

ハラスメント対応について

Confidential

株式会社Mediplatの許可無く対外的に参照・配布しないでください

- 相談体制の整備等の雇用管理上必要な措置を講じることを事業主に義務付け

日本経済新聞

ハラスメント 実態・対策は？ パワハラ、会社に防止義務

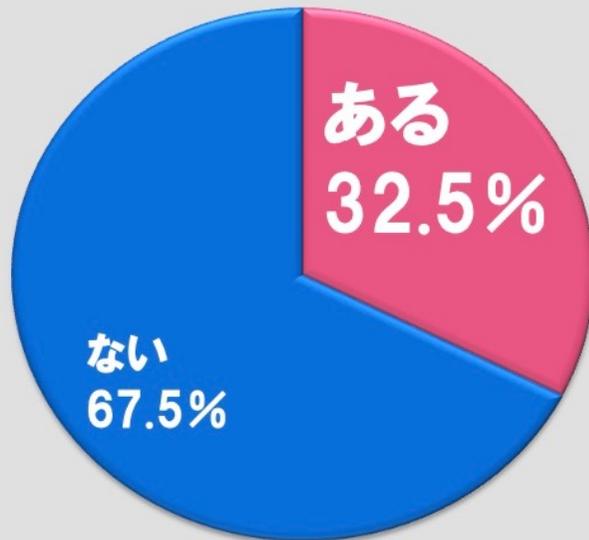
渋谷 高弘

+ フォローする

2020年9月26日 2:00 [有料会員限定]

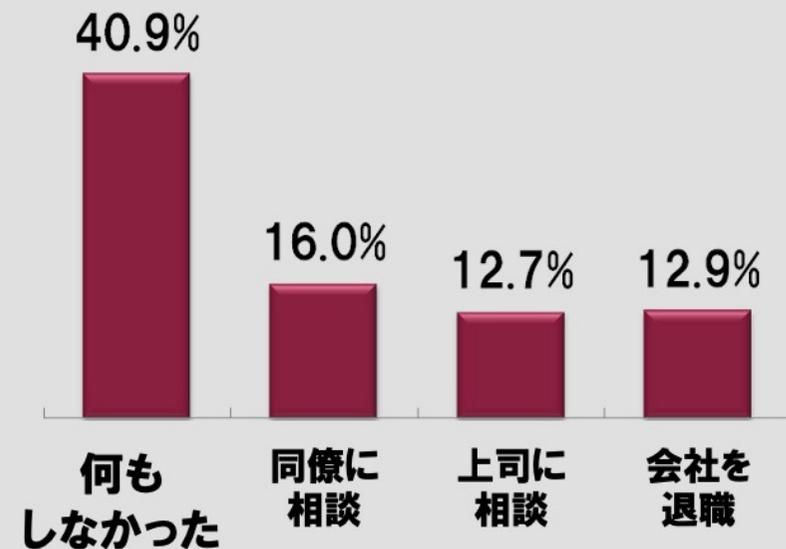


過去3年間にパワハラを受けたことはありますか？



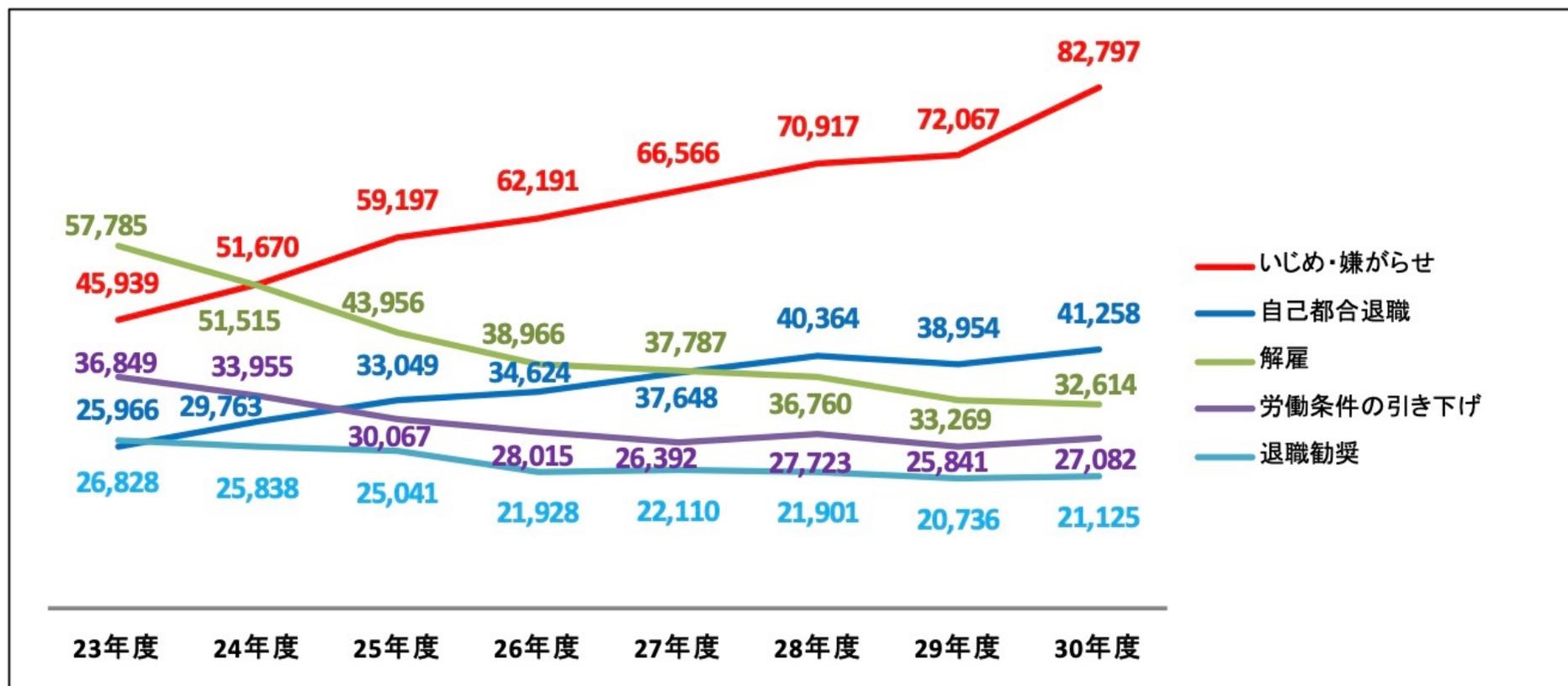
(平成28年度 厚生労働省「職場のパワーハラスメントに関する実態調査」従業員調査より)
(回答:10,000人)

そのパワハラを受けた後どうしましたか？ (複数回答)



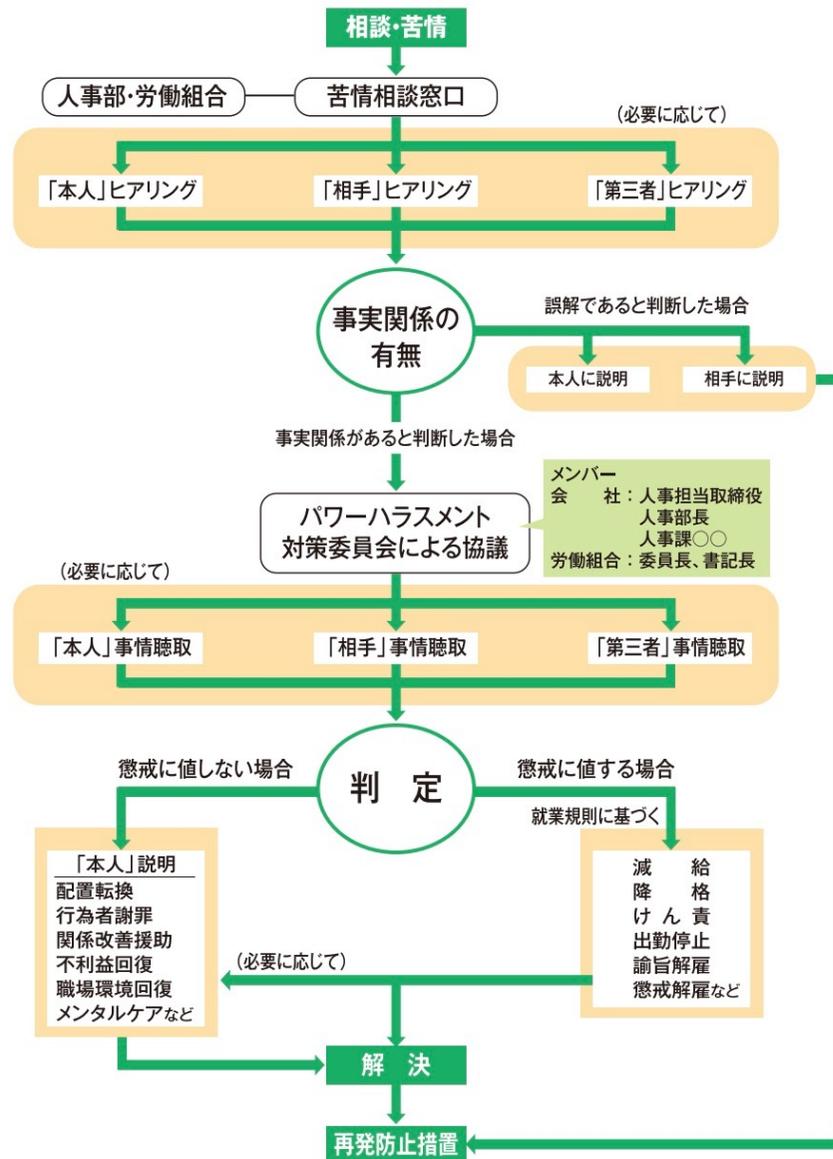
(平成28年度 厚生労働省「職場のパワーハラスメントに関する実態調査」従業員調査より)
(回答:3,250人(過去3年間にパワハラを受けたと回答した者))

■ 「いじめ・嫌がらせ」に関する紛争が急増



(厚生労働省「平成30年度個別労働紛争解決制度施行状況」より)

代表的な言動の種類	該当すると考えられる例	該当しないと考えられる例
(1) 身体的な攻撃(暴行・傷害)	① 殴打、足蹴りを行う ②相手に物を投げつける	① 誤ってぶつかる
(2) 精神的な攻撃 (脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言)	① 人格を否定するような言動を行う。相手の性的指向・性自認に関する侮辱的な言動を含む。 ② 業務の遂行に関する必要以上に長時間にわたる厳しい叱責を繰り返す ③ 他の労働者の面前における大声での威圧的な叱責を繰り返す ④ 相手の能力を否定し、罵倒するような内容の電子メール等を当該相手を含む複数の労働者宛てに送信	① 遅刻など社会的ルールを欠いた言動が見られ、再三注意してもそれが改善されない労働者に対して一定程度強く注意 ② その企業の業務の内容や性質等に照らして重大な問題行動を行った労働者に対して、一定程度強く注意
(3) 人間関係からの切り離し (隔離・仲間外し・無視)	① 自身の意に沿わない労働者に対して、仕事を外し、長期間にわたり、別室に隔離したり、自宅研修させたりする ② 一人の労働者に対して同僚が集団で無視をし、職場で孤立させる	① 新規に採用した労働者を育成するために短期間集中的に別室で研修等の教育を実施する ② 懲戒規定に基づき処分を受けた労働者に対し、通常の業務に復帰させるために、その前に、一時的に別室で必要な研修を受けさせる
(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)	① 長期間にわたる、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下での勤務に直接関係のない作業を命ずる ② 新卒採用者に対し、必要な教育を行わないまま到底対応できないレベルの業績目標を課し、達成できなかったことに対し厳しく叱責する ③ 労働者に業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせる	① 労働者を育成するために現状よりも少し高いレベルの業務を任せる ② 業務の繁忙期に、業務上の必要性から、当該業務の担当者に通常時よりも一定程度多い業務の処理を任せる
(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)	① 管理職である労働者を退職させるため、誰でも遂行可能な業務を行わせる ② 気に入らない労働者に対して嫌がらせのために仕事を与えない	① 労働者の能力に応じて、一定程度業務内容や業務量を軽減する
(6) 個の侵害 (私的なことに過度に立ち入ること)	① 労働者を職場外でも継続的に監視したり、私物の写真撮影をしたりする ② 労働者の性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の労働者に暴露する	① 労働者への配慮を目的として、労働者の家族の状況等についてヒアリングを行う ② 労働者の了解を得て、当該労働者の機微な個人情報(左記)について、必要な範囲で人事労務部門の担当者に伝達し、配慮を促す



「ヒアリング」が続く。。

↓

ヒアリングの際のポイントや具体的な対応例を知っておく
(ハラスメント対応に限らず、普段の上司・部下の会話でも役に立つ)

ヒアリング対応ポイント① 面談時間

- 1回あたりの長さを長く持ちすぎない（45-50分まで）*
- 話が終わっていない場合は、機会を改めて実施
- 長すぎると、ポイントが散乱したり、感情的になりやすくなる



* 厚生労働省. 「パワーハラスメント社内相談窓口の設置と運用のポイント」より

- 面談を行っていく上での“ルール”を伝える
 - 面談を行う目的：事実関係の確認、心的負担の把握・サポート
 - 個人情報の取扱い：「すべてを筒抜けにするものではない」



ヒアリング対応ポイント③ 「理解する人」になる

- 「自分のことを理解してくれようとしている」と思ってもらうことが最重要
- “支援する”というよりは、“理解していることを伝える”
- アドバイスは、上記が成立していないと本当の意味では理解されない
- 「傾聴」：ただ聞くだけでなく、相手の気持ちを理解して伝えることが重要

○ それは辛かったですよ
 X そこは言い返しても良いですね



ヒアリング対応ポイント④ その場で”判断”はしない

- 誰が良い・悪いなどの判断はヒアリングの場では行わない
 - 例：“嫁姑問題”の時に、「それは●側が正しい/悪い」と言ってしまったら・・・？



■ 「一般化」

- 聞きづらいことがある場合に有効
- 相手側に「自分はそう思われているのか」と誤解されるのを解く

こういう時、〇〇ということが
一般によくあたりするのですが、
あなたはどうですか？



- ハラスメントを受けている立場だけでなく、ハラスメントをしている本人も実は不調をきたした結果かも？
- 「事態を把握・判断して懲罰を！」だけでなく、むしろハラスメントが起きるキッカケとなった背景がないか確認する



Aさんの不調



Aさん→Bさんを
叱責



Bさんも不調

- 診断自体は、医師が実施していくが、
医師側につないだほうが良いかどうかのラインの目安を知っておく

睡眠

食欲

リフレッシュ
リラックス



■ 平時の様子だけでなく、出勤や業務の能率にも目を配る

欠勤・遅刻

遅刻・早退・欠勤が増えた

ミスの増加

前はこんなミスなかった

仕事の能率

パフォーマンスが急に落ちた

会話

会話量が減ってきた

表情

笑わない、表情が硬い
無理に笑おうとしている

離席の頻度

離席の頻度が多い

■ 厚生労働省. 「あかるい職場応援団」

- ハンドブックや社内相談窓口の設置と運用のポイントなどは手軽に読めてオススメ ([コチラ](#)よりダウンロード可能)

NO ハラスメント
ハラスメント裁判事例、他社の取組など
ハラスメント対策の総合情報サイト
あかるい職場応援団

あかるい職場応援団
公式Facebook

あかるい職場応援団
公式Twitter

検索ワード...
文字サイズ 小 中 大

厚生労働省
ひと、くらし、みらいのために

トップページ ハラスメント基本情報 ハラスメントで悩んでいる方 管理職の方 人事担当の方 その他 相談窓口のご案内 Q&A

「ハラスメントで困った」
悩んでいる方

「ハラスメントって言われた!」
管理職の方

「社内でハラスメント発生!」
人事担当の方