

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」の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においても、平成26年度からは9千件前後の高い水準で推移している。

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、労働施策総合推進法の改正により、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。この法改正は、令和2年6月から施行（中小企業における施行は令和4年4月からであり、それまでの間は努力義務）されたことから、今後も相談件数が増加することが見込まれる。

〈令和3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8,742件で、令和2年度より891件（11.3%）増加した（第15表）。

(2) 男女別では、男性3,500件（40.0%）、女性5,242件（60.0%）であった（第16表）。

(3) 労使別では、労働者6,965件（79.7%）、使用者1,489件（17.0%）、その他288件（3.3%）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1,817件（20.8%）と最も多く、以下、「医療、福祉」1,786件（20.4%）、「情報通信業」636件（7.3%）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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
労働相談	53,019件	51,294件	50,137件	52,884件	52,318件	45,504件
総 計	2.0%	△3.3%	△2.3%	5.5%	△1.1%	△13.0%
職 場 の 嫌がらせ 相談件数	9,623件 3.7%	8,982件 △6.7%	9,631件 7.2%	9,572件 △0.6%	7,851件 △18.0%	8,742件 11.3%
	18.2%	17.5%	19.2%	18.1%	15.0%	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	45,504件	21,357件 46.9%	24,147件 53.1%	34,973件 76.9%	8,537件 18.8%	1,994件 4.4%
職場の 嫌がらせ 相談件数	8,742件	3,500件 40.0%	5,242件 60.0%	6,965件 79.7%	1,489件 17.0%	288件 3.3%

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	45,504件	5,627件 12.4%	3,178件 7.0%	2,327件 5.1%	5,635件 12.4%	28,737件 63.2%
職場の 嫌がらせ 相談件数	8,742件	1,397件 16.0%	801件 9.2%	749件 8.6%	1,313件 15.0%	4,482件 51.3%

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
45,504件	1,121件 2.5%	2,347件 5.2%	2,501件 5.5%	1,451件 3.2%	3,354件 7.4%	675件 1.5%	495件 1.1%
職場の 嫌がらせ 相談件数	198件 2.3%	618件 7.1%	636件 7.3%	375件 4.3%	581件 6.6%	119件 1.4%	69件 0.8%
	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
	8,742件	1,548件 3.4%	1,847件 4.1%	6,342件 13.9%	7,444件 16.4%	1,178件 2.6%	15,201件 33.4%
	501件 5.7%	608件 7.0%	1,786件 20.4%	1,817件 20.8%	134件 1.5%	1,300件 14.9%	

各欄下段は構成比（％）

<職場の嫌がらせ相談のあっせん事例>

【事例1】 上司のパワーハラスメント的言動により休職

相談者は、サービス業に従事する正社員である。前職で同業に勤務していたが担当業務は未経験であった。会社本部からは、先輩社員のOJT指導で仕事に慣れるよう、との指示がされた。しかし、先輩社員の指導の言葉がきつく（「もう辞めろ」「無能」など）体調を悪化させてしまった。相談者は、心療内科を受診したところ休職指示が出された。相談者は、先輩社員の言動はパワーハラスメントに該当するはずであり会社にその事実を知ってもらいたい、そして同じことが繰り返さぬよう対処してほしいとしてセンターに来所した。

センターが会社から事情を聴きつつ、ハラスメントの訴えがあった際に求められる使用者の基本的対応について説明したところ、センターの助言に基づいて事実確認調査を実施したいと表明した。会社のハラスメント調査に対し、当該行為者（先輩社員）は「厳しい言葉で指導したことは事実である」と、ハラスメント的言動を行ったことを認めた。この結果を受けて会社は、行為者を異動（指導業務のない職場へ）させることとした。

その後会社は、都のハラスメント防止のための普及啓発資料等を利用して、従業員研修を行うこととなった。更に、相談者に対しては、会社及び行為者から、ハラスメントに対する謝罪の言葉を伝えるに及んだ。

相談者は、引き続き療養中ではあったが、これら会社の対応により「回復後は復職に向かいたい」としたことで、解決した。

【事例2】 同僚との折り合い悪く、暴行沙汰をきっかけに退職勧奨に

相談者は、清掃業務のアルバイトとして採用され1年半ほど勤務している。入社直後から同じ現場の先輩アルバイトとの折り合いが悪く、業務の進め方で口論になることがたびたびあった。ある日、日常業務の引継ぎの件でとうとう口論に留まらず先輩アルバイトから肩を突かれるなどの暴行沙汰が起こった。会社は、このことが起こったあと、相談者に対し退職勧奨を行った。相談者は、その同僚の個人責任までを追及するつもりもないが、この状況を放置し、最終的に退職勧奨してくる会社の不誠実な対応には大いに不満があるとして、センターに来所した。

センターが会社に事情を聴いたところ、これまでに何度か改善してほしいとする要望はあったが、本人は遅刻や欠勤が多く、そのことで同僚にも少なからず迷惑をかけていたのであり、そもそも本人の責任が大きい問題だと考えている、とのことだった。センターは、労働者からのハラスメントに関する相談・苦情があった場合、会社は適切に対処し、職場環境改善に対応する義務があることを説明した。

その後も会社は、相談・苦情対応に落ち度はなかったとの主張を繰り返したが、センターがこの問題を長く引きずることは労使双方にとって益のないことを幾度か説明した結果、会社は、相談者が退職することを条件に退職慰労金名目で解決金を支払うことを提示した。これに対し相談者は、会社の提示する金額に不満があるとして、会社提案を拒否した。

その後も引き続き労使間の調整を続けた結果、相談者が「これ以上の長期化は自分にとって得することはない」として、会社提示の退職条件を受け入れ、解決した。