

## 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、平成30年度には初めて相談項目数で1位となった。

相談内容は、単に職場の嫌がらせの問題にとどまらず、心身の不調による休職や退職といった様々な問題が絡んだものが多い。

「職場の嫌がらせ」は、当事者間の人間関係、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おり、単に法律的な知見による助言のみでは適切な解決に結びつかないケースが多い。そこで、労働相談情報センターでは、労働相談として対応するほか、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。

また、令和元年5月に労働施策総合推進法が改正され、セクシュアルハラスメントやマタニティハラスメントと同様に、パワーハラスメントへの適切な対応が雇用主に義務付けられたことから、今後も相談件数が増加することが見込まれる、

### 〈平成30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9,631件で、29年度より649件（7.2%）増加した（第15表）。

(2) 男女別では、男性3,657件（38.0%）、女性5,974件（62.0%）であった（第16表）。

(3) 労使別では、労働者7,831件（81.3%）、使用者1,553件（16.1%）、その他247件（2.6%）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1,802件（18.7%）と最も多く、以下、「医療、福祉」1,418件（14.7%）、「卸売業、小売業」1,184件（12.3%）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

区分	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	平成30年度
労働相談 総計	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%	50,137件 △2.3%
職場の 嫌がらせ 相談件数	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%	9,631件 7.2% 19.2%

斜体文字は対前年度比（%） 欄下段は構成比（%）

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 総計	50,137件	23,365件 46.6%	26,772件 53.4%	39,767件 79.3%	7,636件 15.2%	2,734件 5.5%
職場の 嫌がらせ 相談件数	9,631件	3,657件 38.0%	5,974件 62.0%	7,831件 81.3%	1,553件 16.1%	247件 2.6%

各欄下段は構成比 (%)

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 総計	50,137件	8,798件 17.5%	3,971件 7.9%	2,769件 5.5%	7,454件 14.9%	27,145件 54.1%
職場の 嫌がらせ 相談件数	9,631件	2,057件 21.4%	1,109件 11.5%	607件 6.3%	1,917件 19.9%	3,941件 40.9%

各欄下段は構成比 (%)

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
50,137件	1,245件 2.5%	3,678件 7.3%	3,052件 6.1%	1,532件 3.1%	4,622件 9.2%	1,378件 2.7%	812件 1.6%
職場の 嫌がらせ 相談件数  9,631件	204件 2.1%	786件 8.2%	720件 7.5%	342件 3.6%	1,184件 12.3%	587件 6.1%	276件 2.9%
	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
	1,765件 3.5%	2,297件 4.6%	5,641件 11.3%	7,838件 15.6%		1,785件 3.6%	14,492件 28.9%
	269件 2.8%	447件 4.6%	1,418件 14.7%	1,802件 18.7%		313件 3.2%	1,283件 13.3%

各欄下段は構成比 (%)

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	23,057	18,248	4,086	723
労働組合及び労使関係	173 [ 0.8% ]	157	9	7
労働条件	9,667 [ 41.9% ]	7,505	1,934	228
就業規則	75 [ 0.3% ]	41	23	11
労働契約	830 [ 3.6% ]	567	236	27
労働条件変更	616 [ 2.7% ]	523	67	26
配転・出向	462 [ 2.0% ]	371	85	6
賃金情報	32 [ 0.1% ]	18	7	7
賃金不払	571 [ 2.5% ]	462	104	5
賃金その他	126 [ 0.5% ]	108	9	9
退職金	75 [ 0.3% ]	40	27	8
労働時間	576 [ 2.5% ]	419	127	30
休日	4 [ 0.0% ]	4	0	0
休暇	582 [ 2.5% ]	472	105	5
休業	113 [ 0.5% ]	98	5	10
休職・復職	1,433 [ 6.2% ]	1,085	336	12
安全衛生	56 [ 0.2% ]	55	0	1
服務・懲戒	377 [ 1.6% ]	258	113	6
解雇	872 [ 3.8% ]	593	271	8
雇止め	406 [ 1.8% ]	348	53	5
退職	2,143 [ 9.3% ]	1,813	313	17
定年制	0 [ 0.0% ]	0	0	0
女性	88 [ 0.4% ]	59	15	14
育児休業	74 [ 0.3% ]	50	12	12
介護休業	86 [ 0.4% ]	67	11	8
その他	70 [ 0.3% ]	54	15	1
労働福祉	1,228 [ 5.3% ]	988	147	93
雇用保険	403 [ 1.7% ]	339	45	19
労災保険	338 [ 1.5% ]	268	21	49
健保・年金	414 [ 1.8% ]	331	58	25
教育・訓練	66 [ 0.3% ]	43	23	0
福利厚生	5 [ 0.0% ]	5	0	0
その他	2 [ 0.0% ]	2	0	0
人間関係	11,212 [ 48.6% ]	8,972	1,883	357
職場の嫌がらせ	9,631 [ 41.8% ]	7,831	1,553	247
セクシュアルハラスメント	728 [ 3.2% ]	493	171	64
マタニティハラスメント	130 [ 0.6% ]	85	23	22
その他	723 [ 3.1% ]	563	136	24
その他の問題	777 [ 3.4% ]	626	113	38
雇用関連	63 [ 0.3% ]	54	4	5
企業再編	13 [ 0.1% ]	12	1	0
企業倒産	8 [ 0.0% ]	8	0	0
偽装請負	0 [ 0.0% ]	0	0	0
損害賠償・慰謝料	332 [ 1.4% ]	251	71	10
税金	11 [ 0.0% ]	10	0	1
障害者	134 [ 0.6% ]	125	3	6
高齢者	26 [ 0.1% ]	22	2	2
派遣関連	110 [ 0.5% ]	72	31	7
その他	80 [ 0.3% ]	72	1	7

[ ] は構成比 (%)

## <職場の嫌がらせ相談のあっせん事例>

### 【事例1】 上司の暴力

相談者は、機械部品製造会社の製造ラインのパートタイム労働者。上司から、些細なミスを咎められ、頭を叩かれた。会社に対処を求めたが、適切な対応がなされないため、上司の謝罪と処分、再発防止策の実施を求めたいとして来所した。

センターが会社から事情を聞いたところ、上司は軽く注意するための冗談のつもりだったと言っており、会社は口頭で嚴重注意したが、相談者の態度が強硬で話が進まないなどとの主張であった。センターは、パワーハラスメントや事業主の安全配慮義務について説明するとともに、正確な事実確認と対応の必要性を助言した。

その後、会社は、当事者や目撃者から事情聴取し、事実確認をする一方、就業規則にハラスメント防止に関する規定を整備した。また、センター立合いの下で、会社が相談者に対して事実確認の結果と会社の対応を説明した結果、相談者が納得して解決した。

### 【事例2】 同僚の不適切な発言とその後の会社の対応によるトラブル

相談者は、研究機関の職員であった。同僚の男性から「女性は論理的に物事を考えられない」などと言われたため、上司に相談したところ、同僚が別グループに異動となったが、次の定期異動でまた同じグループに配属となってしまった。再度、上司に相談したが、相談者を異動させることができるだけの回答であったため、相談者は不本意ながら自主退職した。退職後、納得できない気持ちを整理するため、会社がどのような再発防止策をとっているのか確認したいとの意向で来所した。

センターは会社から、加害者へは上司から速やかに指導したものの業務上の理由から同じグループにせざるを得なかったこと、専門分野の違いから業務上関わらないと判断し同じグループに配属したこと、異動以外の対応も検討していたが組織が大きいこと、意思決定に時間がかかったこと、会社としては本件を遺憾に思っていること、今後、上司には厳しい指導を行うこと、また、再発防止策として本件を踏まえたより実践的な研修を実施することなどを聞き取った。センターから相談者に対して、会社から聞き取った内容を説明したところ、相談者は概ね納得することができた。

### 【事例3】 上司との人間関係の悪化と雇止め

相談者は、65歳であり、1年契約を更新して会社が受託している窓口対応業務に副責任者として従事していたところ、上司から、65歳以上は契約更新しない方針であると告げられ、また、業務上のトラブルがあることも指摘された。相談者は、年齢制限があることなど聞いたこともなく、指摘されたトラブルも自分に原因がないことから、雇用継続を希望するとして来所した。

センターが会社から事情を聴いたところ、当初は年齢制限はなかったが、今年度から現場の若返りを図るため年齢制限を設けたとの説明がある一方で、上司のいう「業務上のトラブル」が、業務処理についての責任者と相談者との間の意見の相違であり、会社としては現場でよく話し合って解決するよう指導したとの説明があった。

センターは、歩み寄り解決のため、会社の同種の受託業務での勤務の可能性がないか確認したところ、やや遠方にはなるが、欠員の生じている同種の受託業務での採用の可能性があると回答があった。相談者はこの提案に応じ、新たな勤務先で働き始めた。

### 【事例4】 同僚からの嫌がらせによるメンタル疾患発症

相談者は、レストランの調理部門で契約社員として働いていた。同僚から悪口やデマを流されるなどのいじめを受け続け、上司に相談したものの適切な対応をしてもらえなかったことから、本社のコンプライアンス部門に相談していたが、メンタル疾患を発症し、自分ひとりでは精神的に対処できないため行政機関の助力を得たいとの意向で来所した。

センターが会社から事情を聴いたところ、相談者から既に証拠の音声の提供を受けており、関係者への聞き取り調査を実施する準備を進めているとのことであった。その後、会社による調査が行われ、相談者の訴えが事実であることが確認された。相談者の要望により、関係者による話合いの場がもたれ、当該同僚から謝罪がなされたほか、今後相談者が別の現場で勤務できるよう会社が配転先を検討することとなった。しかし、相談者は、会社のどこの現場で勤務しても、流布されたデマが影響するのではないかと懸念がぬぐえず、結果的に退職したいとの意向を示すに至った。センターが調整した結果、会社都合退職の離職票を発行することで合意し、解決した。