

1-6 ハラスメント

- ✓ 法律で防止対象となっている、職場でのハラスメントはどのようなものがありますか？
- ✓ ハラスメントになるのはどんな場合ですか？

- ◎ 性的な言動に関するハラスメントや妊娠・出産・育児・介護に関するハラスメント、職場での優越な関係を背景としたハラスメントなどがあります。
- ◎ 行為者が意図する・しないにかかわらず、相手が不快に思ったり、尊厳が傷つけられたと感じたり、心身に苦痛を受けたりした場合は、受けた者にとってのハラスメントにあたります。

ハラスメントとは

- ハラスメントとは、「嫌がらせ」、「いじめ」のことです。
- 労働者の権利には、賃金、労働時間、雇用保障といった労働条件に係る権利のほか、労働者の人格や尊厳に関する権利もあり、生命・身体の安全、名誉、プライバシー、職場において自由な人間関係を形成する自由、知識・経験・能力・適性にふさわしい処遇を受ける権利など広範にわたります。
- 使用者は労働者の尊厳が保たれるよう、働きやすい環境を整える義務があります。ハラスメントが使用者によって行われたものでなくても、安全配慮義務違反・職場環境配慮義務違反として責任が問われます。
- ハラスメントが原因で精神疾患を発症し、業務災害と認定されたときは、労災保険の給付が受けられます。

セクシャル・ハラスメント

- 職場において行われる性的な言動により労働者の就業環境が害されるものです。
- 「男性から女性」への性的な言動だけでなく、「女性から男性」「男性から男性」「女性から女性」への行為も含まれます。
- 性的な言動に対する労働者の対応により当該労働者が労働条件について不利益を受けたり、性的な言動により当該労働者の就業環境が害されたりすることがないように、防止措置を講じることが必要です。(男女雇用機会均等法第11条関係)

妊娠・出産等、育児休業・介護休業等に関するハラスメント

- 職場において行われる上司・同僚からの、妊娠したこと、育児休業、介護休業等の利用に関する言動により、妊娠・出産した女性労働者や、育児休業、介護休業等を申出・取得した男女労働者等の就業環境が害されるものです。
- 上司・同僚からの妊娠・出産等、育児休業、介護休業等に関する言動により労働者の就業環境が害されることがないように、防止措置を講じることが必要です。(男女雇用機会均等法第11条の2関係、育児・介護休業法第25条関係)

パワー・ハラスメント

- パワー・ハラスメントとは、職場において、①優越的な関係を背景とした、②業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動により、③就労環境を害すること、①～③の要素全てを満たすものをいいます。(労働施策総合推進法第30条の2第1項)。

※ただし、客観的に見て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これにあたりません。

- 事業主は、職場におけるパワー・ハラスメント防止のため、雇用管理上必要な措置を講じることが義務となっています。
- 雇用管理上の措置とは、事業主の方針等の明確化、社内での周知・啓発、相談体制の整備、被害を受けた方へのケアや再発防止等です。
- 事業主は、他の事業主が雇用する労働者等からのパワー・ハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為による被害を防止するための取組も求められます。

カスタマー・ハラスメント

- カスタマー・ハラスメントは、企業・業界により顧客・取引先への対応方法・基準が異なることが想定されるため、明確に定義することは難しいですが、一般的に下記の内容が考えられます。

(本来、顧客等からのクレーム・苦情は、商品・サービスや接客態度・システム等に対して不平・不満を訴えるもので、それ自体が問題とはいえ、業務改善や新たな商品・サービス開発に繋がるものでもある点には留意が必要です。)

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレームの要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会的通年上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

- 今後、従業員をカスタマー・ハラスメントから守る対策を講じるよう、企業に義務付けることを、国で検討しています。

ハラスメントに関する関係機関・相談先

- ☞ 神奈川労働局雇用環境・均等部指導課(42ページ)
- ☞ 「働く人の相談室」ほか労働相談窓口(42ページ)