

4 職場の嫌がらせに関する労働相談

【職場の嫌がらせ関連の職場トラブルの特徴】

職場における「嫌がらせ」問題がクローズアップされて久しく、労働相談情報センターへの相談も平成21年度以降、7千件台で推移していたところ、平成26年度からは9千件台に上っている。

相談内容も、職場の嫌がらせから「不本意な退職に追い込まれた」、「体調を崩し、勤務継続が困難になった」など多岐にわたる。

「職場の嫌がらせ」は、当事者間の労働問題、メンタル面、職場環境並びに生産性・効率性及び人権問題での影響等、多くの問題を含んでいる。

労働相談情報センターでは、労働相談として対応する他に、各事務所に専門相談員を配置し、必要に応じ「心の健康相談」を実施している。

〈平成27年度の職場の嫌がらせに関する労働相談の傾向〉

- (1) 職場の嫌がらせに関する労働相談は9,282件で、26年度より180件（2.0%）増加した（第15表）。
- (2) 男女別では、男性4,591件（49.5%）、女性4,691件（50.5%）であった（第16表）。
- (3) 労使別では、労働者7,433件（80.1%）、使用者1,498件（16.1%）、その他351件（3.8%）であった（第16表）。
- (4) 産業別では、「サービス業（他に分類されないもの）」が2,036件（21.9%）と最も多く、以下、「医療、福祉」1,362件（14.7%）、「卸売業、小売業」1,219件（13.1%）、「製造業」1,125件（12.1%）となっている（第18表）。

第15表 年度別・職場の嫌がらせ労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：職場の嫌がらせ労働相談件数

年 度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
労働相談 総 計	52,196件 (△5.2)	52,363件 (0.3)	52,155件 (△0.4)	52,684件 (1.0)	53,104件 (0.8)	51,960件 (△2.2)
職 場 の 嫌がらせ 相談件数	7,049件 (△0.9) [13.5]	7,346件 (4.2) [14.0]	7,962件 (8.4) [15.3]	7,632件 (△4.1) [14.5]	9,102件 (19.3) [17.1]	9,282件 (2.0) [17.9]

() は対前年度比 (%) [] は構成比 (%)

第16表 男女別／労使別・職場の嫌がらせ労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：職場の嫌がらせ労働相談件数

	計	男性	女性	労働者	使用者	その他
労働相談	51,960件	26,448件	25,512件	40,101件	9,159件	2,700件
総計	[100.0]	[50.9]	[49.1]	[77.2]	[17.6]	[5.2]
職場の嫌がらせ相談件数	9,282件	4,591件	4,691件	7,433件	1,498件	351件
	[100.0]	[49.5]	[50.5]	[80.1]	[16.1]	[3.8]

[] は構成比 (%)

第17表 規模別・職場の嫌がらせ労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：職場の嫌がらせ労働相談件数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他・不明
労働相談	51,960件	12,226件	4,861件	3,795件	9,044件	22,034件
総計	[100.0]	[23.5]	[9.4]	[7.3]	[17.4]	[42.4]
職場の嫌がらせ相談件数	9,282件	2,348件	969件	815件	2,309件	2,841件
	[100.0]	[25.3]	[10.4]	[8.8]	[24.9]	[30.6]

[] は構成比 (%)

第18表 産業別・職場の嫌がらせ労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：職場の嫌がらせ労働相談件数

合計	建設業	製造業	情報通信業	運輸業、郵便業	卸売業、小売業	金融業、保険業	不動産業、物品賃貸業
51,960件	2,107件	4,365件	3,944件	1,886件	5,051件	1,368件	1,016件
[100.0]	[4.1]	[8.4]	[7.6]	[3.6]	[9.7]	[2.6]	[2.0]
職場の嫌がらせ相談件数	356件	1,125件	692件	352件	1,219件	296件	110件
9,282件	[3.8]	[12.1]	[7.5]	[3.8]	[13.1]	[3.2]	[1.2]
	宿泊業、飲食サービス業	教育、学習支援	医療、福祉	サービス業（他に分類されないもの）	その他	不明	
[100.0]	2,221件	1,652件	5,972件	11,564件	1,980件	8,834件	
	[4.3]	[3.2]	[11.5]	[22.3]	[3.8]	[17.0]	
	209件	427件	1,362件	2,036件	304件	794件	
	[2.3]	[4.6]	[14.7]	[21.9]	[3.3]	[8.6]	

[] は構成比 (%)

第19表 職場の嫌がらせ労働相談の内容項目

労使別	計	労働者	使用者	その他
合計	16,494 [100.0]	12,361	3,310	823
労働組合及び労使関係	714 [4.3]	537	141	36
労働条件	11,299 [68.5]	8,450	2,374	475
就業規則	125 [0.8]	92	20	13
労働契約	684 [4.1]	518	136	30
労働条件変更	905 [5.5]	665	215	25
配転・出向	435 [2.6]	399	32	4
賃金情報	14 [0.1]	8	5	1
賃金不払	818 [5.0]	586	155	77
賃金その他	260 [1.6]	203	56	1
退職金	109 [0.7]	103	5	1
労働時間	671 [4.1]	441	147	83
休日	5 [0.0]	4	1	0
休暇	496 [3.0]	361	123	12
休業	128 [0.8]	95	26	7
休職・復職	1,453 [8.8]	1,161	268	24
安全衛生	469 [2.8]	328	118	23
服務・懲戒	225 [1.4]	197	16	12
解雇	978 [5.9]	732	230	16
雇止め	496 [3.0]	323	166	7
退職	2,552 [15.5]	1,959	531	62
定年制	1 [0.0]	1	0	0
女性	131 [0.8]	88	33	10
育児休業	51 [0.3]	39	6	6
介護休業	24 [0.1]	16	5	3
その他	269 [1.6]	131	80	58
労働福祉	1,652 [10.0]	1,189	332	131
雇用保険	456 [2.8]	357	65	34
労災保険	631 [3.8]	463	137	31
健保・年金	502 [3.0]	353	100	49
教育・訓練	5 [0.0]	5	0	0
福利厚生	4 [0.0]	3	1	0
その他	54 [0.3]	8	29	17
人間関係	1,154 [7.0]	945	161	48
職場の嫌がらせ	(9,282) [/]	(7,433)	(1,498)	(351)
セクシュアルハラスメント	357 [2.2]	267	63	27
その他	797 [4.8]	678	98	21
その他の問題	1,675 [10.2]	1,240	302	133
雇用関連	122 [0.7]	98	22	2
企業再編	5 [0.0]	5	0	0
企業倒産	1 [0.0]	1	0	0
偽装請負	4 [0.0]	4	0	0
損害賠償・慰謝料	683 [4.1]	492	132	59
税金	73 [0.4]	49	15	9
障害者	462 [2.8]	324	93	45
高齢者	20 [0.1]	20	0	0
派遣関連	91 [0.6]	82	4	5
その他	214 [1.3]	165	36	13

[] は構成比 (%)

〈職場の嫌がらせ相談のあっせん事例〉

【事例1】 会社がハラスメントの重要性を認識して職場復帰を果たした正規職員

相談者は、医療機関でソーシャルワーカーとして採用された正規職員。相談者は、ベテラン職員から、些細なミスについても、「何度、教えても覚え不了。」などと日常的に感情的な叱責を受けていた。上司がベテラン職員に対して指導の仕方を改めるよう注意を行っても改善されなないため、相談者は、医療法人に対し、パワーハラスメントについて、事実関係の調査などの対応を求めた。

これを受けて、法人は調査を行ったが、法人は、ベテラン職員の言動にはきつところがあるものの、パワーハラスメントとまでは言えないとの見解を示すのみであった。相談者は、心身に支障をきたして出勤が困難となっていたが、試用期間中であったことから休職制度の対象外となっていた。

相談者は、今後の対応について不安を抱き、来所に至った。

センターは、法人から状況確認を行った。センターは、法人に対し、パワーハラスメントの訴えがあった際の対応方法について助言すると、法人は、パワーハラスメントに関する問題の重要性を認識した。法人からは、①相談者に休職制度を適用すること、②復職の際にはベテラン職員と距離をおく等の必要な配慮を行うこと、③法人内でパワーハラスメントに関する研修に取り組んでいくことなどの表明があった。

当初、相談者は、パワーハラスメントとまでは言えないとした法人の見解や、ベテラン職員への処分がなかったことについて納得しなかつたが、療養するにつれて自身の体調と職場環境を整えて復職を考えるようになっていった。

センター立会いのもと、職場復帰プログラムや復職先について話し合いを重ねた結果、①相談者はベテラン職員と別の職場で復帰すること、②相談者の体調や意向に配慮した段階的な職場復帰プログラムを実施すること、③法人内でのパワーハラスメント研修を実施することなどの事項で合意に達し、相談者はこれを了承して職場復帰を果たした。

【事例2】 ノルマを課せられて心身に支障をきたした社員の退職問題

相談者は、小売・卸売業で営業に従事する正社員。相談者は、会社から、業務の処理スピードについて指導を受けていたほか、他の社員には課せられない営業ノルマを課せられていた。相談者は、体調不良となり、医療機関を受診すると、適応障害で約2か月の休養を要する旨の診断を受けた。

相談者は、退職を決意し、会社に対して会社都合での退職の手続きと医療費等の補償を求めた。しかし、会社からは、退職する場合は自己都合退職となること、傷病は業務とは無関係で治療費の支払いには応じられないことを告げられた。相談者はこの会社の対応に納得がいかず、来所に至った。

センターは、会社から状況確認を行った。会社は、「相談者には将来を見据え、厳しく指導していくことは伝えていた。傷病の原因は、業務上のものではない。本人の体調を考慮し、有給休暇も法を上回る日数を付与するなど配慮も行っている。」と述べた。

相談者は、自身の体調面を考え、早期の解決を望んでいた。センターが粘り強く調整を行った結果、会社が相談者の希望する内容で退職手続きを進めることとなり、相談者は、会社都合での退職を了承した。

【事例3】 上司からの乱暴な発言により出勤ができなくなった契約社員

相談者は、運輸業で営業所の事務職に従事する契約社員。相談者は、契約更新を重ねて勤続8年となるが、所長とは折り合いが悪かった。

相談者は、勤務当日の朝、体調不良によって営業所に電話で休むことを伝えると、所長から「相談者の机を壊して重要な書類を取りだす。」と言われた。これまでも同様の発言をされていたため、相談者は、支店の総務部に報告した上で、パワーハラスメントがなくなるまでは出勤が困難であることを伝えた。

数日後、相談者は、所長と話し合いを行うと、所長から「今の仕事は所で引き取る。引き継ぎをしてほしい。ドライバーでもしたらどうか。」と言われ、自宅待機を命じられた。

相談者は、今後の対応に不安を抱き、来所に至った。

センターは、会社から状況確認を行った。会社は、「能力はあるが、上司などの悪口を取引先に話すなど、振る舞いに困惑していた。相談者のためにうつになった従業員もいるほどで、日頃の言動については、これまで何度も注意をしてきたが改善されなかった。」と述べた。

センターは、重要な書類を取り出すためとはいえ、机を壊すなどの所長の発言は幾分、乱暴であることを伝えた。

会社は、相談者を引き続き雇用することは困難である旨を述べる一方、相談者も継続勤務の意向を有していなかったことから、センターは、退職を前提とした話し合いを進めることとした。

調整の結果、相談者が会社と話し合いを行っていた自宅待機中の数日間は出勤扱いとすること、有給休暇を消化した上で相談者は勧奨退職すること、会社は相談者に一定額の金銭補償を行うことで合意に達した。

【事例4】 会社調査により加害者に嚴重注意が行われて勤務を継続した契約社員

相談者は、小売業で販売に従事する契約社員。相談者は、同僚から、「顔が気持ち悪い。」と暴言を吐かれたり、すれ違う際に睨みつけられるほか、舌打ちをされていた。職場の上司は状況を知りながら具体的な対応をとらないため、相談者は、対処方法について悩み、来所に至った。

センターは、会社と連絡を取り、センター立会いの下、3者で話し合いを行うこととした。相談者が話し合いの中で暴言などの状況を会社に伝えると、会社は、調査の上、就業規則に基づいて対処することを述べた。センターは、会社に対し、暴言などの調査結果と対処についてはセンターにも報告するよう要望した。

会社が同僚からヒアリングを行うと、同僚は暴言を認めた。このため、会社は、同僚に対して注意を行った上で、相談者に対して直接、謝罪をさせたことをセンターに伝えた。

相談者はこれを受け入れ、勤務を継続した。