

## 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年度以降、7千件を超える相談が寄せられている。

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22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7,049件で、21年度より64件（△0.9%）減少した。（第15表）
- (2) 男女別では、男性3,390件（48.1%）、女性3,659件（51.9%）であった。（第16表）
- (3) 労使別では、労働者5,434件（77.1%）、使用者1,242件（17.6%）、その他373件（5.3%）であった。（第16表）
- (4) 産業別では、「サービス業」が2,040件（28.9%）と最も多く、以下、「医療、福祉」78.9件（11.2%）、「卸売業、小売業」728件（10.3%）、「製造業」688件（9.8%）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17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
労働相談 総 計	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)	52,196件 (△5.2)
職場の 嫌がらせ 相談件数	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]	7,049件 (△0.9) [13.5]

( ) 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：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 総計	52,196件 [100.0]	28,168件 [54.0]	24,028件 [46.0]	39,635件 [75.9]	9,455件 [18.1]	3,106件 [6.0]
職場の 嫌がらせ 相談件数	7,049件 [100.0]	3,390件 [48.1]	3,659件 [51.9]	5,434件 [77.1]	1,242件 [17.6]	373件 [5.3]

[ ] 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	52,196件 [100.0]	12,797件 [24.5]	5,767件 [11.0]	4,440件 [8.5]	8,326件 [16.0]	20,866件 [40.0]
職場の 嫌がらせ 相談件数	7,049件 [100.0]	1,406件 [20.0]	1,173件 [16.6]	1,090件 [15.5]	1,725件 [24.5]	1,655件 [23.5]

[ ] 内は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、計と一致しない）

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
52,196件 [100.0]	1,680件 [3.2]	4,449件 [8.5]	3,565件 [6.8]	1,793件 [3.4]	5,613件 [10.8]	1,170件 [2.2]	626件 [1.2]
職場の 嫌がらせ 相談件数 7,049件 [100.0]	339件 [4.8]	688件 [9.8]	581件 [8.2]	146件 [2.1]	728件 [10.3]	228件 [3.2]	121件 [1.7]
	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
	2,594件 [5.0]	1,281件 [2.5]	3,948件 [7.6]	11,842件 [22.7]		2,101件 [4.0]	11,534件 [22.1]
	253件 [3.6]	227件 [3.2]	789件 [11.2]	2,040件 [28.9]		185件 [2.6]	724件 [10.3]

[ ] 内は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、合計と一致しない）

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	11,421 [100.0]	8,230	2,335	856
労働組合及び労使関係	800 [7.0]	542	113	145
労働条件	7,643 [66.9]	5,724	1,606	313
就業規則	436 [3.8]	284	138	14
労働契約	437 [3.8]	320	81	36
労働条件変更	604 [5.3]	466	132	6
配転・出向	336 [2.9]	238	95	3
賃金情報	8 [0.1]	6	1	1
賃金不払	581 [5.1]	456	100	25
賃金その他	260 [2.3]	139	95	26
退職金	194 [1.7]	136	50	8
労働時間	210 [1.8]	150	48	12
休日	12 [0.1]	9	1	2
休暇	291 [2.5]	257	28	6
休業	116 [1.0]	96	20	0
休職・復職	941 [8.2]	690	228	23
安全衛生	124 [1.1]	86	12	26
服務・懲戒	390 [3.4]	298	64	28
解雇	588 [5.1]	465	99	24
雇止め	261 [2.3]	200	58	3
退職	1,544 [13.5]	1,226	301	17
定年制	0 [0.0]	0	0	0
女性	93 [0.8]	53	25	15
育児休業	17 [0.1]	10	1	6
介護休業	17 [0.1]	14	1	2
その他	183 [1.6]	125	28	30
労働福祉	1,090 [9.5]	795	268	27
雇用保険	293 [2.6]	242	44	7
労災保険	236 [2.1]	159	70	7
健保・年金	491 [4.3]	352	128	11
教育・訓練	63 [0.6]	37	25	1
福利厚生	4 [0.0]	2	1	1
その他	3 [0.0]	3	0	0
人間関係	1,117 [9.8]	570	214	333
職場の嫌がらせ	(7,049)	(5,434)	(1,242)	(373)
セクシュアルハラスメント	543 [4.8]	255	122	166
その他	574 [5.0]	315	92	167
その他の問題	771 [6.8]	599	134	38
雇用関連	67 [0.6]	51	14	2
企業再編	3 [0.0]	3	0	0
企業倒産	0 [0.0]	0	0	0
偽装請負	1 [0.0]	1	0	0
損害賠償・慰謝料	398 [3.5]	319	67	12
税金	33 [0.3]	27	6	0
障害者	55 [0.5]	47	8	0
高齢者	28 [0.2]	23	4	1
派遣関連	58 [0.5]	38	12	8
その他	128 [1.1]	90	23	15

[ ] 内は構成比（※項目ごとに四捨五入を行ったため、大項目の計と一致しない）

## <職場の嫌がらせ相談のあっせん事例>

### 【事例1】 同僚の主任からのいじめ

相談者は、スーパーのパートとして勤務しているが、同僚からミスをするたびに厳しく叱責されることや、勤務シフトを勝手に変更されるなどの行為により体調を崩した。その後も同様な行為が繰り返されたため、一層体調が悪化し、契約期間を残して辞めざるを得なくなった。

このような状態になったのは、会社が何の対応もしてくれなかったことが原因であり、通院に要する費用と本来の契約終了日までの賃金の支払いを求めたいとして、相談に来所した。

センターが会社側から事情を聴取したところ、会社側は「相談者の訴えを受けて、当事者及びパート社員から事情を聞いたが、いじめの事実を確認できなかった」とのことだった。

しかし会社に「相談者の体調が思わしくないので、長引かせない方がよい」との認識はあり、年次有給休暇の消化等を含め解決金の支払いに応じるとの回答があり、相談者が了承した。

### 【事例2】 現場のチーフの嫌がらせが原因の退職

相談者は、ハローワークの紹介で社員食堂で調理補助のパートを始めた。相談者によれば、現場のチーフの言動が乱暴で、指示や注意をするのに皿を投げたり、皿で調理台を叩き威嚇するようなことがあり、全職員が恐れている状況があったとのこと。これ以上働いても不快な思いをするだけだと思い、1か月後の退職を申し出たところ、最初は拒否されたが、何とか退職が認められた。その後、決まっていた出勤日や時間が一方的に削られたため、チーフからの嫌がらせだとして、相談に来所した。

センターが社長から事情を聞いたところ、社長は「複数の現場の経営を一人で管理しており、細かな職場環境のチェックまでは出来ていない。相談者の勤務する現場の運営の一切はチーフに任せていた」とのことだった。

センターから、社長に「契約に基づき決められたシフトを一方的に減らすことは、不利益変更にあたること、また、チーフの職員への対応についても、事実であれば問題がある」ことを説明し、事実確認を依頼した。

その後、労使双方の調整の結果、シフトが減らされた時間の賃金補償をすること、併せて、社長から相談者に不快な思いをさせたことに対する謝罪をすることで双方が合意した。

### 【事例3】 退職申出による上司からの嫌がらせ

相談者は、正社員として工場の事務職として勤務していたが、父親が入院したため、相談者が家業の手伝いをする事になり、会社を退職せざるを得なくなった。会社に1か月後の退職を申し出て承認されたが、退職までの間、相談者の退職が面白くない直属の上司から、暴言や退職することへの非難を受け、精神的にダメージを負った。また上司は、家業についての悪口や、相談者のプライバシーに関することについて、本人が拒否しているにも関わらず再三話題にし、嫌がらせをした。これらのことが退職後も忘れられず、上司に謝罪を求めたいとして、相談に来所した。

センターから、会社側に相談者の申出の内容を説明し、事情を聴取したところ、会社は「相談者から相談があったが、これほど詳しい内容を伝えられていなかったのできちんとした対応が出来なかった。事実であれば、上司に問題があるので、きちんと調査をし、謝罪すべきことについては謝罪させる」と社内調査を約束した。

その後、会社から「直属の上司が事実を認め、深く反省している。また、相談者に対して書面により謝罪する」との回答があり、相談者がこれを受け入れた。

### 【事例4】 店長からの継続的な暴言

相談者は、飲食店のパートとして働き始めた直後より、店長から継続的に暴言を受けた苦痛から、出勤できない状態に陥ってしまった。会社にいじめの実態を訴えたが、その対応が不誠実であった。相談者は退職の意向を示しつつ、会社に対して事実を明らかにした上で、店長の処分等を行なってほしいとして、相談に来所した。

センターから、会社側に相談者の要望を伝え事実調査を要請したところ、会社は「調査と並行して従業員教育を行なう。また、事実が明らかになれば、会社規定に則り対処する」とのことだった。

その後、会社から「調査結果から、いじめの事実は確認できなかったが、業務指示の際に誤解を招くようなケースの存在は否定できないと認識している」と回答があった。「また、引き続き従業員には注意喚起を行い、職場環境の改善に努めるとともに、相談者には、退職するのであれば、解決金を支払う」との提示があり、相談者がこれに合意した。