

## パワーハラスメント

～労働施策総合推進法の全面施行を踏まえた対応、  
また、カスタマーハラスメント等の対策なども含めて～

せいけい  
成蹊大学法学部教授 原 昌登

### 【本日の内容（レジュメの目次）】

はじめに：基礎知識の再確認.....	1
一 労働施策総合推進法の改正（いわゆる「パワハラ防止法」誕生の背景）.....	4
二 ハラスメントに対する企業の義務と法的責任.....	9
三 カスタマーハラスメントなど広がりを見せるハラスメントの問題.....	13
おわりに.....	17

### はじめに：基礎知識の再確認

#### 1 職場で起こりうる典型的なハラスメント

(1) 職場のハラスメントの典型例：4種類

①セクハラ（セクシュアルハラスメント）<sup>1</sup>：相手の意に反する不快な性的言動

②マタハラ（マタニティハラスメント）<sup>2</sup>：妊娠、出産等を理由とするハラスメント

③育介ハラ（育児介護ハラスメント）<sup>3</sup>：育児や介護に関する制度の利用等を理由とするハラスメント（「父性」のことを「パタニティ」というので、③には父親が育児をすることに  
対するハラスメント＝パタニティハラスメント〔パタハラ〕も含まれる）

→②と③は大きく「妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント」とまとめられることも

④パワハラ（パワーハラスメント）：地位や権限（パワー）を利用したハラスメント

※セクハラ等と違う「わかりにくさ」が特徴…注意、指導などとして行われる言動  
が、ときに（適法な）指導、ときに（違法な）パワハラと扱われる

<sup>1</sup> 男女雇用機会均等法（均等法）11条により、「職場において行われる性的な言動に対するその雇用する労働者の対応により当該労働者がその労働条件につき不利益を受け、又は当該性的な言動により当該労働者の就業環境が害されること」と定義されている。

<sup>2</sup> 均等法11条の3により、「職場において行われるその雇用する女性労働者に対する当該女性労働者が妊娠したこと、出産したこと、労働基準法第六十五条第一項の規定による休業を請求し、又は同項若しくは同条第二項の規定による休業をしたことその他の妊娠又は出産に関する事由であつて厚生労働省令で定めるものに関する言動により当該女性労働者の就業環境が害されること」と定義されている。

<sup>3</sup> 育児・介護休業法（育介法）25条により、「職場において行われるその雇用する労働者に対する育児休業、介護休業その他の子の養育又は家族の介護に関する厚生労働省令で定める制度又は措置の利用に関する言動により当該労働者の就業環境が害されること」と定義されている。

(2) 特にパワハラ→ハラスメントの中でも突出して深刻

①国に寄せられた「**労働相談**」では、「いじめ・嫌がらせ」が非常に多い<sup>4</sup>  
（「解雇」など様々な相談項目がある中で、**2012年度以降、10年連続で最多項目**）  
→パワハラ、いじめ・嫌がらせ関係の相談は、2021年度、合計でおよそ**11万件**！

②厚生労働省「職場のハラスメントに関する**実態調査**」（2020年度）<sup>5</sup>において、  
**31.4%**の労働者が、過去3年間に「パワハラを一度以上受けた」と回答  
（同じ回答は、セクハラでは10.2%、カスハラ〔後述するカスタマーハラスメント〕では15.0%）

## 2 パワハラの概要：どのような行為が「パワハラ」に該当するのか（類型と定義）

(1) パワハラ6類型（具体的なイメージ作りに有益）

- ①**身体的な攻撃**（暴行・傷害）
- ②**精神的な攻撃**（脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言）
- ③**人間関係からの切離し**（隔離・仲間外し・無視）
- ④**過大な要求**（業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害）
- ⑤**過小な要求**（業務上の合理性なく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じる  
ことや仕事を与えないこと）
- ⑥**個の侵害**（私的なことに過度に立ち入ること）

(2) パワハラの法律上の定義→①～③のパワハラ3要素から出来ている（①～③は講師）

「職場において行われる①**優越的な関係を背景とした言動**であつて、

①**業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの**により

その雇用する労働者の③**就業環境が害されること**」

（いわゆる「パワハラ防止法」、正確には後掲の「労働施策総合推進法」の30条の2）

→「6類型」と定義の関係：パワハラの定義を満たすものの**典型例**が「6類型」

<sup>4</sup> 厚生労働省「令和3年度個別労働紛争解決制度の施行状況」によると、国の総合労働相談コーナーに寄せられた相談のうち、86034件が「いじめ・嫌がらせ」で、全項目で最多（10年連続）。大企業のパワハラ紛争は統計上、別項目となっており（いわゆるパワハラ防止法が大企業に先に適用されたため）、23366件。合計するとおよそ11万件である。[https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/newpage\\_00108.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/newpage_00108.html)

<sup>5</sup> [https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_18384.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_18384.html)

### 3 ハラスメントが法的に問題となる具体的な場面

#### (1) 具体的な場面の整理

- ①法律や社内の「定義」に該当するか (例：法律の定義に該当→後述の「防止措置」の対象に)
- ②ハラスメントの行為者 (加害者) に対する懲戒処分の可否
- ③ハラスメントの行為者 (加害者)、及び、使用者 (企業等) の損害賠償責任の有無
- ④ハラスメントの被害者に対する、いわゆる「労災認定」 (労災保険による救済の有無)

#### (2) 考え方のポイント

- ・上記の①～④は、重なり合って同時に問題になることがある

例：パワハラが④労災と認められるとともに、③被害者が使用者等に慰謝料を請求

- ・①に当たるか否かは、②以下を検討する時の目安になる

例：①パワハラの定義に当たる言動があれば、③損害賠償責任が生じる可能性が高い

#### ●しかし、①～④は区別されるべき問題であることにも注意

→ハラスメントの法律上の定義に当てはまるか否かで、すべての問題が解決できるわけではない (この点を誤解しないように、十分な注意が必要)

たとえ①パワハラの定義を完全には満たしていない言動であっても、不適切な言動などとして

③損害賠償責任が問われることがありうる

例：パワハラ3要素のうち①優位性があるとはいえない完全な同僚同士のトラブル (②③は満たす) →使用者が何もせずに放置した場合、損害賠償責任が生じうる (後述)

→実務において、「パワハラ等と認定できないから対応の必要なし (対応できない)」  
という理解は誤り (人間関係上のトラブル等として、対応が必要な場合がありうる)

**【参考】** 法律の条文等はインターネットで検索・参照可能 (重要なものはレジュメの脚注に掲載)

(「e-Gov (イーガブ) 法令検索」 <https://elaws.e-gov.go.jp/>)

## 一 労働施策総合推進法の改正（いわゆる「パワハラ防止法」誕生の背景）

### 1 企業のハラスメント防止措置義務

#### (1) 防止措置義務とは

①セクハラ、マタハラ、育介ハラについては、従来から大きく次の3点の防止措置が企業<sup>6</sup>に「法律上の義務」として義務付けられてきた

②方針の明確化及びその周知・啓発（研修の実施など）

③相談体制の整備（窓口の設置など）

④発生した場合の適切な対応（事実確認、事後対応など）

（根拠となる法律等：具体的な条文は後掲の一覧表を参照）

男女雇用機会均等法（均等法）<sup>7</sup>、育児・介護休業法（育介法）<sup>8</sup>、厚生労働省の指針

セクハラ：1999（平成11）年4月から配慮義務とされ、2007（平成19）年4月から措置義務化

マタハラ・育介ハラ：2017（平成29）年1月から措置義務化

②措置をとらなければ措置義務「違反」：行政（労働局）による働きかけの対象に  
（詳細は後記2）

③他方、パワハラについては、上記の防止措置が従来は義務付けられていなかった  
・法律がないため、対策をするか否か、企業間でもばらつきが見られた  
・しかし、パワハラの深刻さは労働相談の統計や日々の報道等からも明らかであった

↓

そこで、「働き方改革」の一環として、**法制化**（防止措置の義務付け）へ

<sup>6</sup> 条文上は「事業主」と規定されている。具体的には企業、学校法人、社会福祉法人など各種の法人、個人経営の場合はその個人を指すと理解すればよい。

<sup>7</sup> 正式名称：雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律

<sup>8</sup> 正式名称：育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律

(2) いわゆるパワハラ防止法の実現（正確には、労働施策総合推進法<sup>9</sup>の改正）

①2017（平成29）年3月、「働き方改革実行計画」<sup>10</sup>にパワハラのことが課題として記載される

【参考】働き方改革実行計画より抜粋

「労働者が健康に働くための職場環境の整備に必要なことは、労働時間管理の厳格化だけではない。上司や同僚との良好な人間関係づくりを併せて推進する。このため、職場のパワーハラスメント防止を強化するため、政府は労使関係者を交えた場で対策の検討を行う。」

②2017（平成29）年5月、上記①を受けて、「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」（パワハラ検討会）<sup>11</sup>が設置される  
→論点の整理などが行われ、2018（平成30）年3月に報告書が出される

③労働政策審議会（雇用環境・均等分科会）<sup>12</sup>における審議→国会に改正案提出

④2019（令和元）年5月29日、「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律等の一部を改正する法律」（女性活躍推進法等改正法）が成立  
→労働施策総合推進法、均等法、育介法等が改正された（2019年6月5日公布）  
（パワハラだけでなく、セクハラ、マタハラ、育介ハラについても改正が成立）

【参考】労働施策総合推進法30条の2（雇用管理上の措置等）

1項 事業主は、職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であつて、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその雇用する労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

2項 事業主は、労働者が前項の相談を行つたこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

3項 厚生労働大臣は、前二項の規定に基づき事業主が講ずべき措置等に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針（以下この条において「指針」という。）を定めるものとする。

4項以下略

<sup>9</sup> 正式名称：労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律

<sup>10</sup> 厚労省 Web サイト「働き方改革の実現に向けて」を参照。

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000148322.html>

<sup>11</sup> [https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/other-kintou\\_478680.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/other-kintou_478680.html)

<sup>12</sup> [https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/shingi-rousei\\_126989.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/shingi-rousei_126989.html)

(3) **パワハラ防止措置の義務化** (30条の2第1項。なお、定義の部分については既述)

①防止措置の具体的な内容：以下の**3点セット**が中心 (前掲のセクハラ等と同じ)

- ①方針の明確化及びその周知・啓発 (研修の実施など)
- ②相談体制の整備 (相談窓口の設置など)
- ③発生した場合の適切な対応 (事実確認、事後対応など)

(30条の2第3項に基づき指針の中で定められた…法律と指針による役割分担もセクハラ等と同じ)

②防止措置の法制化 (義務付け) の意義：**「強制力」が生じる**

防止措置を行わなければ、その企業には**コンプライアンス**の問題が生じる

(措置をとらなければ措置義務違反＝**行政**の働きかけの対象に [詳細は後記2])

③企業規模に合わせた段階的なスタート

- ・大企業：先行して**2020年6月1日**から義務化 (改正法の施行と同時に)
- ・中小企業<sup>13</sup>：**2022年3月31日**までは**防止措置をとるよう努力すればよい**  
という位置付け (努力義務) →2022年4月1日から努力義務ではなく義務に  
＝パワハラ防止法の「**全面施行**」

(4) **不利益取扱いの禁止** (労働施策総合推進法30条の2第2項)

①企業規模を問わず、**2020年6月1日**から、以下の⑦または⑧を理由とした

**解雇その他の不利益取扱いを禁止**

⑦パワハラの**相談**をしたこと

⑧使用者の聞き取り調査に答えるなど相談対応へ**協力**したこと

※セクハラ、マタハラ、育介ハラにおいても同様の禁止が定められた

(ハラスメント防止措置の義務付けは、セットで不利益取扱いの禁止も規定)

②禁止の意義：企業に対する**抑止力**、より相談しやすい環境の実現

※従来も、こうした不利益取扱いは、労働者が争えば他の法的根拠 (解雇規制等) で

違法とされたはず→法律で明確に禁止されることで、不利益取扱いの**抑止と**

**行政の働きかけ**が期待できる

(**安心して相談できる環境**を整備することで、被害者の泣き寝入りを防ぐ)

---

<sup>13</sup> 労働施策総合推進法の附則3条で、資本金の額または出資の総額が3億円 (小売業、サービス業では5千万円、卸売業では1億円) 以下、または、常時使用する労働者数が300人 (小売業では50人、卸売業、サービス業では100人) 以下の事業主と定義されている。

【参考】その他の改正点

- ①国、事業主、経営者（役員）、労働者の四者について、法律上の直接的な義務ではなく、各当事者の心構えや姿勢を規定：責務（努力義務）の定め（30条の3）  
→労働者や企業の役員は、パワハラ問題への関心と理解を深め、パワハラをしないように言動に必要な注意を払うことなどに**努めなければならない**  
（なお、同様の規定がセクハラ、マタハラ、育介ハラについても設けられた<sup>14</sup>）
- ②紛争解決についてのルールを整備：セクハラ等と同様に、紛争に対する労働局長による助言・指導・勧告や、「調停」手続を行いうることなどが定められた（下記参照）

## 2 防止措置義務等の違反について

(1) セクハラ・マタハラ・育介ハラ・パワハラについて、措置義務に反した場合や、不利益取扱いを行った場合

①法律上の義務違反→行政（労働局）による働きかけの対象となる

- ・助言・指導・勧告、勧告にも従わない場合は**企業名公表**
- ・措置の実施状況などについて**報告**を求めることができるとした上で、虚偽報告を行った場合や報告をしなかった場合には**過料**<sup>15</sup>の対象となる

②具体的な紛争については、行政による**紛争解決のサポート**の仕組みもある<sup>16</sup>

(2) 措置義務だけが義務ではないということ

- ・措置義務に不十分な点がある、または、全く措置を行っていない  
→直接的には、行政による指導等がなされる**のみ**（刑事罰はない）
- ・しかし、措置が十分でない＝労働者の安全や職場環境に対する**使用者の配慮も十分ではない**（使用者が被害者に対し損害賠償責任を負う可能性が高い〔後述〕）  
→防止措置義務と民事上の賠償責任は、理論的には別の話だが、実質的には結び付いている（前述のように、ハラスメントが問題となり得る場面は重なり合う）

<sup>14</sup> セクハラについては均等法 11 条の 2、マタハラについては均等法 11 条の 4、育児介護ハラスメントについては育介法 25 条の 2 で定められた。

<sup>15</sup> 刑事罰ではなく、いわば行政によるペナルティと位置付けられる。金額は 20 万円以下とされている（労働施策総合推進法 41 条等）。

<sup>16</sup> 具体的には、労働局長による「紛争の解決の援助」としての助言・指導・勧告や、「調停会議」において、弁護士などの専門家が調停委員として双方から事情を聞き、調停案を作成することで紛争の解決を目指す「調停」の手続が挙げられる（双方が調停案を受け入れれば紛争解決となる）。均等法 17 条以下、育介法 52 条の 4 以下、労働施策総合推進法 30 条の 5 以下などを参照。

**【確認】** 日本においては、ハラスメントを直接「禁止」するのではなく、防止措置等を通してハラスメントを防止しようという枠組みを採用→直接禁止する（例えば「〇〇ハラ罪」を作る）となると、刑法上の厳密な議論等も必要になり、なかなか進まないといったデメリットもあることなどを考慮

**【資料】 防止措置の根拠条文の一覧**

セクシュアルハラスメント (セクハラ)	防止措置等（不利益取扱いの禁止を含む。以下同じ）：均等法 11 条 働きかけ：均等法 29 条以下、33 条など
マタニティハラスメント (マタハラ)	防止措置等：均等法 11 条の 3 働きかけ：均等法 29 条以下、33 条など
育児介護ハラスメント (育介ハラ)	防止措置等：育介法 25 条 働きかけ：育介法 56 条以下、66 条など
パワーハラスメント (パワハラ)	防止措置等：労働施策総合推進法 30 条の 2 働きかけ：労働施策総合推進法 33 条以下（特に 36 条）、41 条など

**【資料】 行政による「指針」の一覧（防止措置等に関し、使用者が行うべき具体的な内容を定めている）**

- ①セクハラ指針：「事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（平成 18・10・11 厚生労働省告示〔以下、厚労告〕 615 号）
- ②マタハラ指針：「事業主が職場における妊娠、出産等に関する言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（平成 28・8・2 厚労告 312 号）
- ③育介指針：「子の養育又は家族介護を行い、又は行うこととなる労働者の職業生活と家庭生活との両立が図られるようにするために事業主が講ずべき措置等に関する指針」（平成 21・12・28 厚労告 509 号）
- ④パワハラ指針：「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和 2・1・15 厚労告 5 号）
- （①～③は制定後いずれも改正されており、最新の改正は令和 2・1・15 厚労告 6 号によるものである）



## 二 ハラスメントに対する企業の義務と法的責任

### 1 加害者の損害賠償責任

- (1) ハラスメント行為は法的に「不法な行為」、すなわち「**不法行為**」に当たる  
→被害者に対し慰謝料などの損害賠償責任を負う（民法 709 条）

民法 709 条：故意又は過失によって**他人の権利又は法律上保護される利益**を侵害した者は、これによって生じた**損害を賠償する責任を負う**。

（また、社内における懲戒処分の対象となりうるほか、刑事事件となる可能性も）

- (2) どのような言動が「不法行為」に当たるのか？：判断の分かれ目は「人格」

**よくある疑問①**：「パワハラ」と「注意、指導」の境界線は？

→人格の否定、人格への攻撃は、法的に許容される範囲を超え、不法行為に当たる

- ・「ぶっ殺すぞ、お前！」などと部下の留守番電話に録音した  
ザ・ウィンザー・ホテルズインターナショナル事件<sup>17</sup>
  - ・部下に対し「新入社員以下」「何で分からない。おまえは馬鹿」等と発言した  
サントリーホールディングス事件<sup>18</sup>
- いずれも、相手の人格を直接的に否定…不法行為に当たる

⇔・不正経理を行っていた部下に、不正経理を「解消できるのか。出来る訳がなかろうが」などと叱責した前田道路事件<sup>19</sup>

- ・部下のミスに対し「…前も注意したでえな。確認せんかったん。どこを見たん」などと叱責したゆうちょ銀行事件<sup>20</sup>
- いずれも、人格の否定とはいえない…不法行為に当たらない

**よくある疑問②**：相手が「パワハラだ!」と感じたら、すべてパワハラ？

- ・結論は NO：法的には、平均的な労働者の感じ方が出发点  
（一般的に「そう言われたらどう感じるか、パワハラと感じるか」が判断基準）
- ・ただし、行為者との関係性、受け手の体調や性格など、個別の事情も考慮する  
（例：体調が良くないときは、通常は平気な言葉も重く受け止める可能性がある）

<sup>17</sup> 東京高判平成 25・2・27 労判 1072 号 5 頁（東京高等裁判所の判決で、平成 25 年 2 月 27 日に出され、「労働判例」〔略して労判〕という専門雑誌の 1072 号 5 頁に掲載されている）。

<sup>18</sup> 東京高判平成 27・1・28 労働経済判例速報 2284 号 7 頁。

<sup>19</sup> 高松高判平成 21・4・23 労判 990 号 134 頁。

<sup>20</sup> 徳島地判平成 30・7・9 労判 1194 号 49 頁。

## 2 企業など使用者の損害賠償責任

ポイント：職場のハラスメントについては使用者に損害賠償責任が生じる

### (1) 義務違反の責任（債務不履行責任）

- ①大前提：企業（使用者）は、従業員（労働者）に対して、**信義則**（下記参照）を根拠として、安全や職場の環境に配慮する義務を負う  
＝安全配慮義務、職場環境配慮義務

#### 【用語解説】信義則

- ①信義（信頼関係）が重要であるというルールを「信義則」と呼んでおり、取引等の一般的なルールである民法のほか、**労働契約法**（労契法）にも規定がある  
民法1条2項：権利の行使及び義務の履行は、**信義**に従い誠実に行わなければならない。  
労契法3条4項：労働者及び使用者は、労働契約を遵守するとともに、**信義**に従い誠実に、権利を行使し、及び義務を履行しなければならない。
- ②信義則を根拠に、契約書や規則等に定めがなくとも、当事者間に一定の関係性があれば義務が生じると考える（裁判所の先例＝判例の積み重ねから導かれる）
- ③安全配慮義務は様々な場面で生じるが、雇用関係においては特に重要なので、確認の意味で労契法にあらかじめ明記されている  
労契法5条：使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の**安全**を確保しつつ労働することができるよう、必要な**配慮**をするものとする。

- ②ハラスメントの発生→安全配慮義務等に違反したとして、損害賠償責任が生じる（法律上の**義務違反**、すなわち債務不履行に基づく責任〔民法415条<sup>21</sup>〕）

→見方を変えれば、安全配慮義務がある以上、使用者には様々なハラスメントを予防し、対応することが求められるということ  
（これは防止措置義務がある4つの典型的なハラスメントに限られない話〔後述〕）

---

<sup>21</sup> 民法415条：債務者がその債務の本旨に従った履行をしないときは、債権者は、これによって生じた損害の賠償を請求することができる。債務者の責めに帰すべき事由によって履行をすることができなくなったときも、同様とする。

## (2) 使用者責任

加害者の雇い主（使用者）としての使用者責任も考えられる（民法 715 条）

### 【参考（用語解説）】使用者責任

企業などの使用者は、従業員が「事業の執行に際し」、他人に不法行為等で与えた損害を賠償する責任がある

民法 715 条 1 項：ある事業のために他人を使用する者は、被用者がその事業の執行について第三者に加えた損害を賠償する責任を負う。（以下略）

→前掲のザ・ウィンザー・ホテルズインターナショナル事件、サントリーホールディングス事件では上司等の不法行為責任を前提に、企業の使用者責任も肯定された

- 企業は、職場のハラスメントに対し、加害者の責任であるとか、当事者同士の問題であるとして責任を逃れることはできない  
(直接的な賠償責任 + 提訴などの「報道」によるイメージの低下も)

### 【発展】ハラスメントに関する使用者の損害賠償責任について、複数の法的な根拠（理屈）がある意味

→いずれかが認められれば賠償責任が肯定されるので、被害者の救済に役立つと考えればよい

例：前掲ゆうちょ銀行事件では、上司の叱責は人格否定とまではいえず、不法行為に当たらないため使用者責任は否定されたが、上司と部下（被害者）の人間関係上のトラブルに対応しなかったことが安全配慮義務違反に当たるとして、被害者の自殺について使用者の賠償責任が肯定された

## (3) 経営者がハラスメント対応を怠った場合の責任

取締役などの役員がハラスメントにきちんと対応しなかった場合、会社法に基づき役員個人に賠償責任が生じうる

会社法 429 条 1 項：役員等がその職務を行うについて悪意又は重大な過失があったときは、当該役員等は、これによって第三者に生じた損害を賠償する責任を負う。

### 【判例】サン・チャレンジほか事件<sup>22</sup>

●会社の代表取締役 A が、パワハラが存在について、朝礼における暴言や暴行の様子から認識していた（または認識しえた）のに、何ら有効な対策を採らなかった

→会社法 429 条 1 項に基づき、A 個人にも損害賠償責任があるとした

<sup>22</sup> 東京地判平成 26・11・4 労判 1109 号 34 頁。なお、村中孝史・荒木尚志編『労働判例百選（第 10 版）』（有斐閣、2022）で、パワハラに関する事例として労働判例百選に初めて収録された。解説は講師（原）が執筆している。同書 30 頁（14 事件）を参照。

- ・ 会社、加害者、Aの3者に、パワハラで自殺した従業員の遺族に対し連帯して合計で約5800万円を賠償することを命じた

【参考（用語解説）】「連帯」して支払うとは？

- ・ 被害者に対する損害賠償の義務（債務）は、法的には（不真正）連帯債務と位置付けられる  
→各当事者は、権利者（つまり被害者側）から請求されれば、全額の賠償が必要  
→例えば企業が全額を賠償した場合、あとは加害者、経営者等との分担の問題になる
- ・ 実質的には企業が賠償を負担することも多いと思われるが、経営者等が訴訟等の「当事者」になることの意義は小さくない→経営者に対し、ハラスメント問題への取り組みを促す意義がある

### 3 その他の留意点

#### (1) 防止措置義務（前述）

当然、防止措置義務も、企業に課された法的責任といえる

#### (2) ハラスメントと労災

- ・ 職場のハラスメントが原因でうつ病などの精神疾患を発症し、休業や自殺等に至った場合、業務上の災害（労働災害）と扱われる
- ・ 労災保険の給付は定型的：保険給付でカバーされない部分については、労災が認定されたとしても、さらに使用者側に損害賠償請求が可能（法的な根拠は前述）

### 三 カスタマーハラスメントなど広がりを見せるハラスメントの問題

#### 1 カスタマーハラスメント（顧客等が加害者となるケース）

(1) カスタマーハラスメント（カスハラ）＝Customer（顧客）からのハラスメント

典型例：店舗の顧客から店員に対するハラスメント（暴言など）

→防止措置は法律上の義務ではないが、パワハラ指針において、相談先を定め、適切に対応できるような枠組みを整えることが望ましい<sup>23</sup>とされている

- ・対応方針を定めて周知し、具体的な対応ルールを社員に教育する
- ・一人で対応させず周囲がフォローに入るようにする
- ・カスハラを受けた社員からの相談体制を整備する など

※なお、2022年2月、厚生労働省が「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を公開<sup>24</sup>（具体的な対策はもちろん、カスハラに関する基本事項も整理されており、参考になる）

②定義付けの試み：上記マニュアルは、「以下のようなものがカスタマーハラスメントであると考えられています」という表現で、定義付けを試みている（マニュアル2.1）

- ①顧客等からのクレーム・言動のうち、
- ②当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、
- ③当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、
- ④当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの（①～④や太字は講師）

(2) カスハラに該当するか否かの判断のポイント（マニュアル2.1）

①要求内容の妥当性と要求実現のための手段・態様（やり方）を「総合的に勘案」

→わかりやすくいえば、「内容」と「手段」の相関関係でとらえる

↑ここがポイント！！

④要求内容が著しく妥当性を欠く場合（企業等のサービスや商品に何ら問題がない）

→顧客が具体的に何を求めたとしても、社会通念上不相当（カスハラに当たる）  
（この場合、クレームというよりは単なる「言いがかり」と考えられる）

⑥要求内容に妥当性がある場合（サービスや商品に問題があり、修理等の対応が必要）

→要求の手段に問題がない（穏当な言い方で修理等を求める）＝カスハラではない  
→怒鳴るなど必要以上に店員を威圧する、簡単な修理等で済むのに多額の金銭を要求するなど、手段としてバランス（均衡）を欠く＝カスハラに当たる

<sup>23</sup> パワハラ指針7

<sup>24</sup> [https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_24067.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_24067.html)

②各企業であらかじめ判断基準を明確にし、現場と共有することが重要 (マニュアル2.3)

→なお、マニュアルは、カスハラ判断基準は業種、業態、企業文化などの違いから  
企業ごとに異なりうるとする

- ・ただし、「うちの会社 (業界) ではこれぐらいは当然」などと「**本来はカスハラと認めるべきものを、カスハラではないと矮小化**」しないよう注意が必要
- ・確かに企業ごとに幅はありうるもので、マニュアルの認識は妥当 (マニュアルの記載を言い訳に、カスハラの問題を矮小化することがないように留意すべき)

③なお、マニュアルは、要求内容の妥当性にかかわらず不相当な行為 (カスハラに当たる行為) として、以下を挙げている (マニュアル2.1を参照)

- 身体的な攻撃 (暴行、傷害) →パワハラ6類型と同一
- 精神的な攻撃 (脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言) →パワハラ6類型と同一
- 威圧的な言動 \*1
- 土下座の要求 \*1
- 継続的な (繰り返される)、執拗な (しつこい) 言動 \*1
- 拘束的な行動 (不退去、居座り、監禁) →パワハラ6類型の「身体的な攻撃」につながりうる
- 差別的な言動 \*1
- 性的な言動 →まさにセクハラそのもの
- 従業員個人への攻撃、要求 →パワハラ6類型の「個の侵害」や「精神的な攻撃」に当たりうる

\*1: パワハラ6類型の「精神的な攻撃」につながりうる

→特徴: セクハラ、パワハラ (パワハラ6類型) との**共通点**が多い

…イメージ: 従業員間におけるセクハラやパワハラに該当しうるような行為は、顧客から店員等に行われればカスハラに該当しうる

(自分が顧客だからといって、セクハラやパワハラを行ってよいとは**絶対**ならない)

→「カスハラ」対応についてイメージしにくい場合は、すでに周知・啓発や相談対応など**防止措置義務** (前述) の対象である、パワハラ等に関する知識・経験を活用

### (3) カスハラ対応の意義

#### ①カスハラは「経営課題」であるという意識が重要

- ・カスハラは、直接的に被害を受ける**従業員**（店舗の店員等）に対してだけでなく、**企業自身や他の顧客**へもマイナスの影響がある（マニュアル 3.1 も参照）
- ・誰も、カスハラがまん延する店舗等を使いたいとは思わない→**顧客離れ**へ  
→もし「お客様は神様」と言うのなら、カスハラを野放しにしてはいけない！！  
→なお、顧客によるカスハラ行為は「不法行為」等に該当しうるので、被害者や被害企業から加害者（顧客）に対し賠償を請求できる可能性もある
- ・カスハラ対応による**他の業務の停滞**、不必要な対応による**金銭的な損失**等も

#### ②従業員に対して

- ・企業は、具体的な「防止措置義務」はなくとも、「**安全配慮義務**」を従業員に負っている以上、何も対応しなければ安全配慮義務違反で賠償責任を問われうる
- ・現時点ではまだ事例が少なく、カスハラ対応が不十分であるとして企業の賠償責任を認めた例はまだ見られない（今後の事例に要注目）  
→カスハラに関する企業の賠償責任を否定した判例はいくつか見られる

### (4) 企業の安全配慮義務違反が否定されるポイント

- ①**ルール**の策定、**教育**等（周知・啓発）を実施していた
- ②**相談対応**や**メンタルケア**等をしっかり行っていた
- ③**1人で対応させず**、周りがフォローに入る仕組みがあった  
→できることをしっかりやっておけば、法的責任は否定されるということ

#### 【参考判例】NHK サービスセンター事件<sup>25</sup>

NHK の関連会社である Y 社のコールセンターで勤務していた X が、視聴者等からわいせつ発言や暴言等を受けたことにつき、Y 社に安全配慮義務違反があったとして損害賠償を請求したが、電話に対する対応手順が**作成・周知され**、わいせつ電話は転送指示を待たずに上司に転送することを認めていた、視聴者が大声を出すような場合は、ヘッドセットを外したり転送したりするといった対応も認めていたことなどから、**Y 社の賠償責任が否定された事例**

<sup>25</sup> 横浜地川崎支判令和 3・11・30 労働経済判例速報 2477 号 18 頁。

## 2 当事者が雇用関係にないケース（フリーランス等に対するハラスメント）

### (1) 相手方（被害者）が会社の従業員ではないハラスメント

個人事業主（フリーランス）、インターンシップ生、就職活動中の学生（就活生）など  
直接の雇用関係にない相手方へのハラスメント

→防止措置に関しては、現時点では法律上の義務ではなく、配慮することが望ましい<sup>26</sup>  
という位置付け

（パワハラ指針に明記することで、問題を周知し取り組みを促している）

### (2) しかし、安全配慮義務は、前述のように「信義則」がおおもとの根拠なので、 雇用関係（労働契約の存在）は必須ではない

→例えば、「業務委託契約」を締結した企業とフリーランスの関係においても、  
安全配慮義務は肯定されうる

（裁判所は、民法における信義則を根拠として、当事者に一定の関係性ができてい  
る場合に安全配慮義務を肯定）

【参考判例】アムールほか事件<sup>27</sup>：エステサロンを経営する会社の代表取締役が、社外のフリーランスのライターに対し、正式な契約をちらかせながら、エステの施術の取材時等にセクハラを行うなどして、最終的にライターがうつ状態と診断されるに至ったケースで、代表取締役自身の不法行為責任と会社の安全配慮義務違反の責任がいずれも認められた事例 →会社の責任も認められた点に注目

<sup>26</sup> パワハラ指針 6

<sup>27</sup> 東京地判令和 4・5・25 労判 1269 号 15 頁。今回の講師（原）による紹介として、株式会社クオレ・シー・キューブの Web サイトに連載中の「ハラスメント関連の判例解説（29）」がある。  
[https://www.cuorec3.co.jp/info/thinks/hara\\_01\\_29.html](https://www.cuorec3.co.jp/info/thinks/hara_01_29.html)



おわりに

## 1 ハラスメント対策を講じる意義

被害者、加害者、組織（企業）の3つの視点から整理できる

①被害者を作らない：人権、そして働きやすい職場環境で働く権利を守る  
(新たな被害者を作らない／被害者を早期に救済する)

②加害者を作らない：①自分が「ハラスメントをやっている」ことを**気付かせる**  
→言動を改める**機会**を与える  
②さらに、**法的責任（損害賠償責任）**の回避にもつながる

③組織（企業）に必要：①ハラスメントのある（蔓延する）職場＝雰囲気が悪い  
→**生産性の低下（Performanceの低下）**や**人材の流出**を防ぐ  
②報道等による**イメージの低下**や、**損害賠償責任**などを防ぐ

→直接的には防止措置義務を根拠に、そして、安全配慮義務も意識しつつ、  
企業など使用者はハラスメントの防止に取り組まなければならない

## 2 今後の課題

(1) 基本事項の周知徹底がまだまだ必要

- ・ハラスメント＝**法的な責任**が生じることという理解・認識が、まだまだ不十分
- ・法制度に対する理解をさらに広めていくことも必要  
(今年度からパワハラ防止法が全面施行：未対応の企業は急ぎ対策を行う義務がある)

(2) 各自の意識も重要

- ・ハラスメントに共通すること：法的には「相手の**人格**を傷付けることについて、責任が問われている」(キーワードは「**人格**」)  
→会社（仕事）がらみだから相手の人格を傷付けても構わない…そんなはずはない!
- ・**職場の多様性**を意識し、相手の立場に**想像力**を働かせることも重要  
(「自分がかつて言われてきたから」「自分は言われても平気」は通用しないと考えるべき)

(3) 使用者、そして労使に求められること

①周知啓発（研修等）を根気よく繰り返す（防止措置義務の一内容でもある）

②ハラスメントを見て見ぬふりをしない「環境」を作っていく

→防止措置義務における相談体制の整備、事後対応への取り組み

③ハラスメント対策は経営にプラスになるという発想（マインド）も重要

#### 【資料案内】

1 ハラスメントについて<sup>28</sup>

①厚生労働省「あかるい職場応援団」Web サイト <https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/index.html>

※同サイト内のコンテンツ「オンライン研修講座」で原が講師を担当

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/learning/jinji/>

②『パワーハラスメント（第2版）』岡田康子・稲尾和泉（日本経済新聞出版社〔日経文庫〕、2018）

③『パワハラ問題』井口 博（新潮社〔新潮新書〕、2020）

④『予防・解決 職場のパワハラ セクハラ メンタルヘルス（第4版）』水谷英夫（日本加除出版、2020）

⑤『職場のハラスメントー適正な対応と実務（第3版）』中井智子（労務行政、2020）

⑥『カスハラ対策実務マニュアル』香川希理編著（日本加除出版、2022）

⑦「ハラスメント関連の判例解説」原 昌登 [https://www.cuorec3.co.jp/info/thinks/hara\\_01.html](https://www.cuorec3.co.jp/info/thinks/hara_01.html)

（株式会社クオレ・シー・キューブ Web サイト <https://www.cuorec3.co.jp/>で連載中）

2 労働法全般について

①基礎から実務まで幅広く使える教科書『労働法（第9版）』水町勇一郎（有斐閣、2022）

②辞書的にも利用される詳細な教科書

『労働法（第12版）』菅野和夫（弘文堂、2019）

『労働法（第5版）』荒木尚志（有斐閣、2022刊行予定）

『詳解 労働法（第2版）』水町勇一郎（東京大学出版会、2021）

③日本の雇用社会を理解するために『ジョブ型雇用社会とは何か』濱口桂一郎（岩波新書、2021）

④さっと読めて基礎から学べる労働法入門『ゼロから学ぶ労働法』原 昌登（経営書院、2022）

---

<sup>28</sup> ①：無料でさまざまな情報、資料が得られる Web サイトで、まずはアクセスしてみてほしい。②、③：新書でハラスメント問題の基本を理解できる。④～⑥：弁護士による解説。実際の事例や法律について詳しく知りたいときに有益。⑦：その他、参考になる資料等として紹介。