

身体障害者相談員研修会

「ハラスメントについて」

多久島岩崎法律事務所

弁護士 岩崎 雄 大

～はじめに～

1 さまざまなハラスメント

- ・セクシュアルハラスメント・パワーハラスメント（職場）
- ・アカデミックハラスメント（教育機関）
- ・モラルハラスメント（家庭）
- ・カスタマーハラスメント（店）

2 主な要因

- ① 価値基準・社会通念の変化
→ 「虐待」「いじめ」「差別」
- ② 権利意識の向上

3 最近の風潮

- ① 言葉として普及したことにより、言いやすくなった
- ② 形式的にあてはめることも容易になった
→ 線引きが難しい、職場環境の悪化・萎縮にもなり得る
- ③ コンプライアンスとしての事後対応の重要性
→ 社会的評価の低下（企業、自治体トップ）

4 ハラスメントの構造

いつ、だれが、だれに、どのようなことを、どのような状況で
どのようにしたのか、言ったのか

+

証拠上 認定できる事実が「ハラスメント」と評価できるか

第1 セクシュアルハラスメント

1 セクシュアルハラスメントとは

相手の意に反する性的な言動（男女雇用機会均等法）

① 「意に反する」

以下の弁明（言い訳）は通らない

- ・相手に嫌だと言われなかった（嫌な顔をしていなかった）
- ・セクハラになるとは思っていなかった

② 「性的な言動」

- ・必要なく身体へ接触する
- ・性的な事実関係を尋ねる
- ・性的な冗談、からかい、食事、デートへの執拗な誘い
- ・わいせつなものを配布・掲載

2 最近 特に注意が必要な言動

- ① 妊娠、出産、育児、介護等に関するもの
- ② 性別による役割分担意識に基づくもの
- ③ 容姿への言及、性的指向・性自認に関するもの

3 問題になりやすいケース（プライベートとの境界線）

- ① 休日に職場以外の場所で行われる懇親会
- ② オンライン会議
- ③ LineなどのSNS

4 行為者の重い責任

裁判でも 重い懲戒処分が無効にならない

- ・平成27年2月26日最高裁判決（海遊館）
- ・平成30年11月6日最高裁判決（加古川市）

第2 パワーハラスメント

1 パワーハラスメントとは？

（1）改正労働施策総合推進法30条の2第1項（R2.6施行）

- ① 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って
- ② **業務上必要かつ相当の範囲を超えたものにより**
- ③ その雇用する労働者の就業環境が害されること

（2）パワハラの種類

- ① 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ② 精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）
- ③ 人間関係からの切り離し（隔離・仲間外し・無視）
- ④ 過大な要求（不必要・不可能なことの要求等）
- ⑤ 過小な要求（能力や経験をかけ離れた仕事を命じること等）
- ⑥ 個への過剰な侵害（部下の私生活に対する不当な介入）

※ 分類であって要件ではない！

形式的に上記類型にあてはめるような主張の増加

(3)「業務上必要かつ相当の範囲を超えたもの」(前記1(1)②の要件)

「業務上の必要性」を欠く場合とは？

→ 業務とは無関係な動機・目的に基づく場合

例) 私怨・内部通報を行ったこと等を理由とするもの

「業務上の相当性」を欠く場合とは？

→ 業務上の指導・注意・教育・叱責等を目的とする場合でも、
その態様・方法が相当性を欠く場合

例) 「叱咤激励」を趣旨とする部下へのメール

- ・ 本人だけでなく同僚にも送信
- ・ 退職勧告とも受け取れる内容
- ・ 人の気持ちを逆撫でする侮辱的言辞

(東京高等裁判所 平成17年4月20日判決)

< 注意点 >

業務上の注意や指導を目的とするものであっても(悪意はなかったとしても)、態様・方法が相当性を欠けばパワハラになる。

- ・ 相手の業務量、業務の進捗状況
 - ・ 相手の健康状態
 - ・ 指導のタイミング・指導の場所・指導の方法
 - ・ 事後のフォロー
- ※ 典型例 そんな言い方しなくてもいいのに・・・
- ※ いわゆる「悪気のない加害者」のケース

2 主観面の位置づけ

(1) 指導等をする側の主観面

- ・注意や指導が目的だったとしても、それだけでパワハラが否定されるわけではない

(2) 指導等を受ける側の主観面

- ・注意等を受けた側が不満・不快に思ったとしても、それだけでパワハラが成立するわけではない

「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り、そのため、Aが、原告を責任ある常勤スタッフとして育てるため、単純ミスを繰り返す原告に対して、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はできない」

(平成21年10月15日東京地方裁判所判決)

- ・注意等を受けた側がパワハラではないと思ったとしても、客観的に相当性を欠いていれば、その言動を見聞きした他の職員との関係でパワハラが成立し得る

(平成29年10月18日東京高等裁判所判決)

第3 カスタマーハラスメントと「合理的配慮」

1 東京都カスタマー・ハラスメント防止条例

- ・ 令和6年10月4日成立
- ・ 令和7年4月1日施行

カスタマーハラスメントの定義

「顧客等から就業者に対する、「著しい迷惑行為」であり、就業環境を害するもの」（2条5号）

「著しい迷惑行為」とは？

暴行、脅迫その他の「違法な行為」又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の「不当な行為」（2条4号）

以下、「カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）」（R6・12）より

「違法な行為」

暴行、傷害、脅迫、強要、名誉毀損、侮辱、威力業務妨害、不退去等の刑法や特別刑法に規定する行為

「不当な行為」

- ① 顧客等の要求内容が妥当性を欠く
 - ・ 就業者が提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
 - ・ 要求内容が、就業者の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

② 要求内容の妥当性にかかわらず、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当である

- ・身体的な攻撃
- ・精神的な攻撃
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・執拗（継続的）な言動
- ・拘束する行動
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・就業者個人への攻撃や嫌がらせ

③ 要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当である

- ・過度な商品交換の要求
- ・過度な金銭補償の要求
- ・過度な謝罪の要求
- ・その他不可能な行為や抽象的な行為の要求

2 合理的配慮との関係

< 条例のポイント >

① カスタマーハラスメントの禁止

「何人も、あらゆる場において、カスタマーハラスメントを行ってはならない」（4条）

※ 条例自体に罰則はなし

※ 行為によっては刑法等により処罰される可能性がある

② 顧客等への配慮

「この条例の適用に当たっては、顧客等の権利を不当に侵害しないように留意しなければならない」（5条）

資料 ガイドライン（抜粋）

<気になる最近の動き・・・>

- ・氏名を公表する制裁措置を盛り込んだ条例を検討（三重県桑名市）
- ・カスタマーハラスメントの「防止対策」として、庁舎内での撮影や録音を禁止する自治体が増えているとの報道あり

～終わりに～

- ① ハラスメントは「評価」の問題
- ② 評価の物差しは社会通念や世間相場によって変わってくる
- ③ 物差しが変われば結論も変わる

未然に防止するためには、今の物差しと「自分の物差し」との間にズレがないか、定期的に意識することが大切！

ご静聴いただき有難うございました。

以 上