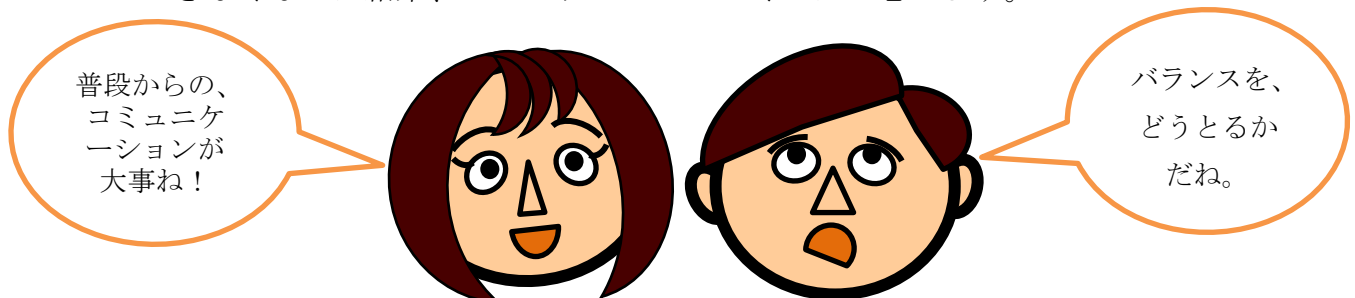
WGでは、下記表のとおりパワハラの種類ごとに業務の適正な範囲か否か、その判断基準を示しています。

#### 【業務の適正な範囲に係る判断基準】

類 型	業務の適正な範囲	判断基準
身体的な攻撃	業務の適正な範囲に含まれない	直接、間接を問わず、暴力行為がなされた場合には、業務の適正な範囲とはならない。
精神的な攻撃 人間関係からの切り離し	原則として業務の適正な範囲を超える	被害者の主観的判断を基準とするのではなく、その発言、行為が社会通念上許容限度を超えるかどうか、当事者の人間関係、発言の経緯、対応、回数等を考え、一般人がその立場に立たされた時に「もうたまらない」と思えるかどうかにより判断される。
過大な要求 過小な要求 個の侵害	線引きが難しい	次の観点で内容を判断 <ul style="list-style-type: none"> <li>・その命令に、業務上の必要性・合理性はあるか</li> <li>・その命令の目的が退職強要等外見と別のものになっていないか</li> <li>・その命令が通常甘受すべき程度を超える著しい不利益を与えていないか</li> </ul>

なお、パワハラというのは、最初は業務の適正な範囲の中にあり、ちょっとした仕事上のミスの指摘や注意から始まります。

しかし、部下がまた同じミスをしますと上司がイライラします。叱る内容として「何度いったらわかるんだ」など余計な言葉が加わる。部下はますます委縮する。するとまたミスをする。「おまえなどいらない」などと上司が言うようになる。ますます部下が委縮し、ミスを繰り返す。こうして、上司のイライラが増え、終には、上司が自分の感情をコントロールできなくなった結果、パワハラが生じていくのだと思います。



## 第2 いじめ・嫌がらせ、パワーハラスメントの影響と法的責任

職場でのいじめ・嫌がらせ、パワハラは「良くないことだ」ということは直感的に理解できることと思います。では、実際にパワハラによって、企業や労働者にどのような影響や責任が生じるのでしょうか。以下、労働者（被害者、加害者、その他）、企業の別にその影響、問われる責任を見ていきましょう。

### 1. いじめ・嫌がらせ、パワハラが労働者や企業に与える影響

#### (1) いじめ・嫌がらせ、パワハラを受けた労働者

人生の大半の時間を職場で過ごす労働者がいじめ・嫌がらせ、パワハラを受けた場合、仕事が手につくはずもないですし、自分を否定された気になり、自信も失いますし、何より居場所がなくなってしまいます。場合によっては、メンタル面での不調を起し、最悪就労ができなくなってしまうケースもあります。それは、その人の尊厳、人格を侵害し、心身の健康を阻害するということになります。

#### (2) いじめ・嫌がらせ、パワハラを行った人

いじめ・嫌がらせ、パワハラを行った人は社会的信用が失墜し、場合によっては、企業から降格や懲戒解雇等の処分を受ける恐れがあります。

また、被害者から、不法行為による損害賠償を請求され、刑事上（暴行罪、傷害罪等）の責任を問われる場合もあります。

#### (3) 周囲の労働者に与える影響

職場でのいじめ・嫌がらせ、パワハラの場面を見聞きすることで、周囲の労働者も心理的に不安定な状況におかれます。「嫌な雰囲気職場」で、次は自分ではないかとビクビクし、他人の顔色を伺いながら働きたいと思う方はいないでしょう。職場でのいじめ・嫌がらせ、パワハラがある職場では、周囲の労働者の仕事や企業への貢献意欲が低下しますし、場合によっては離職する方も出てくることとなり、結果的に職場の生産性の低下を招くこととなります。

#### (4) 企業活動への影響

職場でのいじめ・嫌がらせ、パワハラが企業で発生すると、まず、職場内の雰囲気・環境が悪化し、コミュニケーション不全の状況が起こります。

被害者においてはメンタル面での不調を発し、仕事ができなくなり、そのため他の労働者への負担が増加していきます。そうしますと、ますます職場環境の悪化が生じ、労働者の貢献意欲やモチベーションが低下、優秀な人材の流出の事態を引き起こしていきます。結果的には、職場の生産性の大幅な低下を招き、企業活動に重大な問題を引き起こしていくこととなります。

また、「いじめ・嫌がらせ、パワハラが横行する企業」として、対外的な「企業イメージの悪化」が懸念されます。例えば、取引先や顧客との関係の悪化や、また、優秀な人材の確保が困難になる恐れもあるでしょう。そして、パワハラの被害を受けた労働者から「いじめ・嫌がらせ、パワハラを放置した」として企業を相手どっての訴訟が提起されることもあるでしょう。そうなりますと、企業は訴訟対策のための費用と時間、人的労力を強いられるリスクを負うこととなります。

## 2. 加害者、企業の法的責任

パワハラ被害を受けた労働者が、パワハラを放置した結果に係る損害賠償等を求めて、企業や加害者を相手取って訴訟を提起する場合があります。なお、裁判においては、「パワハラがあったか否か」を認定するのではなく、企業又は加害者が「故意、過失によって他人の権利を侵害したか、不法行為に該当するか、債務不履行責任があるか否か」について認定することになります。

また、パワハラの内容によっては、加害者は刑法上の責任を問われる場合もあります。

### 【パワハラに係る加害者、企業（使用者）の法的責任】

法的責任	責任の適用条文	内容
加害者の責任	不法行為に基づく損害賠償請求（民法 709 条）	故意・過失によって他人の権利・利益を侵害
	刑法上の責任	傷害罪（刑法 204 条）、暴行罪（刑法 208 条）、脅迫罪（刑法 222 条）、強要罪（刑法 223 条）、名誉棄損罪（刑法 230 条）、侮辱罪（刑法 231 条）
企業（使用者）の責任	使用者責任（民法 715 条）	使用者は、被用者が事業の執行について第三者に与えた損害を賠償する責任（時効 3 年） <b>※ポイント 1</b>
	債務不履行責任（民法 415 条）	労働者への安全配慮義務違反、職場環境整備義務違反（時効 10 年） <b>※ポイント 2</b>

#### ※ポイント 1

企業（使用者）は、被用者（加害者）を使うことにより利益を得ていますが、利益だけではなくその企業活動の過程で第三者に与えた損害を賠償する責任を有します。それを使用者責任と言います。

#### ※ポイント 2

例えば労働基準法などの従来の労働法令では、賃金とか労働時間、労働安全衛生等の「労働における最低限の基本部分」が問題とされてきました。しかし、現在では、「労働者が精神的にも身体的にも安全な状態でプライバシーや名誉を守られつつ働けるようにすべき」という概念が生まれてきています。

いわゆる「労働人格権」というものですが、昨今この概念に基づき、企業は「労働者が安全で働きやすい環境で働けるよう、配慮する義務」を負うべきとされています（安全配慮義務、職場環境整備義務）。この企業の義務は労働契約法第 5 条に規定されており、それを見ますと、「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しなければならない」と規定されています。

仮に、企業が職場で安全配慮義務・職場環境整備義務を十分に果たさなかったために労働者に何らかの損害を生じさせた場合、労働者側はその企業の責任（債務不履行責任）に問うことがあります。職場でのセクシャルハラスメントやパワーハラスメントの問題が裁判上争われた場合も、この企業の安全配慮義務や職場環境整備義務が十分に果たされていたか否かが、判断根拠になります。



## 第3 いじめ・嫌がらせ、パワーハラスメント問題の背景

以前では特に問題なく、見過ごされてきたことが、「これはパワハラではないか？」と疑問に思う労働者が増えている、また、企業の側でも「うちの会社での指導方法はパワハラに該当するのでは」と疑問に思うケースが増えてきています。

では、何故最近になって、このパワハラ問題が世間的に大きく注目されるようになってきたのか、その背景について考えていきましょう。

### 1. 職場環境の変化

パワハラが発生する原因としては、職場内のコミュニケーションが希薄化していることが背景にあるといえます。

**職場でのいじめ・嫌がらせ、パワハラというのは、結局のところ職場での「人間関係」に起因しています。つまり、職場内でのコミュニケーションが十分に取れていないとパワハラ等の問題が起こりやすくなるのではないのでしょうか。**

この職場内でのコミュニケーション希薄化には、以下の三つの要因が考えられます。

#### (1) 作業の個別化

コミュニケーション不全の要因の一つ目としては、「作業の個別化」が挙げられます。コンピューターやネット環境、機械等が発展するに伴い、作業自体も効率的にできるようになりました。つまり、従来のようにチームで作業を行わなくても、一人でも作業ができるようになりました。しかし、その一方で、職場でのコミュニケーションを十分に取る必要性も低下していき、コミュニケーションの希薄化に拍車がかかっていると思われれます。

#### (2) 雇用管理の個別化

二つ目の要因として、「雇用管理の個別化」が挙げられます。企業間の競争が激化するなか、企業内においても成果主義の導入によって労働者同士の競争が激化しているということもあるのではないのでしょうか。その結果、個人の成果を重視されがちになりますと、それに見合った報酬を払うという雇用管理の個別化が生じてきます。このように競争が激化すると、人間関係の構築が難しくなってくるため、ストレスからのいじめが増えてくるものと思われれます。

#### (3) 労働者の意識の変化、価値観の多様化

三つ目の要因は「労働者の意識の変化、価値観の多様化」が挙げられます。従来の企業の雇用システムは年功序列制、終身雇用制に基づくものが一般でした。そうした雇用システムの背景があったため、労働者側も「企業に雇用が守られている」との思いもあり、上司から厳しい指導や叱責をされても、あえて問題にすることはなかったのではないのでしょうか。

しかし、年功序列制や終身雇用制が崩壊していくとともに、労働者側の意識の変化が起きてしまっています。その変化とは労働者が「さほど企業に対して愛着心や帰属意識を持たなくなった」ということですが、その結果、従来よりも労働者側が企業に（心理的に）主張をしやすくなっているのだと思われれます。

他方で、価値観の多様化に伴い、これまであたりまであったとされる部下と上司の関係、職場の慣習に違和感を覚えている労働者も増えてきています。

## **2. 社会的認知度の向上**

職場のいじめ・嫌がらせ、パワハラの問題が世間的に大きく注目されるようになってきた背景には、社会的認知度が向上したことも挙げられます。

「セクシュアルハラスメント（性的嫌がらせ）」というものがありますが、職場内での権力関係を背景にしているという点においては、パワハラ問題と極めて似ているものです。

このセクシュアルハラスメントの問題は、かなり以前から取り沙汰されてきました。そして、男女雇用機会均等法によって、企業に防止対策を取ることが義務化され、職場での諸々の対策が進んできたのですが、それに伴い、セクシュアルハラスメント以外の企業内での「ハラスメント」に対する意識が高まりつつあり、パワハラに対しても企業も労働者も意識するようになったのだと思います。

## 第4 いじめ・嫌がらせ、パワーハラスメント問題への対処法

これまでパワハラは何か、その影響や背景についてお話してきました。では、いじめ・嫌がらせ、パワハラを職場で発生させないためには、また、残念ながら発生した場合にどのように対処すればいいのか、その点について説明したいと思います。

### 1. 職場のいじめ・嫌がらせ、パワハラ予防策

#### (1) トップの姿勢・理解を明確にする

企業トップの意識や姿勢が「企業風土」を創ります。職場のいじめ・嫌がらせ、パワハラは、人材流出を招く、生産性の低下、企業イメージの低下及び訴訟リスクを招くなど大きな問題であると、トップが理解することが必要です。このトップの理解と意識により職場の一人一人の意識を高めていく必要があります。

#### (2) 現状を把握する

職場の現状について把握していくことが重要です。そのための方法としては、防止策を講ずることを目的としたアンケートの実施(無記名)等が有効です。

#### (3) 方針の策定

いじめ・嫌がらせ、パワハラ等に対する対処方針を策定し、周知しましょう。周知方法としては、朝礼や社内報で説明をし、就業規則上にパワハラ防止対策の規定を盛り込むなどの方法が考えられます。

対処方針では以下のことを策定することが有効です。

- ア 職場のいじめ・嫌がらせパワハラ防止の基本方針
- イ 実態調査等の現状把握に基づく効果的な対策内容
- ウ 従業員への研修体系の整備
- エ 相談窓口の設置、相談及び処理手順の定め
- オ 懲罰の内容（就業規則上の懲戒規定の整備）
- カ 相談者や事実確認の協力者への不利益処分の禁止の定め
- キ プライバシーへの配慮

なお、男女雇用機会均等法によって「セクシュアルハラスメント問題」に係る相談窓口を社内に設けることが義務付けされていますので、この相談窓口をパワハラ等の問題に係る共通の相談窓口にしてもよいのではないのでしょうか。相談窓口の設置に関しての留意点を、以下の表に取りまとめていきますので、参考にしてください。

### 【相談窓口設置に係る留意点】

項目	内容
設置場所	労働組合に設置、社内の診察機関、人事労務担当部門、法務（コンプライアンス）部門に設置することが考えられます。
運用上の注意	プライバシーへの配慮が重要で、例えば相談室を設ける場所に気を配ったり、資料の保管については社外持ち出し禁止といった措置を検討しましょう。
専門の担当者を選任 （カウンセラーが担当）	人事担当、被害者の上司、第三者機関（公的機関や弁護士）、カウンセラー等との連携体制を図ります。
周知	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 設置場所や連絡先、相談方法等を周知します。</li> <li>・ 秘密厳守、不利益処分禁止を周知します。</li> </ul>

#### （４）教育・研修

せっかく企業トップが職場でのいじめ・嫌がらせやパワハラ防止を宣言し、諸々の社内整備をしたとしても、役員幹部や管理職を含む労働者が意識しなければ絵に描いた餅となります。したがって、「パワハラを起こさないぞ」という意識を企業全体で共有化させるために、不断な教育・研修が必要となります。

教育・研修においては、パワハラ等の防止対策に係るビデオの活用が有効でしょう。また、役員幹部や管理者（役割、対応、会社の方針）と一般労働者（自己防衛の仕方、被害からの回復方法）との研修内容を別個とすることも有効かもしれません。

教育・研究は継続することが重要ですので、定期的な実施（1、2年に1回程度）することが大切です。

#### （５）職場風土を変える

##### ア 公正な評価、仕事の範囲の明確化する

不透明な評価は、従業員のやる気を損ね、仕事に対するモチベーションを下げ、ストレスによるいじめを誘発します（弱いものにストレスをぶつける。）。また、仕事の範囲の明確化により負担の偏り（ストレスやイライラが蓄積）を防ぎ、過度のノルマを課すといういじめにも周囲が気づきやすくなります。

##### イ ゆとりあるバランスの良い職場を創る

余裕のない業務によるストレスは、パワハラ等の誘発につながります。一方、その逆の「暇すぎる職場」でも、細かいミスやネチネチと指摘することとなるなど、いじめや嫌がらせを誘発します。何事もバランスが必要なことを念頭に置きましょう。

## 2. いじめ・嫌がらせ、パワハラ問題が起こってしまったら

### (1) 相談窓口の活用、相談の対応

#### ア 相談体制

いじめや嫌がらせ、パワハラを受けた相談者は、ストレスや恐怖心から心身ともに消耗し、また、企業に対して不信感を抱えている場合もあります。ですので、相談者が安心できる環境を確保するよう心がけましょう。そのために相談体制としては「相談は複数で対応すること」「相談場所は周囲に分からない場所で行うこと」を念頭に置くべきだと思われます。

なお、相談の際には、相談者が信頼・安心して事実を説明できるよう、十分に相談者の話を聞く態度（傾聴）が必要となります。そのためには、研修等によって相談担当者の資質向上を図ることも重要です。

#### イ 相談者からの聴取内容・方法

いじめ・嫌がらせ、パワハラに係る相談があった場合に、被害者から聴き取るべき内容等について以下の表のとおり取りまとめましたので、参考にしてください。

#### 【いじめ・嫌がらせ、パワハラに係る相談の聴取項目】

項目	内容
いじめ・嫌がらせ、パワハラを受けた時期、時間	その出来事がいつ起こったか、いじめの発生は勤務時間中に限りません、休憩時間、勤務時間外、休日にも起こっていることがあり、それも一連のものとして聞きます。
いじめ・嫌がらせ、パワハラを受けた場所	セクハラについては厚生労働省の指針では、労働者が通常就業する場所以外であっても、当該労働者が業務遂行する場所については職場に含まれるとしています。 例えば取引先の事務所、取引先と打ち合わせをするための飲食店、顧客の自宅も該当するとされています。パワハラもこれと同等に考えてもよいと思います。 また、インターネットやメールなど場所や時間に関係ないものも含まれます。
相手との関係	上下関係、私的関係の有無
相談者の対応	いじめ・嫌がらせ、パワハラに対しどう対応したか、それに対し相手はどのような態度だったのか
管理職等の対応	相談したか、対応の有無
被害の程度	態様、受傷の有無、通院・治療状況、仕事への影響、心理状態等
証拠の有無	目撃者、日記や手控え、同様の被害者の有無等 <b>※ポイント1</b>
職場の状況	職場風土、雰囲気、いじめ等に関する認識の有無等 <b>※ポイント2</b>
どのような解決を望むのか？	職場環境の改善、将来のいじめ等の抑止、配置転換、慰謝料や謝罪等損害の回復、会社としての防止策の強化、加害者の処分等 <b>※ポイント3</b>
どのような調査方法を望むのか？	加害者への事実確認の許可 <b>※ポイント4</b>
	第三者への事実確認の許可 <b>※ポイント5</b>

### ※ポイント1

証拠が残りにくいのですが、目撃者の供述や日記への詳細な記載も証拠となり得ます。走り書きでもよいので日々付けられたものや、内容が具体的なものは、信憑性は高くなります。あるいは同じような被害者がいるのかどうかで、可能性は高くなります。

### ※ポイント2

勤務しながら被害を訴えていくことは非常に勇気のいることです。場合によっては訴えによって、いじめが陰湿化する恐れがあります。何が被害者のプライオリティーになっていくのかということをしっかり確認することが必要です。

### ※ポイント3

職場環境を改善してほしいという場合には、どういった方法があるのか考えてみる必要があります。そういった意味ではパワハラやいじめの事実の有無を確定することが、必ずしも解決につながるわけではありません。むしろコミュニケーションの不備を解消して職場の仕切り直しをするほうがうまくいく場合があると思います。仕切り直し後被害者の状況についてしっかりと見守っていく必要があります。

事実が確定できなかったとって被害者の不満を消化できず放置しておくことはすべきではありません。事実認定ができない場合には、できないけれども会社としては、このように対処をしますといった仕切り直しとその後フォローするということが重要です。

### ※ポイント4

加害者への事実確認は、必ず被害者の許可をとってから実施してください。そうしないとますますいじめがひどくなる可能性があります。加害者にどこまで伝えて良いのか、伝えてほしくないことはあるかということを確認するという事です。

### ※ポイント5

プライバシーの問題がありますので、目撃者などの第三者に事実確認を行ってよいのか、被害者に確認してから実施しましょう

## (2) 加害者であるとされる人への聴取

被害者の意向を確認したうえで、加害者（であるとされる人）への聴取が必要となるでしょう。この場合に聴き取るべき内容等について、以下の表のとおり取りまとめましたので、参考にしてください。

### 【加害者（とされる人）からの聴取項目】

項目	内容
相談内容を伝える	被害者から相談があったことに関しては、会社としては対応する責任があり、事実確認をする必要がある旨を適切に伝えます。また、聞いた内容の取扱いには注意を払うことも伝えます。
事実関係の把握	十分な弁明の機会を与えましょう。決めつけで臨まないことが肝要です。これは、特にパワハラをするつもりでやっているのではなく、指導に熱心なあまり実施したケースや、特に部下に問題があり結果としてパワハラとなってしまうケースもあるからです。決めつけた態度では、反発を招くだけで、解決には繋がっていきません。実際はどうなのか、なぜそのような行為をしてしまったのかということをじっくり聞く必要があります。
相談者への報復の禁止 当事者間での話し合いの禁止 会社の方針を明示	被害届の取り消しの強要がなされる恐れがあります。会社で引き取って解決しますということが大切です。

## (3) 第三者への調査

当事者間の主張が一致しない場合や事実関係がはっきりしない場合には、同僚等第三者に聴取する必要が生じることもあるでしょう。

ここで注意する点は、**第三者というのは必ずしも中立公正であるとは限らないということです**。被害者と加害者（とされる人）のどちらかに親しい方からの聴き取りや、あるいは上司の圧力で自由にものが言えない状況があると感じられる場合での聴き取り時には、第三者からの説明内容をそのまま鵜呑みにするのではなく、慎重に事実確認をしていく必要があります。

事実確認にあたっては、伝聞ではなく直接知っている事実を確認することが肝要でしょう。

なお、第三者から聴き取った内容については、プライバシーに配慮することはもちろん、聴取を受けたことにより第三者が何らかの被害を受けないよう十分配慮しましょう。

また、パワハラ問題で調査を行っていることを他に漏らしてはならないと、第三者に認識してもらうことも忘れてはなりません。

## (4) 記録の作成・保管

被害者や加害者（とされる人）、及び第三者からの聴き取りにおいては、記録を残すようにしてください。

記録を残す場合には、プライバシーに配慮することは当然ですし、その記録が外に

漏れないよう管理を徹底することも重要です。

## (5) 判断・通知

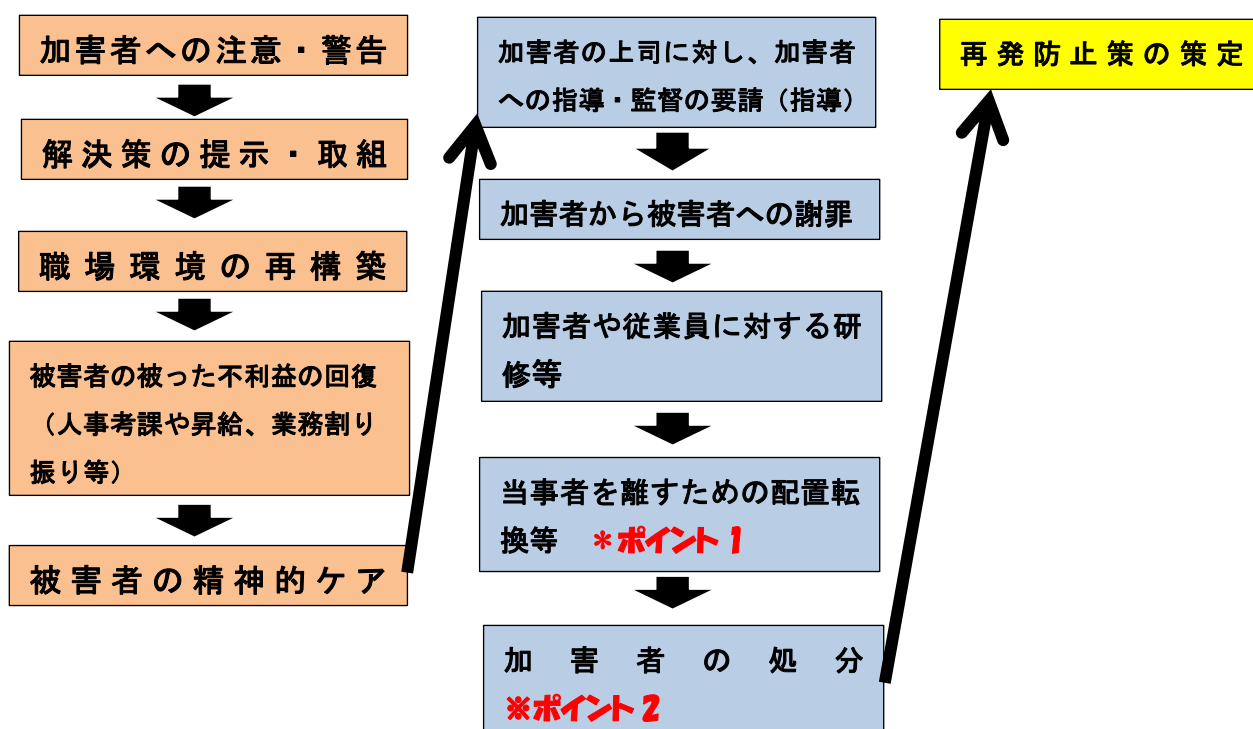
職場でのいじめ・嫌がらせ、パワハラが有ったか否かの判断基準は難しいものです。ですので、**事実関係が曖昧な状況において、無理やり判断することは避けるべきです。**こうした場合、「パワハラ等による被害の訴えがある」という点に着目して、その背景や内容を分析して、職場環境の仕切り直しなど改善に繋げていくことが重要だと思います。

被害の訴えがあったということは、職場内でコミュニケーションがとれていないなど何らかの問題が発生している証拠ですから、当事者に丁寧に説明しておくといった対応をしておく必要があります。

また、判断が困難な場合には、弁護士や公的機関の意見を参考にする手もあるでしょう。

いじめ・嫌がらせ、パワハラの実事があると判断した場合、その加害者に対して注意や警告をする、止めさせるというのは当然ですが、**そもそも何が問題であるのかを加害者に認識させ、今後も同様の問題が生じないように対策を練ることが重要となります。**以下、パワハラ等有ると判断した場合の対処の一例を記しましたので、参考にしてください。

### 【パワハラ等の事実があると判断された場合の対処】





### ※ポイント1

必ずしも被害者の希望に沿えない場合があります。会社にも人事上の都合がありますし、被害者だからといって何でもかなえられますよというものでもありません。できるだけ希望に沿うように、接触が少なくなるように配慮していく必要があると思いますが、会社としてここまではできます、ここまではできませんといった姿勢を、誠実に被害者に伝えていくことが、被害者の会社に対する信頼回復、仕事へのモチベーションに繋がっていくと思います。

### ※ポイント2

加害者の処分は、処分の重さの相当性、適正手続きが必要です。

いじめ、嫌がらせ、パワハラ行為をしてしまったことについて、処分があまりにも重いという場合は、当該処分が無効とされることがあります。極端な例として、一度怒鳴っただけで、出勤停止3か月などというのは、余りにも重すぎるかもしれません。このあたり迷ったら、弁護士などの専門機関に相談して調査いただいて判断されるのがよいと思います。その逆にあまりに軽すぎたり、何も処分されないと、被害者が、会社が真摯に対応してくれなかったという思いをいただきますので、バランスは考えなければなりません。

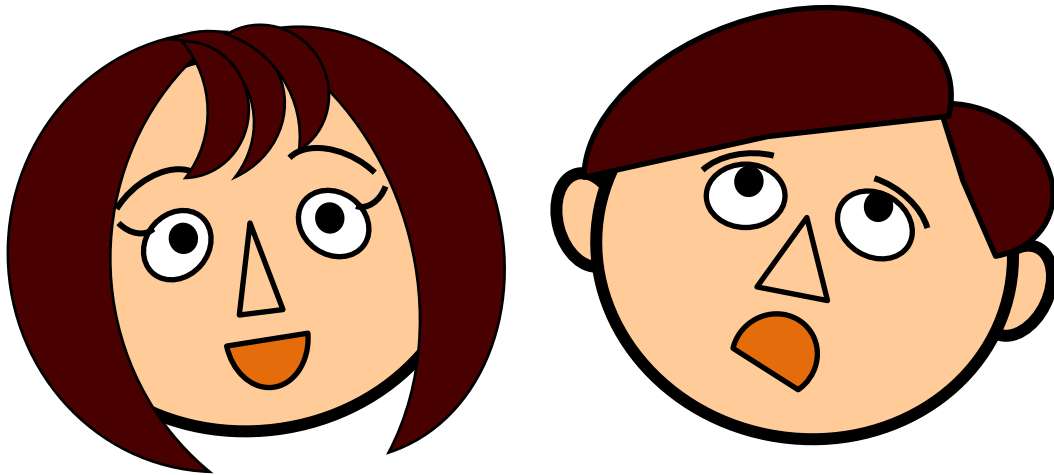
#### 【処分の例】

- ・口頭・文書による注意
- ・始末書の提出
- ・減給
- ・出勤停止、休職
- ・降格
- ・諭旨解雇、懲戒解雇

### 3. 職場のいじめ・嫌がらせ、パワハラ再発防止策

起きてしまったことを参考にして、職場に何が足りなかったのか、労働者同士で十分なコミュニケーションは取れていたのか等の問題点を洗い出し、改めて「職場のいじめ・嫌がらせ、パワハラは問題である」という意識を企業全体で共有化、啓発していく作業が必要になってくると思います。

そうした共有化、啓発作業においては、労働者ひとりひとりの声によく耳を傾け、各人が職場に対して思っていることを十分に把握していくことが重要なのではないのでしょうか。





～ 稲田知江子弁護士のプロフィール ～

平成 7 年 3 月に一橋大学を卒業し、平成 9 年 4 月から弁護士として高知県を中心にご活躍されております。

高知県内の産業事情、労働事情に精通され、当高知労働局においては、平成 23 年 10 月から、高知労働紛争調整委員会の委員にご就任いただき、現在は、同委員会の会長をしていただいております。また、同じく平成 23 年 10 月から、高知地方労働審議会の委員にもご就任いただき、労働行政の業務運営等にご協力いただいております。





# **労働相談・個別労働紛争 解決制度関連機関の案内**

# 職場のトラブルでお困りの方

まずは相談したい方は・・・

**労働相談機関・団体**  
スタッフが皆さんからの労働相談をお受けし、解決に向け適切なアドバイスを行います。また、必要に応じて他の機関、団体を案内し、制度等をご紹介します。

- 都道府県労働局総合労働相談コーナー
- 都道府県労働局雇用均等室
- 都道府県労働委員会
- 日本司法支援センター（法テラス）
- 弁護士会
- 司法書士会
- 社会保険労務士会

案内  
紹介

紛争解決制度を利用したい方は・・・

**労働紛争解決機関・団体**  
裁判外紛争解決制度（ADR【注1】）、裁判制度によって個別労働紛争【注2】の解決を図る機関・団体です（紛争の内容によっては制度対象とならない場合もあります）。

## ★ADRを利用する場合

- 都道府県労働局総務部企画室（紛争調整委員会）
- 都道府県労働局雇用均等室（紛争調整委員会）
- 都道府県労働委員会
- 弁護士会紛争解決センター
- 司法書士会調停センター
- 社労士会労働紛争解決センター

## ★裁判制度を利用する場合

- 地方裁判所
- 簡易裁判所

### 【注1】

裁判外紛争解決制度（ADR）とは、「訴訟手続によらずに民事上の紛争の解決をしようとする当事者のため、公正な第三者が関与して、その解決を図る手続」です（裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律第1条より）。なお、高知弁護士会では紛争解決センターは設置されておりません。また、高知県司法書士会では調停センターは設置されておりません。

### 【注2】

個別労働紛争（個別労働関係紛争）とは、「労働条件その他労働関係に関する事項について個々の労働者と事業主との間の紛争（労働者の募集及び採用に関する事項についての個々の求職者と事業主との間の紛争を含む。）」とされます（個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律第1条より）。

高知県内の労働相談・個別労働紛争解決制度関係機関問合せ先一覧

機関・団体名		住所	連絡先 (電話)	備考(制度概略)
高知労働局	雇用均等室	高知市南金田 1-39 高知労働局 4 階	088-885-6041	●職場でのセクハラ問題、男女差別問題、パートタイム労働法、育児介護休業制度等に係る無料相談対応。 ●無料の調停制度。
	高知労働局総合労働相談コーナー	高知市南金田 1-39 高知労働局 4 階	0120-783-722 (フリーダイヤル) 088-885-6027	●労働問題全般の無料相談対応(事案によっては労働局他部署への取り次ぎ)。 ●個別労働紛争に係る無料の助言指導制度、あっせん制度。
	高知総合労働相談コーナー	高知市南金田 1-39 高知労働局 1 階 (高知労働基準監督署内)	088-885-6010	
	須崎総合労働相談コーナー	須崎市緑町 7-11 (須崎労働基準監督署内)	0889-42-1866	
	四万十総合労働相談コーナー	四万十市右山五月町 3-12 中村合同庁舎 3 階 (四万十労働基準監督署内)	0880-35-3148	
	安芸総合労働相談コーナー	安芸市矢ノ丸 2-1-6 (安芸労働基準監督署内)	0887-35-2138	
	企画室	高知市南金田 1-39 高知労働局 4 階	088-885-6028	
高知県労働委員会		高知市丸ノ内 2 丁目 4-1 県庁北庁舎 4 階	088-821-4645	●個別労働紛争に係る無料相談対応。 ●個別労働紛争に係る無料のあっせん制度。
法テラス高知		高知市本町 4-1-37 丸ノ内ビル 2 階	050-3383-5577	●法制度や関係機関の紹介。 ●資力要件等を満たした場合、無料の法律相談を紹介。
高知弁護士会	高知弁護士会法律相談センター	高知市越前町 1 丁目 5 番 7 号	088-872-4867	●有料相談。要予約確認。
	幡多法律相談センター	四万十市中村京町 1-17 幡多信用金庫本店 2 階	088-872-4867	●無料相談。要予約確認。
	佐川法律相談センター	佐川町甲 1650-2 佐川町役場東庁舎 2 階会議室		
	室戸法律相談センター	室戸市領家 87 保健福祉センター「やすらぎ」内		
高知県司法書士会総合相談センター		高知市越前町 2-6-25 高知県司法書士会館	088-825-3143	●無料相談。要予約確認。
高知県社会保険労務士会		高知市棧橋通 2 丁目 8-20 モリタビル 2 階	088-833-1151	●無料相談。要予約確認。 ●個別労働紛争に係るあっせん制度(現在無料。26 年 6 月 14 日以降要確認。)

※相談方法、相談時間・曜日、料金、紛争解決制度の概要等については必ず各機関・団体にご確認ください。



## 協 賛

(高知) 労働相談・個別労働紛争解決制度関係機関連絡協議会

**手を差し伸べて！ 職場のいじめ・嫌がらせ、パワハラを考えよう！**

平成 26 年 5 月 22 日 発行

編者 弁護士 稲田知江子

監修・発行 高知労働局総務部企画室

〒780-8548 高知県高知市南金田1-39

TEL 088-885-6028

Fax 088-885-6037