

第3部 事例発表

～ハラスメント相談事例について～

奈良県労働委員会
会長代理 山田 享子

1

■ 本日の発表内容

- 労働委員会の相談体制
- 個別あっせんとは
- 最近の動向（相談件数、あっせん件数）
- 事例 1（あっせん解決）
- 事例 2（あっせん打ち切り）

2

■ 労働委員会の相談体制

【労働相談会】

相談員	公益委員、労働者委員、使用者委員が三者一組となって対応
開催日	毎月1回＋α ※休日・夜間にも開催
相談時間	一人あたり30分程度
費用	無料

【その他】

- ・事務局職員が、電話等で労働相談に対応
- ・他機関(労働局や労働基準監督署等)への案内が適当と判断した場合は、他機関を案内

職場のお悩みご相談ください！
労働相談会 無料
予約制

開催日程、申込はこちらから！


奈良県労働委員会 検索

弁護士|労働組合役員|企業役員等
が三者一組となって相談に応じます

パワハラを受けている
突然解雇された
給料や残業代が支払われなかった

●開催場所
奈良市法蓮町757 奈良総合庁舎 2階
奈良県労働委員会

●相談時間
お一人あたり30分程度

●奈良県労働委員会事務局 〒630-8113 奈良市法蓮町757 奈良総合庁舎 2階
TEL 0742-20-4431
「あっせん」(不当労働行為の救済)にも対応しておりますので、お困りことがございましたら気軽にご相談ください。

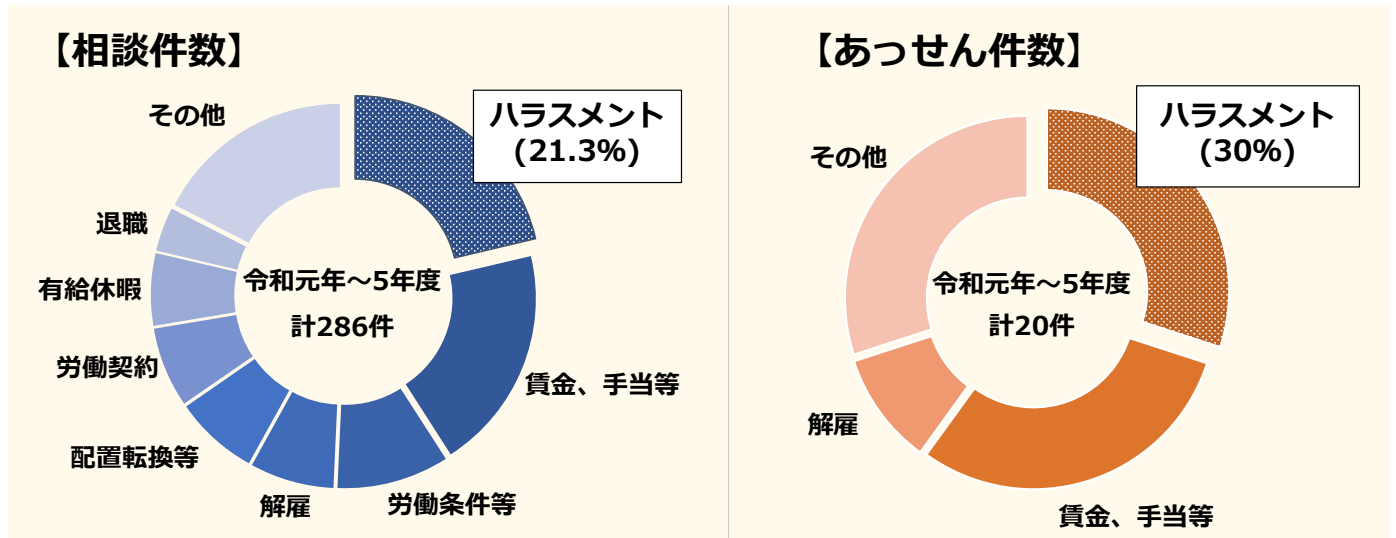
■ 個別あっせんとは

- ・労働者個人と事業主の間で発生した労働トラブルについて、自主的な解決が困難な場合に、あっせん員が、中立・公正な立場で、双方の主張を聴き、助言を行い、話し合いにより解決できるようお手伝いする制度（無料）
（※労働局や社会保険労務士会にも同制度あり）



■相談件数、あっせん件数（相談内容別）

- ・労働相談、あっせん件数ともに、ハラスメントに関する事案が多い。



■事例 1

- ・ パワハラ行為について、中立・公平な調査を行うこと
 - ・ 誰もが働きやすい安心・安全な職場づくりに努めること
- を求めてあっせん申請された事例

双方の主張

申請者（労働者）側

- ・ 日常的にパワハラを受けていた。
- ・ パワハラ当事者でない第三者による中立・公平な調査を求める。
- ・ 長時間労働や不平等な多重業務の見直し等、職場環境の改善を求める。



被申請者（使用者）側

- ・ 嫌がらせの意図はなかった。
- ・ 第三者による再調査を希望するのであればこれに応じる。



あっせん案

- 1 被申請者は、申請者に対するハラスメント行為の事実関係を調査するため、外部調査委員として、□□士 ○○○○氏を選任する。
- 2 外部調査委員は、中立・公平な調査を行い、被申請者は、その結果を遅滞なく文書で申請者へ通知する。
- 3 被申請者は、誰もが働きやすい安心・安全な職場づくりに努める。
- 4 申請者及び被申請者は、本件紛争及びあっせん内容を、第三者に開示してはならない。

■事例 2

- ・ 人事考課及び賞与の再考
- ・ パワハラに対する適正な措置

を求めてあっせん申請された事例

9

双方の主張

申請者（労働者）側

- ・ 全ての業務を滞りなくこなしており、人事評価が下がる理由がわからない。
- ・ 部長の立場を利用した不当な評価であり、人事権の濫用でパワハラに当たる。
- ・ 大声で叱責される等のパワハラを受け、会社にも話したが、適正な措置が取られておらず、パワハラ防止法違反に当たると考える。



10

双方の主張

被申請者（使用者）側

- ・ 正当に評価している。賞与は、会社の業績も関係するため、比較すると大幅に下がったという印象になるのではないかと思う。
- ・ 評価の詳細は伝えていないが、あらためて説明することはできるし、説明すれば、解決する話である。
- ・ パワハラが認められた場合、懲罰委員会において当事者への処分が決められるが、今回処分には至っていない。



あっせん経過

- ・ 被申請者に対してあっせん応諾を求めたところ、「協議の余地がないため応諾することはできない」との回答であったが、あっせん員で協議した結果、使用者側あっせん員より再度説得することとした。
- ・ 再度説得したところ、「あっせんに応諾することはできないが、申請者と話合いの場を持つ」との回答が得られた。

→あっせんは打切り

奈良県労働委員会セミナー
(労使関係セミナー)

令和6年10月31日(木)

事例発表
～ハラスメント相談事例について～

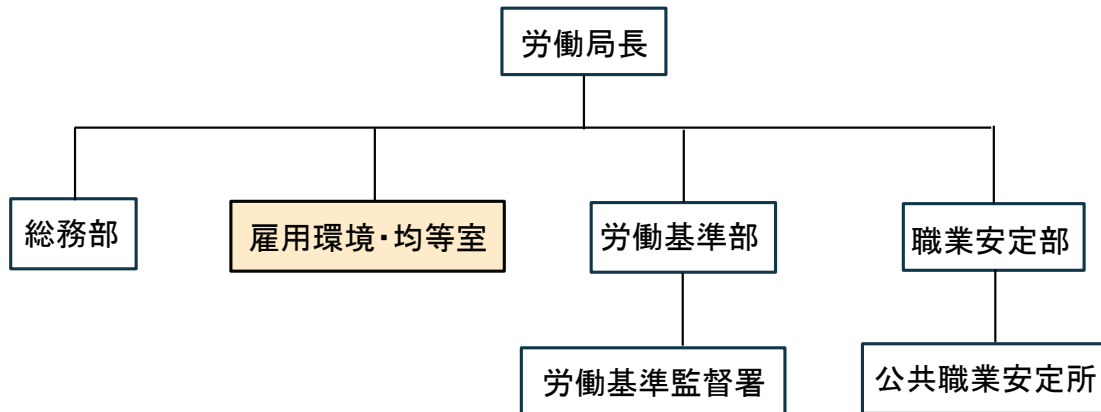
奈良労働局

はじめに

奈良労働局
雇用環境・均等室の紹介

労働局とは、 厚生労働省の労働行政に関する都道府県単位の出先機関

労働局における組織図



3

雇用環境・均等室の業務内容

- 総合労働相談、個別労働紛争解決
- 男女ともに働きやすい雇用環境の実現
男女雇用機会均等法、女性活躍推進法
育児・介護休業法、次世代育成支援対策推進法
- 同一労働・同一賃金など雇用形態に関わらない公正な待遇の確保
パートタイム・有期雇用労働法
- 職場におけるハラスメント防止対策
- フリーランスの就業環境の整備 フリーランス・事業者間取引適正化等法
- 業務改善助成金、働き方改革推進支援助成金、両立支援等助成金等の支給

4

職場におけるハラスメント防止対策

①事業主には、以下のハラスメントの **防止措置義務** があります。

セクシュアルハラスメント

1999年4月から

男女雇用機会均等法第11条

妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント

男女雇用機会均等法第11条の3
育児・介護休業法第25条

2017年1月から

パワーハラスメント

2020年6月から ※

労働施策総合推進法第30条の2 ※中小企業は **2022年4月** から

②ハラスメントの相談をしたこと等を理由として、労働者に対する **不利益取扱いを禁止**しています。

5

ハラスメント防止のために 事業主が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) 職場におけるハラスメント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、不利益取扱いの禁止等)
- (5) **職場における妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの原因や背景となる要因を解消するための措置**

派遣労働者に対しては、派遣元のみならず、派遣先事業主も措置を講じなければなりません。

6

労働局の実施内容

セクシュアルハラスメント、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント、パワーハラスメント

- 法違反の事業主に対する行政指導
- 法違反の疑いのある労使間の紛争解決援助、調停

いじめ・嫌がらせ

- 労使間の紛争解決援助（助言・指導、あっせん）

7

相談例1 ハラスメントについて相談できない

○ハラスメント相談窓口がない

○ハラスメント相談窓口があるが、相談できない

例えば、窓口担当者が行為者

法違反の可能性有

相談者が事業所の雇用管理に係る法違反の是正を求める場合

行政指導

要望例 相談窓口を設置し、相談に対応するよう求める。

労働者と事業主との間で紛争が生じている場合

労働者と事業主との間で紛争が生じており、
紛争の当事者である相談者が紛争の解決の援助を求める場合

紛争解決援助
調停

要望例 ハラスメントについて相談できず、体調が悪化し、出勤できなくなった。
会社に謝罪、金銭の支払いを求める。

8

◎紛争解決援助、調停は当事者の希望に応じて実施

簡単な手続きで迅速に行政機関
に解決してもらいたい場合

都道府県労働局長

助言・指導・勧告

公平、中立性の高い第三者機関
に援助してもらいたい場合

調停会議

調停・調停案の作成・受諾勧告

- 1 **公平・中立性** 厳正中立・公正を保ち、法に忠実かつ客観的な立場から援助を実施します。
- 2 **互譲性** 当事者双方の譲り合い、歩み寄りにより、紛争の現実的な解決を図ります。
- 3 **簡易・迅速性** 時間的、経済的負担がかかる裁判に比べ、手続きが迅速、簡便です。
- 4 **無料** 紛争解決援助制度・調停は無料で利用できます。
- 5 **プライバシーの保護**
関係者以外に援助や調停の内容は公にされず、紛争当事者のプライバシーが保護されます。
- 6 **不利益取扱いの禁止**
労働者が都道府県労働局による援助や調停の申請をしたことを理由として、事業主がその労働者に対し、解雇、配置転換、降格、減給などの不利益取扱いをすることを禁止しています。

9

◎紛争解決援助、調停は行政サービス

- 当事者双方による援助の内容の受け入れ
- 調停案の受諾

解決

- 被申立者等が被協力的で度重なる要請にもかかわらず事情聴取に応じない場合
- 対立が著しく強く、歩み寄りが困難である場合 など

打ち切り

※ 労働局長の援助打ち切り後、調停申請することもできます。

10

相談例2 上司からパワハラ的な言動を受け、相談窓口相談した。
上司の異動を求めたが、他部署への異動を勧められた。
会社に調査等の対応を求めたい。

○事後の対応が行われていない？

○相談したことを理由に不利益な配置
の変更を求められている？

法違反の可能性有

○上司の異動を求めたが、他部署へ
の異動を勧められた。

労働者と事業主との間で
紛争が生じている

○相談者は、上司の異動、事後の対応
を要望

労働局長の援助
申立て

11

会社からの事情聴取内容

- 1 会社は行為者とされる上司に事実確認した。
上司は申立人の業務ミスを叱責したことを認めた。強い口調だったため、
パワハラと受け取られたかもしれないが、人格を否定するような言動では
なかったことから、パワハラではないと判断した。
- 2 行為者に対する処分等はこれから検討予定である。
- 3 申立人から、上司の異動を求められたが、その職場に居づらいとの要望
もあったことから、他部署への異動を提案した。相談したことで不利益な
取扱いをするつもりはない。申立人には、事実確認した結果等について
まだ説明していない。
- 4 再発防止の取組は、まだ行っていない。

12

ハラスメント防止のために
事業主が雇用管理上講ずべき措置

(3) 職場におけるハラスメントへの事後の迅速
かつ適切な対応

- 事実関係の迅速かつ正確な確認
- 被害者に対する適正な配慮の措置の実施
- 行為者に対する適正な措置の実施
- 再発防止措置の実施

13

会社への助言内容

- パワーハラスメント防止対策の事後の対応を講じ、
申立人に説明すること
- 申立者の異動は、本人の意向を尊重すること



会社は行為者に注意を行ったこと、職場で再発防止
の取組をしたことを申立人に説明し、申立人は異動
に合意した。

解決

14

奈良県労働委員会セミナー(労使関係セミナー)
ハラスメントに対する事業主の義務 ～カスタマーハラスメント対策～

第3部 事例発表

～ハラスメント相談事例について～

奈良県社会保険労務士会
(細川社会保険労務士事務所)
社会保険労務士 細川 芳香

(医療労務コンサルタント・産業カウンセラー
キャリアコンサルタント・ハラスメント相談員)

本日の目次

1. 自己紹介
2. 最新の「職場のハラスメント実態調査報告書」内容を基に解説
3. パワーハラスメント事例発表
「事業承継 後継ぎによる職場環境の変化 パワハラによる人材の流出と損害賠償」として解説
4. そのための防止策は
5. 奈良働き方改革推進支援センター 社労士会労働紛争解決センター奈良紹介
6. 結びの言葉

自己紹介

細川 芳香 （ほそかわ よしか）

平成13年（勤務）社会保険労務士登録 大阪府にて
令和元年7月（奈良）開業社会保険労務士
令和元年～令和6年まで（約5年）奈良労働局 総合労働相談員
（奈良労働基準監督署で個別労働紛争解決制度を担当）

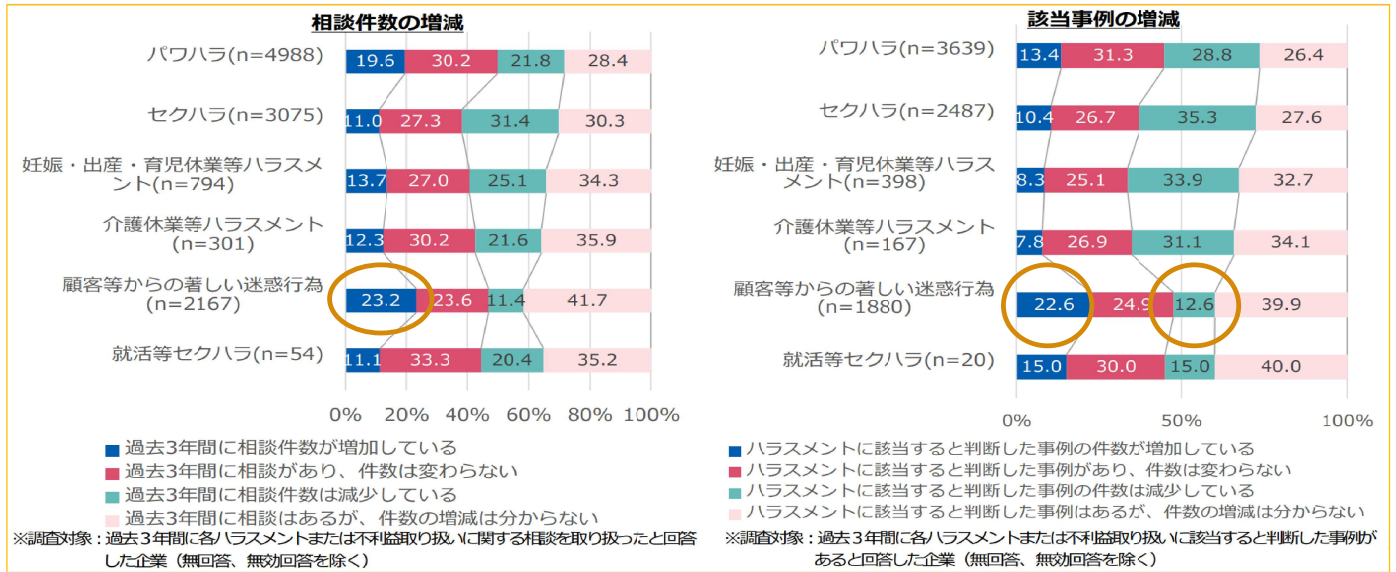
現在

令和6年4月～奈良働き方改革推進支援センター センター長にて
本日は、パワーハラスメントの事例としてお話しさせていただきます。

最新の「職場のハラスメント実態調査報告書」

企業におけるハラスメント発生状況

顧客等からの著しい迷惑行為(カスタマーハラスメント) 「件数が増加している」

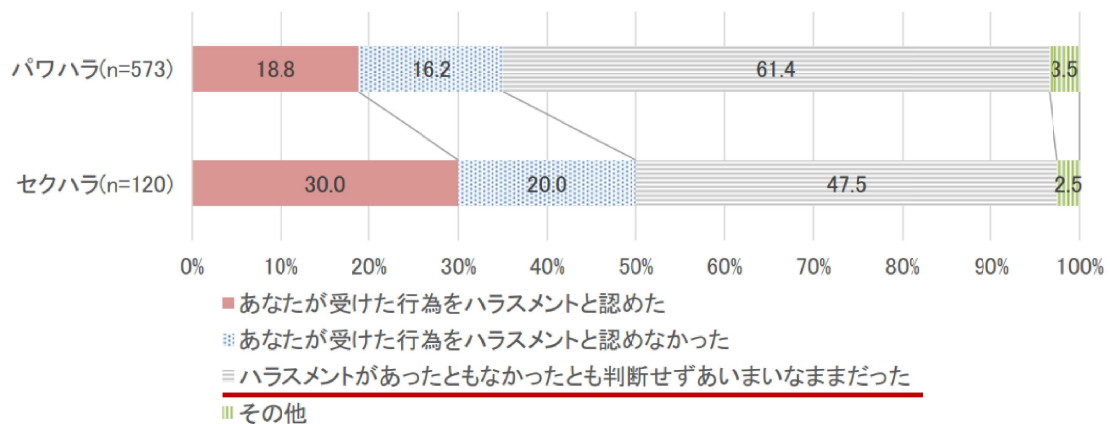


令和5年度 厚生労働省委託事業 職場のハラスメントに関する実態調査報告より

© 2024 細川社会保険労務士事務所

勤務先のハラスメント認定

図表 22 勤務先によるパワハラ/セクハラの認定



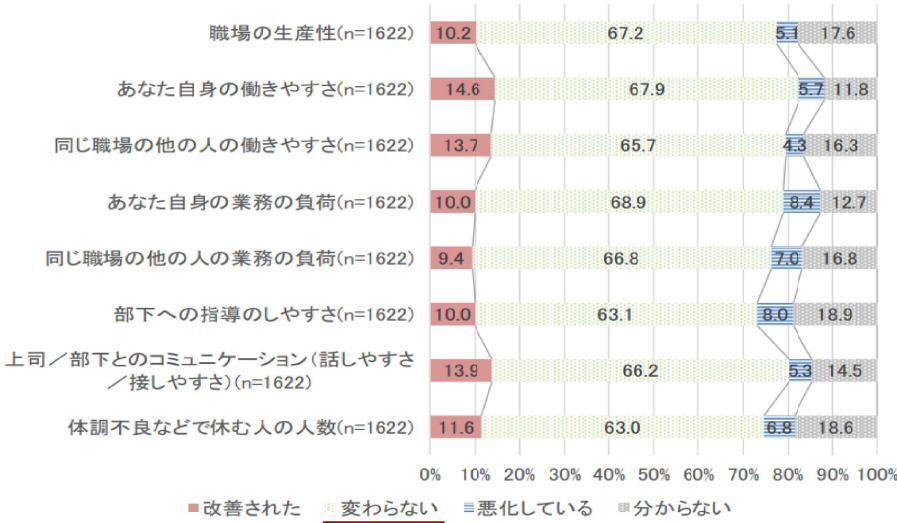
「ハラスメントがあったともなかったとも判断せずあいまいなままだった」が最も高い

令和5年度 厚生労働省委託事業 職場のハラスメントに関する実態調査報告より

© 2024 細川社会保険労務士事務所

取組みによる職場の変化

図表 29 ハラスメント予防・解決の取組による職場の変化
(勤務先の取組を「取り組んでいる」と評価した者)



令和5年度 厚生労働省委託事業 職場のハラスメントに関する実態調査報告より

© 2024 細川社会保険労務士事務所

事例発表

事例発表

兵庫県 従業員約30名未満 宿泊業

後継ぎとなった若手社長からのベテラン社員への言動がハラスメントに発展
⇒ベテラン社員が退職

ベテラン社員に就いて業務指導を受けていた入社3年目の若手社員の退職と慰謝料請求に

登場人物



(42歳)

先代の長男。
旅館の後継ぎとして、
東京から戻り社長に就任。



(58歳)

入社40年の大ベテラン。
番頭として中核を担い、
昔気質で面倒見が良い。



(21歳)

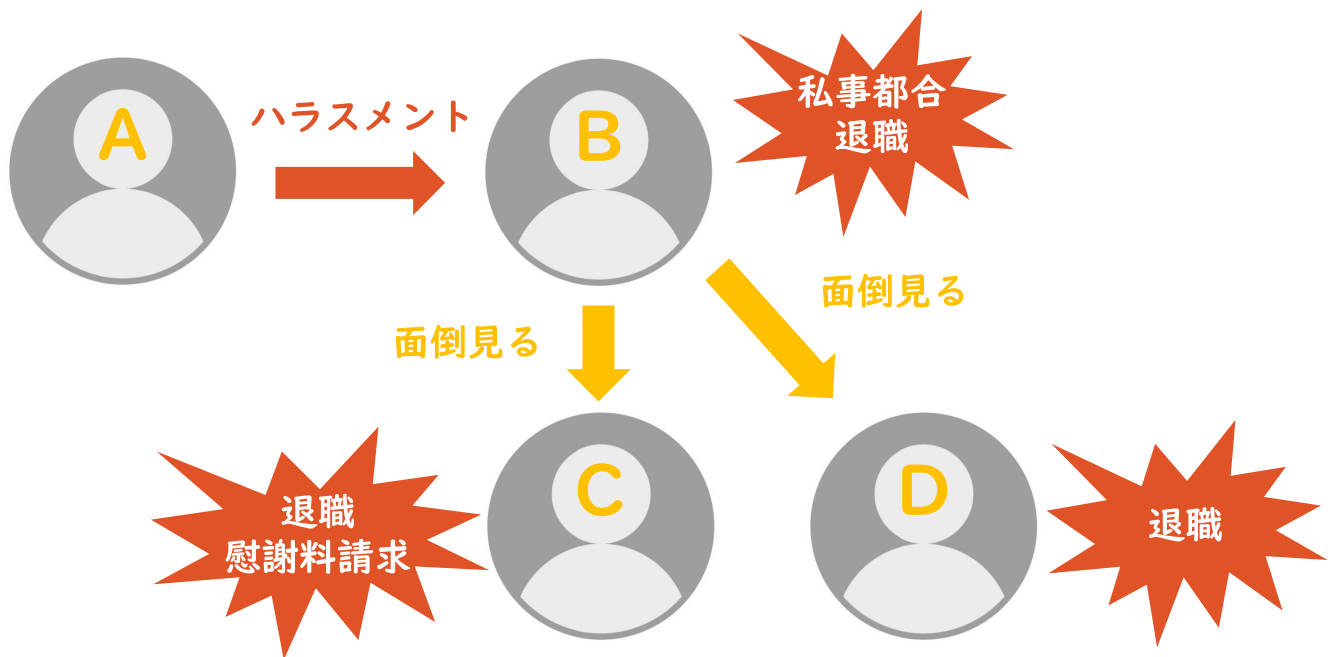
総務課所属。新卒入社。
そつなく仕事をこなす。
Bのことを慕っている。



(22歳)

営業課所属。新卒入社。
体育会系でハツラツ。
Bのことを慕っている。

相関図



事例発表

事業場は約40期を迎える宿泊業。

後継ぎとして東京から戻ったAが二代目社長に就任。

Aは業務の引継ぎなどをBより受けており、最初は何の問題もなかった。

しかし次第に、AからBへの言動が厳しくなってきた。

経営や顧客サービスに関することは、長年やってきたやり方を変更するということもあり、職場が不穏な空気になってきた。

そんなある日・・・

事例発表



Bさんはずっとこの世界で仕事をしていて〇〇くらいできないのは、僕としては考えられないこと。それに、いつ見てもずっとノートを睨んで色々やっているけど、そろそろPC使って業務を効率よくできないものなのかなあ。今の時代にPC使えないとかあり得ないわ。こんなんじゃ、色々考えているようだけど、この先は無理なんじゃないですか？

私は古い人間なんでこれが慣れているんです。
あと、若手のCとDがそれぞれ代わりにやってくれるので、特に私がPCでやらなくても大丈夫なんですよ。



事例発表



そんな割り切られた言い方をされても、無理なものは無理なんですよ。

私が無理ってことですか？



後日、Bは私事都合による退職で旅館を去った。

事例発表

ここまではよくある話なのかもしれない。

しかし、その直後、**A**にとって思いも寄らない急展開を迎える。

本職に相談があり

- ・ **C**が退職をすると言ってきた。慰謝料も請求されている。
- ・ さらに**D**も辞めたいと言っていると聞いた。

すぐに、**C**・**D**に対する聞き取りを実施。

事例発表

これは明らかに、業務指導のラインを超えて、追及・詰められているみたい。

まるで自分がパワハラを受けたように感じている。せっかく入社して仕事も覚えてきたところである。社会人としてやっていこうと思ったが、やはり**B**も退職し、仕事が楽しくない。

次の仕事を探すまでも時間がかかると思うので、金銭的な補償をしてもらいたい。というもの。

同僚の**D**についても確認すると、「**D**も早い段階で辞めると言っていたので話を聞いてやってください。」とのこと。

事例発表

～Cへの聞き取り～

AはBに対し「もう辞めてもらいたい」の言葉は発していない。

ただ、Bに対しての尊敬や感謝が全く感じられない。

Bはこれ以上は波風は立てたくないと去って行ったが、自分もよく考えると、AのBに対する言葉が残っている。

「なんで、〇〇できなかったのですか」

「なんで、〇〇について注意しなかったのですか」

「なんで、〇〇を確認していないのですか」

なんで？と、立て続けに3回以上も大きな声で発し、Bに対して迫っているように感じた。

事例発表

～Dへの聞き取り～

退職は自分で決めたことであるが、AからBへの態度の変化は従業員全員がとても嫌な空気になっているのは確か。今まで大きなこともなかったが、長いこと勤めていた方が定年前に退職までするというのは余程のことだと思う。

仕事は早めに自分で決めた方が良かったことやCからも話を聞いていて、これでは伸びのない会社だなあと思ったんです。

僕は、慰謝料などは要りません。

※Cが慰謝料を請求したことを知っていた。

事例発表

経緯などの検証 「そのための防止策は」

本人は、直接言われていない言葉であるが、それを側で見たり聞いたりしているとどうなんだ。

- 信頼する自分の上司(自分の師匠的な存在)が代表に叱られている環境はどうなの
- ハラスメントではないと言っても、実際には「受けている相手、(そばで聞こえている相手)がどのように受け取っているのか、自分の言動をどう理解されるのか」
- 相手に質問している、ただ聞いているだけ 善かれと思って言ったことがハラスメントになる
- 同じワードを3回続けて使うと、詰められていると感じる人もいる
- ヒアリング、確認するには、まとめて1回にする

事例発表

結果

就業規則上では退職金の規程はない。

後は、Aの判断として対応いただきたい。

1か月相当分「約25万円」を和解金として支払った。

※生活保障のような気持ちで

⇒Dにも支払うということについては、規程上にないため行わないとした。

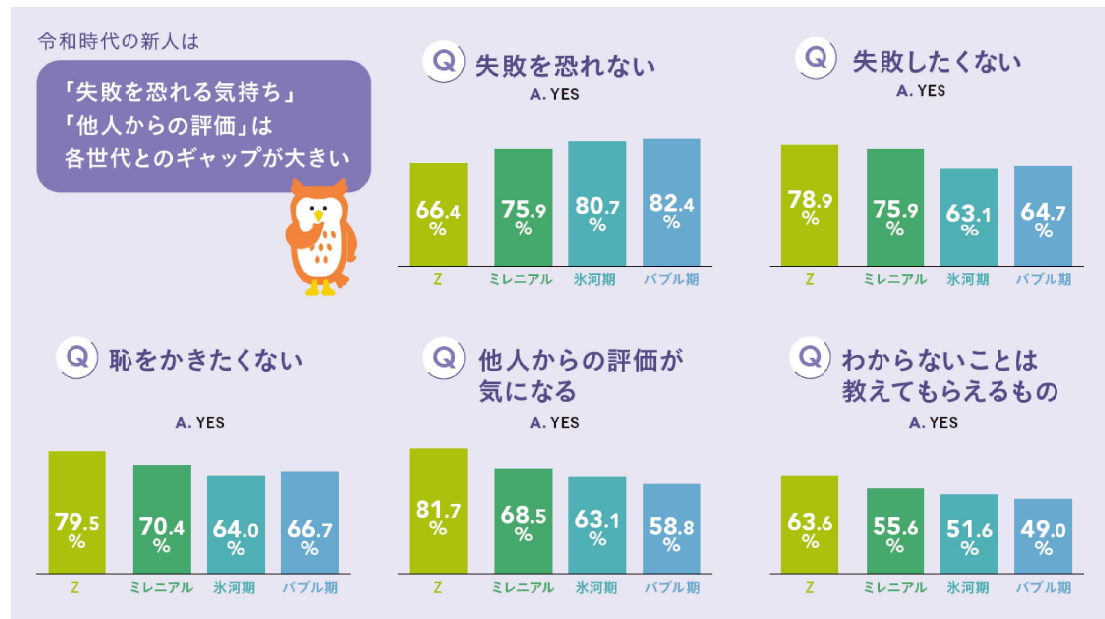
58歳の方がどれだけの仕事をしてきていたか、失ってから気づいた。

→繁忙期に業務が回らずその後も複数名の退職が

新しい従業員の採用をしなくてはならない。

二代目社長が何も言えなくなってしまった。ハラスメント恐怖症

参考資料



画像引用：株式会社日本能率協会マネジメントセンター
「イマドキ若手社員が感じる世代間ギャップとは【若手意識調査2020】Vol.3」

© 2024 細川社会保険労務士事務所

21

何かあればお気軽にご相談ください

奈良働き方改革推進支援センター

**あなたの会社の働き方改革!!
応援します!**

相談支援 無料
お気軽にご相談ください。

- ☐ 年次有給休暇・特別休暇の取得促進
- ☐ 就業環境
- ☐ 365制度
- ☐ 長時間労働の是正 (時間外労働の上限規制)
- ☐ ハラスメント防止
- ☐ 就業・就業
- ☐ 同一労働同一賃金 (不合理的な待遇差の解消)
- ☐ 職務分析・職務評価
- ☐ 人権尊重の推進
- ☐ 働き方改革推進基金
- ☐ キャリアアップ助成金
- ☐ その他助成金
- ☐ 女性活躍
- ☐ 仕事と育児・介護等との両立支援
- ☐ 生産性向上による賃金引き上げ
- ☐ しわ寄せ防止
- ☐ テレワーク
- ☐ その他

相談解決のためのメニュー

- 電話相談**
就業環境・働き方改革に関するお問い合わせ・相談・助言・助成金申請のサポートを行います。
- 訪問コンサルティング**
就業環境・働き方改革に関するお問い合わせ・相談・助言・助成金申請のサポートを行います。
- セミナー開催**
就業環境・働き方改革に関するお問い合わせ・相談・助言・助成金申請のサポートを行います。

社会保険労務士・中小企業診断士などの専門家に対応します

奈良働き方改革推進支援センター
2024.4/10 → 2025.3/31
受付時間 平日 9:00~17:00(12/30~1/3を除く)
〒742-0293 奈良市西本町3-43番地1 (奈良県社会保険労務士会2階)
TEL 0720-414-811 FAX 0742-23-3918
Eメール hazarakita@nara-sr.com

社労士会労働紛争解決センター奈良

**サービス残業
パワハラ
セクハラ
不当解雇
雇用止め
無断欠勤**

労働者の「悩み」も、経営者の「困った」も、労働問題の専門家、社労士が「あつせん」で解決します。

幸「あつせん」とは、労働者・経営者それぞれの意見を別々に伺ったうえで、適切な和解案を「提案し」「話し合い」により問題解決をめざす「簡単・迅速・安心」な制度です。裁判のように「負けた」「負けた」ではなく、双方が納得したうえで解決が図られます。

申請費用 無料
※初回は無料です。

奈良県社会保険労務士会 運営
社労士会労働紛争解決センター奈良
奈良市西本町3-43番地1 奈良県社会保険労務士会2階
TEL 0742-23-3917
TEL 0742-23-6070
詳しくは 0742-23-3917 奈良県社会保険労務士会

© 2024 細川社会保険労務士事務所

22

ご清聴ありがとうございました！

細川社会保険労務士事務所