

裁判例の傾向

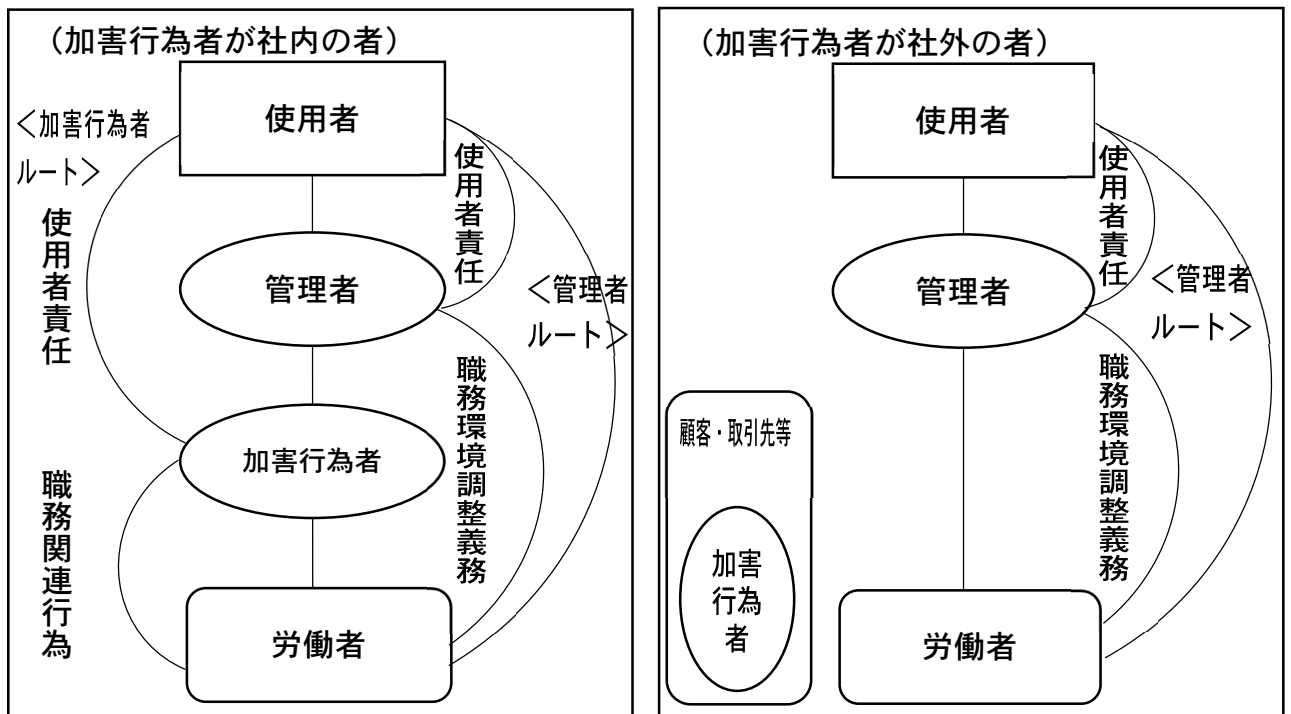
<全体を通じて>

- ・ 裁判所は、男女雇用機会均等法、労働施策総合推進法等のハラスメント規定がない時点であっても、労働者に働きやすい職場環境の中で働く利益もしくは人格権があることを前提に、①行為者に対しては不法行為、②事業主に対して債務不履行（職場環境配慮義務もしくは安全配慮義務違反）もしくは不法行為の使用責任によって損害賠償を認めている傾向がある。
- ・ 事業主の責任は、最終的には個別具体的に判断されるものであるが、以下のような傾向がみられる。

- ① 不法行為の使用責任の態様は、法理論上は事業主に対して無過失責任を負わせるものではないが、裁判所はハラスメントに該当する行為があった場合については、比較的広範囲に民法715条の事業執行性の要件充足を認め、事業主の責任を認めるのが通例である。

なお、民法715条1項の適用に当たっては、被用者の不法行為責任が前提となるが、その内容としては、(i)ハラスメントを行った加害行為者である被用者の不法行為責任、(ii)ハラスメントによる職場環境の悪化に対して、必要な職場環境の調整や配慮等を怠った管理者の不法行為責任の2つがありうる(福岡地判平4.4.16(別紙P5)及び下図参照)。

- ② 一方で、裁判所は、事業主の債務不履行責任を判断するに当たっては使用者が職場環境配慮義務または安全配慮義務を尽くしていたかどうかを判断基準としている。



(資料出所) 山川隆一編『プラクティス労働法(第3版)』(信山社、2022年)49頁参照の上、厚生労働省雇用環境・均等局作成

<パワーハラスメント>

- ・ 裁判所の判断には、以下のような傾向がみられる。
 - ① 行為者に対しては、言動の態様が不法行為に該当するかどうかという視点で不法行為として損害賠償責任の有無を判断している。
 - ② 事業主に対しては、不法行為もしくは債務不履行（職場環境配慮義務もしくは安全配慮義務違反）を構成する注意義務違反があったかどうかという視点で事業主の行為について事実認定している。
 - ・ 裁判所における行為者の言動態様の事実認定において、問題となる行為が複数回であれば権利侵害に該当するなどといった明確な基準はないが、「継続的で執拗なものであったかどうか」「社会通念上許容される指導又は叱責の範囲を明らかに超えるものであったかどうか」を判断の要素の一つとしてみていると考えられる。
 - ・ 複数回であっても、例えば人の生命というものに対応し、ヒューマンエラーが許されない医療現場において、労働者の人格否定ではなく、職場教育の側面が大きいと判断される言動である場合は違法性を認定していない（東京地判平 21.10.15（別紙 P3））。一方で、医療現場とは直接関係しない病院の事務作業において、上司による言動が複数回で執拗な場合は不法行為責任を認定している（宇都宮地裁栃木支判平 31.3.28（別紙 P4））。
- ※ なお、1 回限りの問題行為であっても労働施策推進法に定めるパワーハラスメントに該当しうるケースはあり得る。
- ・ 事業主が被害者に問題行動があったことから、指導をしたと主張しているケースにおいて、裁判所は、被害者の問題とされている行動について分析し、事業主側の対応について事実認定している。（架空出来高の計上を行っていた労働者に対する指導や叱責の不法行為該当性及び労働者の自殺についての安全配慮義務違反を否定した例として、高松高判平 21.4.23（別紙 P2）、医療機関において業務処理上のミスが多かった労働者に対する指摘・指導を「必要かつ的確なもの」で、違法ということはできないとした例として、東京地判平 21.10.15（別紙 P3））

<セクシュアルハラスメント>

- ・ 裁判所の判断には、以下のような傾向がみられる。
 - ① 行為者に対しては、言動の態様が不法行為に該当するかどうかという視点で不法行為として損害賠償責任の有無を判断している。
 - ② 事業主に対しては、不法行為もしくは債務不履行を構成する注意義務違反があったかどうかという視点で事業主の責任について判断している。
- ・ 労働者に限らず、社外のフリーランスに対するセクシュアルハラスメント、パワーハラスメントについても、行為者に対して不法行為責任、企業に対して安全配慮義務違反による債務不履行責任を認めた裁判例がある（東京地判令 4.5.25（別紙 P6））。

<妊娠、出産等に関するハラスメント・育児休業等に関するハラスメント>

- ・ 妊娠、出産等に関するハラスメント・育児休業等に関するハラスメントの裁判例は少ないが、妊娠した被害者に対して勤務する介護会社の営業所長が「妊婦として取り扱うつもりはない」、「万が一何かあっても（自己責任で）働け」という趣旨の発言をし、被害者に業務軽減等の措置をとらなかったことに対し、営業所長に不法行為責任を、会社に就業環境整備義務違反を認めた例がある（福岡地小倉支判平 28.4.19(別紙 P7)）。

<カスタマーハラスメント>

- ・ 事業主の対応が不十分であったとして、労働者が訴えている例では、事業主が講じた措置に照らし、必要な注意・配慮を欠いたと認められるかどうかにより、事業主の不法行為及び債務不履行を構成する注意義務違反の有無を判断している。（東京地判平 25.2.19（別紙 P8）、東京地判平 30.11.2（別紙 P9）、長崎地判令 3.1.19（別紙 P10）、横浜地裁川崎支判令 3.11.30（別紙 P11））
- ・ 長野地裁飯田支判令 4.8.30（別紙 P12）では、取引先である病院側が行った医療機器販売会社の営業担当者に対する暴行・脅迫行為について、裁判所はそれぞれ「カスタマーハラスメントとも言うべき」ものであるとして、病院側の担当者の不法行為責任と、雇用主たる病院の使用者責任を認めている。

<その他>

- ・ 上記以外に、大阪地判令 3.3.29（別紙 P13）では、就業規則上の「セクシュアルハラスメント」の定義に、『女性だから・・・』という性別により役割分担すべきとする意識」に基づく言動を含むと明記されていたという事実関係の下で行われた、「トイレを使用後に、（男性が尿をしやすいように）女性は便座を上げておくべき」という言動は、ここにいう性別により役割分担すべきとする意識に基づくものに他ならないと認め、就業規則に定めるハラスメントに該当すると判断している。

ハラスメント関係裁判例

高松高判平 21.4.23	2
東京地判平 21.10.15	3
宇都宮地裁栃木支判平 31.3.28	4
福岡地判平 4.4.16	5
東京地判令 4.5.25	6
福岡地小倉支判平 28.4.19	7
東京地判平 25.2.19	8
東京地判平 30.11.2	9
長崎地判令 3.1.19	10
横浜地川崎支判令 3.11.30	11
長野地裁飯田支部判決令 4.8.30	12
大阪地判令 3.3.29	13

<パワーハラスメント>

【事件名】 高松高判平 21. 4. 23 労判 990 号 134 頁

【概要】 自殺した従業員の上司らが当該従業員に対して行った指導や叱責は、社会通念上許容される業務上の指導の範囲を超えた過剰なノルマ達成の強要や執拗な叱責に該当するとは認められないとして、第一審とは異なり、当該従業員の上司らの行為は不法行為に当たらないと判断。被告会社の不法行為及び債務不履行（安全配慮義務違反）についても否定。

【事案の詳細】

<言動に至る背景>

土木建築工事請負業を営む会社（Y1、被告）で営業を行っていた亡 A は、S 支店 T 営業所長に就任した 1 か月後頃から部下に命じ架空出来高の計上等の不正経理を開始し、上司から是正指示を受けた後も、これを是正することなく漫然と 1 年以上不正経理を続けるなどしたため、S 支店工務部長（Y2、被告）らは下記の言動に及んだ。

<言動の具体的内容>

亡 A に対し、過剰なノルマ達成の強要、及び叱責（業績検討会での「達成もできない返済計画を作っても業績検討会などにはならない」・「現時点で既に 1800 万円の過剰計上の操作をしているのに過剰計上が消滅できるのか。出来る訳がなかろうが」・「会社を辞めれば済むと思っているかもしれないが、辞めても楽にはならないぞ」等）をした。

【行為者・使用者の法的責任】

<Y2 らの法的責任>

- ・ 「亡 A の上司から亡 A に対して架空出来高の計上等の是正を図るように指示がされたにもかかわらず、それから 1 年以上が経過した時点においてもその是正がされていなかったことや、T 営業所においては、工事着工後の実際原価の管理等を正確かつ迅速に行うために必要な工事日報が作成されていなかったことなどを考慮に入れると、亡 A の上司らが亡 A に対して不正経理の解消や工事日報の作成についてある程度の厳しい改善指導をすることは、亡 A の上司らのなすべき正当な業務の範囲内にあるものというべきであり、社会通念上許容される業務上の指導の範囲を超えるものと評価することはできないから、上記のような亡 A に対する上司らの叱責等が違法なものということはない」「以上のとおり、亡 A の上司らが亡 A に対して行った指導や叱責は、社会通念上許容される業務上の指導の範囲を超えた過剰なノルマ達成の強要や執拗な叱責に該当するとは認められない」とし、Y2 ら上司について、不法行為の成立を否定した。

<Y1 の法的責任>

- ・ Y1 について、「Y1 につき不法行為又は債務不履行（安全配慮義務違反）が成立するということはない」とした（Y1 の不法行為（使用者）責任又は債務不履行責任を否定）。

【結果】 請求棄却。

<パワーハラスメント>

【事件名】 東京地判平 21. 10. 15 労判 999 号 54 頁

【概要】 試用期間中に原告を解雇したことは、解雇すべき時期の選択を誤ったものであり、本件解雇は無効と判断したが、原告の問題行動に対する被告病院の従業員らの「都度の注意・指導は、必要かつ的確なものというほかな」いなどと判断されるなどとして、パワハラ及びいじめ並びに違法な退職強要の事実についてはいずれも否定し、被告の安全配慮義務違反及び不法行為責任は認めなかった。

【事案の詳細】

Y（被告・使用者）の運営する病院に健康診断に関する事務を行う事務総合職として採用された X（原告）は、新入職員であり、入職直後からコンピューターへの誤入力など事務処理上のミスや事務の不手際が多かった。こうした背景の下で、課長代理の A や先輩職員の B らが以下の言動を行った結果、X の精神状態が悪化するなどし、X は欠勤し、休職を届け出た。Y は X に対し、「事務能力の欠如により、常勤事務としての適性に欠ける」ことを理由に、採用取消しとの解雇通知を発送した。これを受領した X は、本件訴訟を提起した。

<言動の具体的内容>

- (1) Y が、健康管理室において、必要な指導・教育を行わないまま X を職務に就かせ、業務上の間違いを誘発させたにもかかわらず、X の責任として A 又は B が叱責したこと。
- (2) X を無視して職場で孤立させるなどのいわれなき職場いじめが始まり、同僚らがそれを日常的・継続的に繰り返したこと。
- (3) A 又は B が、X の机に鍵をかけたこと。
- (4) A らが、試用期間中の第 1 回面接及び第 2 回面接において退職を強要したこと。
- (5) X は労働組合に加入していたところ、職場において、A による、「前に勤めていた大学病院は Z 党系で、組合員立ち入り禁止と張ってあった」、「組合員って、権利、権利言うけど、患者の命を放っておいて、何が権利か」などといった発言等があったこと。

【行為者・使用者の法的責任】

<A らの法的責任>

- ・(1) について、X の業務遂行に関し、Y による教育・指導が不十分であったということではできない。一般に医療事故は単純ミスがその原因の大きな部分を占めることは顕著な事実である。A が、単純ミスを繰り返す X に対し、「時には厳しい指摘・指導や物言いをしたことが窺われるが、それは生命・健康を預かる職場の管理職が医療現場において当然になすべき業務上の指示の範囲内にとどまるものであり、到底違法ということではできない。
- ・(2) について、そのような事実を認めるに足る証拠はない。
- ・(3) について、A 又は B が意図的に引き出しに鍵をかけたとすることには多大な疑問があり、また、鍵をかけた事実があったとしても、X から錠前屋を呼ぶようにとの要請もなく、机の中のメモを見ずとも、ミスを指摘されることもなく業務を遂行しており、不法行為を構成するまでの違法性があるとはいえない。
- ・(4) について、退職強要をしたとの事実を認めることはできない。
- ・(5) について、前後の経緯が明らかでなくパワハラと認定するには無理があり、また X を非難するような内容とは解し難く、不法行為と認定することはできない。

<Y の法的責任>

- ・X の Y に対する安全配慮義務違反（債務不履行）又は不法行為を理由とする損害賠償請求は、理由がない。

【結果】 パワーハラスメントに係る請求については請求棄却（なお、X の Y に対する地位確認については請求認容。）。

<パワーハラスメント>

【事件名】 宇都宮地栃木支判平 31. 3. 28 労判 1212 号 49 頁

【概要】 上司による業務上の指導・叱責の中で、人格非難に類する発言や、威圧的で不穏当な態様の発言があり、個別の事実認定ではなく、一連の行動全体をパワハラと認定し、大学は使用者責任を負うとされた。

【事案の詳細】

X（原告）は大学病院に勤務していた診療情報管理士であり、在職中に違法なパワハラがあったとして、Y1（病院の運営主体である大学）、Y2（先輩格の診療情報管理士）、Y3（大学病院講師）に対して損害賠償請求を行ったものである。（Y1 は使用者責任）

<Y2 の X に対する言動>

Y2 は自己の異動前後に X に対して業務上の伝達をしたり、X の問い合わせに回答する際に、早口やきつい口調となったり、次のような発言があった。

- ・「最低限日常業務くらいはやってもらわないと困る」、「何でも聞けばいいやと思わないでください」
- ・「(X の発言に対して) あんなんじゃ全然ダメ。クオリティーが低い」
- ・「(派遣の人が) ミスしたり間違ったりするのは教えている人間がそもそも悪い」
- ・「診療情報管理士の資格を持っていても仕事ができないなら意味がない」、「あんなんじゃいつまでもたっても習熟度が上がらない」

<Y3 の X に対する言動>

Y3 は、X に業務上の指示をしたり、業務状況を確認する質問をする際に、大声で怒鳴ったり、同じ内容のことを繰り返すことがあったほか、X に対して、

- ・「(作業の) 進捗状況はどうなっているの、どんなスケジュールでやっているの」
- ・「今何しているの、何か忙しい業務はあるの、何に時間とられているの」
- ・「忙しいって言うけど何が忙しいか私には理解できない」
- ・「レベルが低い」
- ・「あなたも診療情報管理士なんだし、頭使って考えたらどうなの」

等の発言を繰り返し、時には感情的に大声で怒鳴りつけた。

【行為者・使用者の法的責任】

<Y2 の法的責任>

発言内容も X への思いやりや配慮に乏しい面があったが、人格非難に及んだり名誉感情を毀損するものとはいえず、長期間にわたるものではなく、継続的、執拗なものとはいえず、業務上の指導、叱責の範囲を逸脱したものということとはできない。Y2 の話しぶりや発言は、社会的相当性を逸脱したものであったとはいえず、不法行為に当たる違法なパワハラ行為であったとはいえない。

<Y3 の法的責任>

(Y3 の発言は) 回数及び頻度が多かったことからすれば、一連の行為としてみるのが相当である。Y3 の各発言や叱責は、一体として、職務上の地位又は職場内の優位性を背景に、継続的に X の人格や名誉感情を侵害し、過度に精神的負担を与える言動であったといえ、社会通念上許容される限度を超えた、違法なパワハラ行為に当たるものであったというべきである。

<Y1 の法的責任>

Y1 についても、Y3 の行為に関し民法 715 条の使用者責任を負うこととされた。

【結果】 一部認容。

<セクシュアルハラスメント>

【事件名】福岡地判平 4. 4. 16 労判 607 号 6 頁

【概要】環境型セクハラに関し、使用者の職場環境調整義務違反を認めた。

【事案の詳細】

X (原告) は、Y1 社 (被告) でアルバイトとして勤めており、Y2 (被告) は X の上司である。Y2 は、X が次第に業務能力を発揮したことにより、自分が編集長であるのに社内の中心業務に携われなくなってきたと疎外感を感じ、X に対して約 2 年にわたり嫌がらせを行った。

Y2 による言動のうち、本件で争点となったのは、Y2 が職務に関連する場において、X 又は職場の関係者に対し、X の個人的な性生活や性向を窺わせる事項について発言を行った等の言動である。

【行為者・使用者の法的責任】

<Y2 の法的責任>

- ・ Y2 が、Y1 社の職場又は職場の関係者に対し、X の個人的な性生活や性向を窺わせる事項について発言を行い、その結果、X を職場に居づらくさせる状況を作り出し、しかもこういった状況の出現について意図していたか、又は少なくとも予見していた場合は、それは、X の人格を損なってその感情を害し、X にとって働きやすい職場環境の中で働く利益を害するものであるから、Y2 は X に対して民法 709 条の不法行為責任を負うところ。
- ・ Y2 の一連の行動は、X の個人的性生活をめぐるもので、働く女性としての X の評価を低下させる行為であり、しかも、これらを上司である A 専務に真実であるかのように報告することによって、最終的には X を Y1 社から退職せしめる結果にまで及んでいる。これらが、X の意思に反し、その名誉感情その他の人格権を害するものであることは言うまでもなく、X の職場環境を悪化させる原因を構成するものともなった。Y2 は、一連の行為により右のような結果を招くであろうことは、十分に予見し得た。働く女性の地位や職場管理層を占める男性の間での女性観等に鑑みれば、本件においては、X の異性関係を中心として私生活に関する非難等が対立関係の解決や相手方放逐の手段ないし方途として用いられたことに、その不法行為責任を認めざるをえず、Y2 は、X に対して一連の行為の不法行為責任を負う。

<Y1 の法的責任>

- ・ Y2 の一連の行為は、X の職場の上司としての立場からの職務の一環又はこれに関連するものとしてされたものであり、一連の行為は、Y1 社の「事業の執行に付き」行われたものであるため、Y1 社は Y2 の使用者として不法行為責任を負う。
- ・ 加えて、A 専務らの、X と Y2 との確執を認識・熟知しながら、両者の個人的対立と見て、いずれかの退職という最悪の事態の発生を極力回避する方向で努力することに十分でなかったことについても、「X の退職をもってよしとし、これによって問題の解決を図る心情を持つてことの処理に臨んだものと推察されてもやむを得ない」と指摘。こうした A 専務らの行為は、職場環境を働きやすく保つよう配慮する義務を怠り、また、憲法や関係法令上雇用関係において男女を平等に取り扱うべきであるにもかかわらず、主として女性である X の譲歩、犠牲において職場環境を調整しようとした点において不法行為責任が認められることから、Y1 社は、上記不法行為についても使用者責任を負う。

【結果】一部認容。

<セクシュアルハラスメント>

【事件名】 東京地判令 4・5・25 労判 1269 号 15 頁

【概要】 社外のフリーランスに対するセクハラ、パワハラについて、行為者の不法行為責任と会社の安全配慮義務違反がいずれも肯定された。

【事案の詳細】

X（原告）が、エステティックサロンを営む Y1 社（被告）に対し、同社との間でウェブサイトの運用等にかかる業務委託契約を締結し、当該業務を行ったにもかかわらず、Y1 社から報酬が支払われないと主張し、準委任契約に基づく報酬請求を行うとともに、Y1 社及び Y1 社の代表者である Y2（被告）からハラスメント行為を受けたと主張して、Y2 に対しては不法行為に基づく損害賠償請求を、Y1 社に対しては安全配慮義務違反を理由とする損害賠償請求を行った。

<言動の具体的内容>

本件で争点となったのは Y2 の以下の行為である。

①X に対し、これまでの性体験や自慰行為等に関する質問をしたこと、②バストを見せるように求めたこと、③施術用の紙パンツを脱ぐよう指示し、3 回にわたって X の陰部をさわり、自分で陰部を触ることを要求して従わせ、Y2 の性器を触ることを要求したこと、④性交渉をさせてくれたら食事につれていくなどと述べ、キスをするよう迫り、X の腰を触り、X の臀部に Y2 の股間を押しつけたこと、⑤執筆した記事の質が低いことなどを理由として契約を打ち切る旨を告げ、X が Y1 社の専属として仕事をしていなかったことにながっかりしているなどのメッセージを送信したこと、⑥今の X はプロフェッショナルではない、書く記事が全て上位に表示されないのであれば意味がないなどとメッセージを送信したこと、⑦仕事の質が低いことや兼業をしていることなどについて不満を述べた上、⑧X を抱擁してキスを迫り、X の臀部に Y2 の股間を押しつけたこと、⑨X を抱擁しキスをしようとしたうえ、上半身の着衣を脱ぐよう指示し、女性 A と互いに相手の胸を触るよう指示したこと、⑩今の状況ではスキルが低すぎるので契約が交わせない旨、Y2 の教えの下に育ててほしいのであれば報酬は要求しないでほしい旨のメッセージを送信したこと。

【行為者・使用者の法的責任】

<Y2 の法的責任>

- ・ 上記①～⑩の「Y2 の一連の言動は、X の性的自由を侵害するセクハラ行為に当たるとともに、本件業務委託契約に基づいて自らの指示の下に種々の業務を履行させながら、X に対する報酬の支払を正当な理由なく拒むという嫌がらせにより経済的な不利益を課すパワハラ行為に当たる」とし、「Y2 の行為は、X に対する不法行為に当たるものと認めるのが相当」とした。

<Y1 社の法的責任>

- ・ X は、Y1 社から、「Y1 社 HP に掲載する記事を執筆する業務や Y1 社専属の web 運用責任者として Y1 社 HP を制作及び運用する業務等を委託され、Y2 の指示を仰ぎながらこれらの業務を遂行していたというのであり、実質的には、Y1 社の指揮監督の下で Y1 社に労務を提供する立場にあったものと認められるから、Y1 社は、X に対し、X がその生命、身体等の安全を確保しつつ労務を提供することができるよう必要な配慮をすべき信義則上の義務を負っていたものというべきであり」とし、Y1 社は、「X に対し、上記義務違反を理由とする債務不履行責任を負う」とした。

【結果】 一部認容。

<妊娠、出産等に関するハラスメント、育児休業等に関するハラスメント>

【事件名】 福岡地小倉支判平 28・4・19 労判 1140 号 39 頁

【概要】 妊娠した労働者に対する言動が人格権を害する不法行為に当たるとともに、業務の負担を軽減しなかったことについて会社の使用者責任と債務不履行責任（就業環境整備義務違反）が認められた。

【事案の詳細】

Y1 社（被告）が経営する営業所のデイサービスで介護職員として勤務していた X（原告）が、妊娠を報告したところ、当該営業所の所長であった Y2（被告）から、業務を軽減しなかったり、一方的に極端に勤務時間を短縮したりする、マタニティハラスメントおよびパワーハラスメントを受けたなどと主張して、Y1 及び Y2 に対して慰謝料等を求めた。

<言動の具体的内容>

- ① 妊娠を理由とする業務軽減に関する面談時に Y2 が、「妊婦として扱うつもりはないんですよ」「万が一何かあっても自分は働きますっちゅう覚悟があるのかね、最悪ね。だって働くっちゅう以上、そのリスクが伴うんやけえ」等の発言をした。
- ② Y2 は、X との面談から 1 か月以上たっても、業務軽減に対応しなかった。

【行為者・使用者の法的責任等】

<Y2 の法的責任>

- ・ ①について、Y2 の面談における発言は、X に業務態度を改める意識があるかを強く問う姿勢に終始しており、妊娠による業務軽減等の要望が許されないとの認識を与えかねないもので、相当性を欠き、また、業務の軽減を図るとの目的からしても、配慮不足の点を否定することはできず、全体として社会通念上許容される範囲を超えており、妊産婦労働者である X の人格権を害するものと述べ、嫌がらせの目的は認められないにしても、業務指導として不当なものとした。
- ・ ②について、Y2 がとるべき業務軽減措置については、X に対する言動に違法なものがあり、これにより X が委縮していることを勘案すると、指示をしてから 1 か月を経過しても X から申告がないような場合には、X に状況を再度確認したり、医師に確認したりして、X の職場環境を整える義務を負っていたとして、面談時から 1 か月たってもなお Y2 がなんらの対応もしていなかったことが、職場環境を整え、妊婦であった X の健康に配慮する義務に違反したものとした。

<Y1 社の法的責任>

- ・ Y2 の言動について Y1 社の使用者責任を肯定するとともに、Y1 社が、雇用契約に付随する義務として、妊娠した X の健康に配慮する義務を負っていたにもかかわらず、X から妊娠の報告があった以降適切な対応をすることがなく、業務軽減等の措置をとらなかったことは、就業環境整備義務に違反したものと、債務不履行責任を肯定した。

【結果】 一部認容。

<カスタマーハラスメント>

【事件名】 東京地判平 25・2・19 判時 2203 号 118 頁

【概要】 病院での勤務中に、看護師が入院患者から暴行を受けて障害を負った事案において、使用者である医療法人に安全配慮義務違反が認められた。

【事案の詳細】

X（原告）は、Y（被告）が経営する病院の看護師であったが、夜間の業務中にせん妄状態にあったと思われる入院患者から暴力を振るわれ、頸椎捻挫、左上肢拘縮等の傷害を負って（第一事故）休職した。X は、後遺障害を残した状態で約一年半後に病棟勤務として復職したが、その数ヶ月後にも、入院患者の食事介助中に、入院患者から腕を掴まれる等の暴力を振るわれ、その恐怖心等から適応障害を発症（第二事故）し、就労が困難な状態に陥ったとして、再度休職に入った。

X は、本件 2 つの事故に関し Y には安全配慮義務があったなどと主張して、Y に対し、債務不履行に基づく損害賠償を請求した。

【使用者の法的責任】

<第一事故について>

病院においては、入院患者中に不穏な状態になる者がいることもやむを得ない面があり、完全にこのような入院患者による暴力行為を回避、根絶することは不可能だが、事柄が看護師の身体、最悪の場合生命の危険に関わる可能性もあるものである以上、Y としては、看護師の身体に危害が及ぶことを回避すべく最善を尽くすべき義務があった。

Y としては、そのような不穏な患者による暴力行為があり得ることを前提に、看護師全員に対し、ナースコールが鳴った際、看護師が患者から暴力を受けている可能性があるということをも念頭に置き、自己が担当する部屋からのナースコールではなかったとしても、ただちに応援に駆けつけることを周知徹底すべき注意義務を怠っていた。

第一事故の当時、Y は、このような義務を怠った結果、患者から暴行を受けた X がナースコールを押しているにもかかわらず、他の看護師 2 名はただちに駆けつけることなく、その対応が遅れた結果、X に傷害ないし後遺障害を負わせる結果を招いたものであって、この点で、Y には、X に対する安全配慮義務違反があったといわざるを得ない。

<第二事故について>

被告病院側は、X の復職に当たり、産業医も交えて X との間で複数回にわたり協議を重ね、様々な科における勤務の可能性を検討した結果、消去法的な選択ではあったものの、X の了解の下で病棟勤務とすることを決めた。

病院内で不穏な患者による暴力が日常的に起こっているという状況下、看護師が患者からの暴力により傷害を負うということ自体は一般的に予見可能であるが、同じ状況下であっても、患者から暴力を振るわれたことによる心理的負荷を原因として精神障害を発症するということが当然に予見可能であるということとはできない。よって本件の事実関係の下で、X の本件適応障害発症について、Y に予見可能性があったということとはできず、X を病棟勤務としたこと自体が、Y の安全配慮義務違反であるということとはできない。

そして、被告病院側としては、復職後、X の勤務状況を観察しつつ、徐々に X に依頼する業務を増やしていき、その中で入院患者に対する食事介助を依頼したという経緯があり、X の心情にかんがみ、それなりに慎重に対応していたということが出来る。したがって、X が主張する「被告病院側が同僚看護師らに対し、X について就業可能な業務が限定されている旨伝えていなかったこと」をもって、被告の安全配慮義務違反があるということとはできない。

【結果】 一部認容。

<カスタマーハラスメント>

【事件名】東京地判平 30・11・2 判例集未掲載

【概要】小売りのスーパーの店員と顧客の間にトラブルが生じたが、会社側の対応は十分に行われており、店員に対する安全配慮義務違反は生じないとされた。

【事案の詳細】

小型食品スーパーマーケットを経営する Y2 社（被告）の従業員であった X（原告）が、スーパーの顧客 Y1（被告）の暴言及び乱暴な行為があったにもかかわらず、Y2 社が原告の生命、身体の安全確保の配慮をせず、損害を被ったと主張し、被告らに対して不法行為に基づく損害金及び慰謝料の支払を求めた。

<言動の具体的内容>

- ① Y1 は店で、ポイントカードを出す前に精算が終了しポイントを付ける機会を逃したところ、Y1 が悪いと強調する X の接客態度を不満に思い、怒りの感情のままその態度を大声でなじり、事態を収束させようとする Y2 社の店舗マネージャーに対し X を辞めさせるよう述べた。
- ② ①の後日、Y1 から X の名前を呼んで争いの発端を作り、激高し、警察に通報された。
- ③ さらに数か月後、Y1 は X に対する怒りの気持ちを露わにし、原告と言い争いとなった。

【行為者・使用者の法的責任】

<Y1 の法的責任>

- ・ Y1 は自己の気持ちをコントロールできず自己の考えを押し通そうとし、その行動は、粗暴で周囲の人間をおびえさせるものではあるが、人間に向けた暴力を振るうものではなく、臨場した警察が犯罪行為として立件するようなものではなかった。また X は当初より、ポイントカードを出すことができなかつた客の事情を考慮せず、自己の対応に誤りはないことを殊更に強調する物言いをしており、精算手順に誤りがないとしても、客への配慮に欠ける対応でいたずらに客に不快感を与えている。
- ・ X は心因反応と診断されて治療を受けているが、診断翌日、Y1 とはぶつかったほうがやりやすいとも述べており、Y1 と遭遇する可能性がある E 店での勤務に復帰したことを見ても、Y1 と衝突することを避けるのではなく、敢えて対峙することを望んでいたことが認められる。
- ・ 以上によれば、Y1 の行為が X に対する不法行為に当たるか疑問がある上、X が心因反応の治療を受けたことを考慮しても、そのころの X の言動からは、Y1 の行為により精神的な傷害を被ったとは認められず、Y1 の不法行為責任は成立しない。

<Y2 社の法的責任>

- ・ Y2 社はポイント付与に係る対応についてマニュアルを配布し、苦情を申し出る客への初期対応の指導を行っていたほか、サポートデスク等整備、非常時通報用の緊急ボタンの設置・周知、深夜の従業員 2 名以上配置等の措置を講じていた。
- ・ また Y2 社は、トラブルの際は、X の接客態度について指導する一方、Y1 へ謝罪し、X への退職要求に応じず、関係が修復されるよう双方に働きかけたり、X に他店で 1 週間勤務させる等してトラブルを鎮静化させた後、再発した際には、入店拒否措置の可能性を Y1 に伝え、その後 Y1 は来店しなくなった。このように X と Y1 との間のトラブルを終息させるために考えられる策のうち穏便なものから順次実施し、その効果を上げていたと認められる。
- ・ 以上によれば、被告会社が、労働者の生命、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欠いたと認めるに足る証拠はない。したがって、被告会社は、不法行為責任を負わない。

【結果】請求棄却。

【事件名】長崎地判令 3. 1. 19 判時 2500 号 99 頁

【概要】保育士が、業務上、強度の心理的負荷（一部の保護者らによる、虐待騒動の追及）を受けたことによってうつ病を発症、増悪し、自殺するに至ったとして、事業主に対する安全配慮義務違反の債務不履行及び不法行為に基づく損害賠償請求が認められた。

【事案の詳細】

亡 A は、社会福祉法人である Y（被告）が経営する保育園に保育士として勤務していたが、平成 29 年 6 月下旬頃に自殺した。本件保育園では、平成 28 年 3 月下旬頃、一部の保護者らが、保育士らによって園児が虐待されていると訴えて説明会の場で保育士らを追求し、市の特別行政指導監査が実施され、虐待疑惑についてテレビ報道がされていた。本件は、亡 A の相続人である X ら（原告）が、亡 A は、虐待騒動によって、業務上、強度の心理的負荷を受けてうつ病を発症し、その後も虐待騒動の中心となった保護者の子が在籍するクラスの主任を務めたことなどによってうつ病が増悪し、自殺するに至ったなどと主張して、Y に対し、安全配慮義務違反の債務不履行または不法行為に基づき、損害賠償を求めた。

【使用者の法的責任】

亡 A は、虐待騒動により強い心理的負荷を受け、その直後に、軽度のうつ病を発症し、その症状はその後も持続し、平成 29 年 4 月に一時回復傾向にあったものの、同年 5 月後半頃から、再度症状が悪化して、同年 6 月 20 日に失踪し、自殺するに至ったところ、虐待騒動の影響やこれに関連する心理的負荷が、同年 6 月まで持続していたことからすると、これがうつ病の発症から自殺に至るまでの大きな要因となっていたことが認められる。

そして、虐待騒動による心理的負荷が継続する中で、さらに業務上の心理的負荷が加わり、これがうつ病の症状の悪化と相応していることや、亡 A は自殺の直前に自身が担当するクラスの園児に重大な怪我を負わせてしまったという妄想に支配され、その自責の念が自殺の直接のきっかけになったと認められることを考慮すれば、亡 A は、本件保育園における業務に起因して、うつ病を発症し、これが増悪して、自殺するに至ったものと認められ、本件保育園における業務と亡 A の自殺との間に相当因果関係があると認められる。

被告は、亡 A が、本件保育園における業務による心理的負荷等が蓄積することにより、うつ病等を発症し、ひいては自殺するおそれがあることを予見し得た。

被告が講じたと主張する安全配慮措置については、

- ① 虐待騒動直後にカウンセリングを行ったが、その後は心理的負荷が継続していたのにも関わらず実施しておらず、また個人面談も面談記録がなされておらず十分に機能していなかったと認められること、
- ② 業務量を削減したものの、保護者への対応に注意を払う度合いも増したことから、心理的負荷を軽減するまでの効果は認められないこと、
- ③ 担当クラスの希望を受け入れたが、それ自体は殊更に重視するのは相当ではなく、その後の経過を踏まえて心身の状態に注意を払う必要があったこと

に照らすと、十分なものとはいえず、亡 A の業務負担の程度や健康状態を正確に把握し、心理的負担を軽減して、健康を維持するための適切な措置をとっていたということはできないから、安全配慮義務に違反したと認められ、亡 A との雇用契約上の債務不履行に該当するとともに、不法行為上の注意義務に違反すると認められる。

【結果】一部認容。

<カスタマーハラスメント>

【事件名】 横浜地川崎支判令 3・11・30 労経速 2477 号 18 頁

【概要】 コールセンターの従業員が電話で暴言等を受けたことについて、会社側がルールを定めるなどの対応を行っており、従業員に対する安全配慮義務違反は生じないとされた。

【事案の詳細】

X (原告) は、N 社の放送の普及と番組広報を行う一般社団法人 Y (被告) との間で労働契約を締結し、Y が運営する A コールセンターでコミュニケーターとして勤務し、視聴者からの電話等の対応業務に従事。

X は視聴者との電話対応で度々トラブルになっていたことから、Y は X に対し、定年退職を迎えること、誠実職務義務違反や服務規律違反の就業規則違反を繰り返し、再三の注意・指導にもかかわらず反省や改善がみられないこと、この行為が就業規則上の解雇事由に該当することを理由に継続雇用を拒否した。

X は Y に対し、本件継続雇用拒否は違法であることを理由に労働契約上の権利を有する地位の確認、賃金支払いを、要注意視聴者によるわいせつ発言や暴言等に触れさせないようにすべき安全配慮義務の違反を理由に損害賠償等を求め、訴えを提起した。

【使用者の法的責任】

- ・ Y では、上位の職制の者がコミュニケーターの通話を順次モニタリングし、わいせつ電話はもとより、コミュニケーターの対応が困難になりそうな入電がないか常にチェックしていること、コミュニケーターにただちに SV (スーパーバイザー) に転送することを認め、2 回目意向のわいせつ電話に対しては、コミュニケーターの判断により即切断可能としていること、ヘッドセットを外したり、転送したりする対応や、一日 100 件を超えるような入電があった場合には、自動音声に切り替えることも認めている。

また、転送を受けた SV が当該視聴者に、業務に支障があるため今後架電しないよう抗議したり、コミュニケーターの席まで行って電話を代わって注意したりもしていたこと等から、視聴者のわいせつ発言や暴言、著しく不当な要求からコミュニケーターの心身の安全を確保するためのルールを策定した上、これに沿って対処している。

- ・ Y は、N 社から業務委託を受けている立場にあり、Y の判断のみでは、受信料を払っている視聴者に対して刑事告訴や民事上の損害賠償請求といった強硬な手段をとることは困難であること、視聴者によるすべてのわいせつ発言、暴言、理不尽な要求等についてかかる強硬な手段をとることは不可能であり、仮にそのような手段に出たときには視聴者の反感を買って却ってクレームが増加し、コミュニケーターの心身に悪影響を及ぼすおそれすらあることを考慮すると、わいせつ発言や暴力、著しく不当な要求を繰り返す視聴者に対し、Y がただちに刑事・民事上の法的措置をとる義務があるとまでは認められない。

- ・ Y では、無料のカウンセリングが受けられるほか、毎年ストレスチェックを実施し、産業医の面接指導を受けることができるようになっていること等を総合考慮すれば、Y について、X に対する安全配慮義務を怠ったと認めることはできない。

【結果】 請求棄却。

<カスタマーハラスメント>

【事件名】長野地飯田支判令 4・8・30 判例集未登載

【概要】医療機器販売会社の営業担当者に病院側担当者が暴行等を行ったことについて、被害者に対する病院側担当者の不法行為責任と病院側の使用者責任がいずれも肯定された。

【事案の詳細】

医療機器の販売等を行う M 社の医専部に所属する社員 X1（課長、原告）及び X2（X1 の部下、原告）は、Y1 社（被告）が開設する B 病院（M 社の売上の約 60% を占める最大手の顧客）の営業担当であった。医療機器等の取引交渉の過程において、原告らが、Y2（B 病院の企画課長、被告）から、種々の暴行、脅迫等を受け、精神的苦痛を被ったとして、Y2 及びその使用者である Y1 社に対し、不法行為責任及び使用者責任に基づく損害賠償を請求した。

<言動の具体的内容>

主な言動は以下の通り。なお、下記言動は Y2 に対し暴行被告事件として起訴され、罰金 15 万円の有罪判決が確定した。

- ① X1 は Y2 から、医療機器の値引きを強要され、これを拒否すると、カッターナイフで右手の甲を切られ、ネックストラップで首を絞められるなどの暴行を受けた。
- ② X2 は Y2 から、医療機器の見積額の交渉をしていた際、カッターナイフを持ちながら医療機器の値引きを強要された。

【行為者・使用者の法的責任】

<Y2 の法的責任>

- ・ Y2 は X2 に対し、カッターナイフの刃を出したり引っ込めたりしながら値引きを迫り、これに屈服する素振りを見せた X2 を制止しようとした X1 に対し、カッターナイフ及びネックストラップによる暴行を加えたものであり、この暴行・脅迫等に疑いの余地はない。
- ・ 上記事実に加え、B 病院が M 社の最大手の顧客であること、B 病院に勤務する D が、Y2 が X1 にハンマーを振りかぶる素振りを見せていた旨を供述していること、X2 も Y2 から日常的に暴行・脅迫等を受けていた旨を供述していることも併せて考慮すると、Y2 は、X らよりも強い立場にあることに乗じ、原告らに対する暴行・脅迫等を日常的に繰り返していたものと容易に推認でき、この推認を覆すに足る事情、証拠はない。
- ・ Y2 のカスタマーハラスメントとも言うべき暴行態様は、カッターナイフを用い、ネックストラップで 5～10 秒ほど首を絞めるという、生命を脅かしかねない危険かつ悪質なものであったことに照らせば、X らの恐怖感は相当に大きかった。また、X らは、自身に何ら落ち度がないにもかかわらず、最大手の顧客である B 病院との取引関係を壊さないように配慮せざるを得ない弱い立場にあったことから、理不尽な暴行・脅迫等に耐え、通院や被害届の提出も躊躇していたものであり、X らの屈辱感も相当に大きかった。
- ・ 以上に加え、被告らが暴行・脅迫等を否認し、Y2 に対する暴行被告事件について有罪判決が確定しても、何らの慰謝の措置も講じていないことも併せて考慮すると、X1 の慰謝料額は 40 万円、X2 の慰謝料額は 20 万円（傷害を負ったことがないため X1 より低額）が相当。
- ・ なお、被告らの行為と、X1 が虚血性結腸炎に罹患して入院したこと及び、X1、X2 が M 社を退職したこととの間に、いずれも相当因果関係は認められない。前者については、X1 自身が、刑事事件における証人尋問において、原因不明と診断された旨を証言しており、後者については、原告らと M 社との間の問題。

<Y1 社の法的責任>

- ・ 民法 715 条 1 項所定の使用者責任に基づく損害賠償責任を負う。

【結果】一部認容。

<その他>

【事件名】 大阪地判令 3・3・29 労判 1273 号 32 頁

【概要】 男性従業員が女性従業員に対し洋式トイレの使用後は便座を上げるよう発言したことは、女性が男性も使用するトイレを使用した場合には後に使用する男性のために便座を上げるべきという、性別により役割分担すべきとする意識に基づく言動にほかならないと認め、同社就業規則に定めるセクシュアルハラスメントに該当するとされた。

【事案の詳細】

Y 社（被告）は、H 社と業務委託契約を締結し、有料高速道路における料金收受業務等を行っているところ、X（原告）は、Y 社の営業所において、高速道路の各料金所の料金收受員として勤務していた。X は、A 主任（Y 社の女性職員）に対して性別役割分担の意識に基づく言動をしたことで A 主任に不利益を与えたとして、Y 社から就業規則 14 条 1 項に違反したとして、（就業規則 76 条の「この規則に違反したとき」に該当するとして）戒告処分を受けた。X は Y 社に対し、本処分によって人格権を侵害されたとして、不法行為に基づく慰謝料を請求した。

<言動の具体的内容>

- ・ X は少なくとも 3 回、Y 社の女性職員である A 主任に対し、使用後はトイレの便座を上げるよう伝えた。

【行為者・使用者の法的責任等】

- ・ Y 社の就業マニュアルにおいては、「セクシュアルハラスメントとは、他人に不快な思いを与える性的な発言や、「女性だから・・・」という性別により役割分担すべきとする意識に基づく言動を言います。」と定められていることに照らせば、Y 社の就業規則 14 条 1 項の「性的言動（セクシュアルハラスメント）」には、「女性だから・・・」という性別により役割分担すべきとする意識に基づく言動も含まれると解される。
- ・ X が上司に対して「男性トイレを使うのに下したものをなんで上げてくれないのかなどといった話を繰り返した」こと、「A さん、基本、男性用やから、男性用使わしてもらうんやから一、下したもんは、上げといてよ」などと発言していることに照らすと、本件各発言は、女性が男性も使用するトイレを使用した場合には、後に使用する男性のために便座を上げるべきという、性別により役割分担すべきとする意識に基づく言動にほかならないと認められ、本件就業規則 14 条 1 項の「性的言動（セクシュアルハラスメント）」に該当する。
- ・ また、本件戒告処分は処分の中で最も軽い戒告にとどまり、本件戒告処分後に原告が営業所を異動したこと、懲戒処分を受けた場合、定年後再雇用されない可能性があったこと等を考慮しても、本件戒告処分は社会通念上相当といえる。

【結果】 請求棄却。