

厚生労働省「職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議ワーキング・グループ」第5回会合
(2011.12.22) 内藤提出資料 2

ハラスメントに関する労使の取組み事例

1. ZF 労働組合 (P.1~)
2. 日本介護クラフトユニオン (P.4~) 及び
日本介護クラフトユニオン YB 分会 (P.11~)
3. YD 社 (P.16~)
4. UI ゼンセン同盟 (P.18~)

『職場のいじめ・嫌がらせの解決・防止に向けた労使の取組み—労使ヒアリング
調査結果概要一』(JILPT 資料シリーズ、2012年3月刊行予定、37事例収録)
より 4事例抜粋

ZF労働組合（東京、ヒアリング実施日 2011.7.19）

1. 組織概要

組合員数：約 12,000 名（男性約 10,600 名、女性約 1,400 名）、組合員の範囲：ZF 社（製造業、本社東京）を含む関連 12 社の従業員が加入（ユニオン・ショップ制。非正規従業員は非組合員）、組合支部数：全国 15 支部 41 分会。専従役員：10 名（本部 4 名、支部 6 名）。

2. ハラスメントの発生状況等

2010 年 9 月に実施した組合員対象のアンケートでは、「職場にセクハラ・パワハラ・いじめがあると思う」との回答が 10% であった。職場の人間関係については、「よくないと思う」 15%、「どちらともいえない」 25%、「そう思わない」 65% という結果であった。

同アンケートで、「仕事で精神的ストレスを感じる」と回答した組合員が 81% であるところ、そのうち、「常に感じる」は 20%、「感じることが多い」 24%、「時々感じている」 37% との結果であった。ストレスの理由については、（自身に対する） パワハラ・いじめがあるからストレスを「常に感じる」 2%、「感じることが多い」 1%、「時々感じている」 0.5%。上司や同僚との人間関係が良くないからストレスを「常に感じる」 5%、「感じることが多い」 4%、「時々感じている」 3%。職場で孤独を感じたり相談相手がないからストレスを「常に感じる」 4%、「感じることが多い」 3%、「時々感じている」 2% という結果であった。

3. ハラスメント発生の背景・原因と考えられるもの

・問題の顕在化

昔からパワハラ的なことは存在したが、「ハラスメント」「メンタルヘルス」と名前がつき、それに対して社会的な対応がなされるようになったことで顕在化したのではないか。

・職場のコミュニケーション・人間関係の欠如

最大の要因は、上司が忙しすぎること。部門内の仕事の管理が精一杯で、部下の管理までしている余裕がない。会議ばかりで現場に不在。組合としては、管理職が現場において、部下とのコミュニケーションをとれるような組織づくりの実現が必要であると、組合役員研修や労使協議等を通じて、職場のコミュニケーションの大切さを訴えている。

・能力・成果傾注による弊害

4. ハラスメント対策導入の経緯・意義

- ・健康で安全な職場づくり

組合では、安全衛生の取組みは「労使で最も優先されるべき活動」との共通認識のもと、「健康で安全な職場づくり」を推進。2010年度運動方針では、安全衛生の取組みの1つとして、「セクハラ・パワハラの職場チェックと撲滅に向けた取り組み」を掲げた。

5. ハラスメント対策の具体的な内容

- ・組合員アンケートでのハラスメントの実態把握

2010年9月に実施した組合員アンケートで、職場のセクハラ・パワハラ・いじめの有無等について質問している（結果は上記2参照）。2年ごとに全組合員に対し実施。その結果は、他の支部の結果も含めて、各支部に伝え、全体および他の支部との比較によって自分の支部の課題が浮き彫りになるようにして、各支部内で取り組むべき課題としたり、労使協議の材料にしたりしている。

- ・相談窓口の設置

本部および各支部に1~2か所設置されている書記局において、相談窓口を設置（ハラスメントに限らない総合相談窓口）。支部委員の日常の活動でカバーしきれない部分のフォローツールとして書記局に相談窓口を設けている。また、組合員は何かあったときに組合に相談できるということを自明のこととして認識しているとは限らないので、普段から窓口の存在をアピールすることで、組合員に「何かあったら相談に行く」という認識をもってもらう意義がある。また、相談窓口という形を作ることによって、組合役員に対して、組合員の相談を受けなければいけないという自覚を促すという意義もある。

- ・組合役員と組合員との日常の対話集会の開催

組合役員が、ハラスメントを含む職場の問題点・課題を認識するために対話集会を日常的に開催。組合員とのコミュニケーションが重要。

- ・労使「働きがい」推進委員会での労使協議

「働きがい」推進委員会は、不定期（2カ月に1度くらい）に、会社における日常の課題について、労使双方で本音で議論。目的は、議論を通じて問題意識の共有化を図ること。テーマは多岐にわたるが、現場におけるハラスメントの実情について議論することもある。

6. 今後の課題

- ・相談に来やすい環境づくり

具体的には、いざというときに組合員が相談に来る気になれるような、組合役員と組合員との人間関係の構築。窓口の周知というよりも、日頃から組合役員が職場でコミュニケーションをしっかりと取っていくことが大事である。

7. 行政等への要望

- ・法制度化

ハラスメントの定義付け等が難しいのは分かるが、セクハラが制度化後これだけ減ってきてているということを考えると、きちんと法制度化することの効果は大きいのではないか。同社の罰則規定でも、セクハラに関する項目はあるが、パワハラはない。法制度化すれば、会社の規則・罰則の中にも盛り込まれてくるだろう。どういった形になろうと、法制度化されれば、企業としても何がしかの対応をせざるを得なくなり、間接的に企業の取り組みにも影響を与える。

- ・ハラスメントに関する裁判例情報の提供

- ・他社の取組みとその効果に関する情報提供

日本介護クラフトユニオン（東京、ヒアリング実施日 2011.8.25）

1. 組織概要

組合員数：62,196名（2011年2月現在）、組合加盟単位：事業所加盟40分会（ユニオンショップ協定）と個人加盟約80名、上部団体：UIゼンセン同盟及び連合。一企業=一単組という枠を超えて、介護業界およびその関連業界で働く労働者を組織する職業別労働組合として、2000年4月の介護保険制度施行にあわせ、同年2月27日に結成。

2. ハラスメントの発生状況等

・ハラスメントに関する実態調査の結果

同組合で毎年行っている就業意識実態調査の中で、2010年はハラスメントを特集。2010年のアンケートでは「パワハラがある」11.8%、6.9%（月給制組合員、時給制組合員の順、以下同）／「ある」の回答のうち、「上司からパワハラ」75.7%、61.7%、「介護サービス利用者から」9.2%、14.8%、「利用者の家族から」11.8%、6.2%／「誰にも相談しなかった」47.4%、33.3%／相談しなかった理由「相談しても解決しないと思ったから」70.8%、74.1%／相談した場合の相談相手「上司」66.3%、61.1%、「同僚」48.8%、57.4%（複数回答あり）／相談した場合「解決に向けて対応してくれた」70.0%、59.3%、「対応してくれなかつた」27.5%、37.0%／「モラハラがある」16.6%、17.2%／「ある」の回答のうち、「上司からモラハラ」47.4%、35.0%、「同僚から」39.4%、57.1%等（後掲資料の調査結果参照）。調査結果は各職場に通知。

・ハラスメントの当事者・行為

職員間でのハラスメントに加えて、介護サービス利用者やその家族等によるハラスメントが多いのが介護業界のハラスメントの特徴。利用者やその家族からのハラスメントは、介助の際に身体をさわる、「抱きつき」といったセクハラ行為、暴言や業務の範囲を超える介助の強要といった行為。職員間でのハラスメントは、上司から仕事を回してもらえない、暴言や無視といったハラスメントが中心。

・「職場の人間関係」が理由の離職多い

ハラスメントと直接関連しているわけではないが、同組合の就業意識実態調査（2009年）によれば、現在の仕事の前の介護の仕事を辞めた理由の第1位は「賃金が低い」（月給制組合員24.5%、時給制組合員19.1%）であるが、第2位は「職場の人間関係（上司との関係）」であり、同17.5%及び12.9%であった。「職場の人間関係（同僚との関係）」を理由に挙げた組合員も同7.8%及び9.7%存在している。

3. ハラスメント発生の背景・原因と考えられるもの

・利用者やその家族からのハラスメントの場合

- (1)介護労働（者）が利用者から軽んじて見られていること。
- (2)お金を払う側と支払われる側という関係。お金を払っているという権利意識。
- (3)高齢になると頑固・わがままになり、マナー違反を犯しやすい場合もあること。
- (4)在宅介護の場合、利用者と密室で接する機会も多く、他者の目による抑止力が働くないこと。

・職員間でのハラスメントの場合

- (1)業界の低賃金構造、人手不足による過重労働によって職場内で不満やイライラが鬱積していること。
- (2)業界の歴史が浅いこと、また労働移動が激しいことから勤務実績、管理能力が十分でない人材でも管理職として登用せざるを得ないこと。

4. ハラスメント対策導入の経緯・意義

組合結成後、職員間のハラスメントだけでなく、介護サービス利用者やその家族等の第三者からのハラスメント（特にセクハラ）の相談が寄せられることがあり、この問題への対応が必要だったことに加え、上部団体である UI ゼンセン同盟の啓発活動もあり、取組みを始めた。

5. ハラスメント対策の具体的な内容

・相談窓口（組合員専用フリーダイヤル）の設置

組合員の相談窓口として本部にフリーダイヤルを設置し（後掲資料の広報ポスター参照）、事業所の問題に精通した各分会役員が実際に相談に乗る。相談内容はハラスメントに限らない。ただ、ハラスメントに関する相談件数は年間 10 件程度であり、相談件数全体に占めるハラスメントに関する相談件数は多くない。

・ハラスメントに関する組合員を対象とした実態調査の実施

同組合で毎年行っている就業意識実態調査の中で、2010 年はハラスメントを特集（調査結果は上記及び後掲資料参照）。

・分会向けのハラスメント対策に関する研修の開催

同組合の教育部がハラスメントに関する研修を行っている。具体的には、分会からの要請を受け、分会役員を対象にハラスメントの基礎知識を身につけてもらい、ハラスメント対策の重要性を共有することを目的に研修を開催。会社側役員が参加した回もある。

その際、映像資料も活用。組合役員が研修で得た情報や知識を一般組合員にどう浸透させていくかが今後の課題。

・ハラスメントに関する労使協定締結の推進

2010年秋から、各分会で労使協定「セクシュアルハラスメントに関する協定」及び「パワーハラスメントに関する協定」の締結を目指したところ、2010年末までに40分会のうち12分会が両協定を締結した。セクハラは均等法指針に明文化された定義があるので会社側も意義を理解するが、法に規定がないパワハラに取り組むことについては消極的であるため、締結はなかなか難しい。

・パワーハラスメントの定義

同組合の「パワーハラスメントに関する協定」案では、パワハラについて「職場における地位や職権など相手に対してのなんらかの優位性を発揮できる力を背景にして、本来業務の範疇を超えて、継続的に、人格と尊厳を傷つける行為を行い、就労者の働く環境を悪化させる、あるいは雇用不安を与えること」と定義している。

6. 今後の課題

・ハラスメントに関する労使協定の実際の運用

ハラスメントに関する労使協定の締結は進めてきたが、その中身の運用についてはまだ十分でなく、実際の活用まで至っていない。

・介護サービス利用者のマナー向上

利用者からのハラスメントを防止するために、介護を受ける際の利用者のマナー向上に向けての継続的な取組みが必要。

7. 行政等への要望

・パワハラ・モラハラを規制する法律の制定

パワハラ・モラハラを規制する法律があれば、使用者と闘う大きな武器になるので、例えば諸外国の法政策を参考にして、これらのハラスメントに関する法律を制定してもらいたい。

・企業経営へのリスクである点の啓発

業界団体・経営者団体には、ハラスメントの存在が会社の利益や売り上げにマイナスに影響するリスク要因であることを会社側に認識してもらえるような啓発活動に取り組んでもらいたい。

日本介護クラフトユニオン「2010年度就業意識実態調査報告書（速報版）」（2010）より

月給制：配布3,000名、回答1,287名、回収率42.9%

時給制：配布3,000名、回答1,181名、回収率39.4%

月給制組合員

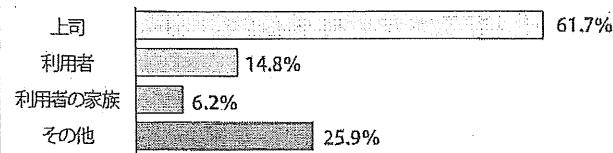
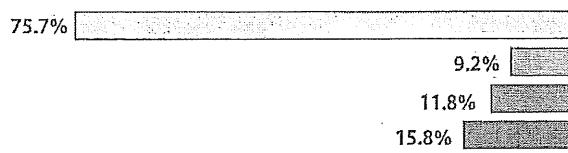
時給制組合員

Q22(1) パワーハラスメント（権力や地位を利用した嫌がらせ）の有無

ある	ない	未回答
11.8%	84.4%	3.8%

ある	ない	未回答
6.9%	89.0%	4.1%

Q22(2) (1)で「ある」と回答した方へ 誰から受けたか

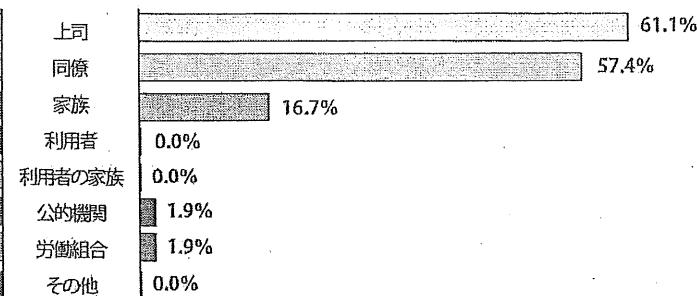
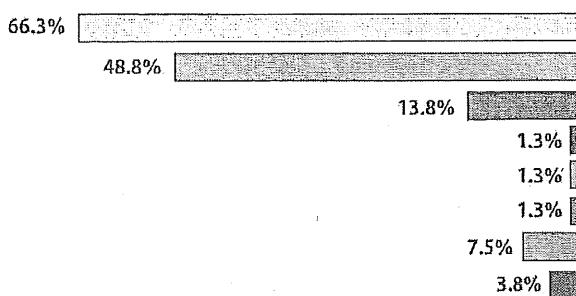


Q22(3) 誰かに相談をしたか

相談した	相談しなかった	未回答
52.6%	47.4%	0.0%

相談した	相談しなかった	未回答
66.7%	33.3%	0.0%

Q22(4) 相談をした相手



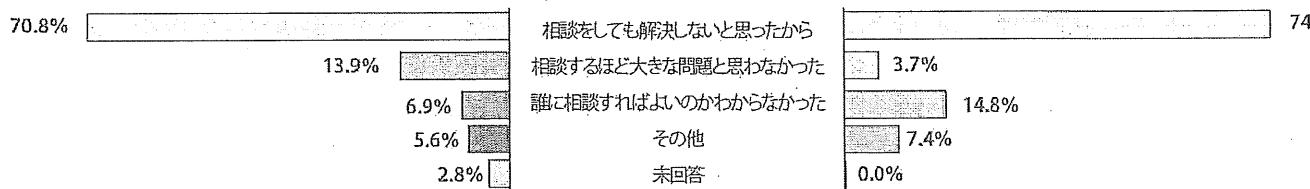
月給制組合員

時給制組合員

Q22(5) 解決に向けての対応

対応してくれた	対応してくれなかつた	未回答
70.0%	27.5%	2.5%
59.3%	37.0%	3.7%

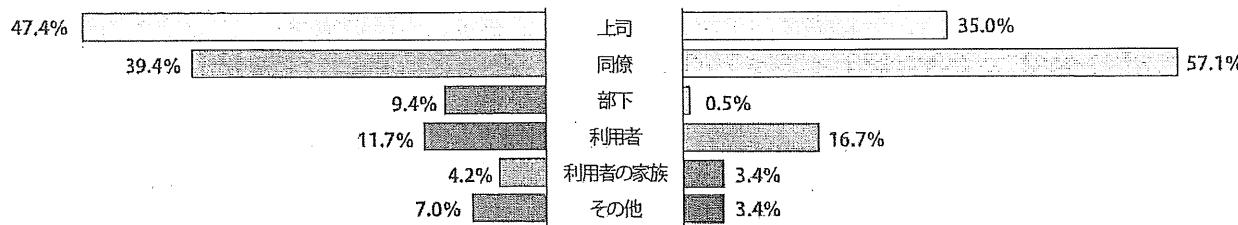
Q22(6) (3)で「相談しなかつた」相談しなかつた理由



Q23(1) モラルハラスメント(精神的な嫌がらせ)の有無

ある	ない	未回答
16.6%	77.8%	5.7%
17.2%	77.7%	5.1%

Q23(2) (1)で「ある」と回答した方へ 誰から受けたか



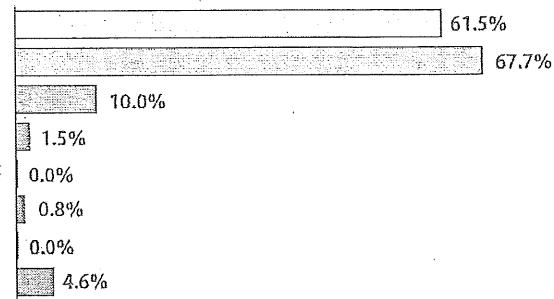
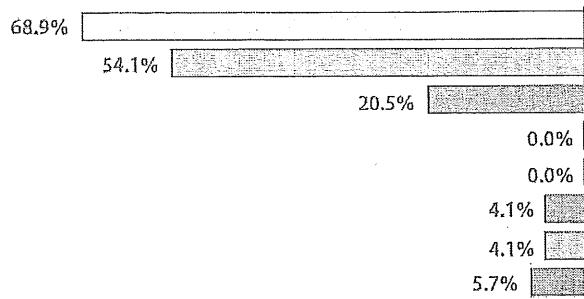
Q23(3) 誰かに相談をしたか

相談した	相談しなかつた	未回答
57.3%	40.8%	1.9%
64.0%	36.0%	0.0%

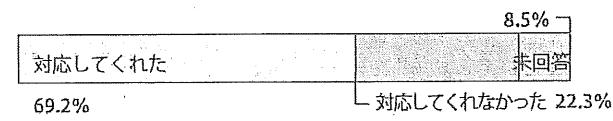
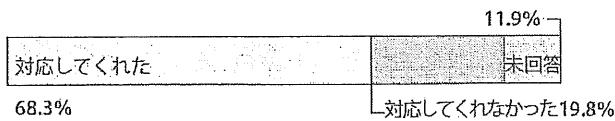
月給制組合員

時給制組合員

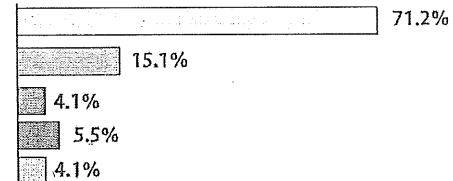
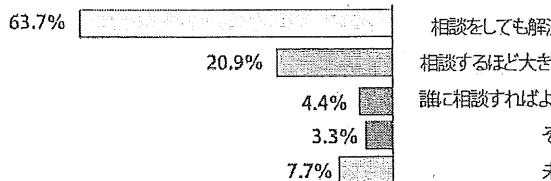
Q23(4) 稼働をした場所



Q23(5) 解決に向けての対応



Q23(6) (3)で「相談しなかった」と回答した方へ 相談しなかった理由



苦情や苦手なのに…

カノンバー人!

ハイハイ

正しい答えを知りたいですか?
セクハラとパワハラの正しい知識を持ちましょう。

やめ下せ!!

後立たず!

コケッ!

一バカ!

辞めてしまえ!

一人で悩んでいないで、
相談してください。

苦情には公平に対処し、
場合によっては就業規則に
従った処分を行います。
プライバシーは守られますので
安心してご相談ください。

相談窓口



日本情報クラフトコーポレーション(NCCU)

0120-372-931

受付時間

10:00~17:00

(土日祝日除く)

日本介護クラフトユニオン YB 分会（東京、ヒアリング実施日 2011.9.13）

1. 組織概要

分会員数：約 2,600 名、分会員の範囲：YB 社（介護サービス、本社東京）の従業員（ユニオンショップ協定に基づく）、専従者：1 名（分会長）、YB 社の事業所（拠点）数：全国 9 支店 120 拠点。

2. ハラスメントに関する相談内容

以下事例はいずれも、後掲のハラスメントに関する労使協定締結後の相談である。

〈事例 1：上司の「辞めてもらう」発言〉

エリアを管轄する支店長代理（30 代前半男性正社員）から「今後、利益を出さなければ辞めてもらう」という趣旨のパワーハラスメント発言を受けたと営業所の 50 代男性正社員から組合（YB 分会）宛てに相談が入る。相談を受けて分会と会社は当人同士の話し合いの場を 2 回設けたが、支店長代理は発言を認めず、相談者は納得できない。会社は、相談者がそう受け止めたということは、やはりそのような発言があったのだろうと判断し、上記の発言をパワーハラスメントと認定、被害者の要求を受けて加害者に対して 3 ヶ月間の 10% 減給の懲戒処分を下して決着した。

背景には、介護業界では年齢が若く職務経験も浅い職員が管理職に登用される場合が多いということ、しかし管理職教育が十分に行われていないことがある。結果、軽率な発言をする管理者が出現。また本事例では、管理者が何人も変わる中、営業所を事実上支えてきた相談者に対し、異動してきたばかりの支店長代理が上記のような発言してしまうなど、営業所とのコミュニケーション・信頼関係ができていなかったという事情もあった。

〈事例 2：特定の人に対する厳しい叱責や緊急の休日出勤要請〉

組合（YB 分会）は上司の言い方がきつい、休日出勤も含めて他の社員よりも多く仕事を割り振られて休みたいのに休めないという組合員からの苦情・相談を受けた。この苦情に対して組合が調査に乗り出したところ、訴えてきた組合員の働き方にも問題があり、また組合員自身が当初、たくさん働いて賃金を多く得たいと訴えていたという事実が発覚した。組合は調査に基づいて組合員との対話を進めていったが納得を得られず、その後、組合員は退職した。

組合はこの事例に関してお互いのコミュニケーション不足が原因で生じたと見る。YB 社の訪問介護サービスではパート職員のいない時期や時間帯に利用者からの緊急の介護要請があった場合は正規職員が対応せざるを得ないのが現状であったが、管理者はそれを当然視し、厳しい口調で相談者に出勤の指示を出したことで、相談者との関係が悪化

したのではないかと組合は分析している。

3. ハラスメント発生の背景・原因と考えられるもの

・介護業界の慢性的な人手不足

介護業界では介護保険で決められたほぼ最低限の人員配置で運営していることが多く、職員1人が病気やけがなどで休むとてんてこ舞いになってしまふのが現状。人手不足などで余裕がなくなると、コミュニケーション不足になるだけでなく、相手の立場にたって話ができないことも出てくる。

4. ハラスメント対策導入の経緯・意義

・組合本部の指導

同分会にハラスメントに関する相談が寄せられていたわけではなかったが、組合本部のハラスメント防止に関する取組みのなかで協定作りの指導を受けて協定締結、規程要求に取り組んだ。

・相談先の明確化の必要性

組合や会社に相談が寄せられていなかつた理由には、相談窓口がわからないということもあり得たため、パワハラを受けた際どこに相談すれば対応してくれるのか組合員がすぐにわかるようになることが重要と考え、後掲の労使協定・規程の中に相談窓口の設置や場所を明記。

5. ハラスメント対策の具体的な内容

・会社側とハラスメントに関する労使協定を締結

UI ゼンセン同盟作成の協定例を参考にした「パワーハラスメントに関する協定」を2009年11月に締結（後掲資料参照）。ハラスメント問題の啓発およびハラスメントに関する相談窓口の設置が目的。締結後は、事業所ごとに開く職場集会で周知。

同分会の見解では、この労使協定と後掲の規程の射程に、最近増えている介護サービス利用者及びその家族等の第三者からのハラスメントは入っていないとのこと。

なお、介護業界は離職率が高いため、他産業が取り入れているハラスメント対策を、離職率低下の観点から求めることは、会社側にも理解されやすかったと考えている（その際、UI ゼンセン同盟の他産業の取組みは参考になる）。

・組合の要求により会社側が「ハラスメントに関する規程」を導入

2010年4月、就業規則の細則として「ハラスメントに関する規程」を導入。総則（目的、方針の明確化及び周知・啓発、人事部における相談窓口の設置、苦情処理委員会

の設置、苦情処理手続、不利益取扱いの禁止等)、セクハラ(定義、使用者責任)、パワハラ(定義、パワハラ行為の例示とその禁止)の3部からなる。加えて、就業規則上の懲戒解雇事由の1つとして「パワーハラスメントとなる行為」が明記された。

・事業所の管理者対象のハラスメント研修の実施

YB 分会は、会社側が各支店の事業所の責任者たちを集めて行う月1回の管理者会議の中で30分～1時間の時間をもらい、管理者向けのハラスメントに関する研修を行った。講師は組合本部の担当者。管理者は分会員(職場委員であることが多い)でもある。

・パワーハラスメントの定義

同分会とYB社の「パワーハラスメントに関する協定」では、パワハラについて「職場における地位や職権など相手に対してのなんらかの優位性を発揮できる力を背景にして、本来業務の範疇を超えて、継続的に、人格と尊厳を傷つける行為を行い、就労者の働く環境を悪化させる、あるいは雇用不安を与えること」と定義している。

6. ハラスメント対策の効果

・協定締結、規程導入後のハラスメントの顕在化

労使間でハラスメントに関する協定を締結し、会社が規程を導入後、次第にハラスメントに関する相談が組合や人事部に入ってくるようになった(例えば上記2で挙げた相談)。相談については労使で情報を共有し、問題解決にあたっては組合と人事部が連携、協力している。具体的には、隔週で行われる労使協議会、週1回の人事部ミーティングへの組合の参加等を通じて行われる。

7. 今後の課題

・組合ベースでの管理職教育・研修の実施

会社側はハラスメントに関する管理職教育の取組みが不十分なので、分会としても管理者(分会員)に対しての教育をフォローしていきたい。

・職員間のコミュニケーション

事業所の責任者である正規職員が自らの仕事に忙殺されていること、また訪問介護の勤務形態が直行直帰であることから、事業所内のコミュニケーションが非常に取りづらい状況になっている。今後は営業時間外に職場集会、懇談会をこまめに開くなどしてコミュニケーションをとっていくことが求められる。

・サービス利用者等に対する啓発

サービス利用者やその家族の中には介護労働に対する理解が不十分なために自分の言動や行動がセクハラやパワハラ行為にあたると認識していない人がいる。今後若い人に介護の仕事を続けてもらうためにも、サービス利用者等に介護労働とはどういう仕事が知ってもらい、ハラスメントのない労働環境にしていく必要がある。

8. 行政等への要望

・サービス利用者等に対するハラスメント禁止の説明

行政は、サービスを利用しようとする人やその家族に対し、介護労働者に対するハラスメントの禁止について事前説明をしてほしい。

パワーハラスメントに関する協定

YB社

株式会社
（以下「会社」という）とUICセンセン同盟日本介護クラフト
ユニオン（以下「組合」という）は、パワーハラスメントに関する協定を締結する。

1. 目的

会社および組合は、パワーハラスメントの問題を認識し、労使双方が相協力してその行為を防止するとともに、それらの行為を根絶することを決意し、パワーハラスメントのない供職な職場環境の実現に努めることを目的とする。

2. パワーハラスメントの防止

この協定において以下の行為をパワーハラスメントと規定し、その発生を防止する。

「職場における地位や職種など相手に対してのなんらかの優位性を發揮できる力を背景にして、本来業務の範疇を超えて、継続的に、人格と尊厳を傷つける行為を行い、就労者の働く環境を悪化させる、あるいは雇用不安を与えること」。

3. パワーハラスメントの禁止

従業員は、いかなる場合においても、次の各号に該当するパワーハラスメント行為を行ってはならない。

- (1) 身体的暴力を行うこと
- (2) 違法行為を強要すること
- (3) 人格を著しく傷つける脅言を繰り返しへ行うこと
- (4) 人格を著しく傷つける噂を社内・外に流布すること
- (5) 明らかに達成することが不可能な職務を一方的に与えること
- (6) 合理的な理由なしに一定の期間仕事を与えないこと
- (7) 故意に必要な情報を使えない、連絡事項を伝えない等の行為を繰り返し、職務の遂行妨害すること
- (8) 稼言を無視する等職場内で孤立させる行為を繰り返し、精神的苦痛を与えること
- (9) 業務上の必要性がないことを強制的に令わせること
- (10) その他前各号に掲げる言動を行うこと

4. 方針の明確化及びその周知・啓発

会社は、職場におけるパワーハラスメントに関する方針を明確化し、従業員に対してその方針の周知・啓発をする。

5. 相談・苦情への対応

会社はパワーハラスメントを受けた従業員からの相談・苦情への対応のための「相談窓口」を社内（外）に設置し、相談担当者の研修、啓発活動を行う。また、会社は相談・苦情に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応する。

6. 相談

職場においてパワーハラスメントを受けた従業員は、「相談窓口」に書面または口頭で相談を申し出ることが出来る。

- (1) 相談を受けた相談担当者は、相談者の相談内容や個人情報を第三者に漏洩してはならない。
- (2) 相談担当者は、相談の内容に基づいて迅速かつ適正に問題に対処しなければならない。

7. 苦情申し立て

パワーハラスメントを受けていると思う者は、またはその潜生の恐れがあると思う者は、苦情処理委員会に所定の文書に記入し申し出ることができる。ただし、口頭の申し立てによってもこれをを行うことができる。また、申し出は直接被害を受けている従業員だけでなく、他の従業員が被害を受けている従業員に代わって申し出ることもできる。

8. 苦情の処理

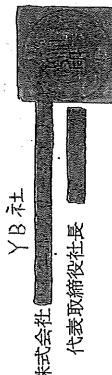
従業員から苦情の申し立てを受けたときは、関係者による事情聴取を行うなど適切な調査活動によりて、迅速に案件を処理しなければならない。苦情処理については、双方のプライバシーを保護するため、原則として非公開とし、その関係者は個人の機密保持を遵守しなければならない。

9. 不利益取り扱いの禁止

会社は、職場におけるパワーハラスメントに関する相談をし、または苦情を申し出たこと等を理由として、その者を不利益に取り扱ってはならない。

10. 不利益取り扱いの禁止

以上
11. この協定は、平成21年11月12日より施行する。
平成21年11月12日



UICセンセン同盟
日本介護クラフトユニオン
会長

YD 社（東京、ヒアリング実施日 2011.10.13）

1. 組織概要

従業員数：約 91,000 名（社員約 14,000 名（2011 年 3 月末時点）、業務社員約 77,000 名（2011 年 3 月期時点の年平均人員））、本社所在地：東京、事業内容：医療関連事業、介護事業、医療・介護関係教育事業。医療関連事業では医療機関における診療報酬請求等を行う医事業務受託事業を中心に行っている。

2. ハラスメント対策導入の経緯・意義

・パワハラ相談

当初セクハラへの取組みの一環としてセクハラ専用の相談窓口を設置したが、10 年間で 3 件ほどしか相談がなかった。しかし、近年のパワハラ問題に対する認識の高まりを受けて、YD 社労務管理室にも組合や人事部の窓口を通じてパワハラの報告が上がってくるようになり、会社として取り組む必要性を感じるようになった。

・「人材こそが財産」という会社理念

また、取り組む決意をした背景には、会社の理念として「人材こそが財産」であり、従業員が安心して働く職場環境を保証することが使用者の責任という考えがあった。

3. ハラスメント対策の具体的な内容

・労使連絡会での情報共有・対応協議

YD 社では労使双方の情報交換の場として労使連絡会を設けている。会議は月 2 回程度の頻度で行われ、主に個別事案について話し合われる。労使双方で受けたハラスメントに関する相談に関しても連絡会で情報共有されている。

・ハラスメントの事実確認における労使の枠割分担

労使連絡会で今後の対応が確認された事案については、ハラスメントの実態についての事実確認を労使でどう分担するか話し合う。ケースバイケースであるが、会社側で、当事者をよく知る信頼できる人を探し出して事情を聴ける場合には、会社側のルートでまず情報収集する。そのような人物がいないなど、会社組織ではなかなか真実が伝わってこないような場合には、組合に信頼できる職場委員などがいれば組合ルートで事実確認してもらうなどの方法をとっている。

・パワハラと判明した場合の対応

まずは、パワハラやいじめの当事者双方がいる事業所などの現場に、その上の管理職（支店のマネージャー、課長補佐、支店長など）が出向き、現場のミーティングで

全員の前でハラスメントに関する注意喚起を行う。その際、この事案については触れず、ハラスメント全般に関する注意にとどめる。

この注意喚起という方法で事態が改善しない場合は、当該管理職に対して事業所の従業員全員を対象にした面談を要請している。その狙いには、従業員全員と面談することで、被害者が管理職に相談できるということがある。いじめといつても、コミュニケーションの問題や人間関係のすれ違いの問題であることが多く、面談等で解消できるケースも多い。場合によっては異動を行うこともある。

・第三者からのハラスメントに対する対応

YD 社では現場で第三者（介護サービス利用者、病院患者、YD 社の業務社員以外の病院職員等）とのトラブルが発生した場合、当事者従業員には「事故・トラブル報告書」を会社側に提出することが義務付けられている。この従業員が第三者からハラスメント被害を受けたという報告書が上がってきた場合には、会社側の対応として被害者の配置転換や顧客との契約打ち切りなどの措置をとることもある。

UI ゼンセン同盟（東京、ヒアリング実施日 2011.5.25）

1. 組織概要

組合員数：約 1,112,115 名（2011 年 9 月時点）、加盟組合数：2,345 組合 61 分会（2011 年 9 月時点）、上部団体：連合。繊維・衣料・医薬・化粧品・化学・エネルギー・窯業・建材・食品・流通・印刷・レジャー・サービス・福祉・医療産業・派遣業・業務請負業など産業の労働者が組織。

2. ハラスメント対策導入の経緯・意義

2007～2008 年頃からパラハラに対する社会的な関心が高まり、流通業や外食業など女性従業員の多い産業で、ハラスメントに関する相談件数が増加し、ハラスメント対策の取り組みが始まった。同組合では特に、フードサービス部会において取り組みがいち早く始まっており、2009 年、組合全体でその取組みを共有化し始めた。

3. ハラスメント対策の具体的な内容

・各種セミナーの開催

2009 年度から「パワーハラスメント対策セミナー」を開催。2009 年度は東京、大阪、愛知の 3 か所で開催し、合計 252 名が参加。2010 年度は東京、大阪、愛知の 3箇所で開催し、合計 183 名が参加。

2009 年度は「セクシャルハラスメント・パワーハラスメント対策セミナー」も開催。東京、大阪の 2 か所で開催し、164 名の参加があった。

2011 年度は、「ハラスメント相談対応、発生防止セミナー」を開催。東京、大阪の 2 か所で開催し、106 名が参加。

いずれも加盟組合役員だけでなく、会社の人事担当者も参加できる（過去実績では 1 割が会社側）。内容は、ハラスメントの専門家（コンサルタント、臨床心理士等）や弁護士による説明・質疑応答（2011 年度は相談カウンセリングのロールプレイ、相談体制づくり、発生防止のための体制づくり等を含む）で、時間は 3 時間半、参加費無料。毎回参加希望が多い。

また、同組合の男女参画・社会運動局が行う地方ブロックごとのセミナーにおいても 2010 年度は「ハラスメント」をテーマに研修を行った。都道府県支部や加盟組合から要請を受け、本部担当者がハラスメントのセミナーや研修をすることもあった。

- ・ 2009 年 5 月に「職場のハラスメント対策ハンドブック」を作成し、加盟組合に配布
- 「ハラスメントの概念」「職場のハラスメントの実態」「労使のハラスメント対策（ハラスメント発生防止にむけた労働組合の取組みやパワーハラスメントに関する協定（例）

を含む)」などが盛りこまれている 99 ページからなる冊子を作成(後掲資料参照)。ハラスメント対策セミナーを開催した時などに、配布を行っている。それ以外にも、全加盟組合に 1 冊ずつ配布している。実際にこの協定例を使用して労使間でハラスメント防止協定を結んだ事例もある。

セクシャルハラスメント関係でこうした取組みを行っている労働組合はあるが、産別の労働組合で、パワハラを含めてこのようなハンドブック作成を行っていることが、大きな特徴である。

・春の労働条件闘争の項目への盛り込み

加盟組合全体で、春に労働条件の改善要求を出す際に、全組合が統一で盛り込む 9 項目の一つとして、ハラスメント対策が掲げられている。これは、各年度において重点的に取り組むべき項目として、ハラスメント対策が認められていることを意味する。

・セクハラ・パワハラ撲滅をテーマとした標語を懸賞付きで募集

⇒2009 年度から毎年、加盟組合員からセクハラとパワハラに関する標語をそれぞれ募集。優秀作品を選定、表彰する。2011 年度は、パワハラについて 2,183 点の応募があった。年々応募数が増えており、関心の高さがうかがえる。

(2011 年度選定優秀作品 (パワハラ部門))

「忘れるな “上司と部下” は “人と人”」(東洋紡績労働組合 堅田支部 松永真美さん)

「その一言 自分に向けて いえますか?」(ダイエーユニオン 上磯店支部 森谷健彦さん)

「無関心、それも立派なパワハラです」(マックスバリュ中部労働組合 矢野麻実さん)

・総合相談窓口「なんでも相談ダイヤル」を設置

ハラスメントに限らない相談窓口を設けており、1ヶ月あたり約 100 件の相談が寄せられている。うち、「セクハラ・パワハラ」に関しては、2011 年 1~4 月において、毎月 4~9 件ほどの相談が寄せられている。

4. 今後の課題

加盟組合から、ハラスメント対策に関する好事例集を作成してほしいという要望が上がってきた。今後この好事例集の作成に取り組みたい。

UI ゼンセン同盟『職場のハラスメント対策ハンドブック』(2009年5月) より

2. ハラスメント発生防止にむけた労働組合の取り組み

(1) ハラスメント発生防止のための研修会・学習会の実施

ハラスメント対策に取り組むには、この問題に対する正しい理解が必要である。そのための効果的な方法は、組合として定期的な研修や検討の場を設け、問題の十分な理解を深めることである。研修会・学習会をより実効あるものにするためには、その対象を組合役員と組合員にわけて、それぞれ実施することが必要である。

1) 組合役員対象の研修会・学習会の実施

組合役員に対する研修は、労働組合としてハラスメント発生を防止していく体制を整備し、問題認識を共有化するためにも重要である。

＜研修会の主な内容例＞

- ハラスメントの基本的概念や問題の本質
- 組合員の人権や労働条件、精神面に及ぼす影響
- 解決に向けての取り組み・等

2) 組合員対象の研修会・学習会の実施

組合員に対する研修は、ハラスメントの正しい理解はもちろんのこと、個人の人権や就業環境を含む労働条件、精神面に重大な影響を及ぼす問題であることを啓発することが中心となる。また、ハラスメント問題の背景にある性や雇用区分別の誤った固定観念や役割分担意識についても、正しい理解を得るようにならなければならない。

研修会の実施にあたっては、男女双方を交え、意見交換や討論が行われることが効果的である。また、定期的な組合員研修時や新入組合員研修時等の研修実施も有効である。

3) 会社への要請

セクシュアルハラスメント防止に関する事業主の方針の明確化及びその周知・啓発の配慮が、男女雇用機会均等法に義務づけられた。研修・講習などについては、労働組合として取り組むと同時に、事業主に対しても実施を要請することが必要である。対象として、全従業員、管理職、昇格時の従業員、新入社員、契約更新時のパートタイマー等が考えられる。まずは、事業主、役員など経営トップが、この問題の重要性を理解することが重要である。会社としての配慮を欠いた場合は、加害者のみならず会社も重大な責任が問われることも、労使で正しく認識しなければならない。

(2) 積極的なPR活動の展開

ハラスメント問題に関する意識や関心を高めるためには、多様な媒体を使ったPR活動の強化が有効である。

1) PR活動の取り組み例

- 組合機関紙・誌への掲載
- ポスター、ちらし、パンフレット等の作成
- 標語、キャッチコピーの募集、キャンペーン活動の実施 等

2) 会社への要請

社内報、パンフレットなど、広報または啓発のための資料等に職場におけるハラスメントに関する事項を記載し、配布することを会社に要請することが必要である。ハラスメント防止対策の第1歩は「セクシュアルハラスメントを絶対に許さない」とする企業の方針を明確にし、その方針を全従業員に向けて周知することである。

(3) アンケート調査の実施

「この職場にはハラスメントはないし、これからも起こり得ない」という意識がある職場で、ハラスメントが発生してしまった場合、適切に対応されない場合も考えられる。ハラスメント防止のための最初の取り組みとして、まずは職場の実態を把握するためのアンケート調査の実施が有効である。従業員も生の意見を取り入れることで、有意義な取り組みにつながります。

実施にあたっては、次の点に留意が必要である。

1) アンケートの目的の明確化

実施にあたり、ハラスメント防止について検討するための調査であることを明確にすることが重要である。

2) プライバシーの保護

アンケートを実施すると個人名が書かれることがあるなど、ハラスメントを受けた側にとっても、行った側にとっても、個人のプライバシーに深く関わる問題であるということに配慮が必要である。

回収にあたっては、次の点を検討されたい。

- 無記名にする
- 回収ボックスを用意する
- 調査用紙と一緒に返信用の封筒を渡す
- 回収用の封筒はノリやホッチキスで止める
- 職場委員が回収に回る

3) 組合員全体を対象としたアンケート調査の実施

実態を正確に把握するためにも、組合員全体を対象とすることが望ましいといえる。また、セクシュアルハラスメントの被害者の多くは女性だが、男女の意識のギャップを調査するためにも、女性のみを対象とするのではなく、男性に対しても実施することが重要である。

4) 答えやすい内容にする

職場の実態を把握するためにも、○×で答えるなど、答えやすい内容にするよう工夫が必要である。セクシュアルハラスメントに関するアンケートについては下記の例を参考されたい。

5) 事後の対応

急を要する事態が訴えられた場合等は、速やかに対処しなければならない。事後の対応については、アンケート調査の実施前に検討しておく必要がある。調査の結果、ハラスメントの被害等が現れていないからといって、ハラスメント防止の取り組みを行わなくてもよいということではない。常に働きやすい職場づくりを進めることが大切である。

6) 会社への要請

アンケート調査の実施にあたっては、非組合員を含めて対象とするなど、会社と協力して実施することも重要である。

セクシュアルハラスメントに関するアンケート（例）

該当する番号を選んで○印をつけてください

Q 1. あなたの年齢層は？

- 1. 10代 2. 20代 3. 30代 4. 40代 5. 50代 6. 60代以上

Q 2. あなたは独身ですか既婚者ですか？

- 1. 独身 2. 既婚者

Q 3. あなたは女性ですか男性ですか？

- 1. 女性 2. 男性

Q 4. あなたは「セクシュアルハラスメント」という言葉を知っていますか？

- 1. 言葉もその内容もよく知っている
- 2. 言葉は知っているが、内容はよく知らない
- 3. 知らない

Q 5. あなたは職場でセクシュアルハラスメントを受けた経験がありますか？

- 1. 経験がある
- 2. 経験がない

〔Q 6～Q 10は、Q 5で「経験あり」の場合のみ回答してください〕

Q 6. どのようなセクシュアルハラスメントを受けましたか？（あてはまるものすべて○をつけてください）

1. 性的な冗談やからかい等
2. 食事やデートへの執拗な誘い
3. 性的な含みのある手紙や電話を執拗に受けた
4. いやらしい目で見られた
5. 私生活上のプライバシーに関わる事柄について質問されたり、不愉快な話をされた
6. 「性的にふしだらだ」等と性的な噂を流された
7. 性的関係を持つことを要求された
8. 身体に触られた、抱きつかれた
9. ヌード写真等を見せられたり、机や壁に掲示されたりして、不愉快な気持ちにさせられた
10. その他（自由記入）

Q 7. どの程度ありましたか？

1. まれにあった
2. 時々あった
3. しばしばあった

Q 8. セクシュアルハラスメントを行った相手は誰ですか？

1. 同僚
2. 仕事上の先輩
3. 部下
4. 直属の上司
5. その他の管理職
6. 取引先の相手
7. 顧客
8. その他（自由記入）

Q 9. あなたはその時どのような対応をとりましたか？

1. 無視した
2. 相手にはっきりイヤだと伝えた
3. 「やめないと他の人に話す」等、何らかの行動をとると言った。
4. それとなくイヤだということを相手にわからせようとした
5. その他（自由記入）

Q 10. そのことについて、誰かに相談しましたか？

1. 親しい同僚や先輩に相談した
2. 友人や家族に相談した
3. 上司に相談した
4. 労働組合に相談した

5. 労政事務所や弁護士等、社外の人や機関に相談した
6. 上記以外に相談した（自由記入）
7. 相談しなかった

[全員にお伺いします]

Q11. 職場のセクシュアルハラスメントをなくしていくためには何をしていけば良いと思いま
すか（自由記入）

ご協力ありがとうございました

(4) ハラスメント発生防止についての労働組合・会社の考え方の明確化

1) 労働組合としての考え方の明確化

ハラスメントは雇用上の労働問題であり、ハラスメントのない職場づくりは労働者が快適に働くために大切なことである。労働組合として取り組むべき重要な課題であることを確認・宣言し、ハラスメント防止についての取り組み方針を決定し、その防止のための積極的な取り組みが必要である。

2) 会社への要請

男女雇用機会均等法において、セクシュアルハラスメント防止に関する事業主の方針の明確化が義務づけられた。会社に対して積極的に、方針を明確にするよう働きかけていかなければならない。

会社の方針の明確化の方法として、

- 従業員心得や必携、行動マニュアル等の服務上の規律を定めた文書に職場におけるセク
シュアルハラスメントに関する事項を記載し、配布または掲示する。
- 就業規則に職場におけるセクシュアルハラスメントに関する事項を規定する。（懲戒規定
についても検討する）
- 労使協定ないし労使共同宣言といった形式で取り組む。
等がある。

*セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント防止のため労使協定例は、資料集85～88頁
を参照。

(5) ハラスメントの相談・苦情への対応

相談・苦情への対応のために、労働組合・会社に相談窓口を設けることや苦情処理委員会での対応などルールを定めておくことが必要である。

1) 労働組合が相談を受けたとき

① 担当者

- 担当者を明確にしておく。同性に相談できることが望まれる。
- 担当者は、ハラスメントに対する十分な認識と理解を持つことが必要である。

② 相談を受けるにあたって

- 相談の方法は面談によるものに限定せず、電話や手紙、電子メール等でも対応するよう
にし、相談しやすくなるよう工夫することが必要である。
- 相談を受けたら、その人の立場に立ち、誠意を持って事情を聴き、助言すること。何よ
りも「きちんと話を聞く」といった姿勢が望まれる。
- 相談者の立場に立った真摯な対応をとること。
些細な内容と考えて、その場で拒絶したりするようなことがあれば、何の解決にもなら
ないどころか問題が悪化しかねない。
- 相談内容がハラスメントにあたらない場合やグレーゾーンの問題の場合でも、受け付け
を拒否せず、対応すること。
- 相談者がどのような解決を求めているのか確認すること。
- できるだけ速やかに対応すること。
- 相談した組合員とその相手方のプライバシーの保護を図ること。秘密が守られることを
組合員に向けて十分に周知しておくこと。
- 公正で客観的な立場から問題の処理を図ること。
- 相談を受けるにあたっては、簡単な受付票に記入してもらう（書いてみると相談者も気
持ちの整理ができる）ことが望まれるが、緊急を要する場合や電話での相談等、口頭で相
談を受ける場合もある。
- 担当者が記録する場合には、申し出た組合員にその内容を見せて確認してもらうこと。
- 必要な場合には、相談者に代わって事実を確認したり、相手方の話を聞くなど、できる
限り事実確認を行って助言すること。

③ 会社の窓口等との連携

- 会社の相談窓口ないし人事部門と連携できるような仕組みを、あらかじめ整備しておく
こと。
- 苦情処理委員会で処理することが適当と判断した場合は、相談者の承諾を得た上で苦情
処理委員会にて対応するなど、ルールを確認しておくこと。
- 会社の相談窓口の対応が不十分であったり、速やかな対応がはかられず組合員から相談
があった場合には、労働組合として会社に迅速かつ適切な対応を求めることが必要である。

2) 会社への要請

男女雇用機会均等法において、セクシュアルハラスメントに関する相談・苦情への対応、セ
クシュアルハラスメントが生じた場合の事後の迅速かつ適切な対応をすることへの配慮が、会
社に義務づけられている。企業規模の大小を問わず、すべての事業所の義務とされている。会
社に次のことを要請されたい。

① 相談・苦情の窓口の設置

①-1 窓口設置の周知

- 相談・苦情の窓口を設置し、従業員に周知すること。

②-2 担当者

- 担当者をあらかじめ定めておく。同性に相談できるようにすること。

- 相談担当者に対し、十分な知識と理解を持った専門の担当者としての研修を実施すること。

③-3 相談を受けるにあたって

- 相談の方法は面談によるものに限定せず、電話や手紙、電子メール等でも対応するようにして、相談しやすくなるよう工夫すること。
- 相談者の立場に立ち、誠意を持って事情を聴き、助言する。何よりも「きちんと話を聞く」といった姿勢が望まれる。
- 公正で客観的な立場から問題の処理を図ること。
- 相談者の立場に立った真摯な対応をとること。
些細な内容と考えて、その場で拒絶したりするようなことがあれば、何の解決にもならないどころか問題が悪化しかねない。そのような場合、適切な対応を怠った事業主の責任は重いものとなること。
- 相談内容がハラスメントにあたらない場合やグレーゾーンの問題の場合でも、受付を拒否せず、適切な対応をとること。
- 相談者がどのような解決を求めているのか確認すること。
- できるだけ速やかに対応すること。
- 相談者とその相手方のプライバシーの保護を図ること。秘密が守られることを従業員に向けて十分に周知しておくこと。
- 公正で客観的な立場から問題の処理を図ること。
- 相談を受けるにあたっては、相談者に簡単な受付票に記入してもらう（書いてみると相談者も気持ちの整理ができる）ことが望まれるが、緊急を要する場合や電話での相談等、口頭での相談も受けること。
- 担当者が記録する場合には、相談者にその内容を見せて確認すること。
- 相談・苦情に対応する担当者が事実関係の確認を行うこと。

事実確認に当たっては、

- ◇ 被害の継続・拡大を防ぐため、事実確認は迅速に開始すること。
- ◇ 事実確認の結果は客観的に判断する。先入観で評価したり、苦情を無視するようなことがあってはならないこと。
- ◇ 行為者とされる従業員に対し、ハラスメントの苦情申立てがあったことを伝え、その本人からも事情説明を受けて事の真意を確認すること。
- ◇ 行為者とされた者についても慎重かつ適切なアプローチをとること。
- ◇ 必要があれば他の従業員などから広く情報を得ること。
- ◇ 事実確認は関係者の名誉や人権等を不当に侵害することのないよう、慎重かつ相応の配慮を持って行うこと。
- ◇ 必要な場合は相談者の立場を考慮して適切な対応をとること。

② 苦情処理委員会の設置

- 苦情申し立てを受けたときは、苦情処理委員会で苦情の処理ができる。委員会の構成は労使双方、必ず男女で構成するものとすること。

- 既存の労使協議会等に苦情処理機関としての機能を付与することによって対応することも考えられる。
- ハラスメントを受けていると思う者、またはその発生の恐れがあると思う者は、苦情処理委員会に所定の文書に記入し申し出ることができる。ただし、口頭の申し立てによってもこれを行うことができる。また、申し出は直接被害を受けている従業員だけでなく、他の従業員が被害を受けている人に代わって申し出ることもできること。
- 苦情の申し立てを受けたときは、関係者による事情聴取を行うなど適切な調査活動によって、迅速に案件を処理しなければならないこと。
- 苦情処理については、双方のプライバシーを保護するために原則として非公開とすること。
- 相談または苦情を申出たことを理由としてその者に不利益な取り扱いをしてはならないこと。

③ 事後の対応

- 事後の措置は、被害者が被った不利益の回復を図り、できるならば当事者間の関係を改善し、健全な職場環境の回復をめざすこと。
- 事後の措置は、とりわけ被害者にとって適切かつ効果的な解決となるような観点から行うこと。
具体例として、
 - ◇ 直接加害者本人に、またはその上司を通じて注意を促すなどして、問題となるいる行動を中止させ、謝罪させること。
 - ◇ 当事者にお互いの考え方や職場の状況を理解させるためのカウンセリングを行うこと。
 - ◇ 当事者を引き離すための配置転換等、人事処遇面において配慮する等、関係の改善に向けての措置を講ずること。
 - ◇ 被害者が労働条件などで不利益を受けている場合には、その回復を図ること。
 - ◇ 被害者は精神的に多くのダメージを受けることが多く、場合によっては被害者に対するメンタルケアも行うこと。
 - ◇ 加害者が顧客や取引先の相手ならば、被害者の配置転換等を考慮し、場合によっては、相手企業の管理者に苦情を申し入れること。

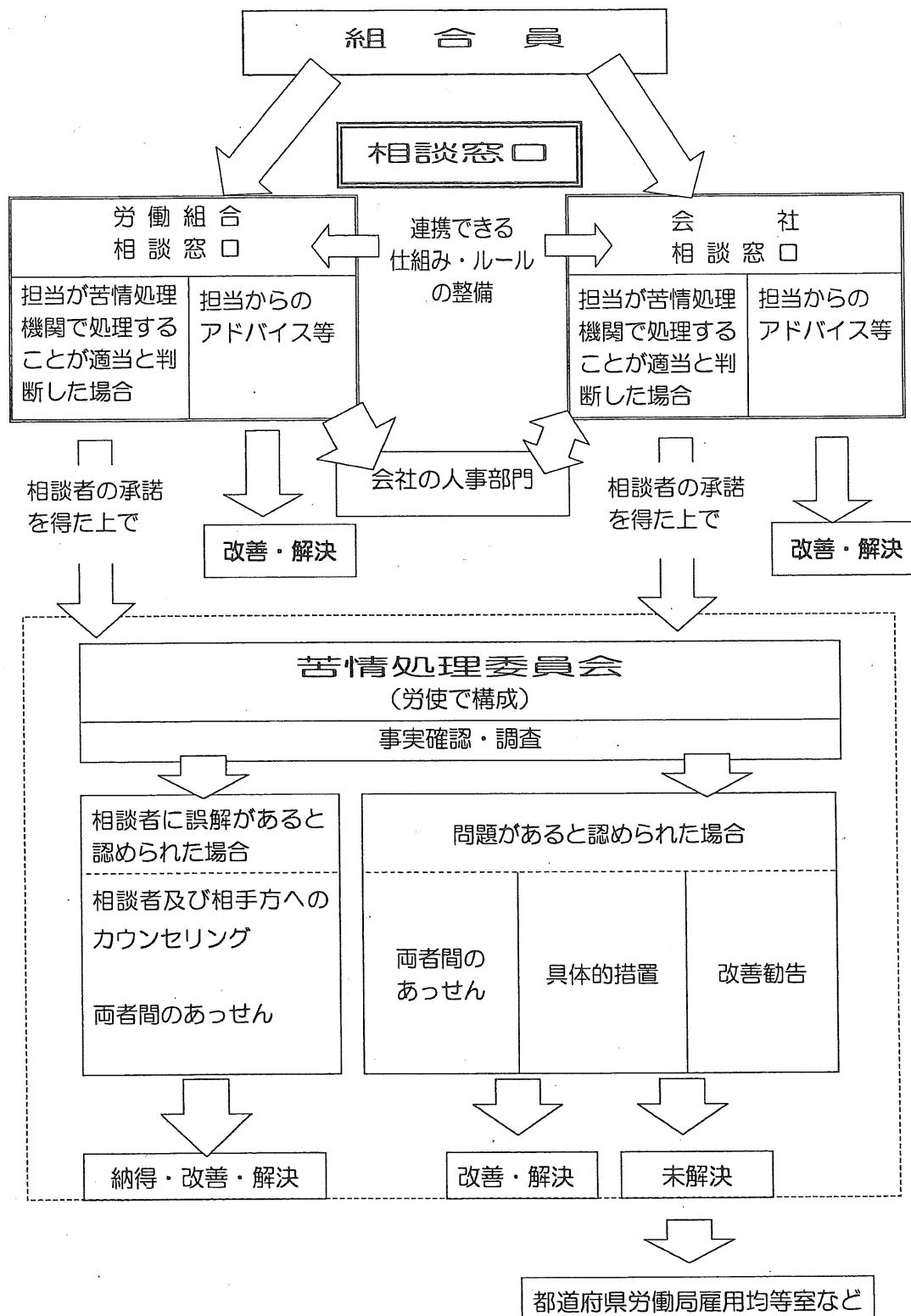
(6) ハラスメント被害遭遇時の留意点の周知

従業員がハラスメント被害に遭ったら以下の点に留意し、早期の解決に努めるよう周知させることが必要である。

- ① 意思表示をはっきりし、嫌なことは嫌と言うこと。不快に思ったら、率直に相手に伝えること。
不快な性的言動を無視したり受け流したり、黙って我慢していくは、嫌がっていることが相手に伝わらない。勇気を持って、その場で意思表示すること。
意思表示する際には、次の点に気をつけること。
 - ◇ 「意に反する」ということを繰り返し意思表示する。

- ◇ セクシュアルハラスメントを行った相手の人格を否定するのではなく、どういう言動が不快なのかを指摘する。
 - ◇ セクシュアルハラスメントを行った相手にどうしてほしいか、誤解を生じないように伝える。
 - ◇ セクシュアルハラスメントを行った相手に「あなたは失礼だ」ではなく、「あなたのその行為が失礼だ」と落ち着いて伝える。
- ② 記録を残すこと、証拠となるものがあれば残すこと。
- ③ 問題を紙に書いて整理すること。
- 問題を整理する際には、次の点に気をつけること。
- ◇ あまり自分を責めないようにする。
 - ◇ 事実を正確かつ具体的に説明できるようにする。
 - ◇ どのような解決を求めているのか、自分の考えをはっきりさせる。
- ④ 一人で悩まず、信頼できる人に相談すること。
- (同じような被害にあっている人がいるかもしれない)
- ⑤ 労働組合に相談すること。
- ⑥ 上司や企業のハラスメント相談窓口に相談すること。
- ⑦ 取引先や顧客から受けたセクシュアルハラスメントの場合には、早めに自分の会社の上司やセクシュアルハラスメント相談窓口に相談し、会社としての対応を求めること。個人の対応では、仕事を巻き込んだトラブルにも発展しかねない。

苦情・相談への対応



パワーハラスメントに関する協定（例）

○○労働組合と○○株式会社は、パワーハラスメントに関する事項に関し、下記のとおり協定する。

記

1. 目的

会社はパワーハラスメント行為の問題を認識し、その防止について定めパワーハラスメントのない快適な職場環境の実現に努力することとする。

2. パワーハラスメントの防止

会社は、この規定において以下の行為をパワーハラスメントと規定し、その発生を防止する。

「職場における地位や職権など相手に対しての何らかの優位性を発揮できる力を背景にして、本来業務の範疇を超えて、継続的に、人格と尊厳を傷つける行為を行い、就労者の働く環境を悪化させる、あるいは雇用不安を与えること」。

3. パワーハラスメントの禁止

従業員は、いかなる場合においても、次の各号に該当するパワーハラスメント行為を行ってはならない。

- (1) 身体的暴力行為を行うこと
- (2) 違法行為を強要すること
- (3) 人格を著しく傷つける発言を繰り返し行うこと
- (4) 人格を著しく傷つける噂を社内・外に流布すること
- (5) 明らかに達成することが不可能な職務を一方的に与えること
- (6) 合理的な理由なしに一定の期間仕事を与えないこと
- (7) 故意に必要な情報を与えない、連絡事項を伝えない等の行為を繰り返し、職務の遂行を妨害すること
- (8) 発言を無視する等、職場内で孤立させる行為を繰り返し、精神的苦痛を与えること
- (9) 業務上の必要性がないことを強制的に行わせること
- (10) その他前各号に準ずる言動を行うこと

4. 方針の明確化及びその周知・啓発

会社は、職場におけるパワーハラスメントに関する方針を明確にし、全従業員に対してその方針の周知・啓発を行う。

5. 相談・苦情への対応

会社は、パワーハラスメントを受けた従業員からの相談・苦情対応の「相談窓口」を社内（外）

に設置し、相談担当者の研修、啓発活動を行う。また、会社は、相談・苦情に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応する。

6. 相談

職場においてパワーハラスメントを受けた従業員は「相談窓口」に書面または口頭で相談を申し出ることが出来る。

- (1) 相談を受けた相談担当者は、相談者の相談内容や個人情報についてみだりに第三者に漏洩してはならない。
- (2) 相談担当者は、相談の内容に応じて迅速かつ適切に問題に対処しなければならない。

7. 苦情申し立て

パワーハラスメントを受けていると思う者、またはその発生の恐れがあると思う者は、苦情処理委員会に所定の文書に記入し申し出る事ができる。ただし、口頭の申し立てによってもこれを行なうことができる。

また、申し出は直接被害を受けている社員だけでなく、他の社員が被害を受けている社員に代わって申し出ることもできる。

8. 苦情の処理

苦情の申し立てを受けたときは、関係者による事情聴取を行うなど適切な調査活動によって、迅速に案件を処理しなければならない。

苦情処理については、双方のプライバシーを保護するため、原則として非公開とする。

9. 不利益取り扱いの禁止

会社は、職場におけるパワーハラスメントに関して相談をし、または苦情を申し出たこと等を理由として、そのものを不利益に取り扱ってはならない。

10. この協定は、平成21年〇月〇日より施行する。

以上

平成21年〇月〇日

〇〇株式会社

代表取締役社長 〇〇〇〇 印

〇〇労働組合

中央執行委員長 〇〇〇〇 印