

4 職場の嫌がらせに関する労働相談

【職場の嫌がらせに関する労働相談の状況】

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9千件前後の水準で推移している。

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29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8,982件で、28年度より641件（%）減少した（第15表）。
- (2) 男女別では、男性3,901件（43.4%）、女性5,081件（56.6%）であった（第16表）。
- (3) 労使別では、労働者6,864件（76.4%）、使用者1,750件（19.5%）、その他368件（4.1%）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1,848件（20.6%）と最も多く、以下、「医療、福祉」1,225件（13.6%）、「卸売業、小売業」893件（9.9%）「宿泊業、飲食サービス業」888件（9.9%）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24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
労働相談 総 計	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)	51,294件 (△3.3)
職 場 の 嫌がらせ 相談件数	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]	8,982件 (△6.7) [17.5]

() 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	51,294件	25,576件	25,718件	39,996件	8,239件	3,059件
総計	[100.0]	[49.9]	[50.1]	[78.0]	[16.1]	[6.0]
職場の嫌がらせ相談件数	8,982件	3,901件	5,081件	6,864件	1,750件	368件
	[100.0]	[43.4]	[56.6]	[76.4]	[19.5]	[4.1]

[] 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	51,294件	7,825件	4,358件	2,593件	8,456件	28,062件
総計	[100.0]	[15.3]	[8.5]	[5.1]	[16.5]	[54.7]
職場の嫌がらせ相談件数	8,982件	1,477件	1,028件	536件	1,689件	4,252件
	[100.0]	[16.4]	[11.4]	[6.0]	[18.8]	[47.3]

[] 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
51,294件	1,392件	3,936件	3,746件	2,037件	3,962件	974件	791件
[100.0]	[2.7]	[7.7]	[7.3]	[4.0]	[7.7]	[1.9]	[1.5]
職場の嫌がらせ相談件数	181件	810件	621件	249件	893件	282件	220件
8,982件	[2.0]	[9.0]	[6.9]	[2.8]	[9.9]	[3.1]	[2.4]
[100.0]	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
	2,937件	1,735件	5,873件	9,518件		2,221件	12,172件
	[5.7]	[3.4]	[11.4]	[18.6]		[4.3]	[23.7]
	888件	376件	1,225件	1,848件		253件	1,136件
	[9.9]	[4.2]	[13.6]	[20.6]		[2.8]	[12.6]

[] 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	13,035 [100.0]	9,236	3,004	795
労働組合及び労使関係	470 [3.6]	222	204	44
労働条件	9,480 [72.7]	6,880	2,171	429
就業規則	104 [0.8]	59	28	17
労働契約	779 [6.0]	504	210	65
労働条件変更	733 [5.6]	582	129	22
配転・出向	449 [3.4]	323	116	10
賃金情報	24 [0.2]	8	6	10
賃金不払	712 [5.5]	504	164	44
賃金その他	223 [1.7]	177	38	8
退職金	61 [0.5]	44	7	10
労働時間	511 [3.9]	338	118	55
休日	6 [0.0]	6	0	0
休暇	439 [3.4]	305	124	10
休業	129 [1.0]	73	54	2
休職・復職	983 [7.5]	768	208	7
安全衛生	125 [1.0]	83	40	2
服務・懲戒	251 [1.9]	201	42	8
解雇	874 [6.7]	616	224	34
雇止め	683 [5.2]	477	190	16
退職	2,019 [15.5]	1,541	423	55
定年制	0 [0.0]	0	0	0
女性	164 [1.3]	109	37	18
育児休業	52 [0.4]	29	7	16
介護休業	34 [0.3]	25	4	5
その他	125 [1.0]	108	2	15
労働福祉	833 [6.4]	603	162	68
雇用保険	292 [2.2]	230	35	27
労災保険	298 [2.3]	195	89	14
健保・年金	232 [1.8]	167	38	27
教育・訓練	6 [0.0]	6	0	0
福利厚生	2 [0.0]	2	0	0
その他	3 [0.0]	3	0	0
人間関係	1,182 [9.1]	779	232	171
職場の嫌がらせ	(8,982) [/]	(6,864)	(1,750)	(368)
セクシュアルハラスメント	605 [4.6]	382	133	90
マタニティハラスメント	118 [0.9]	67	12	39
その他	459 [3.5]	330	87	42
その他の問題	1,070 [8.2]	752	235	83
雇用関連	88 [0.7]	83	2	3
企業再編	8 [0.1]	8	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	112 [0.9]	108	3	1
税金	2 [0.0]	2	0	0
障害者	246 [1.9]	143	64	39
高齢者	112 [0.9]	91	13	8
派遣関連	167 [1.3]	91	61	15
その他	330 [2.5]	221	92	17

[] は構成比 (%)

<職場の嫌がらせ相談のあっせん事例>

【事例1】 社長の発言をめぐるトラブル

相談者は、小売店の営業職。社長から厳しい言葉で叱責され、体調を崩した相談者は、社長の発言はパワーハラスメントに当たるので何らかの対応を求めたいとの意向で来所した。

センターが社長から事情を聞いたところ、発言の事実関係自体は認めつつも、相談者の仕事ぶりに問題があるためであり指導の域を超えていないとの回答であった。センターは、パワーハラスメントについての一般論を説明した上で、従業員に注意や指導を行う場合には慎重な言動をするよう助言した。その一方で、相談者に対しては、業務上の指導の範疇であればパワーハラスメントに当たると判断することは容易ではないと説明した。

その後、社長からお詫びの言葉があったとの報告が相談者からあった。

【事例2】 上司の面談対応による精神疾患発症

相談者は、飲食店に勤務する有期雇用の学生アルバイト。契約更新の面談において、身に覚えのない顧客からのクレームにつき長時間にわたり上司から問題追及され、体調不良に陥った。病院で受診したところ、3か月の自宅療養を要するとの診断を受けたが、仕事を続けたいとの思いが強く、出勤を続けていた。体調を心配する親とともに来所した。

センターが相談対応する中で、相談者は当面仕事を休むことに納得した。

センターが会社から事情を聞いたところ、相談者は感情の起伏が激しく業務上の注意指導に難しさがあった、ハラスメントに当たる上司の言動は確認できていないが、当面は年次有給休暇により処理し、欠勤が長引く場合であっても雇用契約は継続し、病状を見守るとの回答があった。

その後、相談者の体調が徐々に回復し、主治医からも様子をみながらであれば出勤は可能との了解が得られ、相談者も復職を希望したことから、センターは、相談者と店長との間での面談に同席して、職場復帰後の勤務内容等につき調整を行った。その結果、相談者は円満に職場に復帰した。

【事例3】 同僚からの嫌がらせ

相談者は、小売店のパート従業員。持病を持っていることを会社に告げた上で採用されていた。相談者は、仕事中にミスをすると同僚から舌打ちをされるなどのことがあり、嫌な思いをしていた。また、持病の状況を聞かれたり、体調のことにつき指摘され続けたため、退職した。
相談者は、退職後も在職中の同僚の言動につき気持ちの整理がつかず、来所した。

センターが会社から事情を聴いたところ、相談者の同僚の言動については承知しており気にかけていた、相談者がどうすれば気持ちの整理ができるのか聞きたいとの意向を示した。

センターが相談者に意向を確認したところ、会社との話合いで直接会社の見解を聞くことで気持ちの整理をつけたいとのことであった。

そこで、センター立会いの下、当事者間の話合いが行われ、その場で会社が相談者にお詫びし、相談者はこれを受け入れて解決した。

【事例4】 上司及び先輩からの嫌がらせによる精神疾患発症

相談者は、飲食店に新卒採用された従業員。上司、先輩同僚らからパワーハラスメントを受けて出勤不能となり、来所した。

センターは、相談者に対し、病院で受診し、会社に診断書を提出するよう助言した。その上で、会社にも連絡し、相談者の主張を伝え、事実関係につき調査すべきことを助言した。

会社は、事実関係につき社内調査を行ったところ、上司がハラスメントの事実を概ね認め、謝罪の意向を示したため、懲戒処分を行った。また、会社は、管理職全員に対してハラスメント防止の研修を行い、注意を喚起した。その上で、会社は、相談者の復職までの間の賃金保障と治療費の負担を行うとともに、相談者の復職に当たっては加害者の人事異動を検討するとの対応を取った。

その後、相談者は、休職を続けて療養に専念していたが、条件が整えば退職したいとの意向を示すようになったため、センターが退職条件を調整し、解決した。