

28. UI ゼンセン同盟（東京、ヒアリング実施日 2011.5.25）

1. 組織概要

組合員数：約 1,112,115 名（2011 年 9 月時点）。加盟組合数：2,345 組合 61 分会（2011 年 9 月時点）。上部団体：連合。繊維・衣料、医薬・化粧品、化学・エネルギー、窯業・建材、食品、流通、印刷、レジャー・サービス、福祉・医療産業、派遣業・業務請負業など広い範囲の産業の労働者が組織。

2. ハラスメント対策導入の経緯・意義

2007～2008 年頃からパワハラに対する社会的な関心が高まり、流通業や外食業など女性従業員の多い産業で、ハラスメントに関する相談件数が増加し、ハラスメント対策の取組みが始まった。同組合では、特にフード・サービス部会において取組みがいち早く始まっており、2009 年、組合全体でその取組みを共有化し始めた。

3. ハラスメント対策の具体的な内容

・各種セミナーの開催

2009 年度から「パワーハラスメント対策セミナー」を開催。2009 年度は東京、大阪、愛知の 3 か所で開催し、合計 252 名が参加。2010 年度は東京、大阪、愛知の 3箇所で開催し、合計 183 名が参加。

2009 年度は「セクシャルハラスメント・パワーハラスメント対策セミナー」も開催。東京、大阪の 2 か所で開催し、164 名の参加があった。

2011 年度は、「ハラスメント相談対応、発生防止セミナー」を開催。東京、大阪の 2 か所で開催し、106 名が参加。

いずれも加盟組合役員だけでなく、会社の人事担当者も参加できる（過去実績では約 1 割が会社側）。内容は、ハラスメントの専門家（コンサルタント、臨床心理士等）や弁護士による説明・質疑応答（2011 年度は相談カウンセリングのロールプレイ、相談体制づくり、発生防止のための体制づくり等を含む）で、時間は 3 時間半、参加費無料。毎回参加希望が多い。

また、同組合の男女参画・社会運動局が行う地方ブロックごとのセミナーにおいても 2010 年度は「ハラスメント」をテーマに研修を行った。都道府県支部や加盟組合から要請を受け、本部担当者がハラスメントのセミナーや研修をすることもあった。

・2009 年 5 月に「職場のハラスメント対策ハンドブック」を作成し、加盟組合に配布

「ハラスメントの概念」、「職場のハラスメントの実態」、「労使のハラスメント対策（ハラスメント発生防止にむけた労働組合の取組みやパワーハラスメントに関する協定（例）を含む）」などが盛りこまれている 99 ページからなる冊子を作成（「III部 労使のハラスメント対

策」の部分については後掲資料参照)。ハラスメント対策セミナーを開催した時などに、配布を行っている。それ以外にも、全加盟組合に1冊ずつ配布している。実際にこの協定例を使用して労使間でハラスメント防止協定を結んだ事例もある。

セクシャルハラスメント関係でこうした取組みを行っている労働組合はあるが、産別の労働組合で、パワハラを含めてこのようなハンドブック作成を行っていることが大きな特徴である。

・春の労働条件闘争の項目への盛り込み

春に労働条件の改善要求を出す際に加盟組合が統一で取り組む**8項目**の一つとして、ハラスメント対策が掲げられている。これは、各年度において重点的に取り組むべき項目として、ハラスメント対策が認められていることを意味する。

・セクハラ・パワハラ撲滅をテーマとした標語を懸賞付きで募集

2009年度から毎年、加盟組合員からセクハラとパワハラに関する標語をそれぞれ募集。優秀作品を選定、表彰する。2011年度は、パワハラについて**2,183点**の応募があった。年々応募数が増えており、関心の高さがうかがえる。

(2011年度選定優秀作品(パワハラ部門))

「忘れるな “上司と部下” は “人と人”」(東洋紡績労働組合 堅田支部 松永真美さん)

「その一言 自分に向けて いえますか?」(ダイエーユニオン 上磯店支部 森谷健彦さん)

「無関心、それも立派なパワハラです」(マックスバリュ中部労働組合 矢野麻実さん)

・総合相談窓口「なんでも相談ダイヤル」を設置

ハラスメントに限らない相談窓口を設けており、1ヶ月あたり約**100件**の相談が寄せられている。うち、「セクハラ・パワハラ」に関しては、2011年1~4月において毎月**4~9件**ほどの相談が寄せられている。

4. 今後の課題

加盟組合から、ハラスメント対策に関する好事例集を作成してほしいという要望が上がってきた。今後この好事例集の作成に取り組みたい。

Ⅲ部 労使のハラスマント対策

1. 男女雇用機会均等法に即したハラスマント対策

男女雇用機会均等法においては、職場におけるセクシュアルハラスマント対策について、雇用管理上必要な9項目の措置を講ずることが事業主に義務づけられている。派遣労働者に対する措置は、派遣元のみならず派遣先の事業主も措置を講じなければならない。必要な措置を講じず、是正指導にも応じない場合、企業名公表の対象となる。

まずは、当然のことであるが、この法で定められたセクシュアルハラスマント対策を労使で徹底して確実に行わなければならぬ。さらに、この取り組みを行った上の課題を労使で共有化していくことから効果性の高い対策の立案にむけて労使協議し、改善にむけた取り組みを地道に続けていくことが重要である。

そして、パワー・ハラスマント対策についても、以下にしめす雇用管理上必要な9項目の措置と同様の取り組みをすることが、有効であり必要である。なお、U1ゼンセン同盟は、これらの厚生労働省指針を踏まえた上で、職場の実情等も考慮した事項も加えて指針としている。(参考資料80頁参照)

男女雇用機会均等法

(職場における性的な言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置)

第11条 事業主は、職場において行われる性的な言動に対するその雇用する労働者の対応により当該労働者がその労働条件につき不利益を受け、又は当該性的な言動により当該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。

2 厚生労働大臣は、前項の規定に基づき事業主が講すべき措置に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針を定めるものとする。

職場におけるセクシュアルハラスマントを防止するために事業主が雇用管理上講すべき措置は、厚生労働大臣の指針において以下の9項目が定められている。

(1) 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

1) 職場におけるセクシュアルハラスマントの内容及び職場におけるセクシュアルハラスマントがあつてはならない旨の方針を明確化し、管理・監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

く方針を明確化し、労働者に周知・啓発していると認められる例>
○ 就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書において、あつてはならない旨の方針を規定し、内容と併せ、労働者に周知・啓発すること。

- 社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に内容及びあつてはならない旨の方針を記載し、配布等すること。
- 内容及びあつてはならない旨の方針を労働者に対して周知・啓発するための研修、講習等を実施すること。

<ポイント>

- ◇ 「その他の職場における服務規律等を定めた文書」として、従業員心得や必携、行動マニュアル等就業規則の本則ではないが就業規則の一部をなすものが考えられる。
- ◇ 「研修、講習等」を実施する場合には、調査を行う等職場の実態を踏まえて実施する、管理職層を中心に職階別に分けて実施する等の方法が効果的と考えられる。

2) 職場におけるセクシュアルハラスマントに係る性的な言動を行った者については、厳正に対処する旨の方針及び対処の内容を就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書に規定し、管理・監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

<方針を定め、労働者に周知・啓発していると認められる例>

- 就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書において、セクシュアルハラスマントに係る性的な言動を行った者に対する懲戒規定を定め、その内容を労働者に周知・啓発すること。
- セクシュアルハラスマントに係る性的な言動を行った者は、現行の就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書において定められている懲戒規定の適用の対象となる旨を明確化し、これを労働者に周知・啓発すること。

<ポイント>

- ◇ 「対処の内容」を文書に規定することについては、セクシュアルハラスマントに係る性的な言動をした場合に具体的にどのような対処がなされるのかをルールとして明確化し、労働者に認識させ、もってセクシュアルハラスマントの防止を図ることを目的とするものである。懲戒規定において具体的な性的言動がどのような言動がどのような処分に相当するか判断する基準を定めることによっては、労働者に直接対応させて規定することのほか、どのような性的言動がどのような処分に相当するか判断するに当たっての判断要素を明らかにする方法も考えられる。
- ◇ 懲戒規定を就業規則の本則以外において定める場合には、就業規則の本則にその旨の委任規定を定めておくことが必要となるので注意すること。

- 2) 相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- 3) 相談への対応の窓口（相談窓口）をあらかじめ定めること。

<相談窓口をあらかじめ定めていると認められる例>

- 相談に對応する担当者をあらかじめ定めること。
- 相談に對応するための制度を設けること。
- 外部の機関に相談への対応を委託すること。

<ポイント>

- ◇「窓口をあらかじめ定める」とは、窓口を形式的に設けるだけでは足らず、実質的な対応が可能な窓口が設けられていることをいう。
- ◇このためには、労働者が利用しやすい体制を整備しておくこと、労働者に対して周知されていることが必要である。

4) 相談窓口の担当者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。

また、相談窓口においては、職場におけるセクシャルハラスメントが現実に生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、職場におけるセクシャルハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応し、適切な対応を行うようにすること。

<相談窓口の担当者が適切に対応することができるようにしていと認められる例>

- 相談窓口の担当者が相談を受けた場合、その内容や状況に応じて、相談窓口の担当者と人事部門とが連携を図ることができる仕組みとすること。
- 相談窓口の担当者が相談を受けた場合、あらかじめ作成した留意点などを記載したマニュアルに基づき対応すること。

<ポイント>

◇「内容や状況に応じ適切に対応する」とは、具体的には、相談者や行為者等に対して一律に何らかの対応をすることを指すものではない。労働者が受けている性的言動等の性格・態様によって、状況を注意深く見守る程度のものから、上司、同僚等を通じ、行為者に対し間接的に注意を促すもの、直接注意を促すもの等事案に即した対応を行うことを意味する。なお、対応に当たっては、公正な立場に立って真摯に対応すべきである。

◇「広く相談に対応」とは、職場におけるセクシャルハラスメントを未然に防止する観点から、相談の対象として、職場におけるセクシャルハラスメントそのものでなくともその発生のおそれがある場合、セクシャルハラスメントに該当するか否か微妙な場合も幅広く含めることを意味する。例えば、勤務時間後の宴会等で生じたセクシャルハラスマントについての相談も幅広く対象とすることが必要である。

(3) 職場におけるセクシャルハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

<ポイント>

- 事業関係を迅速かつ正確に確認しようとしたが、確認が困難な場合などにおいて、均法第18条に基づく調停の申請を行うことその他中立な第三者機関に紛争処理を委ねること。
- <ポイント>
- ◇事業が生じてから、誰がどのように対応するのか検討しているのでは対応を遅らせることになる。迅速かつ適切に対応するためには、問題が生じた場合の担当部署や対応の手順などをあらかじめ明確に定めておくこと。

◇事業確認は、被害の継続、拡大を防ぐため、相談があつたら迅速に開始すること。

- ◇事業確認に当たっては、当事者の言い分、希望を十分に聽くこと。
- ◇事業確認が完了していないなくても、当事者の状況や事案の性質等に応じて、被害の拡大を防ぐため、被害者の立場を考慮して臨機応変に対応すること。

6) 職場におけるセクシャルハラスメントが生じた事実が確認できた場合においては、行為者に対する措置及び被害者に対する措置をそれぞれ適正に行うこと。

<措置を適正に行っていると認められる例>

- 就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書における職場におけるセクシャルハラスメントに関する規定等に基づき、行為者に対して必要な懲戒その他の措置を講ずること。
 - ◇併せて事案の内容や状況に応じ、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、被害者と行為者を引き離すための配置転換、行為者の謝罪、被害者の労働条件上の不利益の回復等の措置を講ずること。
 - 均等法第18条に基づく調停その他の中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を講ずること。
- <ポイント>

- ◇セクシャルハラスメントの事実が確認されても、往々にして問題を軽く考え、あるいは企業の体裁を考えて秘密裏に処理しようしたり、個人間の問題として当事者の解決に委ねようとする事例がみられる。しかし、こうした対応は、問題をこじらせ解決を困難にすることになりかねない。
- ◇真の解決のためには、相談の段階から、事業主が真摯に取り組むこと、また、行為者の制裁は、公正なルールに基づいて行うことが重要である。

7) 改めて職場におけるセクシャルハラスメントに関する方針を周知・啓発する等の再発防止に向けた措置を講ずること。

- 職場におけるセクシャルハラスメントが生じた事実が確認できなかった場合においても、同様の措置を講ずること。

- （3）事案に係る事業関係を迅速かつ正確に確認すること。
- 相談窓口の担当者、人事部門又は専門の委員会等が、相談者及び行為者とされる者の双方から事業関係を確認すること。
- また、相談者と行為者との間で事業関係に関する主張に不一致があり、事業の確認が十分にできないと認められる場合には、第三者からも事業関係を聴取する等の措

<再発防止に向けた措置を講じていると認められる例>

- 職場におけるセクシャルハラスメントがあってはならない旨の方針及び職場におけるセクシャルハラスメントに係る性的な言動を行った者について厳正に対処する旨の方針を、社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に改めて掲載し、配布等すること。
◇たとえ事実確認ができなくても、こうした相談が寄せられたということは、これまでの周知方法や対応方法等に何らかの問題があったからだととも考えられる。これまでの防止策を再点検し、改めて周知直すこと。
- ◇実質的な相談ができるようにし、また、事実関係の確認をすることができるようにするためには、相談者や事実関係の確認に協力した者が不利益な取扱いを受けないことが必要であることから、これらを理由とする不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、さらにそれを労働者に周知・啓発することを定めている。

◇事業主の方針の周知・啓発の際や相談窓口の設置にあわせて、周知することが望ましい。

(4) (1)～(3)の措置と併せて講ずべき措置

8) 職場におけるセクシャルハラスメントに係る相談者・行為者等の情報は当該相談者・行為者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応又は当該セクシャルハラスメントに係る事後の対応に当たっては、相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講ずるとともに、その旨を労働者に対して周知すること。

- ◇実質的な相談ができるようになると認められる例>
- 就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書において、労働者が職場におけるセクシャルハラスメントに関し相談をしたこと、又は事実関係の確認に協力をしたことを等を理由として、その労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を規定し、労働者に周知・啓発すること。
- 社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に、労働者が職場におけるセクシャルハラスメントに関し相談をしたこと、又は事実関係の確認に協力したこと等を理由として、その労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を記載し、労働者に配布すること。

<ポイント>

- ◇実質的な相談ができるようになると認められる例>
- 就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書において、労働者が職場におけるセクシャルハラスメントに関し相談をしたこと、又は事実関係の確認に協力をしたことを等を理由として、その労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を規定し、労働者に周知・啓発すること。
- 社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に、労働者が職場におけるセクシャルハラスメントに関し相談をしたこと、又は事実関係の確認に協力したこと等を理由として、その労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を記載し、労働者に配布すること。

2. ハラスメント発生防止にむけた労働組合の取り組み

- (1) ハラスメント発生防止のための研修会・学習会の実施
- ハラスメント対策に取り組むには、この問題に対する正しい理解が必要である。そのため効果的な方法は、組合として定期的な研修や検討の場を設け、問題の十分な理解を深めることである。研修会・学習会をより実効あるものにするためには、その対象を組合役員と組員にわけて、それぞれ実施することが必要である。
- <研修会の主な内容例>
- ハラスメントの基本的概念や問題の本質
 - 組合員の人权や労働条件、精神面に及ぼす影響
 - 解決に向けての取り組み 等

- 1) 組合役員対象の研修会・学習会の実施
- 組合役員に対する研修は、労働組合としてハラスメント発生を防止していく体制を整備し、問題認識を共有化するためにも重要である。
- 2) 組合員対象の研修会・学習会の実施
- 組合員に対する研修は、ハラスメントの正しい理解はもちろんのこと、個人の人权や職業環境を含む労働条件、精神面に重大な影響を及ぼす問題であることを啓発することが中心となる。また、ハラスメント問題の背景にある性や雇用区分別の誤った固定観念や役割分担意識についても、正しい理解を得るようになければならない。

9) 労働者が職場におけるセクシャルハラスメントに關し相談をしたこと又は事実関係の確認に協力したこと等を理由として、不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、労働者に周知・啓発すること。

研修会の実施にあたっては、男女双方を交え、意見交換や討論が行われることが効果的である。また、定期的な組合員研修時や新入組合員研修時等の研修実施も有効である。

3) 会社への要請

セクシュアルハラスメント防止に関する事業主の方針の明確化及びその周知・啓発の配慮が、男女雇用機会均等法に義務づけられた。研修・講習などについては、労働組合として取り組むとともに、事業主に対して実施を要請することが必要である。対象として、全従業員、管理職、昇格時の従業員、新入社員、契約更新時のパートタイマー等が考えられる。まずは、事業主、役員など経営トップが、この問題の重要性を理解することが重要である。会社としての配慮を欠いた場合は、加害者のみなならず会社も重大な責任が問われることも、方便で正しく認識しなければならない。

(2) 積極的なPR活動の展開

ハラスメント問題に関する意識や関心を高めるためには、多様な媒体を使ったPR活動の強化が有効である。

1) PR活動の取り組み例

- 組合機関紙・誌への掲載
- ポスター、ちらし、パンフレット等の作成
- 標語、キャラコピーモード、キャンペーン活動の実施 等

2) 会社への要請

社内報、パンフレットなど、広報または啓発のための資料等に職場におけるハラスメントに関する事項を記載し、配布することを会社に要請することが必要である。ハラスメント防止対策の第1歩は「セクシュアルハラスメントを絶対に許さない」とする企業の方針を明確にし、その方針を全従業員に向けて周知することである。

(3) アンケート調査の実施

「この職場にはハラスメントはないし、これからも起こり得ない」という意識がある職場で、ハラスメントが発生してしまった場合、適切に対応されない場合も考えられる。ハラスメント防止のための最初の取り組みとして、まずは職場の実態を把握するためのアンケート調査の実施が有効である。従業員も生の意見を取り入れることで、有意義な取り組みにつながります。

1) アンケートの目的の明確化

実施にあたり、ハラスメント防止について検討するための調査であることを明確にすることが重要である。

2) プライバシーの保護

アンケートを実施すると個人名が書かれることがあるなど、ハラスメントを受けた側にとつても、行った側にとっても、個人のプライバシーに深く関わる問題であるということに配慮が必要である。

回収にあたっては、次の点を検討されたい。

- 諸記名にする
- 回収ボックスを用意する
- 調査用紙と一緒に返信用の封筒を渡す
- 回収用の封筒はノリやホッチキスで止める
- 職場委員会が回収に回る
- 組合員全体を対象としたアンケート調査の実施
- 対象を正確に把握するためにも、組合員全体を対象とすることが望ましいといえる。また、セクシュアルハラスメントの被害者の多くは女性だが、男女の意識のギャップを調査するためにも、女性のみを対象とするのではなく、男性に対しても実施することが重要である。
- 答えやすい内容にする

4) 職場の実態を把握するためにも、○×で答えるなど、答えやすい内容にするよう工夫が必要である。セクシュアルハラスメントに関するアンケートについては下記の例を参考されたい。

5) 事後の対応

急を要する事態が訴えられた場合は、速やかに対処しなければならない。事後の対応については、アンケート調査の実施前に検討しておく必要がある。調査の結果、ハラスメントの被害等が現れていないからといって、ハラスメント防止の取り組みを行わなくてもよいというふうではない。常に働きやすい職場づくりを進めることが大切である。

6) 会社への要請

アンケート調査の実施にあたっては、非組合員を含めて対象となるなど、会社と協力して実施することも重要である。

セクシュアルハラスメントに関するアンケート（例）

該当する番号を運んで○印をつけてください

Q 1. あなたの年齢層は？

1. 10代 2. 20代 3. 30代 4. 40代 5. 50代 6. 60代以上

Q 2. あなたは独身ですか既婚者ですか？

1. 独身 2. 既婚者

Q 3. あなたは女性ですか男性ですか？

1. 女性 2. 男性

Q 4. あなたは「セクシュアルハラスメント」という言葉を知っていますか？

- 1. 言葉もその内容もよく知っている
- 2. 言葉は知っているが、内容はよく知らない
- 3. 知らない

Q 5. あなたは職場でセクシュアルハラスメントを受けた経験がありますか？

- 1. 経験がある
- 2. 経験がない

〔Q6～Q10は、Q5で「経験あり」の場合のみ回答してください〕

- Q6. どのようなセクシャルハラスメントを受けましたか？（あてはまるものすべて○をつけてください）
1. 性的な冗談やからかい等
 2. 食事やデートへの執拗な誘い
 3. 性的な含みのある手紙や電話を執拗に受けた
 4. いやらしい目で見られた
 5. 私生活上のプライバシーに関わる事柄について質問されたり、不愉快な話をされた
 6. 「性的にふしだらだ」と等と性的な噂を流された
 7. 性的関係を持つことを要求された
 8. 身体に触られた、抱きつかれた
 9. スード写真等を見せられたり、机や壁に掲示されたりして、不愉快な気持ちにさせられた
 10. その他（自由記入）

Q7. 程度ありましたか？

1. まれにあった
2. 時々あった

3. しばしばあった

Q8. セクシャルハラスメントを行った相手は誰ですか？

1. 同僚
2. 仕事上の先輩
3. 部下
4. 直属の上司
5. 他の管理職
6. 取引先の相手
7. 顧客
8. その他（自由記入）

Q9. あなたはその時どのような対応をとりましたか？

1. 無視した
2. 相手にはっきりイヤだと伝えた

3. 「やめないと他の人に話す」等、何らかの行動をとると言った。

4. それとなくイヤだということを相手にわからせようとした

5. その他（自由記入）

Q10. そのことについて、誰かに相談しましたか？

1. 親しい同僚や先輩に相談した
2. 友人や家族に相談した
3. 上司に相談した
4. 労働組合に相談した

5. 労働事務所や弁護士等、社外の人や機関に相談した
6. 上記以外に相談した（自由記入）
7. 相談しなかった

〔全員にお伺いします〕

Q11. 職場のセクシャルハラスメントをなくしていくためには何をしていけば良いと思いますか（自由記入）

（4）ハラスメント発生防止についての労働組合・会社の考え方の明確化

- 1) 労働組合としての考え方の明確化
ハラスメントは雇用上の労働問題であり、ハラスメントのない職場づくりは労働者が快適に働くために大切なことです。労働組合として取り組むべき重要な課題であることを確認・宣言し、ハラスメント防止についての取り組み方針を決定し、その防止のための積極的な取り組みが必要である。
- 2) 会社への要請
男女雇用機会均等法において、セクシャルハラスメント防止に関する事業主の方針の明確化が義務づけられた。会社に対して積極的に、方針を明確にするよう働きかけていかなければならぬ。

会社の方針の明確化の方法として、

- 従業員心得や必携、行動マニュアル等の服務上の規律を定めた文書に職場におけるセクシャルハラスメントに関する事項を記載し、配布または掲示する。
- 就業規則に職場におけるセクシャルハラスメントに関する事項を規定する。（懲戒規定についても検討する）
- 労使協定ないし労使共同宣言といった形式で取り組む。

等がある。
※セクシャルハラスメント、パワーハラスメント防止のため労使協定例は、資料集85～88頁を参照。

（5）ハラスメントの相談・苦情への対応

相談・苦情への対応のために、労働組合・会社に相談窓口を設けることや苦情処理委員会での対応などルールを定めておくことが必要である。

- 1) 労働組合が相談を受けたとき
 - ① 担当者
 - 担当者を明確にしておく。同性に相談できることが望まれる。
 - 担当者は、ハラスメントに対する十分な認識と理解を持つことが必要である。

② 相談を受けるにあたって
○ 相談の方法は面談によるものに限らず、電話や手紙、電子メール等でも対応するよう

- 相談を受けるにあたって

 - 相談の方法は面談によるものに限定せず、電話や手紙、電子メール等でも対応するよう^{にし、相談しやすくなるよう工夫する必要である。}
 - 相談を受けたら、その人の立場に立ち、誠意を持って事情を聴き、助言すること。何よりも「きちんと話を聴く」といった姿勢が望まれる。
 - 相談者の立場に立った真摯な対応をとること。
 - 些細な内容と考へて、その場で拒絶したりするようなことがあれば、何の解決にもならないどころか問題が悪化しかねない。そのような場合、適切な対応を怠った事業主の責任は重いものとなること。
 - 相談内容がハラスメントにあたらない場合やグレーゾーンの問題の場合でも、受け付けて拒否せずに、対応すること。
 - 相談内容がどのような解法を求めているのか確認すること。
 - 公正で客観的な立場から問題の処理を図ること。
 - 相談を受けるにあたっては、簡単な受付票に記入してもらう（書いてみると相談者も気持ちの整理ができる）ことが望まれるが、緊急を要する場合や電話での相談等、口頭で相談を受ける場合もある。
 - 担当者が記録する場合には、申し出た組合員にその内容を見せて確認してもらうこと。
 - 必要な場合には、相談者に代わって事実を確認したり、相手方の話を聞くなど、できる限り事実確認を行って助言すること。

(3) 会社の窓口等との連携

 - 会社の相談窓口ないし人事部門と連携できるよう仕組みを、あらかじめ整備しておくこと。
 - 苦情処理委員会にて対応するなど、ルールを確認しておくこと。
 - 会社の相談窓口の対応が不十分であったり、速やかな対応がはかられず組合員から相談があった場合には、労働組合として会社に迅速かつ適切な対応を求めることが必要である。

2) 会社への要請

男女雇用機会均等法において、セクシュアルハラスメントに関する相談・苦情への対応、セクシュアルハラスメントが生じた場合の事後の迅速かつ適切な対応をすることへの配慮が、会社に義務づけられている。企業規模の大小を問わず、すべての事業所の義務とされている。会社に次のことを要請されたい。

 - ① 相談・苦情の窓口の設置
 - ①-1 窓口設置の周知
 - 相談・苦情の窓口を設置し、従業員に周知すること。
 - ② 担当者
 - 担当者をあらかじめ定めておく。同性に相談できるようにすること。

② 苦情処理委員会の設置

 - 苦情申し立てを受けたときは、苦情処理委員会で苦情の処理ができる。委員会の構成は労使双方、必ず男女で構成するものとすること。

○ 既存の労使協議会等に苦情処理機関としての機能を付与することによって対応することとも考えられる。

○ ハラスメントを受けていると思う者、またはその発生の恐があると思う者は、苦情処理委員会に所定の文書に記入し出しができる。ただし、口頭の申し立てによってもこれを行うことができる。また、申し出は直接被害を受けている従業員だけなく、他の従業員が被害を受けている人に代わって申し出ることもできる。

○ 苦情の申し立てを受けたときは、関係による事情聴取を行うなど適切な調査活動によって、迅速に案件を処理しなければならないこと。

○ 苦情処理については、双方のプライバシーを保護するために原則として非公開とすること。

○ 相談または苦情を申出たことを理由としてその者に不利益を取り扱いをしてはならないこと。

③ 事後の対応

○ 事後の措置は、被害者が被った不利益の回復を図り、できるならば当事者間の関係を改善し、健全な職場環境の回復をめざすこと。

○ 事後の措置は、とりわけ被害者にとって適切かつ効果的な解決となるような観点から行うこと。

具体例として、

◇ 直接加害者本人に、またはその上司を通じて注意を促すなどして、問題となっている行動を中止させ、謝罪させること。

◇ 当事者にお互いの考え方や職場の状況を理解させるためのカウンセリングを行うこと。
◇ 当事者を引き離すための配置転換等、人事遇面において配慮する等、関係の改善に向けての措置を講ずること。

◇ 被害者が労働条件などで不利益を受けている場合には、その回復を図ること。

◇ 被害者は精神的に多くのダメージを受けることが多く、場合によっては被害者に対するメンタルケアも行うこと。

◇ 加害者が顧客や取引先の相手ならば、被害者の配置転換等を考慮し、場合によっては、相手企業の管理者に苦情を申し入れること。

(6) ハラスメント被害遭遇時の留意点の周知

従業員がハラスメント被害に遭ったら以下の点に留意し、早期の解決に努めるよう周知させることが必要である。

① 意思表示をはっきりし、嫌なことは嫌と言うこと。不快に思ったら、率直に相手に伝えること。

不快な性的言動を無視したり受け流したり、黙って我慢していくは、嫌がっていることが相手に伝わらない。勇気を持って、その場で意思表示すること。

意思表示する際には、次の点に気をつけること。
◇ 「意に反する」ということを繰り返し意思表示する。

◇ セクシュアルハラスメントを行った相手の人格を否定することではなく、どういう言動が不快のかを指摘する。

◇ セクシュアルハラスメントを行った相手にどうしてほしいか、誤解を生じないように伝える。

◇ セクシュアルハラスメントを行った相手に「あなたは失礼だ」ではなく、「あなたのその行為が失礼だ」と落ち着いて伝える。

② 記録を残すこと、証拠となるものがあれば残すこと。
問題を紙に書いて整理すること。

③ 問題を整理する際には、次の点に気をつけのこと。
◇ あまり自分を責めないようにする。

④ 一人で悩まず、信頼できる人に相談すること。
(同じような被害にあっている人がいるかも知れない)

⑤ 労働組合に相談すること。
⑥ 上司や企業のハラスメント相談窓口に相談すること。

⑦ 取引先や顧客から受けたセクシュアルハラスメントの場合には、早めに自分の会社の上司やセクシュアルハラスメント相談窓口に相談し、会社としての対応を求めることが個人の対応では、仕事を巻き込んだトラブルにも発展しかねない。

◇ セクシュアルハラスメントを行った相手に「あなたは失礼だ」ではなく、「あなたのその行為が失礼だ」と落ち着いて伝える。

◇ セクシュアルハラスメントを行った相手にどうしてほしいか、誤解を生じないように伝える。

◇ セクシュアルハラスメントを行った相手に「あなたは失礼だ」ではなく、「あなたのその行為が失礼だ」と落ち着いて伝える。

② 記録を残すこと、証拠となるものがあれば残すこと。
問題を紙に書いて整理すること。

③ 問題を整理する際には、次の点に気をつけのこと。
◇ あまり自分を責めないようにする。

④ 一人で悩まず、信頼できる人に相談すること。
(同じような被害にあっている人がいるかも知れない)

⑤ 労働組合に相談すること。
⑥ 上司や企業のハラスメント相談窓口に相談すること。

⑦ 取引先や顧客から受けたセクシュアルハラスメントの場合には、早めに自分の会社の上司やセクシュアルハラスメント相談窓口に相談し、会社としての対応を求めることが個人の対応では、仕事を巻き込んだトラブルにも発展しかねない。

◇ セクシュアルハラスメントを行った相手に「あなたは失礼だ」ではなく、「あなたのその行為が失礼だ」と落ち着いて伝える。

◇ セクシュアルハラスメントを行った相手にどうしてほしいか、誤解を生じないように伝える。

◇ セクシュアルハラスメントを行った相手に「あなたは失礼だ」ではなく、「あなたのその行為が失礼だ」と落ち着いて伝える。

② 記録を残すこと、証拠となるものがあれば残すこと。
問題を紙に書いて整理すること。

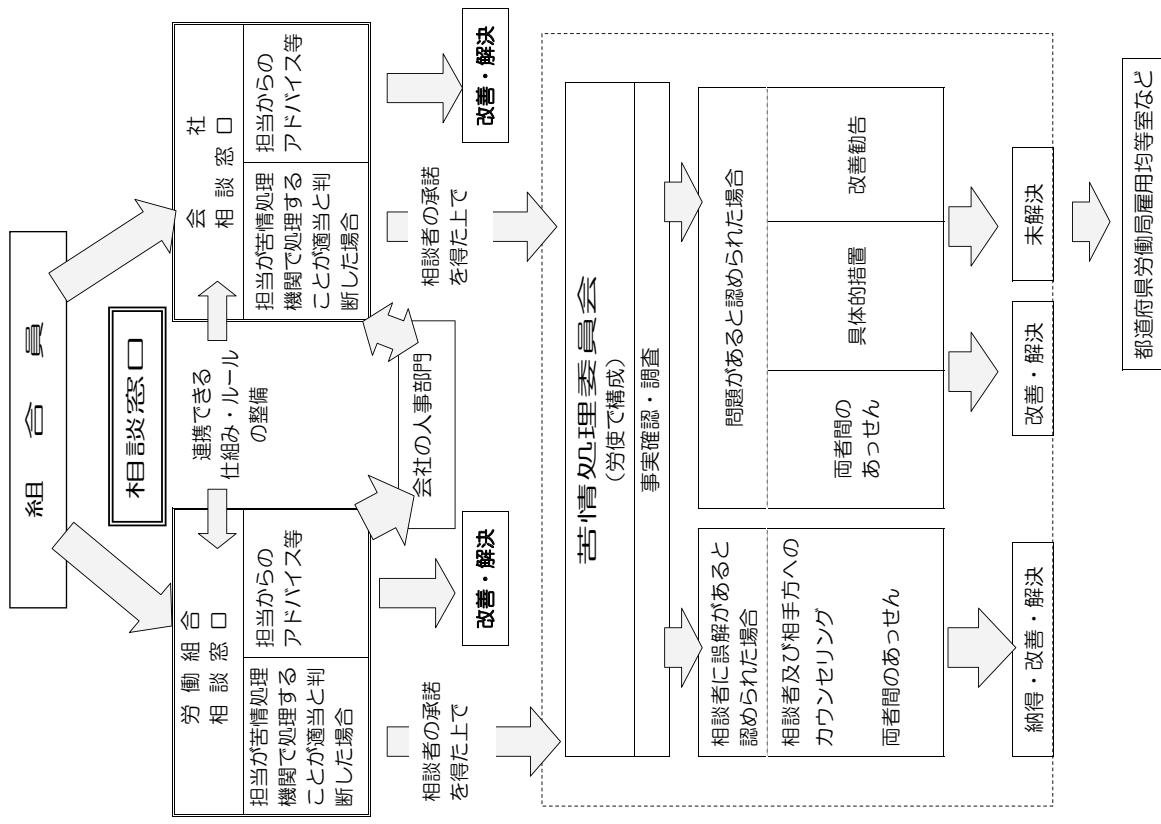
③ 問題を整理する際には、次の点に気をつけのこと。
◇ あまり自分を責めないようにする。

④ 一人で悩まず、信頼できる人に相談すること。
(同じような被害にあっている人がいるかも知れない)

⑤ 労働組合に相談すること。
⑥ 上司や企業のハラスメント相談窓口に相談すること。

⑦ 取引先や顧客から受けたセクシュアルハラスメントの場合には、早めに自分の会社の上司やセクシュアルハラスメント相談窓口に相談し、会社としての対応を求めることが個人の対応では、仕事を巻き込んだトラブルにも発展しかねない。

苦情・相談への対応



に設置し、相談担当者の研修、啓発活動を行う。また、会社は、相談・苦情に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応する。

パワーハラスメントに関する協定（例）

○○労働組合と○○株式会社は、パワーハラスメントに関する事項に関し、下記のとおり協定する。

記

1. 目的
会社はパワーハラスメント行為の問題を認識し、その防止について定めパワーハラスメントのない快適な職場環境の実現に努力することとする。

2. パワーハラスメントの防止
会社は、この規定において以下の行為をパワーハラスメントと規定し、その発生を防止する。「職場における地位や職権など相手に対しての何らかの優位性を發揮できる力を背景にして、本来業務の範疇を超えて、継続的に、人格と尊厳を傷つける行為を行い、就労者の働く環境を悪化させる、あるいは雇用不安を与えること」。

3. パワーハラスメントの禁止

従業員は、いかなる場合においても、次の各号に該当するパワーハラスメント行為を行ってはならない。

- (1) 身体的暴力行為を行うこと
- (2) 違法行為を強要すること
- (3) 人格を著しく傷つける発言を繰り返し行うこと
- (4) 人格を著しく傷つける噂を社内・外に流布すること
- (5) 明らかに達成することが不可能な職務を一方的に与えること
- (6) 合理的な理由なしに一定の期間仕事を与えないこと
- (7) 故意に必要な情報を与えない、連絡事項を伝えない等の行為を繰り返し、職務の遂行を妨害すること
- (8) 発言を無視する等、職場内で孤立させる行為を繰り返し、精神的苦痛を与えること
- (9) 業務上の必要性がないことを強制的に行わせること
- (10) その他前各号に準ずる言動を行うこと

4. 方針の明確化及びその周知・啓発

会社は、職場におけるパワーハラスメントに関する方針を明確にし、全従業員に対してその方針の周知・啓発を行う。

5. 相談・苦情への対応

会社は、パワーハラスメントを受けた従業員からの相談・苦情対応の「相談窓口」を社内（外）

6. 相談

職場においてパワーハラスメントを受けた従業員は「相談窓口」に書面または口頭で相談を申し出ることが出来る。

- (1) 相談を受けた相談担当者は、相談者との相談内容や個人情報についてみだりに第三者に漏洩してはならない。
- (2) 相談担当者は、相談の内容に応じて迅速かつ適切に問題に対処しなければならない。

7. 苦情申立て

パワーハラスメントを受けていると思う者は、またはその発生の恐れがあると思う者は、苦情処理委員会に所定の文書に記入し申し立てる事ができる。ただし、口頭の申し立てによつてもこれを行うことができる。

また、申し出は直接被害を受けている社員だけでなく、他の社員が被害を受けている社員に代わって申し出ることもできる。

8. 苦情の処理

苦情の申し立てを受けたときは、関係者による事情聴取を行うなど適切な調査活動によって、迅速に案件を処理しなければならない。

苦情処理については、双方のプライバシーを保護するため、原則として非公開とする。

9. 不利益取り扱いの禁止

会社は、職場におけるパワーハラスメントに関する方針をし、または苦情を申し出たこと等を理由として、そのものを不利益に取り扱ってはならない。

10. この協定は、平成21年○月○日より施行する。

以上

平成21年○月○日

○○株式会社

代表取締役社長 ○○○○ 印

○○労働組合

中央執行委員長 ○○○○ 印