

労働・助成金情報 特急便

第 107 号 (2021 年 11 月)

深川経営労務事務所
社会保険労務士 深川 順次
〒812-0014
福岡市博多区比恵町 11-7-701
TEL : 092-409-9257
FAX : 092-409-9258

義務となる職場におけるパワハラを防止するための雇用管理上講ずべき措置

- ① 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発
- ② 相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- ③ 職場におけるパワハラへの事後の迅速かつ適切な対応
- ④ 併せて講ずべき措置（プライバシー保護、不利益な取り扱い）

前回に引き続き②の相談窓口についての内容を紹介します。

相談窓口が定められていると認められる例として、⑦相談に対応する担当者^①をあらかじめ定める①相談に対応するための制度^②を設けること⑧外部の機関^③に相談への対応を委託すること、があります。

- ・ 会社の規模が小さい場合は、社内に設置が多いです。ただし、相談窓口を担当する者が利害関係となる可能性が高いため、社内には設置せず社外に設置することもあります。
- ・ 従業員の規模が大きい場合は、社内と社外の両方に設置が多いです。

社内に相談窓口設置の場合

- ・ 担当者・・・男女の組み合わせで複数名で担当する。調査は別の担当者・調査委員会がする場合もあります。
- ・ 相談手段・・・電話またはメール、面談などを併用して相談しやすくする。
- ・ 相談窓口設置の周知方法・・・社内報、パンフレット、社内ホームページ（掲載の際にメール等で全従業員に周知すること）、社内研修の機会に告知する。組織方針、相談窓口が記載されたカードの配布やポスターなどを掲示する。

<相談対応>

- ・ 相談を受けた際の対応研修や、留意点などを記載したマニュアルに沿って対応をする。ハラスメントだけでなく、プライバシー保護、不利益な取り扱いにも対応した内容にする。
- ・ 作成したハラスメント相談チェックシートに沿って相談対応する。

今後のハラスメント対策の拡大を考えると、他の事業主が雇用する労働者、顧客等からのパワハラや迷惑行為の対応に関するマニュアル作成や研修の導入も必要かもしれません。

作成内容は、下の例になります。

マニュアル

- 基本的な心構え
- 苦情相談の事務の進め方
- 問題処理のための対応の在り方

ハラスメント相談チェックシート

- 相談日時・担当者
- 告知事項・希望による相談内容の守秘
- 相談内容
- 相談者の心身の状況
- 具体的事実関係
- 相談者の希望・行為者への対応
- 開示してよい情報の内容、対象者範囲

社外に設置の場合

企業内外に相談窓口を設置し、職場の応対責任者を定める。

外部の相談窓口の一部としては、

- ・ 総合労働相談コーナー(各都道府県労働局)
- ・ みんなの人権110番(最寄りの法務局・地方法務局)
- ・ 顧問の社会保険労務士など

③職場におけるパワーハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応

- 事実関係を迅速かつ正確に確認すること
- 事実関係の確認ができた場合には、速やかに被害者に対応する配慮のための措置を適正に行うこと
- 事実関係の確認ができた場合には、行為者に対する措置を適正に行うこと
- 再発防止に向けた措置を講ずること

<取組例>

相談者の心身の状態確認、相談者・行為者の双方からの事実確認をする。事実確認が取れなければ第三者にも聴取する。確認ができた場合は、関係改善の援助・配置転換・行為者の謝罪を行う。行為者には、ハラスメントに関する規程に基づいた措置を行う。その後、再発防止のために、ハラスメントを行ってはならない事業主の方針の周知と意識啓発の研修・講習を行う。

④併せて講ずべき措置

- 相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、労働者に周知すること
- 事業主に相談したこと、事実関係の確認に協力したこと、労働局の援助制度を利用したことなどを理由として、解雇その他不利益な取り扱いをされない旨を定め、労働者に周知、啓発すること

<取組例>

相談窓口での、プライバシー・ハラスメントの相談による不利益な取り扱いほしないことを相談窓口設置の際や、入社や異動の時期に行う研修・講習などで分かるように周知する。

相談窓口担当には、プライバシー保護・不利益な取り扱いについての相談窓口マニュアルを作成する。

相談者が特定されないよう事実関係確認のヒアリングの方法を工夫する。仮に相談者が疑われた場合の報復防止策を用意する。

ハラスメントの防止

厚生労働省ホームページ「職場のハラスメントに関する実態調査報告」のハラスメントに関する相談窓口に関する回答に、相談窓口を設けていても対応が難しい、ハラスメントの発生状況の把握が困難などの回答があり、相談窓口を設けていても問題課題があるようです。ハラスメントが起こってからへの対応措置は、会社と従業員の負担を考えると大きいです。そうすると、ハラスメントを未然に防止することが重要になります。

ハラスメントが起きやすい職場の特徴（「職場のハラスメントに関する実態調査報告」によるアンケートより）

- 上司と部下のコミュニケーションがない・少ない
- ハラスメント防止規定が制定されていない
- 従業員間に冗談・脅かし・からかいが日常的にみられる状況がある
- 残業が多く、休暇が取りづらい
- 失敗が許されない・失敗への許容度が低い

<予防対策>

- 社内アンケートなどで職場の実態を把握する
→なるべく全従業員から匿名で月1回など定期的に行い、アンケート結果は公表する。
- パワハラについて管理職研修、従業員研修を行う→
年1回など定期的に、グループごとに行い、管理職へは、会話術（言い方で印象を変える）アサーション（相手の気持ちを尊重しながら自分の意見を伝えること）、アンガーマネジメント（怒りをコントロールする方法）などの研修を行う。

妊娠出産・育児介護休業などのハラスメントでは、周囲の労働者の業務負担が増大することで不満になり、ハラスメントが起きやすくなります。予防対策としては、業務分担の見直し、業務の効率化を図り、業務負担が偏らないようにすることなどがあります。