

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28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9,623件で、27年度より341件（3.7%）増加した（第15表）。
- (2) 男女別では、男性3,876件（40.3%）、女性5,747件（59.7%）であった（第16表）。
- (3) 労使別では、労働者7,477件（77.7%）、使用者1,812件（18.8%）、その他334件（3.5%）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1,676件（17.4%）と最も多く、以下、「医療、福祉」1,609件（16.7%）、「卸売業、小売業」987件（10.3%）「製造業」875件（9.1%）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23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 |
|-----------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 労働相談 総 計 | 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) | 53,019件 (2.0) |
| 職 場 の 嫌がらせ 相談件数 | 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] | 9,623件 (3.7) [18.2] |

() 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 | 53,019件 | 26,572件 | 26,447件 | 41,191件 | 8,811件 | 3,017件 |
| 総計 | [100.0] | [50.1] | [49.9] | [77.7] | [16.6] | [5.7] |
| 職場の嫌がらせ相談件数 | 9,623件 | 3,876件 | 5,747件 | 7,477件 | 1,812件 | 334件 |
| | [100.0] | [40.3] | [59.7] | [77.7] | [18.8] | [3.5] |

[] 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 | 53,019件 | 10,166件 | 4,525件 | 2,996件 | 8,730件 | 26,602件 |
| 総計 | [100.0] | [19.2] | [8.5] | [5.7] | [16.5] | [50.2] |
| 職場の嫌がらせ相談件数 | 9,623件 | 2,018件 | 1,118件 | 936件 | 2,334件 | 3,217件 |
| | [100.0] | [21.0] | [11.6] | [9.7] | [24.3] | [33.4] |

[] 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 |
|-------------|-------------|---------|--------|-------------------|---------|---------|------------|
| 53,019件 | 1,773件 | 3,866件 | 3,804件 | 1,742件 | 4,802件 | 1,051件 | 1,115件 |
| [100.0] | [3.3] | [7.3] | [7.2] | [3.3] | [9.1] | [2.0] | [2.1] |
| 職場の嫌がらせ相談件数 | 265件 | 875件 | 723件 | 206件 | 987件 | 345件 | 314件 |
| | [2.8] | [9.1] | [7.5] | [2.1] | [10.3] | [3.6] | [3.3] |
| 9,623件 | 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] | 2,610件 | 2,563件 | 5,725件 | 9,812件 | 2,674件 | 11,482件 | |
| | [4.9] | [4.8] | [10.8] | [18.5] | [5.0] | [21.7] | |
| | 653件 | 593件 | 1,609件 | 1,676件 | 431件 | 946件 | |
| | [6.8] | [6.2] | [16.7] | [17.4] | [4.5] | [9.8] | |

[] 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 | 15,687 [100.0] | 11,649 | 3,385 | 653 |
| 労働組合及び労使関係 | 320 [2.0] | 246 | 46 | 28 |
| 労働条件 | 10,344 [65.9] | 7,668 | 2,289 | 387 |
| 就業規則 | 153 [1.0] | 111 | 24 | 18 |
| 労働契約 | 734 [4.7] | 530 | 177 | 27 |
| 労働条件変更 | 788 [5.0] | 627 | 151 | 10 |
| 配転・出向 | 370 [2.4] | 288 | 73 | 9 |
| 賃金情報 | 23 [0.1] | 8 | 6 | 9 |
| 賃金不払 | 1,089 [6.9] | 808 | 222 | 59 |
| 賃金その他 | 211 [1.3] | 161 | 38 | 12 |
| 退職金 | 100 [0.6] | 64 | 23 | 13 |
| 労働時間 | 542 [3.5] | 364 | 113 | 65 |
| 休日 | 9 [0.1] | 9 | 0 | 0 |
| 休暇 | 718 [4.6] | 608 | 106 | 4 |
| 休業 | 75 [0.5] | 63 | 8 | 4 |
| 休職・復職 | 1,159 [7.4] | 803 | 327 | 29 |
| 安全衛生 | 121 [0.8] | 99 | 16 | 6 |
| 服務・懲戒 | 283 [1.8] | 197 | 85 | 1 |
| 解雇 | 781 [5.0] | 541 | 233 | 7 |
| 雇止め | 495 [3.2] | 311 | 177 | 7 |
| 退職 | 2,247 [14.3] | 1,780 | 419 | 48 |
| 定年制 | 11 [0.1] | 8 | 3 | 0 |
| 女性 | 210 [1.3] | 130 | 50 | 30 |
| 育児休業 | 62 [0.4] | 33 | 12 | 17 |
| 介護休業 | 91 [0.6] | 58 | 23 | 10 |
| その他 | 72 [0.5] | 67 | 3 | 2 |
| 労働福祉 | 2,336 [14.9] | 1,708 | 529 | 99 |
| 雇用保険 | 588 [3.7] | 410 | 154 | 24 |
| 労災保険 | 613 [3.9] | 465 | 124 | 24 |
| 健保・年金 | 1,113 [7.1] | 811 | 251 | 51 |
| 教育・訓練 | 12 [0.1] | 12 | 0 | 0 |
| 福利厚生 | 10 [0.1] | 10 | 0 | 0 |
| その他 | 0 [0.0] | 0 | 0 | 0 |
| 人間関係 | 1,438 [9.2] | 1,095 | 258 | 85 |
| 職場の嫌がらせ | (9,623) [/] | (7,477) | (1,812) | (334) |
| セクシュアルハラスメント | 749 [4.8] | 525 | 157 | 67 |
| マタニティハラスメント | 61 [0.4] | 47 | 6 | 8 |
| その他 | 628 [4.0] | 523 | 95 | 10 |
| その他の問題 | 1,249 [8.0] | 932 | 263 | 54 |
| 雇用関連 | 138 [0.9] | 127 | 3 | 8 |
| 企業再編 | 8 [0.1] | 8 | 0 | 0 |
| 企業倒産 | 0 [0.0] | 0 | 0 | 0 |
| 偽装請負 | 11 [0.1] | 11 | 0 | 0 |
| 損害賠償・慰謝料 | 432 [2.8] | 292 | 129 | 11 |
| 税金 | 48 [0.3] | 47 | 0 | 1 |
| 障害者 | 295 [1.9] | 185 | 88 | 22 |
| 高齢者 | 29 [0.2] | 25 | 3 | 1 |
| 派遣関連 | 121 [0.8] | 107 | 7 | 7 |
| その他 | 167 [1.1] | 130 | 33 | 4 |

[] は構成比 (%)

<職場の嫌がらせ相談のあっせん事例>

【事例1】 社長と同僚からの嫌がらせを原因とする退職

相談者は、小売業の会社の正社員。社長から、私的な行事に頻繁に同行を求められたり、事実関係の確認もされず一方的に叱責されたりした。また、同僚からは無視されたりすることが続いたため、入社から約4か月の短期間で退職せざるを得なくなった。

相談者は、会社に嫌がらせの問題を認識してもらいたいとの意向で、来所に至った。

センターが会社から事情を聴いたところ、相談者から申し出があったため、第三者委員会を設置し、相談者からヒアリングを行った上で対応を検討していたところ、相談者から退職の申し出があったとの回答があった。

センターが調整したところ、会社が社長の言動より相談者が退職せざるを得なくなったことにつき遺憾の意を表した上で、相談者に解決金を支払うことなどを内容とする合意が相談者と会社との間で成立し、解決した。

【事例2】 上司からの不適切な言動による精神疾患発症

相談者は、製造業の会社の正社員。当初は経理部門に配属されたが、試用期間の延長とともにコールセンターに配置換えとなった。その後、相談者は、部長から頭を叩かれたり、人格を否定する発言をされたりしたことから適応障害を発症し、医師の勧めを受けて休職に入った。その際、相談者は、部長の言動等につき文書を作成し、社長らに郵送した。

約1か月後、相談者は会社に命じられたため出勤したところ、会社の調査報告書を手交されたが、部長の言動についての記載は無く、相談者自身の仕事ぶりに問題がある旨を同僚から聞き取った内容が記されており、衝撃を受けた。

相談者は、部長の言動につき会社が適切に対応してくれるか否かと、復職の可能性につき確認したいとの思いで来所に至った。

センターが会社から事情を聴いたところ、会社は、部長の不適切な言動につき把握しており、今後、注意・指導していくとのことであった。センターからは、職場のパワハラ的行為類型や問題点につき説明し、今回の部長の言動に非常に問題があることにつき会社の理解を得た。また、センターは、精神疾患で休職している社員に対して、報告書のような内容をあえて知らせることは何の必要性もなく、著しく配慮に欠けていることを説明した。そして、センターは、同様の言動が再発しないよう、社員研修を行うことを助言した。

相談者は、会社が部長の言動が不適切であることを理解したのなら、相談した意味があり満足したとの意向を示し、自主退職した。

【事例3】 同僚からの嫌がらせを契機とする会社からの退職勧奨

相談者は、飲食店のアルバイト社員。同僚のアルバイト社員から継続して暴言を受けていたが、ある日、暴言に抗議したところ、体を引っ張られるなどの暴行を受けた。その後、相談者は、両者のいさかいを知ったマネージャーから、「身を守るためにも辞めたほうがいい」などと退職勧奨を受けた。

相談者は、会社の対応に不信感を抱き、治療費・慰謝料の支払いと有給休暇消化後の退職を求めて来所に至った。

センターが会社から事情を聴いたところ、会社は、同僚は言葉遣いがきついただけであり暴言や暴行の事実はない、慰謝料は同僚に直接請求すべきもので会社が支払うことはできないとの回答であった。しかし、センターが説得したところ、会社は、マネージャーらが同僚の問題について注意・指導を行っていなかったことや、両者の関係を仲裁できなかったことにつき使用者として責任があるとの認識を持つに至った。

その後、会社が相談者に対して退職一時金を支払うことで合意に至り、相談者は退職した。

【事例4】 上司から事実でない降格等を告げられたことによる精神疾患発症

相談者は、小売業の会社の事務職で、部の次長であった。相談者は、家庭の事情で長時間の残業ができない状況であったところ、取締役から「部下より残業できない人がこのポストにいるのはおかしい」などと言われ、その数日後にも、係長に降格し減給7万円と決定されたなどと告げられたことから、体調不良となり欠勤。病院で精神疾患と診断され、休職に入った。

相談者は、休職中に会社と話し合い、一方的な降格はパワハラであると主張したが、会社は、降格は決定してないと主張する一方で、退職金銭解決を提案するなどしてきた。

相談者は、会社がパワハラ的事实を認めないことに納得がいかず、慰謝料の支払いを求めるとして来所に至った。

センターが会社から事情を聴いたところ、相談者の業務水準は会社の求めるレベルに達しておらず、取締役は叱咤激励の発言をしたようだなどと回答した。しかし、相談者が取締役の発言を録音しており、センターがその内容を慎重に会社に伝えたところ、会社は取締役の発言が不適切であったことを認め、解決に協力する態度へと変化した。

その後、センターが調整した結果、会社が相談者の休職期間を延長した上で、相談者は休職期間満了により退職し、退職時に会社が金銭補償を行うことなどを内容とする合意が成立した。