

パワハラだけじゃない!!

# ハラスメント 相談窓口



の

設置と運用

# はじめに

大企業ではすでに義務化された「パワーハラスメントの防止措置」が、令和4年4月から中小企業にも適用されます。対応はお済みでしょうか。

就業規則への規定は、パワハラ禁止規定だけはすでに盛り込まれていることが多くなってきています。それ以外の対応は、まだまだこれからというのが実際のところではないでしょうか。

この冊子では、会社(事業主)の責務とされる「ハラスメント相談窓口の設置と運用」に絞って、まとめました。人事・総務などの管理部門の方だけでなく、経営者や経営幹部の皆さまのお役に立つことができれば幸甚です。

- ※ この冊子においては、非上場または上場企業の関連企業を除く中小企業を主な対象として内容を書いています。
- ※ 「パワーハラスメントの相談窓口」をベースにしています。セクハラ、パタハラなどの他のハラスメントも基本的な設置、運用のポイントは同様です。そのため、「ハラスメントの相談窓口」としてまとめた表現を使用しています。⇒ [2、6ページ参照](#)

# CONTENTS 目次

## 基礎編

- ① ハラスメント相談窓口が必要です ..... ④
- ② パワハラだけが対象? ..... ⑥
- ③ パワハラの予防法は? ..... ⑧
- ④ 就業規則や社内規程でルールを決める ..... ⑩
- ⑤ 過去のハラスメントを調べて ..... ⑫

## 設置編

- ⑥ 相談窓口を社内に設置する ..... ⑭
- ⑦ 相談担当者の選任と育成・研修 ..... ⑯
- ⑧ 相談の受付方法をどうするか ..... ⑱
- ⑨ 相談窓口の存在をお知らせする ..... ⑳
- ⑩ 外部の相談窓口もある ..... ㉒

## 用語解説

---

相談者	ハラスメントを受けたことによって、相談窓口にご相談する者
行為者	ハラスメントを行った者
会社	会社法により設立した営利目的の「会社」だけでなく、事業を営む個人事業、社団法人、財団法人、医療法人などを含めます。
ハラスメント	いじめ・嫌がらせ。 この冊子では、パワーハラスメント（パワハラ）、セクシュアルハラスメント（セクハラ）、マタニティーハラスメント（マタハラ）、パタニティーハラスメント（パタハラ）をハラスメントとして扱います。⇒ ⑥ページ参照

---

## 運用編

- ⑪ 相談窓口の最初の対応 ..... 24
- ⑫ 事実関係を確認する ..... 26
- ⑬ とるべき措置を検討する ..... 28
- ⑭ 相談者をフォローする ..... 30
- ⑮ 行為者をフォローする ..... 32
- ⑯ 相談しやすい窓口にする ..... 34
- ⑰ 相談窓口をめぐるトラブル対応 ..... 36
- ⑱ 相談・聴取のテクニック ..... 38
- ⑲ ハラスメントが起こらない職場にする ..... 40
- ⑳ 相談内容を広げる場合 ..... 42

## まとめ編

- ㉑ 会社別の対応方法 ..... 44
- ㉒ まとめ ..... 46

この冊子の内容は、令和4年2月1日現在の法令等によります。

### 中小企業

中小事業主(①又は②のいずれかを満たすもの)

業種	①資本金の額又は出資の総額	②常時使用する従業員の数
小売業	5,000万円以下	50人以下
サービス業(サービス業、医療・福祉等)	5,000万円以下	100人以下
卸売業	1億円以下	100人以下
その他の業種 (製造業・建設業・運輸業等上記以外すべて)	3億円以下	300人以下

### 従業員

いわゆる正社員(正規従業員)だけでなく、契約社員、嘱託社員、パートタイマー、アルバイトなどの非正規の従業員も含まれます。

# 1 ハラスメント相談窓口が 必要です

中小企業でも、令和4年4月から、  
パワーハラスメントの防止措置が義務化されます

会社として、何をすればよいのか？（必ずしなければならないこと）

## 会社が雇用管理上講ずべき措置

- 会社の方針の明確化及びその周知・啓発
- 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
- 職場におけるハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応
- 併せて講ずべき措置（プライバシー保護、不利益な取扱いの禁止等）

### ● 労働施策総合推進法（旧・雇用対策法）

（雇用管理上の措置等）

第30条の2 事業主は、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、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその雇用する労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

2 事業主は、労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

### ● パワハラ・ガイドライン（一部抜粋）

4 事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関し雇用管理上講ずべき措置の内容

(2) 相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

事業主は、労働者からの相談に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応するために必要な体制の整備として、次の措置を講じなければならない。

イ 相談への対応のための窓口（以下「相談窓口」という。）をあらかじめ定め、労働者に周知すること。

だから、パワーハラスメントの相談窓口の設置が必要です。

## これがパワハラです

### パワハラは大きく分けて6種類に分類されます。

同じ職場で働く者に対して、①職場上の地位や人間関係などの職場内での優位性を背景に、②業務の適正な範囲を超えて、③精神的・身体的苦痛を与える又は職場環境を悪化させる行為です。(①～③がそろえばパワハラです。)

#### 精神的な攻撃



**脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言**

㊤上司が部下に対して、人格を否定するような発言をする

#### 身体的な攻撃



**暴行・傷害**

㊤上司が部下に対して、殴打、足蹴りをする、物を投げる

#### 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**

㊤上司が部下に対して、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

#### 人間関係からの切り離し



**隔離・仲間外し・無視**

㊤自身の意に沿わない社員に対して、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

#### 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**

㊤上司が、管理職である部下を退職させるため、誰でも遂行可能な業務を行わせる

#### 個の侵害



**私的なことに過度に立ち入ること**

㊤集団で同僚1人に対して、職場内外で継続的に監視したり、他の社員に接触しないよう働きかけたり、私物の写真撮影をしたりする

なお、客観的に見て、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については、職場におけるパワーハラスメントには該当しません。

## ② パワハラだけが対象？

### 総合的なハラスメント対策が必要です

会社で発生しうるハラスメントは、パワハラだけではなくありません。セクハラや妊娠・出産、育児休業に関するハラスメント(マタハラ)、性的指向・性自認に関するハラスメントなど、様々なハラスメントが発生するおそれがあります。

パワハラだけでなく、あらゆるハラスメントのない働きやすい職場にするために、会社として総合的なハラスメント対策に取り組む必要があります。

### パワハラ以外のハラスメント

#### セクハラ

##### セクシュアルハラスメント ← 男女雇用機会均等法

職場において行われる「従業員」の意に反する「性的な言動」により、従業員が労働条件について不利益を受けたり、就業環境が害されること。例えば…

- 性的な冗談でからかわれる
- 執拗に食事やデートに誘ってくる
- 必要ないのに体に触れてくる
- 性的な誘いを断ったことが原因で、嫌がらせを受けている



#### マタハラ

##### マタニティハラスメント ← 男女雇用機会均等法、育児介護休業法

妊娠や出産、育児に関して、働く女性が職場の上司や同僚から精神的・肉体的な嫌がらせをされたり、育児休業などの利用申請を理由に会社から解雇や雇い止めなどの不当な扱いを受けたりすること。例えば…

- 上司に妊娠を報告したら、会社を辞めるよう言われた
- 育児休業について相談したら、上司に昇給はないと言われた



- 育児短時間勤務をしたら、同僚に「この忙しい時期に、一人だけ帰るなんて許せない」と繰り返し言われた
- 妊娠したことを上司に伝えたら、「忙しいのに、なんで妊娠なの」と言われた

## パタハラ

### パタニティハラスメント ← 育児・介護休業法

育児を理由に休業などを取る男性従業員に対して、職場の上司や同僚などから嫌がらせを受けること。例えば…

- 育児休業を取得しようと上司に申し出たら、「出世は諦めたのか」と言われた
- 子どもの学校行事に参加するため、年次有給休暇を取得しようとすると上司から小言を言われた



## 会社がしなければならないこと

職場におけるパワーハラスメントをはじめとする各種ハラスメントは、別々の法律で定義がされています。また、会社が「雇用管理上講ずべき措置」(会社がしなければならないこと)が、法律を受けてそれぞれ指針(ガイドライン)に定められています。

### 雇用管理上講ずべき措置

- ① 会社の方針の明確化及び周知・啓発
- 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 職場におけるハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応
- ④ プライバシー保護、不利益取扱いの禁止など、併せて講ずべき措置

再掲

※ 措置ができていない場合、指導・勧告や企業名公表の対象となることがあります。

法律や指針は異なりますが、「会社がしなければならないこと」は共通しています。

また、ハラスメントは個別ではなく複合的に発生することが多く見られます。ハラスメントごとに、別々に対応するのではなく、パワハラ、セクハラ等のハラスメントに対する相談窓口を一体的・一元的に運用することにより、従業員の側から見れば「幅広く相談できる場が設けられている」、会社にとっては「資源の有効活用を図ることができる」といった利点があります。

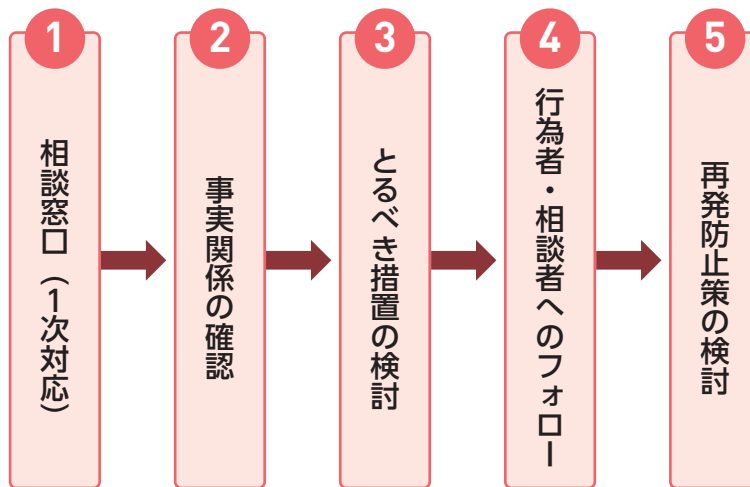
この冊子では、特に注意書きがない限り相談窓口は「パワハラの相談窓口」ではなく、「ハラスメントの相談窓口」を指します。



# 6 相談窓口を社内に設置する

## ポイント

- 従業員が相談しやすい相談窓口を設置し、できるだけ初期の段階で気軽に相談できる仕組みを作りましょう。
- 相談しやすくするために、相談者の秘密が守られることや不利益な取扱いを受けないこと、相談窓口でどのような対応をするかを明確にしておきましょう。
- 相談対応は以下の流れで行います。



会社がしなければならないことの一つに、「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」があります。ハラスメントの相談を受けるための窓口の設置です。

相談窓口は、形式的に設けるだけでは足りません。何かあったときに、相談することができ、相談内容に応じた対応をできるようにします。

## 内部相談窓口の設置

パワハラやセクハラ、マタハラなど、ハラスメントの種類を問わず、一元的に相談に応じることができる体制を整えます。

### 内部相談窓口の設置例

- 管理職や従業員をハラスメント相談員として選任して相談対応
- 人事労務担当
- コンプライアンス、監査担当、法務担当
- 産業医、カウンセラー
- 労働組合



《Hint》

通常の業務とは独立した、コンプライアンスや内部監査などの部署を内部相談窓口(社内相談窓口)として設置することが理想です。  
中小企業では、そういった部署がない場合も多く、総務や人事担当部署を相談窓口とすることも可能です。

## 安心して相談できる

相談窓口の整備は重要ですが、ただ体制を構築するだけでは十分ではありません。従業員が安心して相談できる会社であると感じることが最も大切です。

相談窓口について周知する際に、安心して相談できる環境であることを知らせるとよいでしょう。

### 安心して相談できる相談窓口のポイント

- 相談者のプライバシーが確保できる部屋を準備していること
- 相談内容の秘密が守られること
- 相談者が不利益な取扱いを受けないこと
- 相談対応の全体の流れがわかりやすいこと(相談窓口の役割や、解決までの流れ、会社のハラスメントに対する方針(「パワハラは許さない等」等の説明))

# 7 相談担当者の選任と育成・研修

## 相談窓口の担当者はどこまでするの？

相談窓口の担当者の役割は、①相談の受付（1次対応）だけする場合、②相談の受付だけでなく事実確認まで行う場合があります。

どこまで対応するのは、会社や相談窓口の規模に応じて決めます。①の相談の受付だけを行う場合は、事実関係の確認は人事担当部署など他の部署に担当してもらいます。

事実確認まで相談窓口で行う方が、相談窓口の負荷は大きくなります。

	受付	事実確認
①の場合	ハラスメント相談窓口	人事担当部署など
②の場合	ハラスメント相談窓口	ハラスメント相談窓口

※ ①を選択するときは、事前のアンケートで相当数の件数が見込まれる場合や過去のセクハラ、マタハラ等の相談件数が多い場合です。

## 相談担当者の人選

相談担当者は、ハラスメントや人権問題に対する十分な理解を持つ従業員を選任します。

特に、相談内容がセクハラやマタハラであった場合は、相手によっては相談しにくいことも考えられます。中立的な立場で相談を受けること、解決に向けて取り組むことができる人を選ぶようにします。

会社の規模によっては、複数の担当者を選任できないことがあります。その場合は、あらかじめ相談窓口の担当者が連携できる体制（顧問弁護士や顧問社会保険労務士など）を整備しておきます。

## 相談担当者チェックリスト

- ハラスメントに対する十分な理解がありますか(研修を受けてスキルアップする機会がありますか)
- 中立的な立場で相談を受けることができますか
- 担当者は複数いますか(いない場合の連携体制はありますか)
- 男性、女性どちらもいますか
- 役職は偏っていませんか

## 相談担当者の教育・研修

相談窓口が機能するために大事なことの一つに、担当者のスキルがあります。

「せっかく相談したけれど、相談窓口の対応が悪かった」となると、相談窓口が機能しなくなります。担当者の対応やハラスメントに対する認識を深めるための教育・研修を継続することが必要です。相談内容の守秘義務についても十分認識してもらいます。

研修は、外部で行われるものに参加する方法、厚生労働省HP「あかるい職場応援団」の動画やオンライン研修講座を利用する方法などがあります。

## 相談マニュアルの整備

担当者によって対応が異なることがないように、どのように相談の対応をするのか、相談時に言ってはならない発言や、どんなことを聴き出さなければならないのか、といった具体的な内容を記載したマニュアルを整備しておきます。

人事異動などで相談担当者が変わった場合も、仕事の引継ぎをスムーズに行うことができます。

## 教育をする

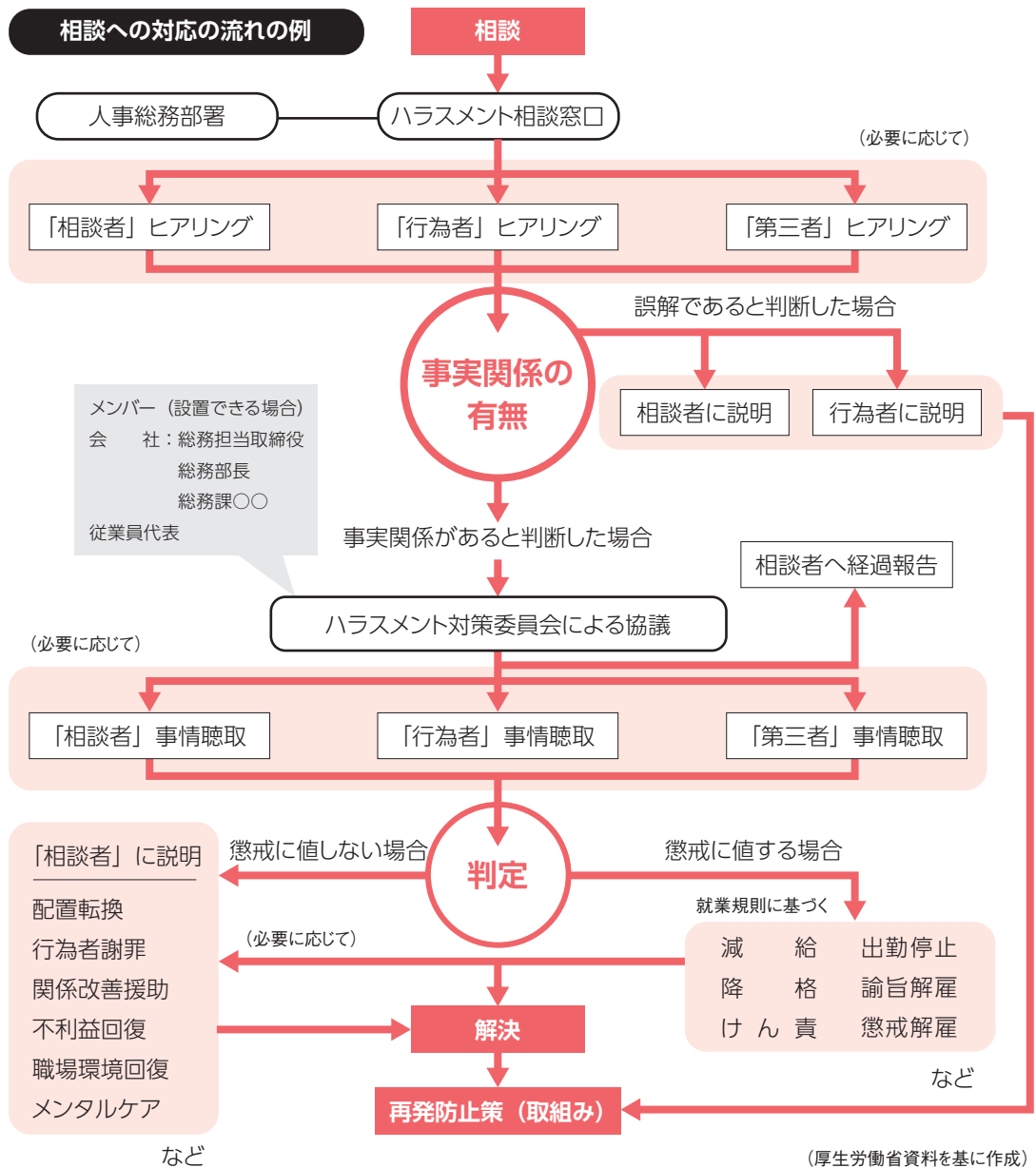
相談担当者だけでなく、すべての従業員に対して、定期的(年に1回など)に教育の機会を設けましょう。例えば…

- ハラスメント防止のための啓発セミナー
- ハラスメント防止のための冊子の配布
- 集合研修、eラーニング、個別研修
- アンガーマネジメント

# 22 まとめ

中小企業であっても、令和4年4月からはパワハラ防止措置をとらなければなりません。既に説明したとおり、相談窓口については他のハラスメントと一体的に設置、運用するのが自然です。パワハラに限らず、他のハラスメントでも防止措置は同じか、非常に似ています。

## ●相談受付から再発防止までの流れ（例）



## なぜ会社のハラスメント問題に取り組むのか

ハラスメントが会社にもたらす損失は、想像以上に大きいものとなり得ます。

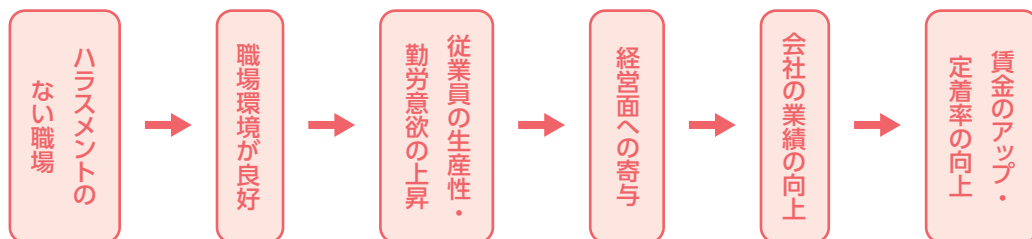
ハラスメントを受けた人は、人格を傷つけられ、仕事への意欲や自信を失ったり、心の健康を悪化させたりし、休職や退職に至ってしまうことがあります。その様子を見聞きした、周囲の人々も、仕事への意欲が低下し、会社全体の生産性が下がるかもしれません。(ハラスメント防止措置が不十分な場合、労災認定がされやすくなります。)

行為者も、自分自身の信用を落としてしまい、結果として会社にいられなくなるかもしれません。当事者だけの問題ではなく、会社も責任を問われることになり、会社のイメージが下がってしまうことがあります。

ハラスメント対策に取り組むことは、従業員一人ひとりを大切にすること、会社の生産性向上にもつながることになるのです。

## ハラスメントを起こさせない

ハラスメントの起こらない会社は、企業業績も向上し、社員の定着率もよいという調査結果が発表されています。



この流れを忘れないようにしましょう。

いじめや嫌がらせもなく、不安や恐怖を抱くことなく、気持ちよく働ける会社が一番です。