

職場のパワーハラスメントに 関するヒアリング調査結果

パワーハラスメントの事例に対する対処などを中心に

2020年1月10日（金）

労働政策研究・研修機構 前統括研究員

望月 知子

講演の内容

1. ヒアリング調査の概要
2. 質問項目
3. 調査結果
 - ① パワーハラスメントが起こらないような職場づくり
 - ② パワーハラスメントの事例
 - ③ グレーゾーン、判断が難しい事例
 - ④ 判断に迷ったときの対処
 - ⑤ 対応する上での困難
 - ⑥ 顧客や取引先からの著しい迷惑行為の対応方法
 - ⑦ 顧客や取引先からの著しい迷惑行為の事例
4. まとめ

<https://www.jil.go.jp/institute/siryo/2019/documents/216.pdf>

JILPT 資料シリーズ

No.216 2019年6月

**職場のパワーハラスメントに関する
ヒアリング調査結果**

I. 調査概要

- 厚生労働省からの要請を受け、職場のパワーハラスメントの具体例や企業の対応事例を収集・分析
- 2018年6月から12月にかけて、ヒアリング調査（37事例）、書面調査（15事例）を実施、調査の協力への承諾をいただいた企業、労働団体等の事例
- 調査対象

鉱業等 1	建設業 6	製造業 23	情報通信業 1
運輸業, 郵便業 2	卸売・小売業 4	不動産業、物品賃貸業 2	医療・福祉業 3
宿泊業, 飲食サービス業 2	生活関連サービス業、娯楽業 1	サービス（他に分類されないもの） 2	消費者団体、業界団体 4

2. 質問項目

- I 職場のパワーハラスメントへの対応について
 - 1 職場のパワーハラスメントへの対応
 - 2 実際に生じたパワーハラスメント又はそれが疑われたケース
 - 3 行政の対応について（行政としてどのような施策（対応）が望ましいか）
- II 顧客や取引先からの著しい迷惑行為への対応について
 - 1 顧客や取引先からの著しい迷惑行為に対応する体制
 - 2 顧客や取引先からの著しい迷惑行為の具体的内容と対応状況等
- III 企業概要について

3. 調査結果

- ①パワーハラスメントが起こらないような職場づくり
- ほとんどの企業で、就業規則、行動規範、社是等でハラスメントを禁止。パワーハラスメントと明示している例と、パワーハラスメントと明示せずセクハラ等としている例がある
- 対外的にはホームページなどで周知
- 社内ホームページやメールマガジンなどでハラスメントの事例、相談窓口などの情報提供
- 新人研修、階層別研修、昇進者研修、管理職研修などでハラスメントについて研修を行う
- Eラーニングを利用する例もある
- このような取組は、熱心な担当者、経営者などの熱意により支えられているところが多い。ハラスメント担当者に対する研修もポイント

② パワーハラスメントの事例

➤ パワーハラスメントの6類型

1. 身体的な攻撃

殴る、蹴るなどの暴力行為

2. 精神的な攻撃

暴言、大勢の前でや執拗な叱責、人格否定発言、不機嫌な態度での回答

3. 人間関係からの切り離し

懇親会や打合せに呼ばない、無視・挨拶を返さない、外国人社員からの訴え

4. 過大な要求

目標達成のための過度なプレッシャー、英語の不得意な社員を海外担当へ異動、ルール違反の罰金、少額なものへの要求

5. 過小な要求

中途採用者から業務を割り当てられないという訴え、体調や能力に配慮したものの本人から不満

6. 個の侵害

飲み会に執拗に誘う、プライベートを詮索、私用をさせる

③ グレーゾーン、判断が難しい事例

- 上司は指導のつもりであるが、大きな声を出す、頻度が高いなど、受け手はパワハラととらえるケース。
- 第三者からみた確認が取れないもの。第三者から見たらパワハラでも、本人はパワハラと感じないというもの
- 部下に考えさせる指導方法をとっており、「なぜ？」と部下の回答に対して追い詰めてしまう
- 現場で安全性や命にかかわることもあり、厳しく指導する場合
- 加害者と被害者の言い分が異なる場合
- 世代間のギャップ
- 雇用の多様化が進んでおり、ハラスメントに敏感なところがある
- 職場のコミュニケーション不足、人間関係の好き嫌いが発端

④ 判断に迷ったときの対処

- 顧問弁護士への相談し、経営陣に判断を仰いで、組織として対応
- よくヒアリングして客観的な意見を集めたり、過去の案件をリスト化しているので比較する
- 就業規則違反について弁護士に相談。産業医、精神科医などの専門家にアドバイスを求める
- グループ内の内部統制室に相談
- 行為者から訴えられても大丈夫かという観点からリーガル部門に相談

⑤ 対応する上での困難

- 職場でのコミュニケーション不足から意思疎通不全が生じている
- 案件が多岐にわたり複雑化している。パワハラを訴えた人がパワハラをしているようなケース
- 上司がパワハラを気にして指導できなくなるようなケース
- 相談窓口の担当者の負担が大きくなっている
- 社外に相談したいというケース
- テレワーク、SNSを通じて仕事をするとき言葉が強くなり、パワハラが生じやすくなるのではないか

⑥ 顧客や取引先からの著しい迷惑行為への対応

- お客様相談室、運輸業などで事例が多く、組織的に報告し対応
- 社員が一人で抱え込むことなく、上長に相談するようになっている
- 第三者行為については、マニュアルを整備
- お客様の迷惑行為が繰り返される場合には警察に相談。毅然とした態度をとる
- 業界団体としてガイドラインを作成
- 非通知の入電を受けない

⑦ 顧客や取引先からの著しい迷惑行為の事例

- 運輸業で酔客からの暴行
- 他のお客様とけんかする、スタッフに暴言を吐く、備品を壊すなど
- しつこく電話をかけてきて、品物を寄せとせと言う
- 返品交換を繰り返す、大量に取り置きして購入しないなど。「今までやってくれていた」と言われたら「今までの間違いだった」と回答し、不適切な関係を断ち切ろうとしている
- 顧客によるセクハラ
- 電話やメールでの暴言、誹謗・中傷。SNSでの誹謗・中傷
- 返品トラブル（年数が経過している中での返品）。長期間拘束、土下座など
- 取引先からの無理な要求
- 派遣希望スタッフからの暴言

4 まとめ

- 今回の調査は、パワーハラスメント対策の重要性を理解し、先進的な取組をしている企業、団体等からの具体的な事例
- 職場のコミュニケーションの活発化、対応方針の整備など、現時点で対処できるところも多くある
- 個人の問題として片づけるのではなく、組織として対応する必要性
- グレーゾーンの事例については、パワハラかどうか判断が難しいが、課題解決が必要
- 顧客や取引先からの著しい迷惑行為は、対応が進んでいる業界がある一方で、多くは対策が遅れている