

## 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るようになり、労働相談情報センターへの相談も年々増加し、平成21年度は、7,000件を超える相談があった。

相談内容も、職場の嫌がらせから「体調不良になった」「会社が対応しない」など多岐にわたる。

「職場の嫌がらせ」は、労働問題、メンタル面、人権問題での影響等、多くの問題を含んでいると考えられる。

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、「心の健康相談」を実施している。

### 〈平成21年度の職場の嫌がらせ労働相談の傾向〉

- (1) 職場の嫌がらせに関する労働相談は7,113件で、20年度より1,153件（19.4%）増加した。（第15表）
- (2) 男女別では、男性3,526件（49.6%）、女性3,587件（50.4%）であった。（第16表）
- (3) 労使別では、労働者5,542件（77.9%）、使用者1,341件（18.9%）、その他230件（3.2%）であった。（第16表）
- (4) 産業別では、「情報通信業」が1,278件（18.0%）と最も多く、以下、「サービス業」1,245件（17.5%）、「医療、福祉」801件（11.3%）、「卸売業、小売業」790件（11.1%）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16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
労働相談 総 計	44,737件 (△9.0)	48,792件 (9.1)	55,700件 (14.2)	54,669件 (△1.9)	54,933件 (0.5)	55,082件 (0.3)
職場の 嫌がらせ 相談件数	4,012件 (40.7) [9.0]	4,916件 (22.5) [10.1]	4,277件 (△13.0) [7.7]	5,258件 (22.9) [9.6]	5,960件 (13.4) [10.8]	7,113件 (19.3) [12.9]

( ) は対前年度比 [ ] は全体に占める割合(%)

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：パート・アルバイト労働相談件数

	計	男性	女性	労働者	使用者	その他
労働相談	55,082件	31,451件	23,631件	41,506件	9,988件	3,588件
総計	[100.0]	[57.1]	[42.9]	[75.4]	[18.1]	[6.5]
職場の嫌がらせ相談件数	7,113件	3,526件	3,587件	5,542件	1,341件	230件
	[100.0]	[49.6]	[50.4]	[77.9]	[18.9]	[3.2]

( ) は対前年度比 [ ] は全体に占める割合(%)

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
労働相談	55,082件	11,882件	7,067件	4,821件	10,081件	21,231件
総計	[100.0]	[21.6]	[12.8]	[ 8.8]	[18.3]	[38.5]
職場の嫌がらせ相談件数	7,113件	1,321件	1,002件	717件	2,225件	1,848件
	[100.0]	[18.5]	[14.1]	[10.1]	[31.3]	[26.0]

[ ] 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
55,082件	1,734件	4,718件	6,092件	2,282件	5,525件	1,451件	698件
[100.0]	[3.1]	[8.6]	[11.1]	[4.1]	[10.0]	[2.6]	[1.3]
職場の嫌がらせ相談件数	167件	605件	1,278件	277件	790件	272件	70件
7,113件	[2.3]	[8.5]	[18.0]	[3.9]	[11.1]	[3.8]	[1.0]
[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
	2,124件	2,156件	4,225件	10,698件		1,579件	11,800件
	[3.9]	[3.9]	[7.7]	[19.4]		[2.9]	[21.4]
	294件	437件	801件	1,245件		146件	731件
	[4.1]	[6.1]	[11.3]	[17.5]		[2.1]	[10.3]

[ ] 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	9,698 [100.0]	7,144	2,292	262
労働組合及び労使関係	322 [ 3.3]	267	51	4
労働条件	6,821 [ 70.4]	5,116	1,525	180
就業規則	140 [ 1.4]	94	40	6
労働契約	447 [ 4.6]	323	112	12
労働条件変更	605 [ 6.2]	444	127	34
配転・出向	403 [ 4.2]	321	66	16
賃金情報	9 [ 0.1]	7	2	0
賃金不払	419 [ 4.3]	329	85	5
賃金その他	194 [ 2.0]	163	28	3
退職金	74 [ 0.8]	55	18	1
労働時間	221 [ 2.3]	176	40	5
休日	11 [ 0.1]	11	0	0
休暇	196 [ 2.0]	151	43	2
休業	75 [ 0.8]	46	25	4
休職	907 [ 9.4]	633	248	26
安全衛生	84 [ 0.9]	76	7	1
服務・懲戒	164 [ 1.7]	120	43	1
解雇	871 [ 9.0]	621	234	16
雇止め	356 [ 3.7]	260	94	2
退職	1,369 [ 14.1]	1,074	265	30
定年制	1 [ 0.0]	1	0	0
女性	34 [ 0.3]	24	5	5
育児休業	11 [ 0.1]	10	0	1
介護休業	2 [ 0.0]	1	0	1
その他	228 [ 2.4]	176	43	9
労働福祉	806 [ 8.3]	597	178	31
雇用保険	301 [ 3.1]	217	74	10
労災保険	135 [ 1.4]	107	22	6
健保・年金	352 [ 3.6]	257	80	15
教育・訓練	11 [ 0.1]	10	1	0
福利厚生	6 [ 0.1]	5	1	0
その他	1 [ 0.0]	1	0	0
人間関係	1,011 [ 10.4]	620	360	31
職場の嫌がらせ	(7,113)	(5,542)	(1,341)	(230)
セクシュアルハラスメント	533 [ 5.5]	328	188	17
その他	478 [ 4.9]	292	172	14
その他の問題	738 [ 7.6]	544	178	16
雇用関連	50 [ 0.5]	43	7	0
企業再編	4 [ 0.0]	4	0	0
企業倒産	1 [ 0.0]	1	0	0
偽装請負	10 [ 0.1]	5	5	0
損害賠償・慰謝料	533 [ 5.5]	383	137	13
税金	8 [ 0.1]	8	0	0
派遣関連	91 [ 1.0]	66	24	1
その他	41 [ 0.4]	34	5	2

[ ] 内は構成比

## <職場の嫌がらせ相談のあっせん事例>

### 【事例1】 顧客対応でのトラブルをきっかけとした配置転換

相談者は、1年更新の契約社員として販売業務を担当していたが、フロアで起こした顧客対応でのトラブルをきっかけに、バックヤードでの業務に移され、机や作業場所を与えられない状況で、3か月間仕事をさせられた。不要と思える作業のやり直しや、懲罰のように放置されたことが影響し、下痢や不眠、足の痺れなどの症状を覚え体調を壊した。これは職場の嫌がらせだとして、相談に来所した。

センターから会社側に事情を聞いたところ、会社は「職場は相談者の真面目な仕事ぶりを評価しつつも、独断で行動することから顧客や同僚とトラブルを起こす傾向にあり、この点を改善して欲しいとの思惑があった。懲戒等の処分を行う予定はなく、就業場所の変更も相談者の合意を得ていた」と主張した。

センターでは、会社側に対しては「会社の行為には、傍から見れば、パワハラと受け取られかねないものがあった」こと等を指摘するとともに、相談者には、会社側の真意を丁寧に伝えた。

その後、両者が直接面談を行った結果、誤解が解けたことにより、相談者は、円満に職場復帰することができた。

### 【事例2】 親睦会の会計処理でのトラブルからの退職勧告

相談者は、社内の親睦会会計も担当しているが、誤って私的な領収書分の支払いを受けてしまった。このことが同僚に知られたことから、「ドロボー」などと騒がれ、勤務先の詰め所でも同様のことがあり、イメージ低下を心配した会社から業務を外された。親睦会には間違いに気付いた時点で返金しているが、所長から「騒ぎが大きくなったので辞めてもらう」と言われ相談に来所した。

センターでは、所長から事情を聴取したところ、「会社として辞めろとは言っていない。もともと親睦会での揉め事で、会社が介入することではないが、相談者が落ち込んでおり、クライアント先でミスをするのを心配し業務から外すなどの対応をした。これまでどおり業務に従事させるようにする」とのことだった。

センター同席で、相談者と所長が話し合いを行った結果、相談者は、業務に復帰し、勤務を継続することになった。

### 【事例3】 退職申出による上司からの嫌がらせ

相談者は、転職が決まり退職を申出たところ、上司が相談者に辛く当たるようになった。このために体調を崩し、拒食過食を繰り返すようになったため、本社は相談者の早期退職を認めたが、最後の業務引継ぎに出社できなかったことで、上司から嫌がらせの電話やメールが日に何十件と入るようになった。

本社には、引継ぎに行ける状態にないことを訴え、了解されたと思っていたが、今は本社も信じられず、連絡できないとして相談に来所した。

センターでは、本社の担当課長に相談者に送付されたメールなどを確認してもらい、事情を聴取したところ、「相談者の上司には、引継ぎの必要がないことを伝えていたにも関わらず、このようなことになり申し訳なく思う。当人に厳重に注意を与え、嫌がらせの連絡は直ちにやめさせる」ことが約束された。

また、本社では相談者の体調を気遣い、「引継ぎは不要であり退職日までゆっくり休んで欲しい」とも言っていたことを、相談者に伝えると大変安堵した様子だった。

### 【事例4】 病気による退職申出の拒否

相談者は、常用型の派遣社員として働いているが、派遣先が変わり、新たな業務へのプレッシャーなどから、うつ病が再発し、仕事が出来なくなった。このため、上司に診断書を添えて退職を申し出たが拒否された。その後、上司からの罵倒や脅迫電話を受け、更にうつ病が悪化したため、年休を取得し早期に退職したいとして相談に来所した。

センターでは、会社から事情を聴取したところ、「新たな会社へ派遣されたばかりでの退職希望なので認めなかった」とのことだった。

センターから会社側に「①うつ病により休養が必要との診断書が提出されているにも係らず無理に働かせることは、人権無視の可能性があり、②期間の定めがない雇用契約なので、民法上14日前の申出で辞められること」を説明し、「相談者の希望どおり、年休を取得し、退職することを認められないか」と提案したところ、会社はこれを受け入れた。