

## 平成21年5月・6月実施「いじめ・嫌がらせ」の相談の概況

神奈川県労働局

神奈川県労働局では、県内14カ所に総合労働相談コーナーを設け、労働条件等の相談を受けている。相談内容は、解雇・雇止め・退職勧奨等の雇用関係の終了に関するものや労働条件に関するもののほか、職場における「いじめ・嫌がらせ」の相談なども含み多岐にわたる。職場における「いじめ・嫌がらせ」は労働者個人の人格や尊厳を不当に傷付ける社会的にも許されない行為であるとともに、労働者の能力発揮を妨げるもので、企業にとっても職場秩序や業務の遂行を阻害し、企業のイメージの低下や信頼を失うなど、多くの損失をもたらす問題だといえる。近年「いじめ・嫌がらせ」の相談件数は、著しく増加しており、平成15年度には668件であったのに対し平成20年度には2,249件と件数にして3倍以上の増加、総相談件数に占める割合も5.9%から11.8%となっている。

神奈川県労働局ではそのような状況を踏まえ、平成21年5月・6月にいじめ・嫌がらせに受けた相談111件(111人)を相談者の協力のもと、分析し以下のとおりとりまとめた。

注：相談のうち、相談者の協力を得られたものをとりまとめたものであるため、必ずしも実際の相談件数とは一致しない。また、年齢等個人のプライバシーに関わる問いや事業場に関する情報については、相談者の協力を得られなかった項目もあるので、不明としているものもある。

### 神奈川県及び全国の民事上の個別労働紛争相談状況

		平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
神奈川県	相談件数	10,016	11,370	12,045	12,290	12,972	14,638
	紛争の内容別件数	11,253	12,761	14,353	15,201	16,337	19,000
	いじめ・嫌がらせ	668	859	1,249	1,435	1,853	2,249
	割合	5.9%	6.7%	8.7%	9.4%	11.3%	11.8%
全国	相談件数	140,822	160,166	176,429	187,387	197,904	236,993
	紛争の内容別件数	158,378	180,907	200,616	214,204	226,460	268,401
	いじめ・嫌がらせ	11,697	14,665	17,859	22,153	28,335	32,242
	割合	7.4%	8.1%	8.9%	10.3%	12.5%	12.0%

### 1 相談者(労働者)について

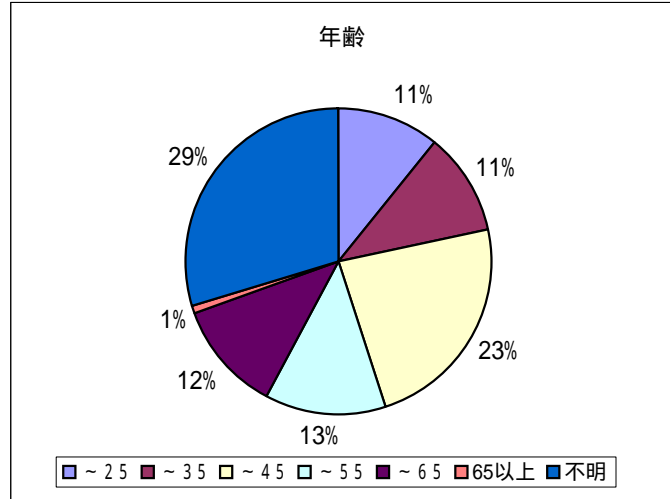
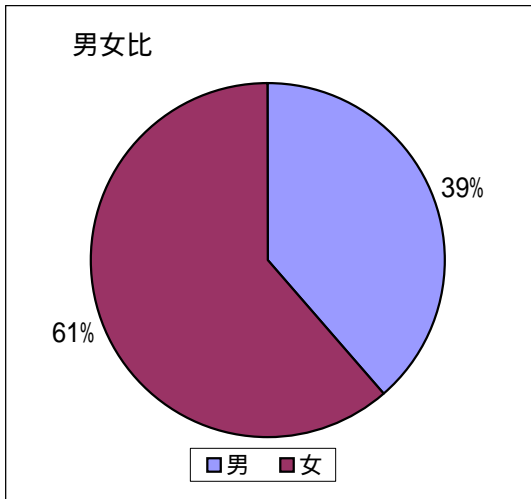
相談者111人を男女別にみると、女性からの相談が61.3%と多い。年齢については、36歳から45歳のいわゆる働き盛りの層からの相談が目立つが、65歳までの全ての年齢層から満遍なく相談があり、また在籍年数は3か月未満16人、1年未満26人と1年未満の者が全体の約4割(37.8%)を占めている。また、事業場内での立場は一般的に弱いと考えられるパート・アルバイト等からの相談が多いと思われたが、アンケート結果では正社員からの相談が51%と多数を占めた結果となった。

#### (1)性別

男	女	合計
43	68	111

#### (2)年齢

～25	～35	～45	～55	～65	65以上	不明	合計
12	12	26	14	13	1	33	111

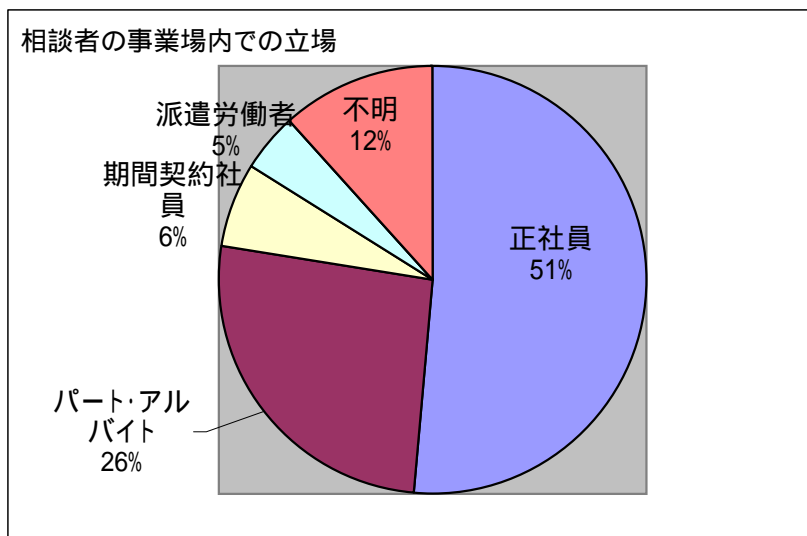


(3) 在籍年数

3ヵ月未満	1年未満	5年未満	10年未満	10年以上	不明	合計
16	26	27	8	16	18	111

(4) 相談者の事業場内での立場

正社員	パート・アルバイト	期間契約社員	派遣労働者	その他	不明	合計
57	29	7	5	0	13	111



2 事業場に関する事項

(1) 規模

いじめ・嫌がらせを受けた111人が所属する事業場の規模については10人以上50人未満が25件、10人未満が16件で計41件と多数を占めており、50人未満の事業場で多かった。

10人未満	50人未満	100人未満	300人未満	300人以上	不明	合計
16	25	7	11	5	47	111

(2)業種

相談者の勤務先を業種別にみたところ、「保健衛生業」(病院・社会福祉施設等)が25件、「商業」が21件、「教育研究業」が7件であり、第3次産業において半数以上を占めている。

製造業	鉱業	建設業	運輸交通業	貨物取扱業	農林業
6	0	2	1	1	0
畜産・水産業	商業	金融広告業	映画演劇業	通信業	教育研究業
0	21	4	0	1	7
保健衛生業	接客娯楽業	清掃と畜業	その他	不明	合計
25	5	5	7	26	111

3 「いじめ・嫌がらせ」について

上司から「いじめ・嫌がらせ」を受けているという事案が圧倒的に多い。同僚から「いじめ・嫌がらせ」を受けている事案も約半数は上司と一緒に進められている。また、部下から「いじめ・嫌がらせ」を受けているという2件も上司と一緒に進められているものであり、相談の多くは、上下関係を背景にしたいわゆるパワーハラスメントに該当する可能性がある。

注:パワーハラスメントとは株式会社クオレ・シー・キューブ代表岡田康子氏らを使い始めた言葉

(1)「いじめ・嫌がらせ」が始まった時期(入社後)

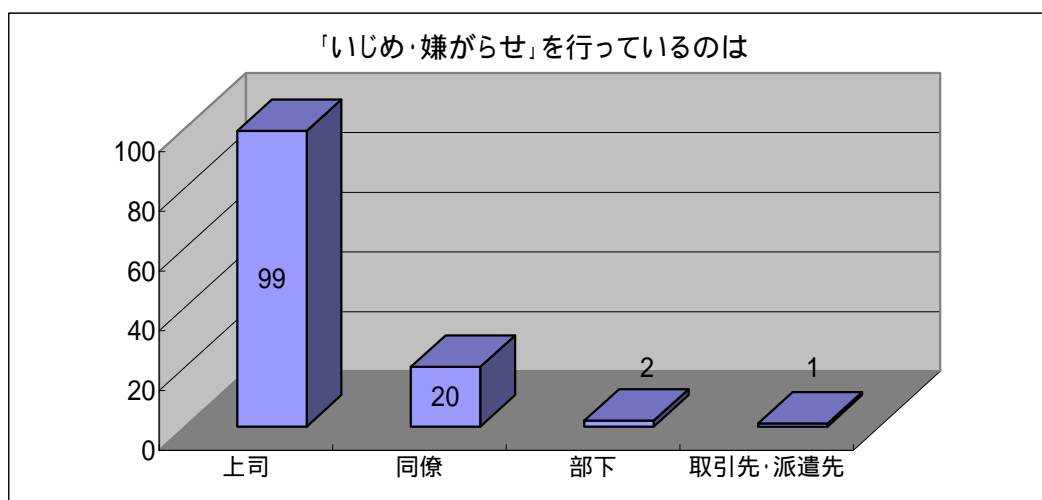
1か月以内	3ヵ月以内	6ヵ月以内	1年以内	1年～	不明	合計
22	21	17	7	33	11	111

(2)「いじめ・嫌がらせ」を行っているのは人数

1人	2人	3人以上	合計
71	13	27	111

(3)主に「いじめ・嫌がらせ」を行っている者の立場(複数回答可)

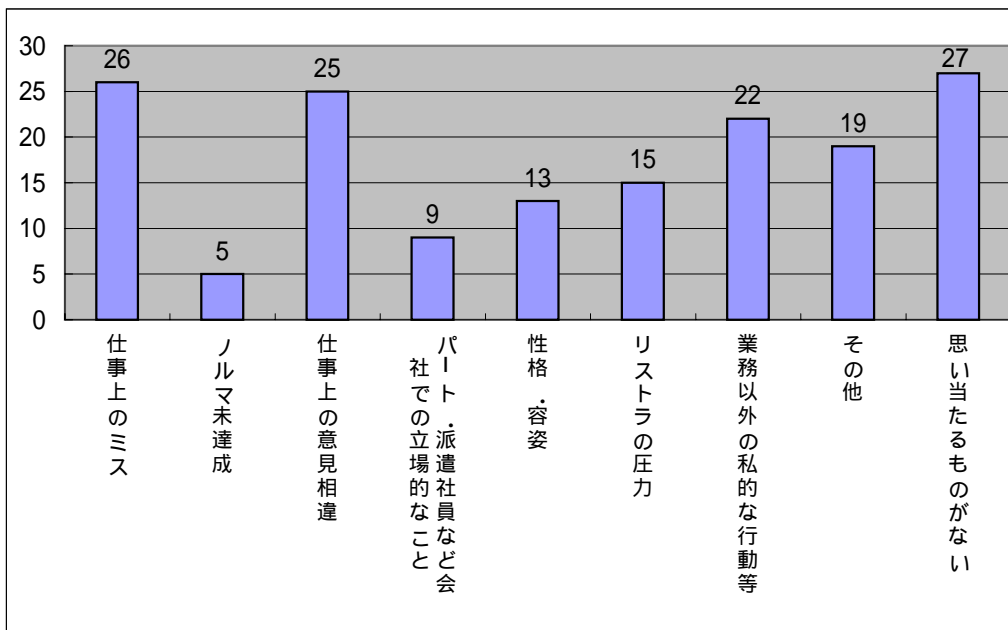
上司	同僚	部下	取引先・派遣先	合計
99	20	2	1	122



(4) 相談者の考える「いじめ・嫌がらせ」の原因・きっかけ(複数回答可)

「いじめ・嫌がらせ」の原因・きっかけについては、仕事上によるもの以外にも、「性格・容姿」によるものが13件、「業務以外の私的な行動等」によるものが22件あり、「思い当たるものがない」というのも27件ある。

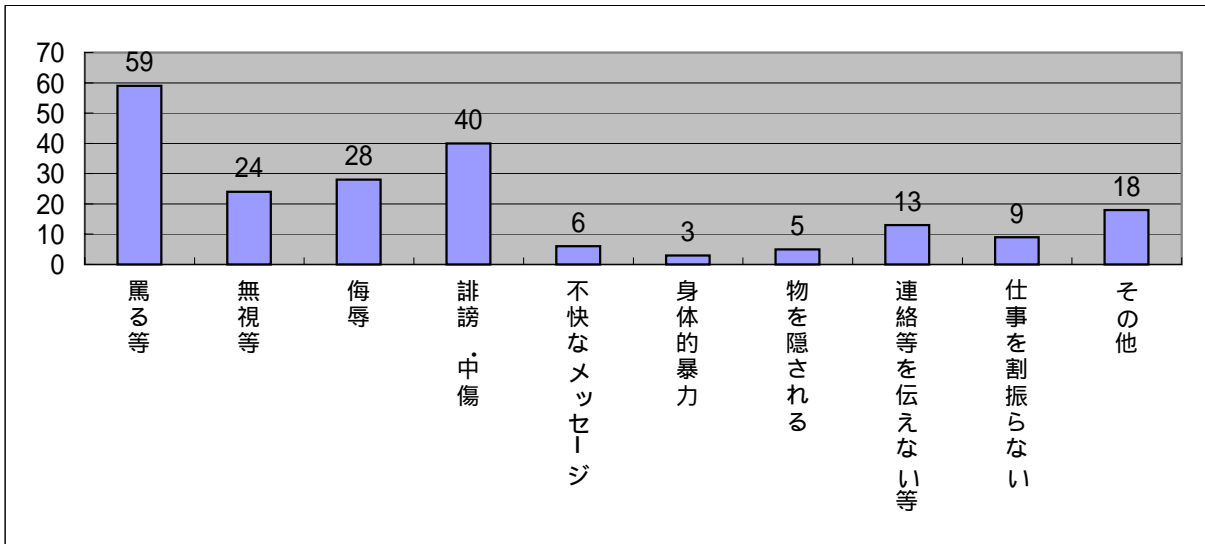
仕事上のミス	ノルマ未達成	仕事上の意見相違	パート・派遣社員など会社での立場的なこと	性格・容姿	リストラの圧力
26	5	25	9	13	15
業務以外の私的な行動等	その他	思い当たるものがない			合計
22	19	27			161



(5) 「いじめ・嫌がらせ」の具体的行動(複数回答可)

「いじめ・嫌がらせ」の具体的行動では、「罵る、怒鳴る、威嚇する」が59件と最も多く、次いで「誹謗・中傷」40件、「侮辱」28件、「無視・仲間はずれ」が24件と続いている。本人に対する直接的な行為である「罵る、怒鳴る、威嚇する」、「侮辱」、「殴打や身体的暴力」は90件と全体の50.8%と過半数を超えている。

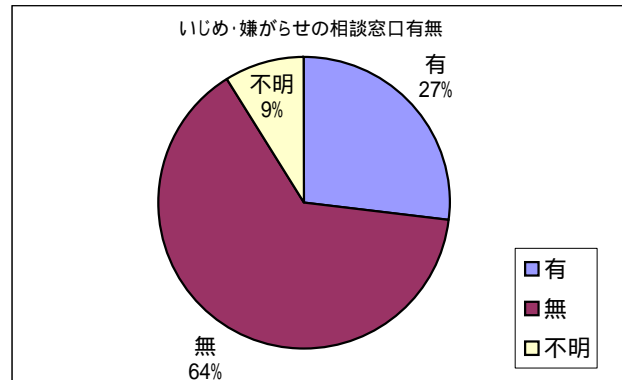
罵る、怒鳴る、威嚇する	誹謗・中傷	侮辱	メモやメールで不快なメッセージを送られる	殴打や身体的暴力	無視・仲間はずれ
59	40	28	6	3	24
物を隠される	仕事上の連絡・指示等を伝えない等	仕事を割振らない(シフトに入れない・回数を減らす等)	その他		合計
5	13	9	18		177



(6) 会社内の「いじめ・嫌がらせ」等の相談を受ける窓口の有無

相談窓口が無いという回答が71件と多数を占めたが、事業場(企業規模)が小さい事業場においては、相談窓口が無いという傾向が認められる。

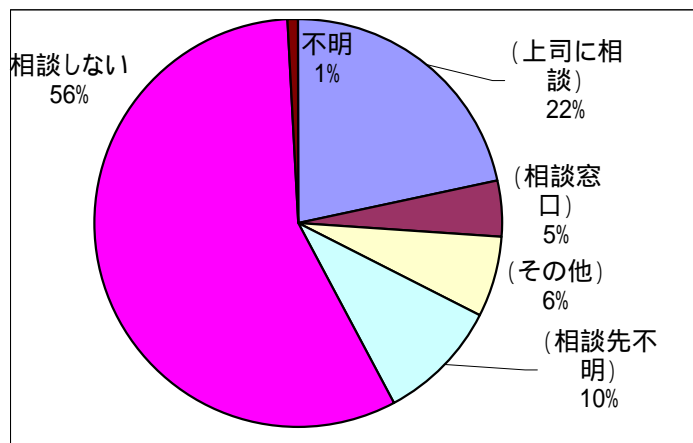
有	無	不明	合計
30	71	10	111



(7) 会社への相談状況

相談状況については、会社に「相談した」が47件に対し、「相談しない」が63件であり、相談しない人が若干上回っている。また、相談した人の中では「上司に相談」が一番多く半数以上を占めている。

相談した	(上司に相談)	(相談窓口)	(その他)	(相談先不明)	相談しない	不明	合計
47	24	5	7	11	63	1	111



(8) (7)で相談をしたときの、会社の対応状況

会社に相談をした47人のうち実に34人(72.3%)が会社が対応してくれないと回答をしている。会社が適切に対応し、問題が解決された事案については、そもそも相談コーナーに相談することはないと思われるので、社内での自主解決がどの程度図られているのかは、今回のアンケートからは判断できなかった。

対応してくれない	対応してくれた	(加害者に対して注意を行った)	(異動など)	(話し合い)	(処理中)	不明	合計
34	9	3	3	1	2	4	47

(9) (7)で相談しないと回答された方の会社へ相談をしない理由(複数回答可)

社内で相談をしていないという回答のうち、約三分之一が社長等の経営者からの「いじめ・嫌がらせ」を受けており、社内で相談できる状況にない様子が窺える。このような事案の場合、事業主の意識の改善が図られない限り、社内での自主的な解決は困難であると思われる。

「いじめ・嫌がらせ」を行っているのが社長など経営者なので、相談できる人がいない	会社に相談部署がない	相談をしても会社は何もしてくれないと思うから	相談をして会社が何らかの対応をしてくれても、加害者が逆恨みをして「いじめ・嫌がらせ」がひどくなる可能性があるから	その他	合計
24	11	17	11	7	70

#### 4 職場の「いじめ・嫌がらせ」対策について

「いじめ・嫌がらせ」について事業主が雇用管理上注意すべき点については、指針等明確に定められたものはありませんが、職場におけるセクシュアルハラスメント対策に関して、「事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置についての指針(平成18年厚生労働省告示第615号)」が定められています。この中で定められている内容は「いじめ・嫌がらせ」についての対策の参考となると思いますので、以下紹介したいと思います。(なお、詳細は厚生労働省のホームページに「事業主の皆さん 職場のセクシュアルハラスメント対策は事業主の義務です!!」(パンフレット)で紹介されていますので、参考にしてください。)

### 9 の ポ イ ン ト

#### 1 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

(1)職場におけるセクシュアルハラスメントの内容・セクシュアルハラスメントがあってはならない旨の方針を明確化し、管理・監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

(2)セクシュアルハラスメントの行為者については、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等の文書に規定し、管理・監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

#### 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)相談窓口をあらかじめ定めること。

(4)相談窓口が、内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。また、広く相談に対応すること。

#### 3 事後の迅速かつ適切な対応

(5)事実関係を迅速かつ正確に確認すること。

(6)事実確認ができた場合は、行為者及び被害者に対する措置を厳正に行うこと。

(7)再発防止に向けた措置を講ずること。(事実が確認できなかった場合も同様)

#### 4 1から3までの措置と併せて講ずべき措置

(8)相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、周知すること。

(9)相談したこと、事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、労働者に周知・啓発すること。

注 「職場」とは、事業主が雇用する労働者が業務を遂行する場所を指し、当該労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、当該労働者が業務を遂行する場所については、「職場」に含まれるとされています。

以下9のポイントをどのように取り組んでいけばよいか具体的にみていきましょう。

(1)方針を明確化し、労働者に周知・啓発していると認められる例

・就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書において、あってはならない旨の方針を規定し、内容と併せ、労働者に周知・啓発すること。

・社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に内容及びあってはならない旨の方針を記載し、配布等すること。

・内容及びあってはならない旨の方針を労働者に対して周知・啓発するための研修、講習等を実施すること。

(2)方針を定め、労働者に周知・啓発していると認められる例

・就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書において、セクシュアルハラスメントに係る性的な言動を行った者に対する懲戒規定を定め、その内容を労働者に周知・啓発すること。

・セクシュアルハラスメントに係る性的な言動を行った者は、現行の就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書において定められている懲戒規程の適用の対象となる旨を明確化し、これを労働者に周知・啓発すること。

(3) 相談窓口をあらかじめ定めていると認められる例

- ・相談に対応する担当者をあらかじめ定めること。
- ・相談に対応するための制度を設けること。
- ・外部の機関に相談への対応を委託すること。

(4) 相談窓口の担当者が適切に対応することができる体制と認められる例

- ・相談窓口の担当者が相談を受けた場合、その内容や状況に応じて、相談窓口の担当者と人事部門とが連携を図ることができる仕組みとすること。
- ・相談窓口の担当者が相談を受けた場合、あらかじめ作成した留意点などを記載したマニュアルに基づき対応すること。

(5) 事実関係を迅速かつ正確に確認していると認められる例

- ・相談窓口の担当者、人事部門又は専門の委員会等が、相談者及び行為者とされる者の双方から事実関係を確認すること。また相談者と行為者とされる者との間で事実関係に関する主張に不一致があり、事実の確認が十分にできないと認められる場合には、第三者からも事実関係を聴取する等の措置を講ずること。

・事実関係を迅速かつ正確に確認しようとしたが、確認が困難な場合等において、男女雇用均等法第18条に基づく調整の申請を行うことその他中立な第三者機関に紛争処理を委ねること。

注：セクシュアルハラスメントに関しては、雇用均等法に基づく調整という制度がありますが、「いじめ・嫌がらせ」については個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律に基づくあっせんが同様な制度として利用できると思います。

(6) 行為者及び被害者に対する措置を適正に行っていると認められる例

- ・就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書における職場におけるセクシュアルハラスメントに関する規定等に基づき、行為者に対して必要な懲戒その他の措置を講ずること。併せて事案の内容や状況に応じ、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、被害者と行為者を引き離すための配置転換、行為者の謝罪、被害者の労働条件上の不利益の回復等の措置を講ずること。

(7) 再発防止に向けた措置を講じられていると認められる例

- ・職場におけるセクシュアルハラスメントがあってはならない旨の方針及び職場におけるセクシュアルハラスメントに係る性的な言動を行った者について厳正に対処する旨の方針を、社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に改めて掲載し、配布等すること。
- ・労働者に対して職場におけるセクシュアルハラスメントに関する意識を啓発するための研修、講習等を改めて実施すること。

(8) プライバシーを保護するために必要な措置を講じていると認められる例

- ・相談者・行為者等のプライバシー保護のために必要な事項をあらかじめマニュアルに定め、相談窓口の担当者が相談を受けた際には、そのマニュアルに基づき対応するものとする。
- ・相談者・行為者等のプライバシー保護のために、相談窓口の担当者に必要な研修を行うこと。
- ・相談窓口において相談者・行為者等のプライバシーを保護する為に必要な措置を講じていることを、社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に掲載し、配布等すること。

(9) 不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、労働者に周知・啓発することについて措置を講じていると認められる例。

- ・就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書において、労働者が職場におけるセクシュアルハラスメントに関し相談をしたこと、又は事実関係の確認に協力をしたこと等を理由として、その労働者が不利益な取扱いをされない旨を規定し、労働者に周知・啓発すること。
- ・社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に、労働者が職場におけるセクシュアルハラスメントに関し相談をしたこと、又は事実関係の確認に協力したこと等を理由として、その労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を記載し、労働者に配布すること。