

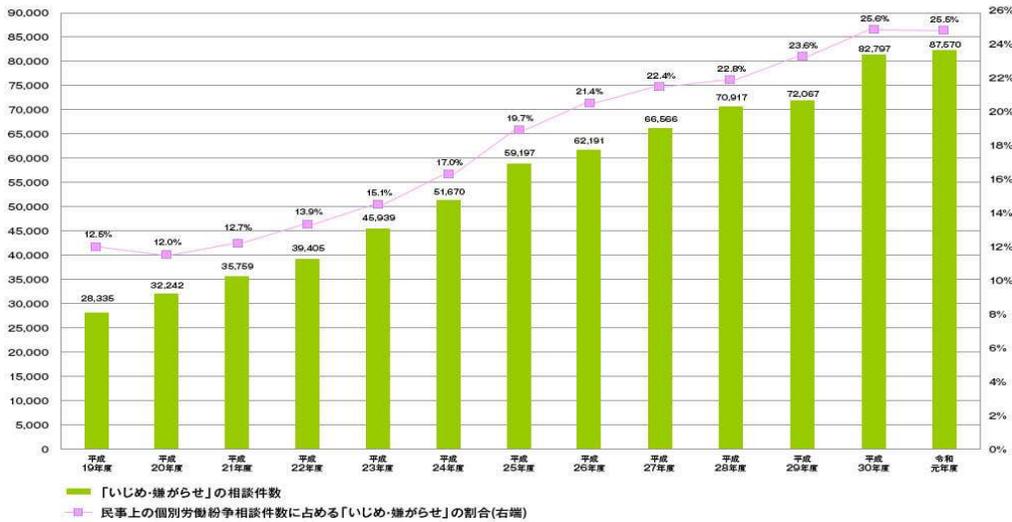
7月

## 職場におけるハラスメント

### ■ ハラスメントとは ■

ハラスメント（Harassment）とは、相手の意に反する行為によって不快にさせたり、相手の人間としての尊厳を傷つけたり、脅したりすることと定義されています。

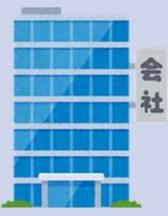
2020年6月1日に「労働施策総合推進法」の改正法が施行され、ハラスメントに対する防止措置が企業の義務となっていますが、ハラスメントに対する相談件数は年々上昇しているのが現状です。



相手を尊重して成長を促す行為であること、工作上必要性があり、健全な職場環境を維持するために必要な行為から外れた場合はハラスメント行為となる可能性があります。同僚や部下からであっても、上記の行為を行った場合はハラスメントとなります。

### ■ ハラスメントの影響 ■

職場におけるハラスメントは、被害者だけではなく、加害者も企業側も大きな不利益が長期に生じます。

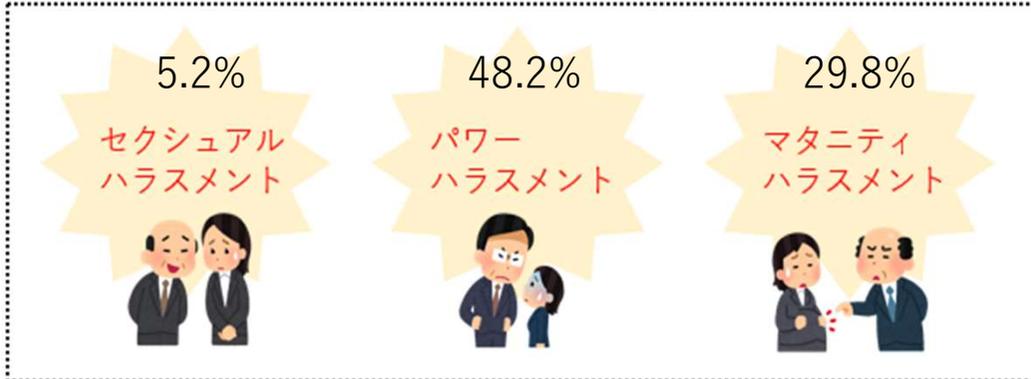
| 被害者   | 加害者  | 企業   |
|---|--|--|
|  <ul style="list-style-type: none"> <li>● 心身の負荷を負い、労働能力に不利な結果や影響を生じさせる</li> <li>● 影響を及ぼし、休職や退職になる可能性</li> <li>● 問題解決後も深刻な後遺症（PTSDは8倍のリスク）が残ることがある</li> </ul> |  <ul style="list-style-type: none"> <li>● 職場における信用の失墜</li> <li>● 懲戒や罰則処分の対象の可能性（減給や降格）</li> <li>● 民事責任（損害賠償義務）や刑事罰（名刺毀損、侮辱罪、強制わいせつ罪等）として訴えられる可能性</li> </ul> |  <ul style="list-style-type: none"> <li>● 職場全体の仕事の意欲低下、生産性低下<br/>職場秩序の乱れ</li> <li>● 訴訟(不法行為責任/債務不履行責任)への可能性があり、<b>安全配慮義務違反</b>企業イメージが低下</li> <li>● 人材の流出</li> <li>● 損害賠償による金銭的損失</li> </ul> |

## ■ ハラスメントの種類 ■

職場におけるハラスメントの中でも、以下は3大ハラスメントと呼ばれています。

- ・パワハラ（パワーハラスメント）
- ・セクハラ（セクシュアルハラスメント）
- ・マタハラ（マタニティハラスメント）

この3大ハラスメントは、それぞれ労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）や男女雇用機会均等法、育児・介護休業法で禁止されており、防止措置が義務付けられています。



厚生労働省が行った企業調査では、この3大ハラスメントに以外にも、**カスハラ（カスタマーハラスメント）**が近年は増えてきており、頻度もトップ3に入るまで上昇しています。

| 項目/順位        | 1位            | 2位            | 3位            |
|--------------|---------------|---------------|---------------|
| 企業が相談を受けた件数別 | パワハラ<br>48.2% | セクハラ<br>29.8% | カスハラ<br>19.5% |
| ハラスメントを受けた割合 | パワハラ<br>31.3% | カスハラ<br>15.0% | セクハラ<br>10.2% |

## 【パワハラ6類型】

厚生労働省による分類

| 身体的           | 精神的              | 人間関係距離化            |
|---------------|------------------|--------------------|
| 叩く、殴る、蹴る      | 侮辱、悪口。人前で執拗に怒られる | 無視される<br>飲み会に誘われない |
| 過大要求          | 過小要求             | 個の侵害               |
| 能力以上のことを求められる | 明らかに簡単な仕事をさせられる  | プライベートをしつこく聞かれる    |

## 【セクハラ2類型】

男女雇用機会均等法による分類

| 対価型                              | 環境型                                       |
|----------------------------------|---|
| 労働者の意に反する言動を拒否したことで解雇、降格、減給など受ける | 性的な言動を受けて、職場環境を不快に感じたことで、労働者の能力発揮に悪影響が生じる |



## 【マタハラ4類型】

NPO法人マタハラNetによる分類

| 昭和の価値観押し付け型                     | いじめ型                               |
|---------------------------------|------------------------------------|
| 性別役割分担業の思考が強い<br>『母親は育児に専念すべき』  | 『休まれると迷惑』 『ずるいね』<br>『休めていいよね』      |
| パワハラ型                           | 追い出し型                              |
| 妊娠や育児による休みや早退を許さない。妊娠前の同等業務を強要。 | 『産休育休制度はうちにはない』<br>『以前の部署からは移動してね』 |

## ■ カスハラ（カスタマーハラスメント）について■

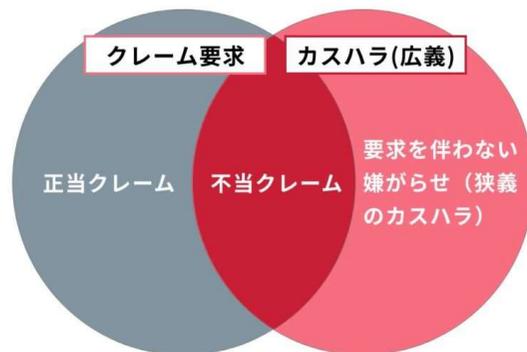
顧客が企業に対して理不尽なクレーム・言動を行い、労働者の就業関係が害されるものと定義されています。

| 反復・時間的拘束型  | 暴言・威嚇・脅迫型   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>適切な対応への過剰なクレーム</li> <li>長時間の居座り</li> <li>不要な申し出の繰り返し</li> </ul>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>強迫行為やセクハラ行為</li> <li>人格否定や侮辱的発言</li> <li>粗暴な言動</li> </ul>  |
| 権威型  | 誹謗中傷型   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>特別な対応、過度な謝罪の要求</li> </ul> <p>『上の人を出せ』<br/>『土下座しろ』<br/>『書面で謝罪しろ』</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>SNSへ投稿し、誹謗中傷をする</li> <li>嫌がらせと認められるような録音や撮影</li> </ul>     |

カスハラに当たる行為が増えた主要因は、SNSの普及による顧客側の発言力の増大です。

SNSを通じて顧客が企業を容易に批評できるようになったため、顧客側の発言力が増し、企業側がそれに屈してしまうという構図が生まれやすくなりました。

右図のように、正当なクレーム以外はカスハラに定義され拒否の対象となります。



## ■ カスハラ顧客への対応 ■

顧客から苦情を受けた際は、自社に過失がないか、顧客の要求に妥当性はあるかを確認しましょう。顧客のクレームに一定の妥当性があるとしても、主張を訴えるための手段・態度が社会通念上不当な場合には、カスハラに該当する可能性があります。不明点や相談等を外部で行いたい場合は、就労先を通じて労働局（各都道府県労働局 総合労働相談コーナー）などの専門家へ相談することも可能です。

## ■ ハラスメントが起こった際のフロー ■

- ① 就労先の連絡フローに従って責任者への情報共有・引き継ぎを行う（1人で対処しない）
- ② 顧客の主張を聴き取って記録化する。対象となる事実や事象を明確化し、限定的に謝罪する
- ③ 現場限りでの対応か持ち帰りかを判断する
- ④ 会社としての対応方針を決定し、顧客に通知する
- ⑤ カスハラを受けた従業員のケアを行う
- ⑥ カスハラ対応マニュアルを見直す



### 産業医より

会社は従業員に対し、生命・身体などの安全を確保しつつ労働できるように必要な配慮をする義務（安全配慮義務（労働契約法5条））を負っています。ハラスメントに遭遇された際は、パナソニックHSは安全配慮義務に基づき、労働者をハラスメントから守ります。相談したことを理由に、不利益な取り扱いを受けることはありませんので1人で悩まずにご相談ください。

参考、引用文献：  
ドクタートラスト、厚生労働省、カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（厚生労働省）、香川総合法律事務所、NPO法人マタハラNet、一般社団法人日本ハラスメント協会、東京労働局、パナソニックHS情報セキュリティコンプライアンス研修