

労働組合のための
調査情報誌

労働調査

【New Wave】

自然災害の恐ろしさ

日本郵政グループ労働組合（JP労組）中央執行委員 清水 雅弘

【かいがい発】

これから本格化する緑の革命

早稲田大学名誉教授、IDHE-ENS-Paris-Saclay 客員研究員 鈴木 宏昌

特集 ハラスメントのない社会へ

- ① 仕事の世界における暴力とハラスメントの根絶に向けて 4
前ILO（国際労働機関）駐日代表 田口 晶子
- ② 性的マイノリティが関わる様々なハラスメントへの対応 9
（一社）LGBT法連合会・理事 事務局長 神谷 悠一
- ③ ハラスメント根絶と快適な職場環境の整備 14
連合 ジェンダー平等・多様性推進局 次長 滝沢 弘
- ④ ハラスメントのない労働環境の実現に向けた取り組み 20
UAゼンセン 政策政治局 部長 小笠原 呂和
- ⑤ 自治労のカスタマーハラスメント対策
～自治体職場のカスハラの実態を調査し、現場でのカスハラ防止の
ためのマニュアルを作成～ 26
自治労本部 総合労働局 主幹 永田 一郎
- ⑥ 情報労連におけるハラスメント対策の取り組み
～『暮らしやすい社会の実現』をめざして～ 35
情報労連 政策局 辻 耕平

【参考資料】

令和2年度「職場のハラスメントに関する実態調査」

厚生労働省

ワンポイント・ブックレビュー

A・R・ホックシールド著（坂口緑、中野聡子、両角道代 訳）

『タイムバインドー不機嫌な家庭、居心地の良い職場』

筑摩書房（2022年）

自然災害の恐ろしさ

しみず まさひろ
清水 雅弘

●日本郵政グループ労働組合（JP労組）中央執行委員

私が経験した（見た）自然災害で、強く印象に残った3つを古い順に挙げると、1995年1月17日の「神戸・淡路大震災」から始まる。私たち家族4人が深い眠りについていたとき、愛媛の古い社宅が大きく揺れ始め、我々を目覚めさせた。洋服ダンスがガタガタと小刻みに揺れ、幼い子供たちを守ろうと必死にそれを押さえていたのを覚えている。愛媛県では大きな被害はなかったものの、阪神高速道路が倒れ、駅が潰れた光景は忘れることができない。

次に印象的だったのは2011年3月11日の「東日本大震災」である。私は「連合」の災害派遣ボランティアに参加を希望し、4月に仲間たちと一緒に宮城県へ向かった。ボランティア活動を行った家の近くには、津波が残した大きな水たまりがあり、その中には数匹の魚が泳いでいた。また、家があったと思われる場所には所々、赤い布が巻き付けられた細長い棒が刺さっていた。これは、ご遺体が発見された場所の目印だという。大きな漁船が2隻、海からはるかに離れた道沿いに「停泊」していた。街があった場所を歩くと、アパートの2階に軽自動車が逆さまに突き刺さっていた。そのような風景は写真で見たことはあったが、直接目の当たりにするのは初めてであった。

石巻での作業を終えてバスに向かう途中、小学校を囲んでいるような巨大なゴミ捨て場を見つけた。そこには校舎に掲げられていたと思われる大きな白い時計が、2時48分を指したまま捨てられていた。

最後に挙げるのは、2018年6月28日から発生した西日本豪雨である。この時、西日本を中心に非常に強く、時には猛烈に、長い時間、雨が降り続いた。故郷の近くには「肱川あらし」で有名な大きな川が流れ、その肱川水系は地域の生活において大きな役割を担っていたものの、過去に何度も氾濫し、治水対策も行われてきた。しかしながら、この時は想定を超える雨が降り続いたため、多くの友人や知人が被災をした。私はすぐに仲間とともにボランティアに参加したが、その惨状は私が目の当たりにした中で、東日本大震災に次ぐものであった。

この時、特別警報が発令されたのだが、避難情報の表現が問題視された。危険が迫っているにも関わらず、国や自治体から発せられる避難情報に対して「避難しようと思わなかった」と感じる人が多く、この災害をきっかけに「避難情報に関するガイドライン」の見直しが行われることとなった。災害時の正常性バイアスは、私たちの行動に大きな影響を及ぼすと考えられている。難しい課題かもしれないが、最悪を想定しながら冷静に状況を判断し、適切に対処することが重要だと考える。

そうは言っても、先日5月11日の早朝、突然の緊急地震速報に驚いた。電話と同様に突然鳴るものではあるが、私のような小心者には心臓に悪い。

これから台風シーズンに突入する。「備えあれば憂いなし」だ。防災リュックの中身をチェックしようと思う。



これから本格化する緑の革命

すずき ひろまさ
鈴木 宏昌

●早稲田大学名誉教授、IDHE-ENS-Paris-Saclay 客員研究員

Covidの3年間を除くと、日本とフランスを行ったり来たりしているが、ときどき2ヶ国のマスコミの反応の違いにびっくりする。地球温暖化の問題もその一つである。わが国でも、地球温暖化の原因である温室効果ガスの削減を目的とした国連会議などはかなり細かく報道されているようだが、毎日気候変動に結びつくニュースや報道番組が流されることはほとんどない。ところが、フランス国内で、テレビや新聞を見ると、まるで地球全体が破滅に向かっていくかのように、繰り返し気候変動とその影響に関する報道がなされている。有名な辞書Larousseが採用した今年の新語にLe climato-axiogèneがあるが、これは地球温暖化に敏感な若者たちが、毎日目にする気候変動の写真（氷河の縮小、各地の洪水や大きな山火事）を見て、地球の終りが近づいているような強迫観念にとらわれることをさしている。間違いなく、地球温暖化問題に関しては、日本とフランスではかなり大きな温度差が存在している。

気候変動に関する国連のパリ協定（2015年）

フランスで地球温暖化問題が大きく取り上げられるのは2010年代になってからと言える。それまでは専門家や環境問題の活動家の間で温室効果ガス削減が議論されていたが、広く一般の人の関心を集め、その具体的な対策の緊急性が意識される

のは、やはり国連の気候変動に関するパリ協定（2015年）と思われる。ここで、温室効果ガスの削減で地球温暖化を今世紀末までに2℃以内、できれば1.5℃以内に抑えるという具体的な目標が設定される。その場で、EUは2030年までに温室効果ガスの排出量を1990年の水準の40%に削減する目標を発表する。その後、この目標に沿って、フランス政府は、実に様々な温室効果ガスの削減を企業や消費者に求め、次第に拘束力のある規制を採用している。例えば、エネルギー消費の大きい住宅では、折角の暖房を逃さないための二重窓の設置や天井の防寒などにかかなりの政府援助がある。また、最近、エネルギー効率の悪い不動産の賃貸は禁止されることになった。さらに、プラスチック汚染を減らすために、ファスト・フードのレストランでは、使い捨てのプラスチックの使用を禁止する措置も取られた。

電気自動車へのシフト

このような、次第に厳しくなる温室効果ガスの規制の端的な例を生活に欠かせない自動車で見たい。EUでは、最近、EU域内でのガソリン車（ハイブリッド車も含む）の新車販売を2035年までに禁止するとしたので、ガソリン車から電気自動車への転換は待たないとなっている。フランスでは、その対策として、炭素ガスの排出量の



低いハイブリッド車や電気自動車に対する補助金が出され、現在では、電気自動車の新車購入の際には5,000～7,000ユーロの補助金が国から出されている（所得制限あり）。このような動きに対応し、フランスの2大メーカーであるプジョーとルノーは、近い将来、電気自動車への全面シフトを予定している。

さらに、空気汚染を避ける目的で、有害ガスの排出量に応じた車のエコ水準がEUレベルで定められている。そして、エコ水準3以下（ディーゼル車では2012年以前、ガソリン車では2006年以前）は、原則的に大都市の中心部への乗り入れは禁止されることになっている（パリ市は、その適用を今のところ延期している）。

このような汚染度の高い車に規制が課せられると同時に大都市の中心部から自動車を追放する試みも行われている。エコロジー派の市長（パリ、リヨン、マルセイユ、ストラスブールなど）は、市内の自家用車の乗り入れを制限するために、有料駐車場を大幅に減らしたり、車道を自転車専用にししたりしている。

ただし、電気自動車は価格面でいまだに割高で、新車の売上げが増えているとはいえ、いまだに新車市場の1割ぐらいでしかない。価格面ではもう少し時間が必要なようだ。

これから本格的になる緑の革命

EUは早い時期に温室効果ガスの排出ゼロを目標としているので、いよいよこれからあらゆる分野で規制が強化され、国民の生活に大きな影響が出てくると思われる。今後、化石燃料の使用は厳しく規制される予定で、きれいなエネルギーの電気の価格は大幅に上昇するに違いない。これまで、石油・天然ガスといった安いエネルギーにより生産を行ってきた産業は大変に苦しい状況になると予想される。電気自動車へのシフトが加速するドイツの自動車産業では、実に30万人の雇用が失われると推測されている。ドイツに並ぶ自動車生産の大国である日本にもこのような電気自動車へのシフトの影響は明日にでも出てくると思われる。

さらに、日本の産業にとって厳しいのは、EUのカーボン税の問題であろう。生産活動にともない発生する温室効果ガスに税負担をかける試みである。環境問題では優等生であるEUは、今後域外からの輸入品に関して大きなカーボン税をかけることが予測される（EUの温室効果ガスの排出量は28ヶ国で世界の9%、フランスは0.9%、これに対し、中国28.2%、アメリカ14.5%、日本3.4%、2017年）。地球の温暖化の問題は、最早遠い先の話ではなく、明日の私たちの雇用や生活にかかわる問題として意識すべきであろう。



特集

ハラスメントのない社会へ

ハラスメント対策関連法施行から3年が経ち、
昨年4月からは中小企業にも対象が広がるなど、
法制面での整備が進められている。

一方、労働相談に寄せられる「いじめ・嫌がらせ」に関する件数は
引き続き高水準で推移しており、職場におけるハラスメント解消に向けて
政労使の一層の取り組みが求められている。

本号では、今あらためてハラスメントをめぐる現状を把握するとともに、
その解消に向けて何が必要なのか、労働組合にできることは何かを探っていきたい。

仕事の世界における暴力と ハラスメントの根絶に向けて

たぐち
田口あきこ
晶子

●前ILO（国際労働機関）駐日代表

はじめに

職場における暴力やハラスメントによる被害は、最近になって発生したわけではなく、特にセクシュアル・ハラスメントは1980年代から関連判例も蓄積され、防止対策も徐々に整備されてきた。しかし、2017年ごろから世界のあらゆるハラスメントの被害者が声をあげ始め、『#MeToo（私も被害者だ）』運動が展開されるようになり、さらに我が国でもいろいろな分野におけるハラスメントが報道される機会も多くなり、急速にこの問題に対する関心が高まってきた。

2019年6月には、スイス・ジュネーブで開催された第108回国際労働総会（ILO総会）において、「仕事の世界における暴力及びハラスメントの撤廃に関する条約（第190号）」及び「同勧告（第206号）」が採択され、我が国においては、

労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（労働施策総合推進法）等においてハラスメント対策が強化された。

第190号条約は、最初の2か国（ウルグアイ、フィジー）批准1年後の2021年6月に発効し、G7のイギリス、イタリア、カナダ、フランス、ドイツを含め批准国も31か国（2023年6月現在）まで拡大した。我が国のハラスメント防止対策に関連する法令も2022年4月から中小企業にも適用されるようになった。

世界的に条約の批准適用や法の整備¹は進んできたが、ハラスメントの被害は存在し続けており、日本国内でも世界全体における調査²（後述）でも明らかになっている。

本稿では、我が国の取り組みについて簡単に触れ、第190号条約や最近の世界的なハラスメントの実態調査等に重点を置き、最後に労働組合への期待についても考えてみたい。

1. 主要先進国のハラスメント対策は労働政策研究・研修機構「労働政策研究報告書No. 216 諸外国におけるハラスメントに係る法制」（2022年）に詳しい

2. 厚生労働省委託事業「職場のハラスメントに関する実態調査」（2020年10月実施、2021年4月公表）

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_18384.html

「仕事の世界における暴力とハラスメントについての第1回共同報告書」（2021年調査、2022年12月公表）

https://www.ilo.org/global/publications/WCMS_863095/lang--ja/index.htm

I. 我が国の仕事における ハラスメントの規制の概要等

2019年6月に労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法及び育児・介護休業法の改正により、ハラスメント対策（パワー・ハラスメント防止対策の法制化、セクシュアル・ハラスメント及び妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント（いわゆるマタニティ・ハラスメント）の防止対策の強化）の強化が実現した³。内容については、厚生労働省のホームページ⁴などに詳述されているので、本稿では主要点のみ紹介する。

1. 国の施策に「職場における労働者の就業環境を害する言動に起因する問題の解決の促進」を明記（労働施策総合推進法）

2. 職場におけるパワー・ハラスメント防止対策（同）

①パワー・ハラスメントの定義

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言動により」、「労働者の就業環境が害されるもの」をいう。なお、客観的にみて、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、パワー・ハラスメントには該当しない。

②事業主に雇用管理上必要な措置を講じることを義務付ける。

③パワー・ハラスメントの具体的な定義や事業主が講じる雇用管理上の措置の具体的な内容を定めるため、厚生労働大臣が「指針」を策定する。

④パワー・ハラスメントに関する労使紛争につい

て、都道府県労働局長による紛争解決援助、紛争調整委員会による調停（行政ADR）の対象とするとともに、措置義務等について履行確保（助言、指導、勧告等）のための規定を整備する。

⑤中小事業主に対する配慮等（大企業は2020年6月1日から、中小企業は2022年4月1日から施行）

3. セクシュアル・ハラスメント及びマタニティ・ハラスメント（以下セクシュアル・ハラスメント等）防止対策の強化（男女雇用機会均等法、育児・介護休業法）

職場におけるセクシュアル・ハラスメント等については、雇用管理上の措置を講じることが既に義務付けられていたが、今回防止対策が強化された。

①セクシュアル・ハラスメント等に関する責務の明確化

セクシュアル・ハラスメント等は行ってはならないこと等に対する関心と理解を深めることや、他の労働者に対する言動に注意を払うこと等を国、事業主及び労働者の責務とする。

※①②④についてはパワー・ハラスメント、マタニティ・ハラスメントについても同様

②労働者が相談等を行うことに躊躇することがないよう、労働者がセクシュアル・ハラスメント等に関して事業主に相談したこと等を理由とした不利益取扱いを禁止する。

③事業主に対し、他社から雇用管理上の措置の実施（事実確認等）に関して必要な協力を求められた場合に、これに応じる努力義務を設ける。

④セクシュアル・ハラスメント等の調停制度について、紛争調整委員会が必要を認めた場合には、関係当事者の同意の有無に関わらず、職場の同僚等も参考人として出頭の求めや意見聴取が行

3. さらに、「就職活動中やインターンシップ中の学生等に対するハラスメント」、「顧客等からの著しい迷惑行為（いわゆるカスタマーハラスメント）」についても企業用マニュアルや広報用資料が作成されている。

4. https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html（動画も用意されている）

えるよう、対象者を拡大する。

4. 我が国の仕事におけるハラスメントの実態

都道府県労働局の総合労働相談コーナーに寄せられる相談内容の中で「いじめ・嫌がらせ」に関するものの件数は相変わらず高水準で推移しており、2021年の民事上の個別労働紛争における相談件数、助言・指導の申出件数、あっせんの申請件数の全項目で、「いじめ・嫌がらせ」の件数が10年連続で最多となっている⁵。

また、2020年度「職場のハラスメントに関する実態調査」⁶においても、過去3年間のハラスメント相談件数の推移については、パワハラ、顧客等からの著しい迷惑行為、妊娠・出産・育児休業等ハラスメント、介護休業等ハラスメント、就活等セクハラでは「件数は変わらない」の割合が最も高く、セクシュアル・ハラスメントのみ「減少している」の割合が最も高かった。

II. ILO第190号条約採択の意義

1. 条約採択の経緯

2019年6月10日にジュネーブで開催したILO創立100周年を記念する第108回ILO総会は、日本を含む187加盟国から5,700人以上の政労使代表が参加し、「仕事の未来に向けた創立100周年記念宣言⁷」の採決も行われた。会期最終日の6月21日に、「暴力・ハラスメント条約（第190号）」を賛成439票、反対7票、棄権30票で、条約を補足する同名の勧告（第206号）を、賛成397票、反対12票、棄権44票で採択した（日本は条約・勧告と

も政府及び労働者代表は賛成、使用者代表は棄権）。条約の採択は2011年の家事労働者条約（第189号）以来8年ぶりである。

なお、第190号条約の採択は前述の『#MeToo（私も被害者だ）』運動に呼応したわけではなく、2015年にすでに議論が開始されている⁸。大半の国際労働基準と同様にILO総会における2回審議制で、2019年の基準採択前年の2018年に一般的な原則が検討された。

総会では、「仕事の世界における暴力及びハラスメントの撤廃に関する決議」と題する付帯決議も採択された。決議は、条約の批准及び勧告の実施を加盟国に呼びかけると同時に、ILO理事会に対し、条約の幅広い批准と条約・勧告の効果的な実施に向けた包括的な戦略の策定をILO事務局長に求めるよう提案している。

2. 条約の内容

①仕事の世界における暴力とハラスメントは人権侵害のおそれ

条約は、「仕事の世界における暴力とハラスメント」は、人権の侵害または乱用に当たるおそれがあることや、機会均等に対する脅威であり、ディーセント・ワークと両立せず、容認できないものであることを認めている。また、家庭内暴力が仕事の世界に影響を及ぼすおそれがあることにも留意している。

②仕事における暴力とハラスメントの定義

条約は、「暴力及びハラスメント」について、ジェンダーに基づくものを含み、「一回限りのものであるか反復するものであるかを問わず、身体的、心理的、性的又は経済的損害を目的とし、又

5. https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/newpage_00108.html

6. 注2及び<https://www.mhlw.go.jp/content/11910000/000775797.pdf>

7. https://www.ilo.org/tokyo/information/publications/WCMS_715346/lang--ja/index.htm

8. 通常、ある課題が総会の議題に選定されると、ILO事務局は、その問題に関する各国の現行法規と慣行についての調査結果を理事会に提出し、さらに、総会における討論の助けとするため一層詳細な報告（各国の状況や各加盟国に対する質問状とその回答などを内容としたもの）を作成する。これらの手続きに4～5年かかる。

はこれらの損害をもたらし、若しくはもたらすおそれのある」一定の容認することができない行動及び慣行またはこれらの脅威と定義し、加盟国にはその存在を「一切許容しない一般の環境の醸成」を促進する責任があることに注意を喚起している。そして、仕事の世界における暴力とハラスメントの防止・撤廃のための包摂的で統合され、ジェンダーに配慮した取り組み方法を、第三者が関与する場合があることも考慮に入れた上で採用することや、仕事の世界における暴力とハラスメントを定義し禁止する法令の制定などを通じて、暴力とハラスメントのない仕事の世界に対する全ての者の権利を尊重、促進、実現することを批准国に求めている。

③対象

包摂性に重点を置くこの条約は、契約上の地位にかかわらず、仕事の世界におけるあらゆる労働者その他の人々を保護することを目指しており、インターンや修習生を含む訓練中の人、雇用が終了した労働者、ボランティア、求職者、就職志望者なども対象に含んでいる。「使用者としての権限を行使し、義務・責任を果たす者」も暴力及びハラスメントの対象になり得ることも認めている。

④暴力及びハラスメントの発生場所

職場内のみならず、支払いを受ける場所や休憩・食事の場所、衛生・洗浄設備を利用する場所、更衣室、業務に関連した外出・出張・訓練・行事・社会活動中、電子メールなども含む業務に関連した連絡の過程、使用者の提供する居住設備、通勤中も含むものと規定されている。

3. 批准適用の促進

この条約は、ILO全加盟国の批准適用が期待されている中核的労働基準⁹やガバナンス条約¹⁰とは異なり、いわゆる技術的条約（technical conventions）¹¹の1つであるが、ILO事務局は多数国の早期批准適用を期待している。

ガイ・ライダー ILO事務局長（当時）は条約採択に際し、以下のように述べている。「新しい基準は、誰もが暴力とハラスメントから自由な仕事の世界を享受できる権利を認めており、次の段階は、男女双方に、より良い、より安全で働きがいのある人間らしい労働環境が形成されるように、この保護を実践に移すことだ。この問題に関して見られた協力と連帯、そして行動を求める一般の人々からの要求に鑑みると、迅速で幅広い批准と実施のための行動が必ずや期待できると信じている」。同事務局長は、2019年の「女性に対する暴力撤廃の国際デー（11月25日）」に際し、暴力とハラスメントをディーセント・ワークに対する最大の脅威の一つに位置づけ、当条約のできるだけ幅広い批准を呼びかける声明¹²も発表している。

さらに、国際基準採択後、仕事の世界における暴力とハラスメントの防止の重要性については、各種国際会議でも言及されるようになってきている。一例をあげると、2023年4月のG7 倉敷労働雇用大臣宣言では、「全ての労働者に対する暴力やハラスメント、特に仕事の世界におけるジェンダーに基づく暴力やハラスメントを防止する措置の促進が重要であることを確認する」と謳われている。

9. 「労働における基本的原則及び権利に関するILO宣言（1998年）」に掲げられた、結社の自由及び団体交渉権の効果的な承認、強制労働の廃止、児童労働の撤廃、雇用及び職業における差別の排除、安全で健康的な労働環境（2022年6月追加）の5分野10条約1議定書

10. 労働監督及び労働監督（農業）、三者の間の協議（国際労働基準）、雇用政策の4条約

11. 約70ある批准適用の促進が要求される(up to date)条約に分類されている

12. https://www.ilo.org/tokyo/about-ilo/director-general/WCMS_730772/lang--ja/index.htm

4. 仕事の世界におけるハラスメントの実態

— 5人に1人が被害者

ILOが、2022年12月、仕事の世界における暴力とハラスメントについて、ロイドレジスター財団、ギャラップ社と世界レベルで分析した第1回目の報告書（Experiences of Violence and Harassment at Work: A global first survey）¹³によると、調査対象雇用者の男女のうち約23%（約5人に1人）が、身体的、心理的、性的な暴力やハラスメントを経験していた。心理的な暴力やハラスメントにあったことがあるのは、男女雇用者の17.9%。身体的な暴力やハラスメントは8.5%で、女性よりも男性の被害が多く、性的な暴力やハラスメントは6.3%で、特に女性の被害が多かった。

職場における暴力やハラスメントは計測が困難で、被害を誰かに打ち明けるケースはわずか半数しかなく、多くの場合は複数の形態の暴力やハラスメントを受けてようやく話す。被害を話さない理由として最も多かったのは、「時間の無駄だと考える」、「評判が落ちるのが怖い」で、女性（60.7%）は男性（50.1%）に比べて被害を話す傾向が見られた。

自分の被害にあった経験を話さないのは、恥や罪悪感、制度に対する信頼の欠如、（暴力やハラスメントなどの）容認すべきでない行動が「一般的」ととらえられていることなどが挙げられている。

種類を問わず暴力やハラスメントの影響を受ける可能性が最も高いグループは、若者、移民労働者、賃金労働者だった。性的な暴力やハラスメントについては、若い女性が被害にあう数は若い男性の2倍に、移民女性は非移民女性の2倍近くに上る。被害者の5人に3人以上が、職場で暴力や

ハラスメントを複数回経験したと答え、その多くが過去5年以内に被害を受けていることも判明している。

おわりにかえて

— 暴力及びハラスメント根絶のための労働組合への期待

仕事の世界における暴力とハラスメントは多くの人が経験しており、しかも、被害者は人に打ち明けるのをためらう傾向が強い。このため、職場の実態を把握し、制度上も実態上も被害者から相談を受ける機会の多い労働組合に期待されることは多いと思われる。

まず、この課題については、労働組合も含め、関係するすべてのステークホルダーが協力し、ジェンダーや文化的規範、社会的規範など、ハラスメントの根底にある原因に取り組む必要がある。

さらに、各種調査により、保健医療、運輸、教育、家事労働、あるいは夜間労働、孤立した場所での労働など、特定の産業部門や職業、就労形態で働く労働者や労働者集団は特に暴力とハラスメントの被害者になりやすいことが判明している。条約では、加盟各国が、政労使協議を通じて、自国に特有の脆弱な部門を特定することとされている。

この他、職場のリスク評価や、訓練や啓発措置に関する規定も条約勧告に盛り込まれている。これらの項目については、今後好事例が蓄積されることが予測され、労働組合が役割を果たせることも増加する可能性がある。

最後に、暴力とハラスメントは、人権に関わる問題であることがさらに広く認識され、被害の防止につながることを期待している。

13. 注2

調査は、2021年に、121の国と地域の15歳以上の雇用者約75,000人を対象にインタビュー形式で行われた。

特集 **2**性的マイノリティが関わる
様々なハラスメントへの対応かみや
神谷ゆういち
悠一

●(一社)LGBT法連合会・理事 事務局長

1. ハラスメントを受けやすい
性的マイノリティ

性的マイノリティとハラスメントといったときに、思い浮かべるのはどのようなハラスメントであろうか。「おかまキモい」「おとこおんななんておかしい」「レズはこわい」といった、性的指向・性自認に関わるハラスメントであろうか。

以前も本誌で指摘したように、自治労が行った調査によれば、性的指向・性自認に一見関わっていない、セクシュアル・ハラスメントやジェンダー・ハラスメントについても、性的マイノリティが被害者になりやすいとの調査結果が出ている(神谷 2022)。

実際に現場で起きるのは、明確に〇〇ハラスメントと分類することのできない、複合的なハラスメントではないだろうか。パワーハラスメントのような、セクシュアル・ハラスメントのような、時にSOGIハラスメントのような複合的なあり

かたで、被害者を苦しめるハラスメントが横行している。少なからぬ性的マイノリティはこのような複合的なハラスメントに日々直面していると考えられる¹⁾。

そこで本稿では、改めて性的マイノリティのハラスメント被害について、多数派との比較が可能な調査結果から被害の実態について検討した上で、現場で性的マイノリティが関わるハラスメントが起こった場合の対応について、実際の事件をケースとしながら、実践的に検討していくこととした。

2. 埼玉県調査事例

埼玉県が令和2年に実施した、埼玉県内に住む満18歳以上64歳以下の方を対象とする、住民基本台帳に基づく層化二段無作為抽出によって実施した調査(標本数15,000人)では、性的マイノリティに分類される人は回答者のうち約3.3%とされ

1. 実際にILO第190号条約の審議の過程にあつては、性的マイノリティを脆弱な人びととして条約に位置付ける動きがあつたが、国内法で性的マイノリティの存在などに法的な制裁を課している国等の反対もあつて実現しなかつた。

る²。

ハラスメント被害について尋ねた設問では、(1) 不快な冗談、からかいを受けることの経験があると回答したのは性的マイノリティ以外で54.0%だが、性的マイノリティでは82.1%が経験があると回答している。また、(2) 暴力(言葉の暴力やいじめを含む)を受けることについて、経験があると回答したのは、性的マイノリティ以外で36.2%に対し、性的マイノリティに限定すると58.2%、(3) (1)～(2)以外のハラスメントを受けることは、性的マイノリティ以外で28.0%に対して、性的マイノリティでは52.7%となっている³。いずれも、経験があるという割合は、性的マイノリティでは、性的マイノリティ以外に比べて1.5倍～2倍程度高くなっている。

ただ、前述の結果は学齢期も含めた経験⁴である。この中から「19歳以降現在まで」を抜き出して見てみると、上記の(1)で性的マイノリティ以外が11.6%に対し、性的マイノリティは25.5%、(2)で性的マイノリティ以外が10.8%に対し、性的マイノリティは17.4%、(3)で性的マイノリティ以外が20.7%に対し、性的マイノリティは37.0%となっている。「19歳以降現在まで」に限定しても、性的マイノリティが性的マイノリティ以外の2倍程度の被害を受けていることが確認できる⁵。

この設問は、性的指向や性自認に関連するハラスメントに限定した設問ではない。さまざまなハラスメント行為について尋ねた設問である。一方、性的マイノリティを差別する言動については、経験ではなく見聞きについて尋ねるものだが、他に用意されている。ここから、性的マイノリティは、

性的指向や性自認に関わりのないハラスメントも含め、さまざまなハラスメントを受けていることが浮き彫りになっている。住民基本台帳に基づく、信頼性の高い埼玉県調査においてこのことが明らかになっていることは、大きな意味があると考え

る。他方で、さまざまなハラスメント被害を受けやすい性的マイノリティのハラスメント対応において、性的マイノリティであることに過度に焦点が当たり、対応を誤る、トラブルになっている事例も見られる。次節では、そのような例において、どのような対応が適切なのかを検討していくこととしたい。

3. 尼崎市の事例から考える

兵庫県尼崎市では、2019年11月に下記のようなハラスメント事件があったという。以下は事件を報じた朝日新聞の抜粋である。

2019年11月、動物愛護団体員から保健所幹部に、「職員に性的指向を明かされて困惑し、不愉快だ」といった発言があった。翌月、幹部ら上司3人が男性職員と面談。幹部は「社会全体が成熟しているわけではない。個人的なことは言うべきではない」と指導した。「私だったら白血病だったり借金があったりしても、相手にどう思われるか分からない私的なことは市民に言わない」とも言った。また、男性が性的指向を知らせていない上司を、同意なく面談に同席させ、性的指向を暴露した。

男性は3ヶ月後、依願退職した。男性によると、

2. (埼玉県 2020; 5)

3. (埼玉県 2020; 36, 37)

4. 各年代の中では、小学校4～6年生の頃、中学校の頃が、ハラスメント被害の経験があるとしている層が最も多い。

5. 前掲註(3)を参照のこと。

業務で団体員と面会した際、「彼女は？結婚は？」と繰り返し聞かれたため、「男性のパートナーがいる」と答えたという⁶。

このケースから、性的マイノリティが関わるハラスメント対応についてどのようなことが言えるだろうか。

まず、前提として、市職員が性的指向を明らかにしたことについて、市職員から動物愛護団体員に対するハラスメントであったかのように、関係者へのヒアリング調査が開始されていると見受けられる点に大きな違和感がある。これは、市の調査報告書を見てもぬぐいされない違和感である⁷。

厚生労働省は「カミングアウトするかどうかは、本人の自由意志によるべきであり、カミングアウトしようとするのを止めたり、逆にカミングアウトを強制することは不適切です。」とリーフレットに明記している⁸。自治体によっては、カミングアウトを禁止する行為を、条例で禁止しているところもあるほどである⁹。カミングアウトすることは少なくともハラスメント行為ではない。

この前提を含んだ上で、このケースから労働組合等のハラスメント対応について参考となるのは以下の二点である。

(1) 「加害者」と思しき人のプライバシー保護も必要である

市職員は、当初「加害者」と見做されて調査さ

れていたと見られる。ハフポストの報道でも「市民団体から保健所の幹部に『男性職員に性的指向を打ち明けられ、困惑している人がいる』と申し入れがあった」¹⁰と報じられており、動物愛護団体員という職場の外部の人間から「不愉快だ」と苦情が寄せられていたことから調査が開始されたという点が大きいのだろう（その苦情内容自体の差別性や問題性を見抜けなかったという問題はあるが一旦脇におく）。

前述の朝日新聞では、調査開始によって、市の幹部が当該職員と面会し、その際に市職員の性的指向を知らない上司を同席させたことが問題となっている。

ここでポイントとして指摘したいのは、被害者のプライバシーを守ることは念頭にあるが、加害者（と思しき人）のプライバシーを守ることが念頭になく、おざなりになりがちではないかという点だ。加害者と思しき人物であっても、プライバシー保護対応として、性的指向という機微な個人情報については、第三者への共有において本人の同意は必須である。

労働施策総合推進法に基づきいわゆるパワハラ防止指針には、「職場におけるパワーハラスメントに係る相談者・行為者等の情報は当該相談者・行為者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応又は当該パワーハラスメントに係る事後の対応に当たっては、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

6. 朝日新聞『『SOG Iハラ』認定 両性愛者告白で指導 尼崎市』2022年4月1日朝刊（阪神版）。

7. 尼崎市, 2022, 『令和元年SOG Iハラスメント事案』についての検証と今後の取り組み』（2023年6月4日最終取得, https://www.city.amagasaki.hyogo.jp/_res/projects/default_project/_page/_001/030/136/sogiharasumntohoukokusyo.pdf）。

8. （厚生労働省 2022）

9. 東京都国立市でカミングアウトを禁止する行為を禁止する条例が制定されて以降、全国に波及している。

10. ハフポスト日本, 2021, 「兵庫県尼崎市、職員のセクシュアリティをアウトティングしていた。市民にカミングアウトは「不適切」と指導」, (2023年6月4日最終取得, https://www.huffingtonpost.jp/entry/story_jp_61c00c0ae4b0bcd21940b53d）。

講ずるとともに、その旨を労働者に対して周知すること。なお、相談者・行為者等のプライバシーには、性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報も含まれるものであること。」とされている。指針に明記されている通り、「被害者（相談者）」のみならず、「加害者（行為者）」のプライバシーを守る措置も義務とされていることを改めて想起したい。

筆者が各地の労働組合へ研修に出向いても、行為者のプライバシーについては認識が薄いように感じられる。性的指向・性自認に関する機微な個人情報は、加害者、場合によっては事情聴取などに協力した第三者であっても、守られるべきものであることを改めて強調したい。

加えて、この尼崎のケースでは、加害者と思しき市職員が、実は結婚や恋人について執拗に聞かれる、ジェンダーハラスメントと思しき行為の被害者とも捉えられ得る。

現場でハラスメント対応や調査を行う中では、この尼崎のケースのように、加害者と被害者が最初の見立てとは逆だった、ということも起こりうる。加害者も含めたプライバシー保護は、このような加害と被害が反転するケースも念頭に、疎かにすることがないようにすべきだ。性的指向や性自認の暴露自体が深刻な事態を引き起こす、性的マイノリティに関わるケースではなおさら重要性が増すことを強く指摘したい。

(2) 被害者（加害者）を究明するのではなく、起こった行為を究明すべきである

他にも、報道では「幹部は、男性が所属する部署の部長や課長、部署内の複数の職員に、『男性

が市民にバイセクシュアルだと伝えていると、団体から申し入れがあった』と伝え、事実確認を行った。」¹¹とされている。

事実確認を行う際、被害者をはじめとする人物が何者かを究明すると、二次被害を引き起こす場合がある。セクシュアルハラスメント被害などでよくある例だが、被害が明るみに出た際、被害者について「あの人は性に奔放でだらしないから」「いろいろな人とデートをする人だから」などといった噂が出回ることがある。しかし、その被害者がどのような人であったとしても、ハラスメント行為はハラスメント行為である。仮に本当に性に奔放で、いろいろな人とデートをしていたからといって、その人が望まないのに意に反して身体を触られてよいわけではない。被害者が「かわいそう」で思いやりを持ってない相手であったとしても、人権は揺るがず、被害は被害として些かも変わるものではないのである。

にもかかわらず、被害者が何者かを究明することで、被害者が受けた被害を減じる対応をしたり、より被害者が傷つくような事態が引き起こされることがある。

性的指向・性自認に関するケースでは、このことがより一層顕著になりやすいといえるかもしれない。なぜならば、被害者が性的マイノリティであることが明るみに出ること自体による不利益が大きいためである。

実際に被害者（場合によっては加害者）がどのような人であったとしても、起きたハラスメント被害の軽重は変わらない。そのため、何者かを究明すべきではなく、何者であるかに触れずに調査することすらも模索されるべきではないだろうか。

11. 前掲註(10)を参照のこと。

尼崎のケースにおいては、尼崎市が検証報告で実施すべきだったと位置付ける、市職員本人に性的指向をどこまで共有しているかを確認すること¹²すらも微妙な対応と言えるかもしれない。なぜなら、それが真の同意となるかが微妙となるからだ。幹部と一職員という権力関係、あるいはハラスメントの加害者として見立てられていることを踏まえれば、性的指向が共有されることによる生活への影響などを考えて本意に反していたとしても、実際には断れないという状況も考えられよう。

このような見地に立つと、報じられているように、最初から事実確認において、市職員が「バイセクシュアル」であることが明らかになるような事実確認¹³を行うのではなく、まずは「性的指向に関する発言を耳にしたか」などと聞くところから調査を開始するのでも構わなかったのではないだろうか（その聞き方によって聴取する相手も変わってくるかもしれない）。調査を進めると、このような聞き方では済まない場合もあるかもしれないが、その際には、当該職員とコミュニケーションもしつつ、調査の仕方を検討すべきではないだろうか。

結果として、尼崎のケースは、職員を退職に追い込み、のちにトップである市長の謝罪にまで至ってしまっている。さまざまな職場において、同様のケースが起こった時、果たして労働組合は十

分に対応できるであろうか。ぜひ本稿も参考に、今一度自分の職場で起こった場合、その際の対応や体制について点検してみしてほしい。

4. 結語

本稿の冒頭で述べたように、性的マイノリティはさまざまなハラスメントを受けやすいことがいくつかの調査から明らかになってきている。

そのため、今後とも、多くのカミングアウトをしていない性的マイノリティ当事者について、ハラスメント被害に関する相談や調査の場面で、対応を迫られる場面は少なくないと考えられる。その際、セクシュアルハラスメントをはじめ、本人のプライベート、そこと密接に結びつきやすい、性的指向や性自認が浮き彫りになることもあるかもしれない。このような対応にあたっては、被害者の事情に過度に踏み込むことなく、場合によっては当事者が加害者であったとしても、必要以上の被害や差別を助長してしまうことのないよう、起こった行為を適切に把握するなどの対応が求められる。

本稿が職場における性的マイノリティが関係する、さまざまなハラスメント被害の対応を考える上での一助となれば幸いである。

参考文献：

- 神谷悠一, 2022, 「ジェンダー平等における性的指向・性自認 (SOGI) の位置付けと課題」『労働調査』2022年1月号, pp. 36-40.
- 厚生労働省・都道府県労働局, 2022, 「多様な人材が活躍できる職場環境づくりに向けて～性的マイノリティに関する企業の取り組み事例のご案内～」, (2023年6月5日最終取得, <https://www.mhlw.go.jp/content/000808159.pdf>).
- 埼玉県, 2020, 『埼玉県 多様性を尊重する 共生社会づくりに関する調査報告書』, (2023年6月4日最終取得, <https://www.pref.saitama.lg.jp/documents/183194/lgbtqchousahoukokusho.pdf>).

12. 前掲註(7)を参照のこと。

13. 前掲註(10)を参照のこと。

ハラスメント根絶と 快適な職場環境の整備

たきざわ
滝沢

ひろし
弘

●連合 ジェンダー平等・多様性推進局 次長

1. 減少しないハラスメント関連 の労働相談と連合の取り組み

連合本部と地方連合会が行っている「なんでも労働相談ダイヤル（0120-154-052）」には毎月およそ1,500件、連合本部が行っている「メール相談」には毎月250件程度の相談が寄せられている。中央執行委員会に毎月提出される集計によるとハラスメントを含む「差別等いやがらせ」が毎回上位にランクインし、相談全体の2割程度となる。労働契約や賃金などの項目であっても内容を精査すると上司による不合理な行為やハラスメントまがいの言動が含まれる場合が多く、差別等いやがらせ以外の区分でもハラスメント事案が相当な割合で含まれている。連合本部でも相談を行っており、私にも時どき当番が回ってくるが、ここ数年では上司や同僚からの圧力によるメンタル不調による休業関係の制度や、育児休業明けの降格や同意なしの職務変更といった不利益取り扱いの是正を求める相談が増えている印象である。

勤務先でハラスメント行為が発生したならば、それは恥ずべき事象である。セクシュアル・ハラスメント（以下：セクハラ）をはじめ各種ハラス

メント被害に苦しむ現場労働者やその周囲に居合わせた同僚の気持ちを汲めば、行為者は社内の風紀を乱したとして処分されることが求められる。世間はコンプライアンスに相当敏感になっているが、ハラスメントの事の重大さに気づいてないのか、法に基づく措置義務や処分を行わないまま行為者を配置転換したり、被害者が泣き寝入りで退職したため、なかったこととして穏便に事を済ませようとする企業もまだ多く存在している。役員や管理職が行為者の場合は状況が厳しく、本来助けなければならない周囲が同調圧力をかける側と化してしまったり、内部通報制度を利用した勇気ある通報者は嫌がらせを被ったりする。これでは職場環境は改善せず、転職でキャリアアップを選ぶことができる優秀な人材から徐々に転職していく。

ここ数年でハラスメントに関する規制が強化され、順次施行された。2019年通常国会で労働施策総合推進法第30条の2が設けられ、すべての事業主に雇用管理上の防止措置が義務付けられた。法令上はハラスメント対策が強化されたので、職場のハラスメント事案は減少すると考えられる。しかし、減少がみられないという労働相談の現実をみれば、一刻も早く法律を改正してハラスメント

対策をより一層強化しなければならないのではないだろうか。

連合は、あらゆるハラスメントを根絶しだれもが生き生きと働き続けられる就業環境を職場全体でつくりあげるため、ハラスメント対策関連法および指針等を踏まえた方針を策定し、構成組織・地方連合会とともに春季生活闘争を中心として各職場における取り組みを進めつつ、職場のハラスメントに関する労働協約や就業規則といった規定を法令準拠のレベルにとどまらず、現行法を上回るようめざしている。また、社内において人権侵害や法令違反の疑いがあると思われる相談を受けた場合、集団的労使関係の枠組みを作り上げて会社に是正を求めて解決するという取り組みも行っている。労働組合の有無に関係なくハラスメント事案が発生した場合は、何よりも勇気を出して相談をしてきた被害者の方への寄り添いが第一である。再発防止に向けた社内制度の抜本的見直しのために、労使の立場を問わず当会の相談窓口へアクセス願いたい。

2. 法律が定めるハラスメントと職場の規定

一般的な事業所では「ハラスメント対策規定」のような表記によってすべてのハラスメントを一括して取り扱うのがほとんどであろう。労働組合はもちろんのことであるが、職場で人事を担当する部署は毎年改正され公布される労働関係法とその施行規則や指針を見ながら、社内規定を点検し必要に応じて交渉し改正する作業が発生する。事業規模によっては管理部門に厚めの人員を配置する余裕がない状態で対応しなければならず、担当者の負担は計り知れない。

ハラスメントに関係する法律を一般的に「ハラスメント対策関連法」と呼んでいるが、その名称

の法律はない。ハラスメント対策を規定する法律はハラスメントの類型ごとに異なり、主要な点を以下のように大きく整理することができる。

セクシュアル・ハラスメント

男女雇用機会均等法（第11条）（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等についての指針（平成18年厚生労働省告示第615号）に規定する「職場におけるセクシュアルハラスメント」）、

マタニティ・ハラスメント

男女雇用機会均等法（第9条・第11条の2）と育児・介護休業法（第10条・第16条・第25条）（事業主が職場における妊娠、出産等に関する言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（平成28年厚生労働省告示第312号）に規定する「職場における妊娠、出産等に関するハラスメント」）、

ケア・ハラスメント

育児・介護休業法（第12条・第25条）（子の養育又は家族の介護を行い、又は行うこととなる労働者の職業生活と家庭生活との両立が図られるようにするために事業主が講ずべき措置等に関する指針（平成21年厚生労働省告示第509号）に規定する「職場における育児休業等に関するハラスメント」）、

パワー・ハラスメント

労働施策総合推進法（第30条の2）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て雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和2年1月15日厚生労働省告示第5号）に規定する「パワーハラスメント」。

パワー・ハラスメント（以下：パワハラ）については他のハラスメントと複合的に生じることも想定されることから、事業主は、例えば、セクシュアル・ハラスメント等の相談窓口と一体的に、職場におけるパワー・ハラスメントの相談窓口を設置し、一元的に相談に応じることのできる体制を整備することが望ましいとしている。また、当該行為を行う者には事業主、同僚に限らず、取引先等の他の事業主又はその雇用する労働者、顧客、患者又はその家族、学校の生徒等もなり得ることから、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が改正された（令和2年1月15日厚生労働省告示第6号）。

これらハラスメントに関係する法律には、条文だけではなくそれぞれに施行規則、指針、行政通達がある。これら「4点セット」で、法が定める措置・施策をより具体的に示している。法律を着実に履行するために欠かせないアイテムである。

3. パワー・ハラスメントの定義づけと、すべてのハラスメントに関する国と事業主の責務が明確化

2019年通常国会で審議され2020年6月に施行されたハラスメント対策関連法は、その改正内容として労働施策総合推進法第30条の2に事業主による雇用管理上の措置が定められ、職場の優越的な関係を背景とした業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動より就業環境を害する又は身体的もしくは精神的な苦痛を与えることがないよう、相談に応じて適切に対応するための必要な体制の整備することが義務付けられた。

また、厚生労働大臣はこれらを適切かつ有効に行うための指針を策定することとなり、パワー・

ハラスメントの具体的な定義や、雇用管理上の措置の具体的な内容が定められた。さらに、取引先や顧客等からの著しい迷惑行為（いわゆるカスタマー・ハラスメント）については、指針において労働者からの相談体制の整備や被害者への適切な配慮等を行うことが望ましい旨が記載された。第30条の3ではこれらについて国民一般の関心と理解を深めるため、広報活動、啓発活動その他の措置を講ずるように国が努めなければならないとして、国が行うべき「責務」が明確となった。これらについては中小企業の事業主に対して準備のための猶予措置が設けられたが、2022年4月1日より全事業所に適用されている。

この「責務」として、職場ではハラスメントを「行ってはならない」と法律で規定された。法案要綱や成立後の指針策定の審議がされた労働政策審議会雇用環境・均等分科会で労働者側委員は、そもそもハラスメントは「行ってはならない」のだから、「禁止」と明記するように主張したのだが、残念ながら禁止は明記されなかった。しかし、国の周知やハラスメントに関係するニュース報道や特集によって理解と浸透が進んだこともあり、過去と比較をすれば事業主も労働者も「ハラスメントを行ってはいけない」という責務をしっかりと自覚するようになったのではないかと。

もう一点、防止措置義務として事業主が行わなければならないこととして、例えパワハラに該当しなかったとしても、あるいはパワハラに関する3つの要素が欠けている、もしくは欠けているかもしれない場合でも、快適な職場環境整備のためには事業所の規模を問わずすべての事業主に防止措置義務があることを強調したい。ハラスメント当事者のみならず、就業環境が害されている状態で勤務する自社労働者、出入りの取引先や入居する建屋内の別会社・テナントなど、場合によっては対応しなければならない範囲が広範に及ぶこと

も留意しておきたい。

4. カスタマー・ハラスメントの取り組み

現在の法令ではハラスメントは雇用関係が成立している関係下のみ措置となっているのだが、労働関係の国際標準を定めるILOが2019年の総会で採択した「仕事の世界における暴力およびハラスメント条約の根絶に関する第190号条約」は、その適用範囲を雇用関係に限っていない。最近増加の一途を辿るお客様や取引先が関与するカスタマー・ハラスメント（以下：カスハラ）や、就職活動中の学生や求職者に対するハラスメント行為といった、雇用関係の外側で発生するハラスメント行為もILO条約は適用範囲として定義づけている。

労働施策総合推進法の改正で第30条の2の規定によりパワハラ防止のために雇用管理上必要な措置を講じることが事業主に課されたが、カスハラや就職活動中の学生に対するハラスメントについては、指針（令和2年厚生労働省告示第5号）により顧客や取引先からの暴言や不当な要求等の迷惑行為に関して会社は相談に応じて適切な体制な整備や被害を受けた労働者への配慮をすることが望ましく、被害防止のための対策を行うことが有効であると定めるのみに留まっている。連合は、ILO第190号条約第2条（定義）や第4条（基本原則）が定める契約上の地位にかかわらず働く人々や第三者を対象とするよう対策の強化を求めている。

近年は顧客・取引先などからのカスハラが増加し、なかには深刻化する事案もある。連合が2021年9月に発行した「世界標準のハラスメント対策ガイドブック」では、ILO第190号条約が「契約上の地位にかかわらず働く人々」や前述した就

職活動中の学生や求職者等第三者も含めて適用範囲としていることや、「暴力とハラスメントを法的に禁止」し、加盟国に具体的な対策を講じるよう求めていることを解説している。

また、2022年12月には「カスタマー・ハラスメント対策シンポジウム」を開催し、ILO第190号条約が示す定義がどのように定められているのかを学び、ハラスメント対策関連法と比較し、国内法の整備で課題となっている部分について理解を深めた。シンポジウムでは、UAゼンセンと自治労の取り組み事例を用いながら職場におけるポイントについても焦点をあてた。なお、この文末に「世界標準のハラスメント対策ガイドブック」や2022年に開催したシンポジウムの動画URLを掲載しているのでご覧頂きたい。

適用範囲を雇用労働者や職場に限っていないILO第190号条約は第三者に関連するハラスメントも含んでおり、仕事の世界におけるあらゆる人や場面を保護の対象としている。現行のハラスメント対策関連法は第三者によるハラスメントの防止は「望ましい取組」にとどまり義務化には至っていないが、ハラスメント対策関連法が国会で成立した際の附帯決議ではフリーランス労働者や性的マイノリティも対象として措置を講ずることを求めている。

日本の法制度は、法律が定めていない事項や法律を上回る事項は労使自治に委ねられている。連合の2023春季生活闘争中間まとめ（2023.6.1）では、「職場実態の把握とハラスメント対策についての労使協議」に関する妥結件数は、ほぼ前年同時期並みの8割程度となっている。この回答はカスハラに限定せずすべてのハラスメントの類型が含まれているため加盟組合や産別のカスハラへの取り組み度合いを分析することは難しいが、引き続き社会的な周知と世論喚起をはかるとともに、各産別による業種・業態の特徴や実態に沿った取

りに組みに注目したい。

5. 女性活躍推進ノススメ

少し脱線するが、深く関係する女性活躍について触れておきたい。企業における女性の活躍を後押しするための法律として女性活躍推進法が制定されている。政府の人への投資のための諸施策が進められており、2022年7月より大企業は男女の賃金の差異の公表が義務付けられたことをはじめ、最近では女性の活躍がなかなか進まない企業を後押しするための各種助成金のオンライン申請や女性活躍のデータベースも充実してきている。

現在、各企業は管理職の女性割合を高めることをはじめ、女性活躍を血眼になって推進している。これは、企業における女性活躍の状況が投資判断で重視されている傾向にあることも背景として考えられるためである。女性活躍推進に関する情報が、将来の業績予想や投資判断の際の有効な指標として考えられ、男女が共に働きやすくなることで多様なバックグラウンドを持つ人が会社に増え、新しい取り組みやイノベーションが生まれるきっかけとなることが明確になったためである。

女性が活躍していないからといって後ろ向きになるのではなく、女性活躍の情報を公表して不断の努力を続けていることを示すこともできる。女性の活躍がまだ道半ばの場合でも、関係する指標を公表することによって「課題を認識している」と投資家からの評価につながる。多様で優秀な人材を引き付ける力や、女性の視点として意思決定や判断に多様性を浸透させることが注目されているなかで、企業価値を高める上でもこの取り組みは重要となっている。特に諸外国と比較すると日本の場合は経営層や管理職に女性がまだ少ない。経営層や管理職のポジションに女性が一定の割合

で就いた暁には、意思決定や現場の働き方に大きな変革をもたらすことは間違いないだろう。また、今回は述べていないが、税と社会保障や育児・介護のあり方等についても議論が進められている。どのようなライフステージにおいても男女問わずにワーク・ライフ・バランスが保てる職場環境が求められており、そのためにも長時間労働を前提とした「男性中心型労働慣行」の是正、性別役割分担意識からの脱却、そしてあらゆるハラスメントの根絶が不可欠である。

6. 最後に

労働施策総合推進法はすべての事業所に適用され、各組織がそれぞれ取り組みを行っている。連合は2023春季生活闘争におけるハラスメントの取り組みについては、禁止規定を含め法令を上回る内容を求めるよう方針に明記した。労使は話し合った内容を約束事として労働協約の形で職場のルールにすることができる。「ハラスメント対策関連法さえ守ってさえいればそれでいい」という考え方では世界の潮流から取り残されてしまう。木を見て森を見ない近視眼的発想ではなく、仕事と生活の両立支援や女性活躍を含め次世代を見据えた組織運営が労使双方に求められている。

連合は、パワハラなど防止措置義務の対象のみならず、カスハラや就活生などに対するハラスメントを含むあらゆるハラスメントの根絶に向けて、禁止規定の創設をはじめ国内法のさらなる整備をはかるとともに、ILO条約の批准に向けた取り組みを推進し、性別・年齢・国籍・障がいの有無・就労形態などにかかわらず、誰もが多様性を認め合い、互いに支え合うことのできる職場・社会の実現をめざし取り組んでいく。

■ 連合ホームページ「職場におけるあらゆるハラスメントをなくそう」

<https://www.jtuc-rengo.or.jp/activity/gender/harassment/index.html>

(連合のハラスメント対策ガイドラインをはじめ、各種資料のダウンロードが可能)



■ 連合カスタマー・ハラスメント対策シンポジウム (2022. 12. 16)

<https://www.youtube.com/watch?v=MVG7zu60YdE>

(動画の概要欄から資料のダウンロードが可能)



次号の特集は

「介護労働者を取り巻く問題状況と今後の課題（仮題）」の予定です。

ハラスメントのない労働環境の 実現に向けた取り組み

おがさわら
小笠原

ともかず
呂和

● U A ゼンセン 政策政治局 部長

はじめに

ハラスメントは現代の労働環境において深刻な問題となっている。働く者が仕事を遂行する上で不安や苦痛を感じることは、メンタルヘルスや生産性に悪影響を与える可能性がある。また、ハラスメントは組織全体の雰囲気や信頼関係にも悪影響を及ぼし、チームの協力や成果にも悪影響を及ぼす可能性がある。

特に職場などの社会的な環境でのハラスメントは、被害者の労働スキルの進歩や成長を妨げることがある。労働組合や企業として、問題の把握や啓発、ハラスメント被害者の支援や相談、労働環境の改善など、様々な取り組みが求められている状況である。これらの取り組みを通じて、ハラスメントを根絶し、安心して働ける職場づくりを目指すことが重要な課題である。

ハラスメントの主な類型と背景、原因

セクシャル・ハラスメント

1989年に性的被害を問う裁判が福岡で起こされ、初めて違法性が認定されたことをきっかけにセクシャル・ハラスメントの概念が日本社会に浸透するようになってきた。1997年には男女雇用機会均等法が改正され、セクハラに関する事業主の防止配慮義務が規定されるなど、それまでは個人間のトラブルと捉えられてきた職場のいじめは、社会的な問題であるという考え方が一般的に定着した。

パワー・ハラスメント

厚生労働省は、都道府県労働局や労働基準監督署等への職場の嫌がらせに関する相談が増加を続け、社会的な問題として顕在化していることをうけて、2011年から「職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議」を開催。同会議の報告書は、パワー・ハラスメントが社会問題として顕在化した背景には、企業間競争の激化による社員の圧力の高まり、職場内のコミュニケーションの希薄化や問題解決機能の低下、上司のマネジメントスキルの低下、上司の価値観と部下の価値観の相違の

拡大など、様々な要因があると指摘している。

マタニティ・ハラスメント

2009年に刊行された「働く女性とマタニティ・ハラスメント」(杉浦浩美)で、初めてマタニティ・ハラスメントという言葉が社会的に発信されている。2013年5月に連合非正規労働センターが実施した「マタニティ・ハラスメントに関する意識調査」をきっかけに広く世間に知られるようになった。連合は、2013年～2014年にかけて女性をテーマに全国一斉の労働相談キャンペーン及び、調査を実施し、2013年調査で低かったマタニティ・ハラスメントの認知度が2014年度には大きく向上している。

カスタマー・ハラスメント

2017年にU Aゼンセンが、流通従事者の約7割が来店客から何等かの迷惑行為を受けた経験がある、という調査結果を報告したことで、一気に社会問題化した。2018年に厚生労働省によってとりまとめられた「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会報告書」においても、パワー・ハラスメントとならんで、顧客や取引先からのハラスメントであるカスタマー・ハラスメントが社会的に無視できない問題になっていると言及されている。

U Aゼンセンにおける職場のハラスメント対策

2020年6月にはハラスメントに係る各種改正法が施行となり、ハラスメントの防止措置が強化され、2022年4月からは中小企業でもパワハラ防止措置が義務化され、ハラスメントのない職場づくりに向け、労働組合の役割がますます重要になってきている。

U Aゼンセンの職場のハラスメント対策は、大きな取り組みとして、毎年の労働条件闘争方針に「職場のハラスメント対策」という要求項目を掲げ、セクシャル・ハラスメント、パワー・ハラスメント、マタニティ・ハラスメント、カスタマー・ハラスメント等、ハラスメント全般について、トータルな対策の整備を求めて、労使協議を行っている。

セクシャル・ハラスメント、パワー・ハラスメント、マタニティ・ハラスメントについては、既に企業に方針作成や体制整備等の措置義務が課されているので、それらを踏まえながら下記闘争方針を参考にし協議を行っている。

2023年U Aゼンセン 2023労働条件闘争方針 (抜粋)
総合的な労働条件の改善 職場のハラスメント対策
<p>基本的考え方</p> <p>企業のあらゆる活動において、国籍、性、性的指向や性自認、宗教、出身地、信条等を理由とした差別的取り扱いがあってはならない。— (中略) —</p> <p>職場におけるハラスメントは労働者の人権を侵害する重大問題であると認識し、顧客や取引先からの暴力、悪質なクレーム等の著しい迷惑行為を含め、職場におけるあらゆるハラスメントについて、トータルな対策を整備するよう労使で取り組む。</p>
<p>取り組み内容</p> <p>以下の7点を含めた、企業としてのトータルな対策を実施するよう労使協議を行う。</p>

- ① 企業トップによる社内外へのメッセージの発信
- ② 会社の方針の明確化と社内周知
 - a. 顧客や取引先からの迷惑行為に対する対応方針の明確化
 - b. ガイドラインや行動マニュアル、ポスターなどの配布・掲示
 - c. 管理職研修・従業員研修の定期的な実施
- ③ 労働協約や就業規則など社内規定への明記
 - a. 行為者への対処方針の明確化
 - b. 不利益取扱い禁止の明確化
- ④ 相談窓口や対応責任者の選任、外部専門機関との連携など相談体制の整備
- ⑤ ハラスメント事案対応のルール化と体制整備
 - a. プライバシー保護のためのルール化と対応マニュアルの作成
- ⑥ 従業員アンケートなどによるハラスメントの実態把握
- ⑦ ハラスメントの要因を解消する取り組みの推進
 - a. 定期的な面談やコミュニケーションスキル向上のための取り組み
 - b. 適正な業務目標の設定と業務体制の整備

労働条件闘争では、カスタマー・ハラスメントに対しても上記の闘争方針と併せて、UAゼンセン流通部門が作成した「顧客からのハラスメント

の定義とその対応に関するガイドライン」(下記資料)を参考にしながら他のハラスメントと同様の措置をとるように労使協議を行っている。

顧客からのハラスメントの定義とその対応に関するガイドライン (目次)

UAゼンセン流通部門 (2020年7月改定)

第1 顧客からのハラスメントに取り組むに至った経緯

- 1. 顧客からのハラスメントの実態
- 2. UAゼンセン流通部門 悪質クレーム対策 (迷惑行為) アンケート調査分析結果
- 3. 労働者の精神衛生上の問題などの被害と企業損失
- 4. 企業側の対応の遅れと違いについて
- 5. 顧客からのハラスメントの定義が存在しないことについて (判断が困難)

第2 顧客からのハラスメントの定義

- 1. 顧客からのハラスメントの判断基準について

第3 顧客からのハラスメントの類型別要求内容、及び要求態度について

- 1. 要求内容について
- 2. 要求態度について

第4 顧客からのハラスメントの一般的な対応について

1. 謝罪について
2. 顧客の言っていることの正確な把握
3. 事実確認
4. ハラスメントが疑われる場合の対応
5. 対応環境

第5 企業がとるべき対応、および雇用管理上の措置（防止措置）のポイントについて

1. ハラスメントの定義と判断基準の明確化について
2. ハラスメントを行ってはならない旨の方針の明確化と周知・啓発について
3. 相談窓口の設置
4. 相談への適切な対応
5. 事実確認
6. 被害者への措置
7. 行為者への措置
8. 再発防止
9. プライバシー保護
10. 不利益取扱いの禁止
11. 従業員への教育
12. 企業トップのメッセージ
13. 関係各所との連携

カスタマーハラスメント アンケート調査結果（概要）

ここで、2017年にU Aゼンセン流通部門・総合サービス部門で実施されたアンケート調査の結果を紹介する。この調査結果は流通部門の悪質クレーム（迷惑行為）に関するものである。

【調査結果の要点】

- ・有効回答数は5万弱で、その中で70%の人々が悪質クレームを経験したと回答している。
- ・迷惑行為の具体的な事例は暴言、内容の繰り返し、権威的態度、脅迫、威嚇、長時間拘束、セクハラ行為が挙げられている。
- ・悪質クレームという言葉で調査を行ったが、

実際には商取引とは関係のない場面での一方的な暴言やセクハラ行為が起きていることが明らかになっている。

- ・迷惑行為は従業員に強いストレスを与え、労災認定や精神障害の事例もあることが明らかになっている。

【迷惑行為の影響と対応】

- ・迷惑行為から受けた影響は5割以上の人々が強いストレスを感じている。
- ・迷惑行為への対応として、「謝罪」が5割近くにのぼっている。
- ・企業の組織体制の整備とクレーム対策教育が迷惑行為からの保護に向けた重要な措置とされている。

アンケート調査結果を踏まえた 取り組み

UAゼンセン流通部門、総合サービス部門、及び日本介護クラフトユニオン（NCCU）が行ったアンケート調査結果を受け、労働施策総合推進法の改正や労働安全衛生法の枠組みにおいて、ハラスメントへの対応を義務づける議員立法が提案

されている。厚生労働省からは介護現場におけるハラスメント対策マニュアルが提供され、介護業界での対策モデルとして活用されている。

さらに、厚生労働省、消費者庁、経産省、国交省、農水省、法務省、警察庁で構成する「顧客等からの著しい迷惑行為の防止対策の推進に係る関係省庁連携会議」で議論を行うとともに、企業向けマニュアル、リーフレット、ポスター等を省庁で作成し対策が進められている。

カスタマーハラスメント対策ポスター



関係省庁連名（厚生労働省、消費者庁、経産省、国交省、農水省、法務省、警察庁）

今後の課題 ～カスタマーハラスメントを 中心に～

カスタマー・ハラスメントへの対策は、正当なクレームを尊重する企業の体制整備につながる。企業は労働者の対応範囲を明確にし、安全配慮義務を果たすための体制を整える必要がある。2020年6月にはハラスメントに係る各種改正法が施行となり、ハラスメントの企業による防止措置が強化され、2022年4月からは中小企業でもパワハラ防止措置が義務化されていたが、2020年の法改正ではカスタマー・ハラスメントの企業による防止措置義務化は見送られている。

今後、企業におけるカスタマー・ハラスメント防止措置の義務化をめざし、労働施策総合推進法の見直し時期（2025年6月）を見据え、再度の実態調査等を行いながら、世論喚起等を行っていく必要がある。

また、ハラスメントそのものを禁止する法整備が必要である。国際労働機関（ILO）の暴力とハラスメントに関する条約（第190号）は、あらゆる人の権利を尊重し、暴力とハラスメントのない職場環境を実現することを基本原則とし、第三者が関与する暴力やハラスメントについても言及している。G7では、イギリス、イタリア、カナダ、フランスが批准、ドイツが批准を表明している状況である。

日本でILO第190号条約の批准にあたっては、国内法の整備が必要であるが、①日本のハラスメント関連法は労働者を対象としているのに対し、条約は保護対象が広い（就活、研修期間、ボランティア等）、②日本の法は使用者の防止措置義務である一方、条約はハラスメントそのものの禁止規定がある、などの課題がある。

今後、これらの課題解決に向けて継続的な取り組みを進めて行くとともに、取り組みを通じてハラスメントを根絶し、安心して働ける職場づくりを目指すことが求められている。

自治労の顧客ハラスメント対策 ～自治体職場のカスハラの実態を調査し、 現場でのカスハラ防止のためのマニュアルを作成～

ながた いちろう
永田 一郎 ●自治労本部 総合労働局 主幹

民間の小売り職場では、接客対応する労働者が顧客からの暴言や言いがかりを受ける顧客ハラスメントが大きな問題となっている。UAゼンセンは2017年10月に流通部門の組合員を対象にした調査を実施し、7割の組合員が迷惑行為を受けている実態を明らかにした。公務職場でも、窓口で長時間に渡ってクレームをつけるなど、顧客ハラスメントが発生しており、自治労は2020年秋に「職場における迷惑行為、悪質クレームに関する調査」を実施し、2021年8月に報告書を公表した。この報告書を踏まえて、自治労は自治体職場での顧客ハラスメントに対応するためのマニュアルを2023年2月に作成した。今回は、この報告書の内容とマニュアルの基本的考え方について紹介したい。

自治労の顧客ハラスメント調査について

◎調査の実施概要

調査は、自治労の16県本部に各1,000枚の調査票を配布したほか、衛生医療評議会（病院や保健所）、都市公共交通評議会（バス・鉄道）、社保労連（日本年金機構と協会けんぽ）にも各1,000枚

を配布し、合計で19,000枚を配布し、14,213人から回答を得た。

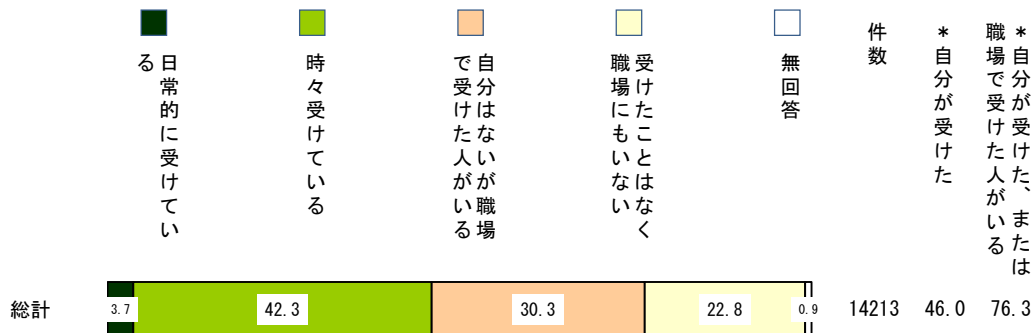
配布は県（9.2%）、市（75.9%）、町村（6.2%）で、住民と接する機会が多い窓口職場や保育所、児童相談所、保健所などを中心に配布した。回答者は男女ほぼ同数で、年齢構成としては40代が3割で、他の世代は2割前半となった。

◎4分の3の職場でカスハラ被害

過去3年の間に、住民から迷惑行為や悪質クレームを受けた職員はどの程度いるのだろうか。

迷惑行為や悪質クレームを「時々受けている」人が42.3%と4割を上回っている。また、「日常的に受けている」人も3.7%みられ、両者を合わせた＜自分が受けた＞人は46.0%でほぼ半数を占めている。頻度の違いはあるものの、ほぼ2人に1人が過去3年の間に何らかの迷惑行為や悪質クレームを受けた実態が示されている（図1参照）。

図1 過去3年間における住民からの迷惑行為や悪質クレーム



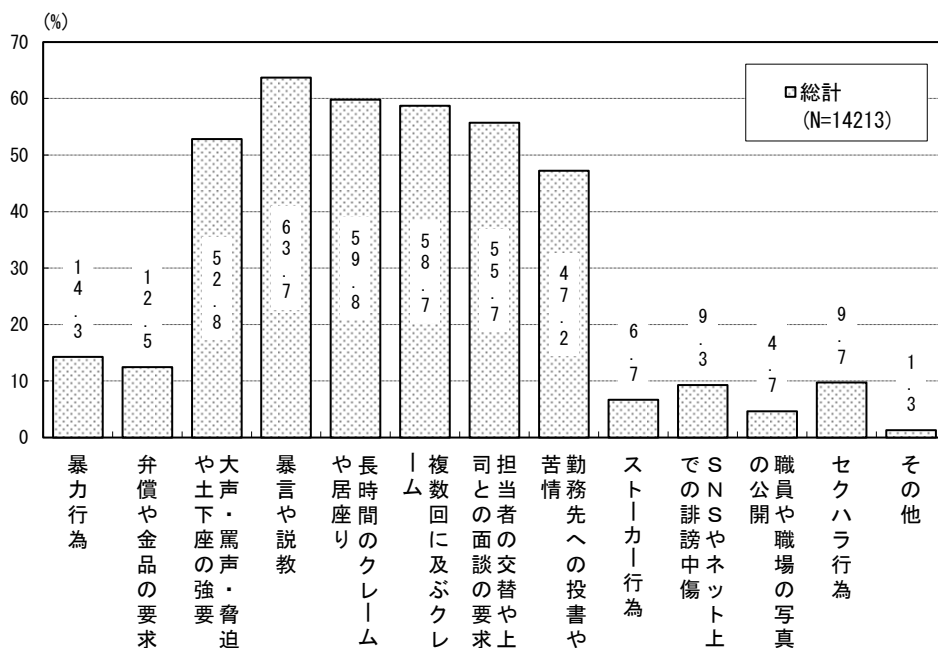
一方、「自分はないが、職場で受けた人がいる」人も30.3%に達している。この結果、＜自分が受けた、または職場で受けた人がいる＞という人が76.3%と約4分の3を占めている。

◎暴言や長時間のクレーム、暴力行為も

それでは住民からの迷惑行為や悪質クレームとしてどのような行為が行われているのだろうか。

その実態をみると、＜自分が受けた、または職場で受けた人がいる＞人は〔暴言や説教〕が63.7%で最も多く、以下、5割前後で〔長時間のクレームや居座り〕(59.8%)、〔複数回に及ぶクレーム〕(58.7%)、〔担当者の交替や上司との面談の要求〕(55.7%)、〔大声・罵声・脅迫や土下座の強要〕(52.8%)、〔勤務先への投書や苦情〕(47.2%)が続いている(図2参照)。

図2 過去3年間に住民から受けた行為(＜自分が受けた、または職場で受けた人がいる＞人の比率)

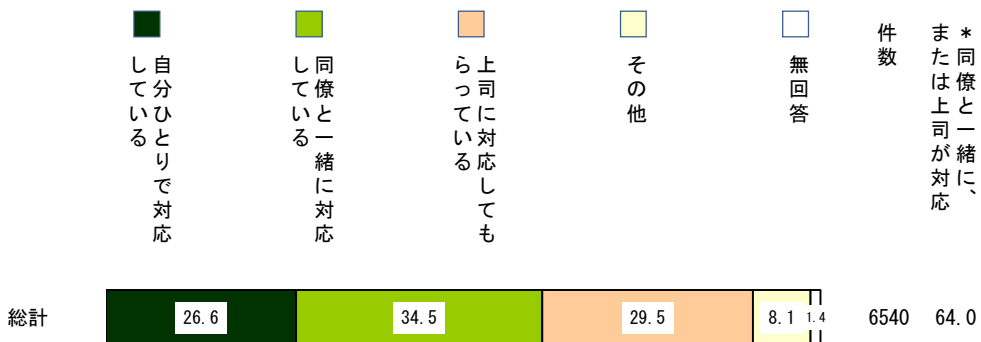


◎迷惑行為や悪質クレームには同僚や上司と対応

住民からの迷惑行為や悪質クレームを受けたとき、職員はどのように対応しているのだろうか。回答をみると、「自分ひとりで対応している」人は26.6%と約4分の1にとどまっている。これに

対し、「同僚と一緒に対応している」が34.5%、「上司に対応してもらっている」が29.5%で、合わせて＜同僚と一緒に、または上司が対応している＞人が約3分の2を占めている（図3参照）。

図3 住民から迷惑行為や悪質クレームを受けた時の対応（受けたことのある人）



一方で、「自分ひとりで対応している」、つまり、一人に対応せざるを得ない職場も多くみられ、公共交通（37.3%）、病院の事務・技術職（34.6%）、生活保護（31.6%）、そして日本年金機構（33.3%）と協会けんぽ（34.0%）で多くみられる。

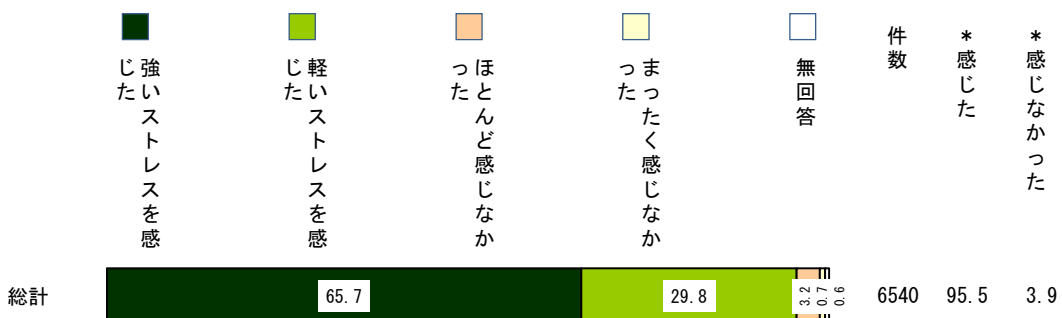
スの有無をみると、「強いストレスを感じた」と強烈なストレスを訴える人が65.7%と約3分の2を占めている。これに「軽いストレスを感じた」（29.8%）を加えると、＜ストレスを感じた＞人は95.5%と圧倒的多数を占めている（図4参照）。

◎3分の2の職員が「強いストレス」を

迷惑行為や悪質クレームを受けたときのストレ

住民からの迷惑行為や悪質クレームを受ける機会の多い職場の職員は、日常的にストレスにさらされているといえるだろう。

図4 迷惑行為、悪質クレームを受けた時のストレスの有無（受けたことのある人）



◎休職者も1割、退職したケースも

住民からの迷惑行為や悪質クレームによる休職者や退職者の有無を過去3年についてみると、「わからない」が52.7%と半数を占めている。迷惑行為や悪質クレームの有無は確認できても、休職、退職に至るケースや状況を多数の人は把握していないといえる。

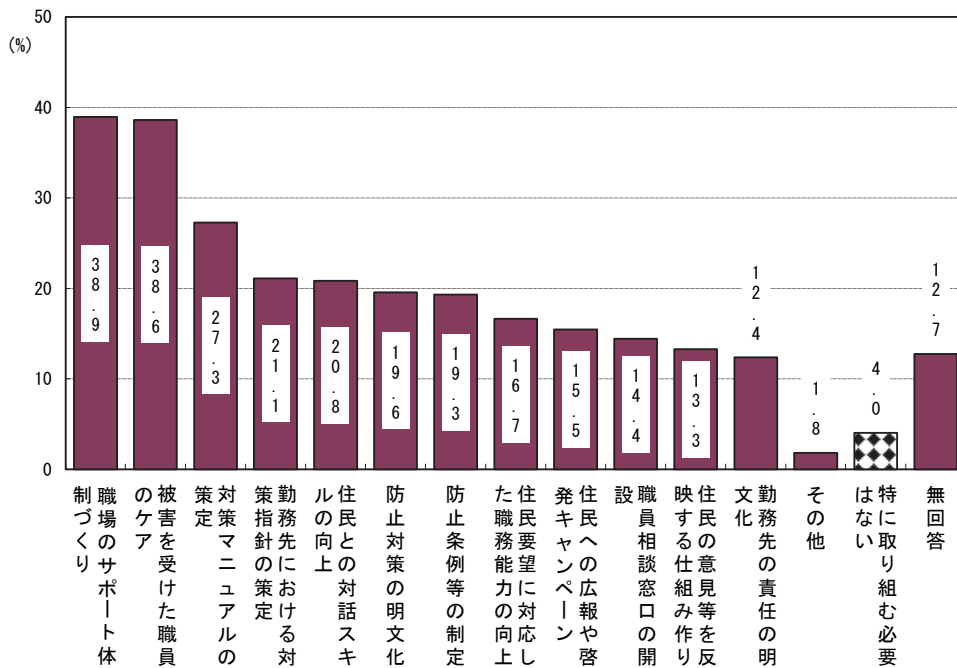
こうした中、「退職や休職した人はいない」が29.5%と3割近い。しかしながら、「退職者はいないが休職した人がいた」が12.9%と1割強を占めている。さらに、比率は低いものの「退職した人がいた」も3.9%みられ、住民からの迷惑行為や悪質クレームが退職に至るケースが少数ながらみられる点に注目すべきである。

休職者、退職者がいたという人の多い職場は生活保護（40.6%）を筆頭に、児童相談所（35.1%）、公共交通（31.9%）の各職場である。

◎今後取り組むべき対策

取り組むべき対策の上位には、4割弱で「職場のサポート体制づくり」（38.9%）と「被害を受けた職員のケア」（38.6%）があげられている。これに3割弱で「対策マニュアルの策定」（27.3%）が、2割前後で「勤務先における対策指針の策定」（21.1%）、「住民との対話スキルの向上」（20.8%）、「防止対策の明文化」（19.6%）があげられている（図5参照）。

図5 勤務先で今後取り組むべき対策（自分が受けた、または職場で受けた人がいる、7つ以内選択）



自治労のカスタマーハラスメント対応マニュアルについて

自治労本部は実態調査の報告書を受けて、弁護士や研究者、安全衛生の専門家を含めた研究会を

立ち上げ、職場・現場での対応指針や、組合として当局に求めるべき施策などをまとめた「カスタマーハラスメント予防・対応マニュアル」を2023年2月に作成し、ホームページなどで公開している。研究会の委員は次のとおり（肩書は当時）。

座長	森本正宏（自治労本部総合労働局長）
委員	佐野瑞恵 （自治労東京都本部労働局次長・羽村市職）
	内藤 忍（労働政策研究・研修機構 労使関係部門・副主任研究員）
	古谷杉郎（全国労働安全衛生センター 連絡会議事務局長）
	細川 潔（自治労顧問弁護士）
	山谷清秀（青森中央学院大学 経営法学部 講師）

2019年に労働施策総合推進法が改正され、パワーハラスメント対策が措置義務となったが、カスタマーハラスメントについての措置義務はないのが現状だ。このため、研究会では「パワハラ指針や人事院規則を活用する」および「ILO190号条約（仕事の世界における暴力とハラスメントの撤廃に関する条約）の理念を活かす」ことを原則として、具体的な指針を作成した。以下、マニュアルの内容を紹介する。

◎パワハラ指針や人事院規則の活用

2019年には労働施策総合推進法が改正され、パワーハラスメント対策が法制化され、国会の付帯決議（参院厚労委員会）で「悪質クレームを始めとした顧客からの迷惑行為の実態を踏まえ、防止に向けた必要な措置を取ること」が盛り込まれた。このことを踏まえて、厚労省が2020年1月に示したパワハラ指針で、「顧客等からの著しい迷惑行為により就業環境が害されることがないように配慮する」ことが求められ、事業主の望ましい取り組みの例として、①相談体制の整備、②メンタルヘルス相談などの被害者対応、③マニュアル作成などの被害防止の取り組みを示している。なお、パワハラ指針は地方公務員にも適用される。

一方、公務職場については人事院が2020年1月にとりまとめた「公務職場におけるパワーハラス

メント防止対策検討会報告」で「長時間にわたる不合理なクレーム、暴言、暴行などの問題が生じていることを前提に、職員以外の者による言動から職員を守るべき責務を課すべきであり、各府省庁の長は、当該行為者への対応の負担が担当する職員個人に偏らないよう組織全体として対応することが求められる」と述べて、悪質クレームへの対応を求めている。

この報告を受けて、人事院は「人事院規則10-16（パワーハラスメントの防止等）」を2020年4月に制定し、同規則の運用通知で、各省庁の長の責務として「職員が担当する行政サービスの利用者等からの言動で、（中略）当該言動を受ける職員の属する省庁の業務の範囲や程度を明らかに超える要求をするものに関する苦情相談があった場合に、組織として対応し、迅速かつ適切に職員の救済をはかること」を示した。

人事院規則の制定を踏まえて、総務省は2020年4月に「パワーハラスメントをはじめとする各種ハラスメントの防止に向けた対応について」を各自治体に通知した。この通知で、各自治体においても、人事院規則と人事院通知と同様の対応を図るように助言している。

自治労のマニュアルでは、「パワハラ指針」と人事院規則の趣旨を踏まえて、各自治体に対して対策を求めるよう促している。

◎ILO190号条約の理念を活用

ILO（国際労働機関）は2019年に、「仕事の世界における暴力とハラスメントの撤廃に関する条約」（190号条約）を採択した。条約の適用範囲は、直接雇用する労働者だけでなく、インターンや関連会社、就活生など直接雇用関係のない労働者も保護対象とし、外部の第三者からのハラスメントを含めて具体的な対策を講ずることを定め、加盟国に対して「暴力とハラスメントを法的に禁

止する」ことを求めている。

190号条約4条では「加盟国は、国内法令に従い、及び国内事情に応じて、並びに代表的な使用者団体及び労働者団体と協議した上で、仕事の世界における暴力及びハラスメントの防止及び撤廃のための包括的な、統合された、およびジェンダーに配慮した取組方法を採用する。当該取組方法においては、適当な場合には、第三者が関与する暴力及びハラスメントを考慮にいれるべき」としている。つまり、カスタマーハラスメントについても、パワーハラスメント対策の対象にすべきことを明確にしている。

日本政府はILO190号条約を批准していないが、連合は190号条約に沿って、あらゆるハラスメントを禁止することを基本とした労働協約の締結を事業主に求めていくことを提起している。自治労としても、連合の提起を受けて、カスタマーハラスメントを含むあらゆるハラスメントを禁止し、必要な措置を定めた規程・要綱を自治体に求めていく必要がある。

◎公共サービスに係るカスタマーハラスメントの定義

マニュアルでは、地方自治体や関連団体におけるカスタマーハラスメントについて次のように定義した。

「公共サービスの利用者等（労使以外の第三者）による必要かつ相当な範囲を超える言動によって、労働者の就業環境が害されること」

「公共サービス」とは地方自治体をはじめ自治体出資団体や指定管理、委託企業などによって提供される公的サービス全体をさす。「公共サービスの利用者等」には地域住民をはじめ各種議員や他の行政機関、取引先企業などすべての第三者を

含む。

「必要かつ相当な範囲を超える言動」については、パワハラ指針を参照した。パワハラ指針では「社会通念に照らし、当該言動が明らかに当該事業主の業務上必要性がない、又はその様態が相当でないもの」として、①明らかに必要性がない言動、②目的を大きく逸脱した言動、③手段として不適当な言動などを示している。

ただ、自治体では職種が多様なことから、職場・職種に応じて、「何がカスタマーハラスメントに該当するか」について職場での議論を通じて、ハラスメントに対応するための判断基準をつくることが重要となる。マニュアルでも、職場別の調査・ヒアリングを実施して、役所の受付窓口、ケースワーカー、病院の受付や看護職、ワンマンバスの運転士など業務別に被害の形態を分析することを提案している。

◎厚労省のハラスメント指針などを参考にした自治体への要求事項

法律によって事業主に義務付けられる雇用管理上講ずべき措置の内容はパワハラ指針などに示されており、カスタマーハラスメントについても、同様の措置を講じることを求めていくことをマニュアルで提案した。主な項目は次の通りである。

措置①「方針の明確化と周知・啓発」

自治体のトップである首長がカスタマーハラスメントをなくす旨の方針を明確化し、周知・啓発すること。方針には、①カスタマーハラスメントから職員を守る、②職員の人権を尊重する、③カスタマーハラスメントには組織として毅然とした対応をすることなどを明記し、トップ自らが発信することが重要。

措置②「行為者に対処する方針の規定等」

行為者に厳正に対処する旨の方針及び対処の内容を定め、周知・啓発すること。㊦口頭での警告、㊧文書での警告、㊨庁舎管理規定による退去命令、㊩架電禁止の仮処分、㊪面談強要禁止の仮処分などの対処方針を決めること。

措置③「相談窓口の設定・周知」

相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、職員に周知すること。複数の相談窓口から選択できるようにすること、選択肢に組合の代表を含めること。

措置④「相談への適切な対応の確保」

相談窓口の担当者が相談に対して、その内容や状況に応じて適切に対応できるようにすること。

措置⑤「事案に係る事実確認の迅速かつ正確な確認」

職場でカスタマーハラスメントに係る相談の申出があった場合において、事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。

措置⑥「被害者に対する配慮のための措置」

ハラスメントが生じた事実が確認できた場合においては、速やかに被害を受けた職員に対する配慮のための措置を適正に行うこと。

措置⑦「再発防止に向けた措置」

あらためてハラスメントに関する方針を周知・啓発する等の再発防止に向けた措置を講ずること。

措置⑧「プライバシーの保護」

相談への対応または事後の対応にあたっては、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ずるとともに、その旨を職員に対して周知すること。

措置⑨「相談等を理由とした不利益取り扱いの禁止」

相談をしたこと、事実関係の確認等に協力したこと等を理由として、解雇その他不利益な取扱いをされない旨を定め、職員に周知・啓発すること。

◎実効性ある対策には組合の関与が不可欠

マニュアルでは、安全で快適な職場環境をつくることは組合運動の基本であり、職員の人権を守り、あらゆるハラスメントを許さない立場から組合が積極的に使用者に働きかけることが重要としている。

労使による検討委員会や安全衛生委員会を活用して、現場の実態調査や対応指針の作成を進める

必要がある。

自治労では2023春闘で、「パワハラ指針や人事院規則を踏まえたカスタマーハラスメント対策の具体化」と「各職場の実態調査を行い、職場別対策の具体化」を要求事項として各単組での取り組みを提起した。引き続き、各県本部での学習会などを開催して、単組での取り組みを進め、先進的な取り組みなどの情報収集をはかっていく。

〈資料：カスタマーハラスメント対応マニュアル表紙〉



(出所： <https://www.jichiro.gr.jp/all/post-95/>)

特集 **6**

情報労連における ハラスメント対策の取り組み ～『暮らしやすい社会の実現』をめざして～

つじ 耕平 ●情報労連 政策局

はじめに

情報労連は、労働運動を取り巻く環境や時代の変化を踏まえ、新たな運動の方向性と政策の基本的なスタンスを明確にするために、『暮らしやすい社会の実現』を政策の軸とする「情報労連21世紀デザイン」を2006年の定期大会で決定した。

以降も、社会、経済、労働情勢など、取り巻く環境が大きく変化する中において、①時間主権の確立や多様な正社員の実現、CSRの推進をめざすとした「総合労働政策」、②個々人の選択可能な生き方の幅の保障をめざすとした「社会保障政策」、③多様な分野で暮らしの質の向上に資するICTの幅広い活用をめざすとした「情報福祉政策」——の3つの政策と自らの行動を基本とする「情報労連の行動」を本デザインの理念として運動の展開と具体的な活動を実施している。

また、本デザインにおいては、「性別や年齢の違い、障がいの有無、貧富の差にかかわらず、『ケイパビリティ』¹が平等に保障される社会」

を実現することを掲げており、誰もが人格や尊厳を傷つけられることなく安心して働くことのできる環境を整備する観点から、意識啓発活動や労働組合の相談機能の強化等を中心にハラスメント対策に取り組んでいる。

本項では、情報労連のハラスメントに対する取り組みや加盟組合の取り組み事例等を共有し、読者の参考に供したい。



私たちのめざす社会は
「自立・自律」と「協力・協働」によって実現する
『暮らしやすい社会』

3つの政策

<総合労働政策>
・時間主権の確立
・多様な正社員の実現
・CSRの推進

<社会保障政策>
個々人の選択可能な生き方の幅の保障をめざす

<情報福祉政策>
多様な分野で暮らしの質の向上に資するICTの幅広い活用をめざす

行動

- 組合員が「市民」として行う活動の支援
- 産別組織の特性を生かした活動
- 労働組合の特性(地域に密着した活動)を活かした活動
- 連携拡大による活動ベース(プラットフォーム)の拡大

1. 「誰もが選択することができる生き方の幅」を意味する言葉として使用

情報労連「基本スタンス」による提言発信

情報労連は、産業別労働組合としての統一的な考え方および政策提言を組織内外に発信することを目的に、「基本スタンス」を2年毎に策定・更新している。

このスタンスに基づき、連合政策への意見反映や組織内議員をはじめとする友好議員を通じた政党・関係省庁への対応など、情報労連が考える政策実現に努めている。

「基本スタンス」の内容は、DXの推進やデジタル化の進展を支える産業に対置する産業別労働組合として、「ICTS」²を個人や社会の“well-being（幸福・安寧・福祉）”の向上に役立て、すべての人にとって、前述の『暮らしやすい社会の実現』につなげる政策を確立する観点から、ICTS政策をスタンスの中心に据えている。

基本スタンスでは5つの重点項目を提言しており、そのひとつとして、「誰もが平等で基本的人権が享受できる社会」をめざす観点から、「人権・平等政策」を提起し、その項目の中で、各種ハラスメントの根絶に向けた政府への提言を明記している。

具体的な政策提言の内容は次のとおりである。

- ① 政府は、職場のあらゆるハラスメントに対応する観点から、ハラスメントの定義や被害者および行為者の範囲などを広く捉え、実効性のある防止措置や被害者救済機能の整備を図るとともに、ハラスメント行為そのものを禁止する包括的な法的整備を行う。
- ② 政府は、ハラスメント被害者が就労を継続するために必要な措置を講ずることを事業主に義

務付ける。

ハラスメント対策関連法を踏まえた対応

2019年5月のいわゆるハラスメント対策関連法の成立までは、職場におけるパワーハラスメントを規制する法律は存在せず、その対策は企業の自主性に任されていた。それぞれの事案に対する労働組合の関与は一定程度あったと認識するものの、増え続けるハラスメント被害を背景とした「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律等」の一部を改正する法律が成立したことにより、日本では初めてパワーハラスメントに関する防止措置が事業主に義務付けられることとなった。

情報労連は、本法制化を踏まえ、「職場におけるあらゆるハラスメントの防止に向けた取り組み」を提起し、組織内の諮問会議等で意思統一を行い、すべての加盟組合において取り組みを展開している。

取り組みにあたっての基本的考え方・認識は次のとおりである。

- ① ハラスメントは、労働者の尊厳を不当に傷つける許されない行為であり、ハラスメントを受けた個人や周囲の能力発揮を妨げるだけでなく、健全な職場風土の形成と円滑な業務遂行を阻害し、社会的評価にも影響を与え得る重大な問題である。
- ② 労働組合として、企業における法の履行ができていないかチェック機能を果たすことはもとより、法を上回る取り組みを進め、その実行性の確保に向けては、労使一体となって取り組むことが重要である。
- ③ 労働組合による職場実態の把握や相談機能の

2. 情報通信技術であるICTに、情報サービスのSをプラスした造語として使用

強化など、労働組合の役割を果たしていくことが重要であることから、労働組合自らが率先した各種取り組みを展開する。

以上の考え方や認識を念頭に、具体的な取り組みとして、①ハラスメント対策や職場環境改善を目的とした学習会の開催、②組合員に対するアンケート調査やヒアリング等による職場実態の把握、③企業に求められる雇用管理上の措置義務履行の点検、④相談窓口の設置とプレゼンスの向上、⑤就業規則への明記や労働協約締結に向けた会社対応の強化——などについて、組織や職場事態に応じた取り組みを実施している。

加盟組合における取り組み事例

情報労連の加盟組合においても、2020年からのハラスメント対策関連法施行を意識し、取り組みを推進している。一部の加盟組合の取り組み事例を共有する。

<ケース1>

関連法施行により、これまでの「セクシャルハラスメント」「マタニティハラスメント」「ケアハラスメント」に加え、「パワーハラスメント」に関する雇用管理上の防止措置を講ずることが事業主に義務付けられたことを受け、「職場におけるパワーハラスメントの定義」の明確化、事業主・労働者の責務、被害者・行為者の範囲、事業主が講ずる措置等について会社側と協議。その結果、①事業主としての方針の明確化とその周知・啓発の徹底、②懲戒に関する協約・就業規則の改正、③相談体制の整備、④相談者のプライバシー保護、⑤ハラスメント相談を理由とした不利益取り扱いの禁止——等の職場環境整備を図った。

<ケース2>

春季生活闘争における労働組合からの要求項目

のひとつとして、「あらゆるハラスメントを禁止する労働協約の締結」と「ハラスメント防止策の方針を明確化すること」を求め、団体交渉を展開。労使間交渉の結論として、「ハラスメントの禁止に関する協約」を締結した。

ハラスメントの範囲は、職場の中だけではなく、仕事に関係した懇親会やイベントなど事業所外で起きたもの、メールやSNSなどの対面ではないコミュニケーションで起きたものも含まれており、対象となる加害者・被害者の範囲も、社員のみならず、顧客やサービス利用者、求職者、退職者も含まれる。

「生活アンケート（正社員）」におけるハラスメントの実態

「生活アンケート」は連合が隔年で実施しており、情報労連においても、連携して調査しているもので、情報労連の加盟組合の組合員を対象に、収入・家計、労働時間、職場環境、生活と仕事の両立など、様々な観点で組合員の労働実態や生活の変化を把握し、春闘要求等に生かすために、独自データとして収集している。

直近のアンケート調査は、2021年に実施しており、正社員の組合員を対象に、2,486人から回答が得られたものの中から、「ハラスメントの経験」という項目をピックアップして共有する。

本調査では、数あるハラスメントのうち、「セクシャルハラスメント」「パワーハラスメント」に絞り、職場の中で過去3年間において、受けたこと、見聞きしたことの有無をたずねている。

「セクシャルハラスメント」は、『受けたことがある』が全体の3.1%、『受けたことはないが見聞きしたことがある』が22.4%となっている。

また、雇用管理上の男性・女性で回答の割合を確認すると、女性の場合に、『受けたことがある』

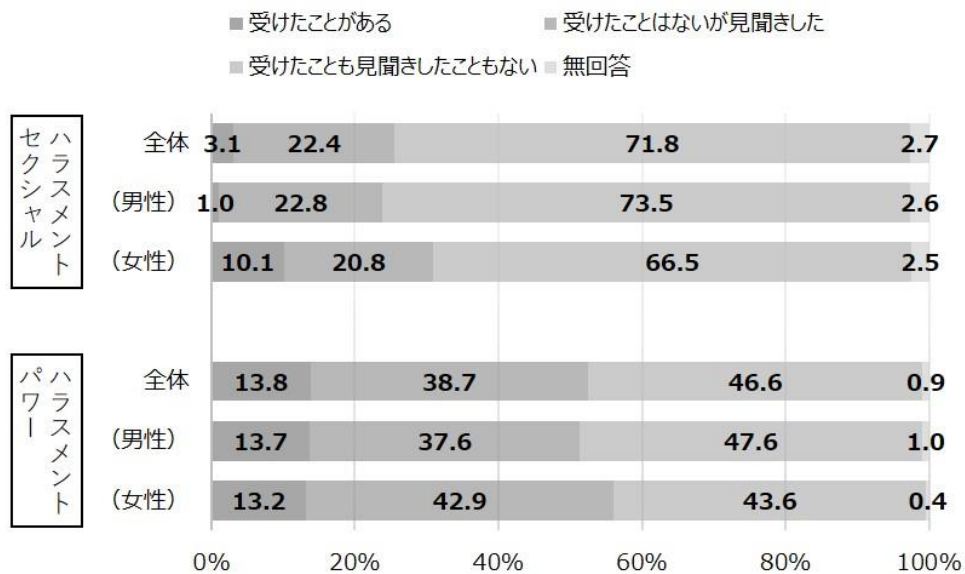
が10.1%となっており、性別による違いが大きい結果となった。

「パワーハラスメント」は、『受けたことがある』が13.8%、『受けたことはないが見聞きした

ことがある』が38.7%となっており、約半数が受けた、見聞きしたことになる。

このことから、依然として職場におけるハラスメントが発生していることが伺える。

ハラスメントを職場で受けたり見聞きした経験（過去3年間で）



おわりに

世界ではハラスメントに対する問題意識やハラスメントそのものの根絶を求める声が高まり続けている。

2019年の国際労働機関（ILO）の第108回総会で採択された「仕事の世界における暴力とハラスメントの撤廃に関する条約（第190号）」は、2021年にすでに発効されているが、日本は2023年現在においても未批准のままである。

前述のハラスメント対策関連法の付帯決議は、

「条約成立後は批准に向けて検討を行うこと」を求めている。しかしながら政府は、ILO第190号条約に関する国会報告の中で、「我が国の法制や実情を考慮し、引き続き検討を加える」として、批准に向けた具体的な動きに至っていないのが現状である。

また、日本の現法律では、ハラスメントそのものを禁止する規定となっていないこと等、まだまだ課題もある。情報労連は、連合や他産別労働組合等と連帯した国や政府への対応強化と、加盟組合に対する支援活動を進め、すべての職場でより実効性のあるハラスメント対策が行われるよう引き続き取り組んでいく。

令和2年度 「職場のハラスメントに関する実態調査」

厚生労働省

厚生労働省は、2012年、2016年に続き、2020年に「職場のハラスメントに関する実態調査」を実施した。ここでは、その報告書概要版から一部を抜粋して掲載する。

本号に掲載する「労働者等調査」の概要は次の通り。

- ・調査手法：インターネット調査（調査会社の調査協力者パネルを使用）
- ・調査実施期間：2020年10月6日～10月7日
- ・調査対象：全国の企業・団体に勤務する20～64歳の男女労働者（公務員を除く）
- ・サンプル数：8,000名 ※就業構造基本調査を参考に、性別、年代、正社員／正社員以外で割付を実施。

報告書概要版 目次

- | | |
|---|---|
| 1. 事業の目的・概要 | 4. 調査結果の概要 |
| 2. 検討委員会の委員構成 | 4. 1. 企業調査結果の概要 |
| 3. 調査実施概要 | 4. 1. 1. 企業調査 |
| 3. 1. 企業調査実施概要 | 4. 2. 労働者等調査結果の概要 |
| 3. 2. 労働者等調査（一般サンプル）実施概要 | 4. 2. 1. 一般サンプル調査 |
| 3. 2. 1. 一般サンプル調査 | 4. 2. 2. 特別サンプル調査（女性の妊娠・出産・育児休業等ハラスメント） |
| 3. 2. 2. 特別サンプル調査（女性の妊娠・出産・育児休業等ハラスメント） | 4. 2. 3. 特別サンプル調査（男性の育児休業等ハラスメント） |
| 3. 2. 3. 特別サンプル調査（男性の育児休業等ハラスメント） | 4. 2. 4. 特別サンプル調査（就活等セクハラ） |
| 3. 2. 1. 特別サンプル調査（就活等セクハラ） | |

→本号掲載分

※厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」報告書は下記ページのリンクから閲覧できる。

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000165756.html>

4.2. 労働者等調査結果の概要

<労働者等調査結果のまとめ>

- 過去3年間に、パワハラ、セクハラおよび顧客等からの著しい迷惑行為を一度以上経験した者の割合は、それぞれ31.4%、10.2%、15.0%であった。
- 過去5年間に、女性の妊娠・出産・育児休業等ハラスメント、妊娠・出産等に関する否定的な言動（いわゆるプレマタハラ）、男性の育児休業等ハラスメントを一度以上経験した者の割合は、それぞれ26.3%、17.1%、26.2%であった。
- 2017～2019年度卒業で就職活動又はインターンシップ（転職を除く）を経験した男女の中で、就活等セクハラを一度以上受けたと回答した者の割合は、25.5%であった。
- パワハラ、セクハラ、顧客等からの著しい迷惑行為の経験有無・頻度を回答者による勤務先の取組評価（勤務先における各種ハラスメントの予防・解決に向けた取組の評価）別にみると、全てのハラスメントにおいて、勤務先が「積極的に取り組んでいる」と評価した者でハラスメントの経験割合が最も低く、「あまり取り組んでいない」と評価した者で最も高かった。
- ハラスメントを知った後の勤務先の対応としては、パワハラでは「特に何もしなかった」（47.1%）、セクハラでは「あなたの要望を聞いたり、問題を解決するために相談にのってくれた」（34.6%）、顧客等からの著しい迷惑行為では、「あなたの要望を聞いたり、問題を解決するために相談にのってくれた」（48.6%）の割合が最も高かった。
- 勤務先によるパワハラ、セクハラ行為の認定については、「ハラスメントがあったともなかったとも判断せずあいまいなままだった」（パワハラ59.3%、セクハラ40.2%）の割合が最も高かった。
- ハラスメントの経験者と未経験者とで職場の特徴の回答を比較すると、パワハラでは、「上司と部下のコミュニケーションが少ない／ない」、「ハラスメント防止規定が制定されていない」、「失敗が許されない／失敗への許容度が低い」、「従業員間に冗談、おどかし、からかいが日常的に見られる」等の項目で、経験者の回答割合が未経験者より高く、その差が大きかった。同様にセクハラでは、「ハラスメント防止規定が制定されていない」、「従業員間の競争が激しい／個人業績との評価の連動が徹底している」、「従業員間に冗談、おどかし、からかいが日常的に見られる」等、顧客等からの著しい迷惑行為では、「失敗が許されない／失敗への許容度が低い」、「従業員間の競争が激しい／個人業績との評価の連動が徹底している」、「従業員間に冗談、おどかし、からかいが日常的に見られる」等の項目で、経験者の回答割合が未経験者より高く、その差が大きかった。
- 妊娠・出産・育児休業等ハラスメントの経験者と未経験者とで職場の特徴の回答を比較すると、「女性の育児休業取得に否定的な人が多い」、「ハラスメント防止規定が制定されていない」、「子育てをしている従業員が少ない／少ない」などにおいて、経験者の方が未経験者より回答割合が高く、その差が大きかった。また、育児休業等ハラスメントの経験者と未経験者とで職場の特徴の回答を比較すると、「女性従業員は妊娠したら退職する傾向がある」、「男女問わず育児休業を取得後、復職せず退職する傾向がある」、「子育てをしている従業員が少ない／少ない」、「男性の育児参画に否定的な人が多い」などにおいて、経験者の方が未経験者より

回答割合が高く、その差が大きかった。

- 勤務先が予防・解決のための取組を行っているハラスメントの種類としては、パワハラが39.2%で最も高く、次いでセクハラが36.2%、妊娠・出産・育児休業・介護休業等ハラスメントが22.6%であった。
- 勤務先がハラスメントの予防・解決のための取組を「積極的に取り組んでいる」と回答した者の方が、「あなた自身の働きやすさ」と「同じ職場の他の人の働きやすさ」が「改善された」の割合が高く、「あまり取り組んでいない」と回答した者では「悪化している」の割合が高かった。

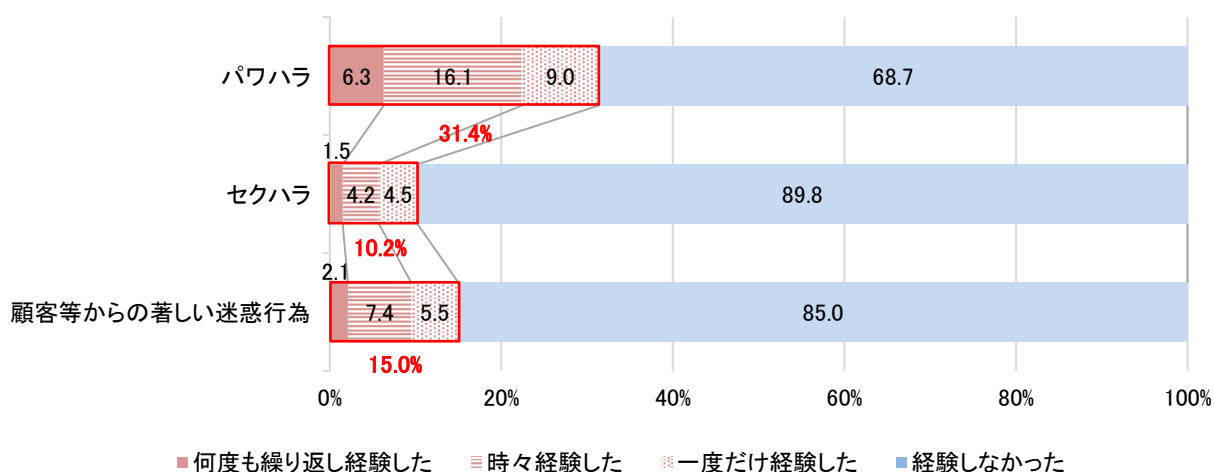
4.2.1. 一般サンプル調査

(調査対象：全国の20～64歳の男女労働者8,000名)

■ハラスメントを受けた経験（対象：全回答者、単一回答）

- ① パワハラ、セクハラおよび顧客等からの著しい迷惑行為について、過去3年間で勤務先での経験有無・頻度を聞いたところ、各ハラスメントを一度以上経験した者の割合は、パワハラが31.4%、顧客等からの著しい迷惑行為が15.0%、セクハラが10.2%となった。パワハラの経験割合は、平成28年度の調査結果（32.5%）から1.1ポイント減少した（図表10参照）。

図表10 過去3年間にハラスメントを受けた経験



(対象：全回答者(n=8,000))

- ② 過去3年間にパワハラを経験した者の割合を男女別で見ると、男性(33.3%)の方が女性(29.1%)よりも高かった。業種別では、「電気・ガス・熱供給・水道業」(41.1%)、「建設業」(36.2%)、「医療、福祉」(35.5%)、「生活関連サービス業、娯楽業」(35.2%)等が相対的に高かった。従業員規模別では、100～299人以下の企業(36.3%)で最も高く、99人以下の企業(30.0%)で最も低かった。

- ③ 過去3年間にセクハラを経験した者の割合を男女別で見ると、女性(12.8%)の方が男性(7.9%)よりも高かった。業種別では、「生活関連サービス業、娯楽業」(15.0%)、「電気・ガス・熱供給・水道業」(14.0%)、「不動産業、物品賃貸業」(14.0%)、「運輸業、郵便業」(13.4%)等が他の業種と比べて高かった。従業員規模別では、100～299人以下の企業(12.4%)で最も高く、1,000人以上の企業で最も低かった。
- ④ 過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を経験した者の割合を男女別にみると、男性(14.9%)と女性(15.0%)で1ポイントを超える差は見られなかった。業種別では、「生活関連サービス業、娯楽業」(25.1%)、「電気・ガス・熱供給・水道業」(23.3%)、「不動産業、物品賃貸業」(22.6%)、「卸売業、小売業」(21.9%)等が相対的に高かった。なお、従業員規模別では2ポイントを超える差は見られなかった。
- ⑤ パワハラ、セクハラ、顧客等からの著しい迷惑行為の経験有無・頻度を回答者による勤務先の取組評価別にみると、全てのハラスメントにおいて、勤務先が「積極的に取り組んでいる」と評価した者でハラスメントの経験割合が最も低く、「あまり取り組んでいない」と評価した者で最も高かった。

■**コロナ禍前後の顧客等からの著しい迷惑行為の件数の増減(対象:過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた者、単一回答)**

- ⑥ コロナ禍前後での顧客等からの著しい迷惑行為の増減については、「コロナ禍以前と変わらない」(53.3%)が最も多かった。

■**受けたハラスメントの内容(対象:過去3年間にパワハラ/セクハラ/顧客等からの著しい迷惑行為を受けた者、複数回答)**

- ⑦ 受けたパワハラの内容としては「精神的な攻撃」(49.4%)の割合が最も高く、次いで「過大な要求」(33.3%)が高かった。男女別で見ると、「過大な要求」の割合は男性の方が高く、「人間関係からの切り離し」や「個の侵害」の割合は女性の方が高かった。
- ⑧ 受けたセクハラの内容としては「性的な冗談やからかい」(49.8%)の割合が最も高く、次いで「不必要な身体への接触」(22.7%)が高かった。男女別では、「性的な冗談やからかい」、「不必要な身体への接触」、「食事やデートへの執拗な誘い」等の割合は女性の方が高く、「性的な言動に対して拒否・抵抗したことによる不利益な取扱い」、「性的な内容の情報の流布」などの割合は男性の方が高かった。
- ⑨ 受けた顧客等からの著しい迷惑行為の内容としては、「長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム(過度なもの)」(52.0%)の割合が最も高く、「名誉棄損・侮辱・ひどい暴言」(46.9%)が続いた。男女別では、「著しく不当な要求(金品の要求、土下座の強要等)」等の割合は男性の方が高かった。

■ハラスメントを受けた場所（対象：過去3年間にパワハラ／セクハラ／顧客等からの著しい迷惑行為を受けた者、複数回答）

- ⑩ ハラスメントを受けた場所としては、パワハラ、セクハラ、顧客等からの著しい迷惑行為ともに「通常就業している場所」の割合が最も高かった（それぞれ86.4%、67.0%、60.7%）。顧客等からの著しい迷惑行為では、「顧客等との電話やメール等での応対時」（34.6%）が2番目に高かった。

■ハラスメントの行為者（対象：過去3年間にパワハラ／セクハラ／顧客等からの著しい迷惑行為を受けた者、複数回答）

- ⑪ パワハラ、セクハラの行為者は、「上司（役員以外）」の割合が最も高く（各67.9%、55.2%）、次いで「会社の幹部（役員）」（各24.7%、21.6%）、「同僚」（各18.5%、21.0%）となった。顧客等からの著しい迷惑行為については、「顧客等（患者またはその家族等を含む）」（77.1%）の割合が最も高かった。

■顧客等からの著しい迷惑行為に対する対応（対象：過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた者、複数回答）

- ⑫ 顧客等からの著しい迷惑行為に対する対応としては、「上司に引き継いだ」（36.6%）の割合が最も高く、「毅然と対応した」（32.6%）、「謝り続けた」（32.3%）が続いた。

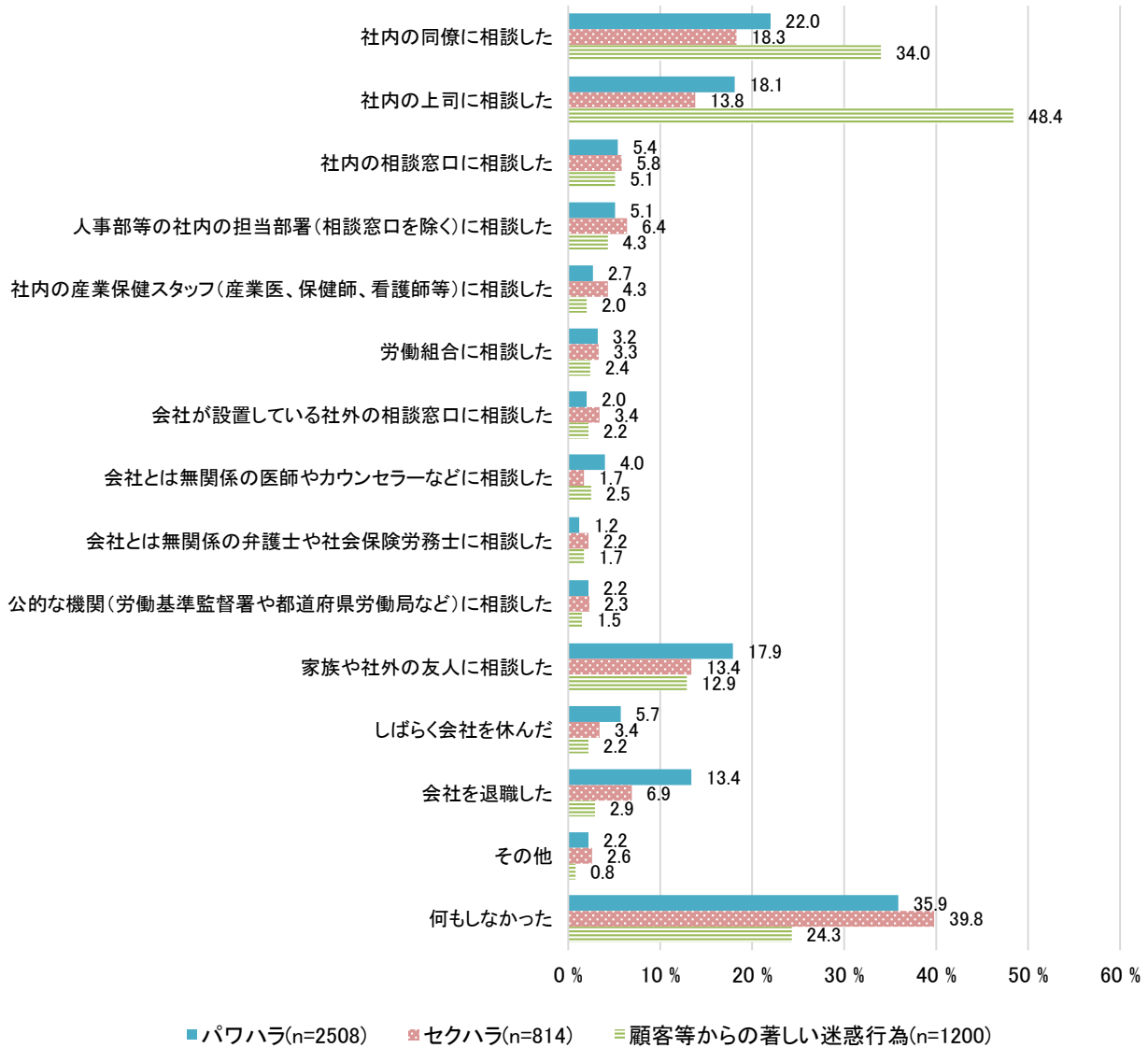
■ハラスメントを受けたことによる心身への影響（対象：過去3年間にパワハラ／セクハラ／顧客等からの著しい迷惑行為を受けた者、複数回答）

- ⑬ ハラスメントを受けたことによる心身への影響としては、パワハラ、セクハラ、顧客等からの著しい迷惑行為のいずれも、「怒りや不満、不安などを感じた」の割合が最も高く、次いで「仕事に対する意欲が減退した」が高かった。

■ハラスメントを受けた後の行動、受けて何もしなかった理由（対象：過去3年間にパワハラ／セクハラ／顧客等からの著しい迷惑行為を受けた者、複数回答）

- ⑭ ハラスメントを受けた後の行動として、パワハラ、セクハラでは「何もしなかった」の割合が最も高かった（それぞれ35.9%、39.8%）。一方、顧客等からの著しい迷惑行為では「社内の上司に相談した」（48.4%）の割合が最も高く、次いで「社内の同僚に相談した」（34.0%）が高かった（図表11参照）。パワハラを受けた後の行動について平成28年度調査の結果と比較すると、「何もしなかった」、「家族や社外の友人に相談した」が減少し、「社内の同僚に相談した」、「社内の上司に相談した」が増加した。また、パワハラ、セクハラ、顧客等からの著しい迷惑行為のいずれにおいても、勤務先が各種ハラスメントの予防・解決に向けた取組をしているという評価（勤務先の取組評価）が高いほど「社内の同僚に相談した」等の割合が高く、「何もしなかった」の割合が低かった。

図表 11 ハラスメント行為を受けた後の行動



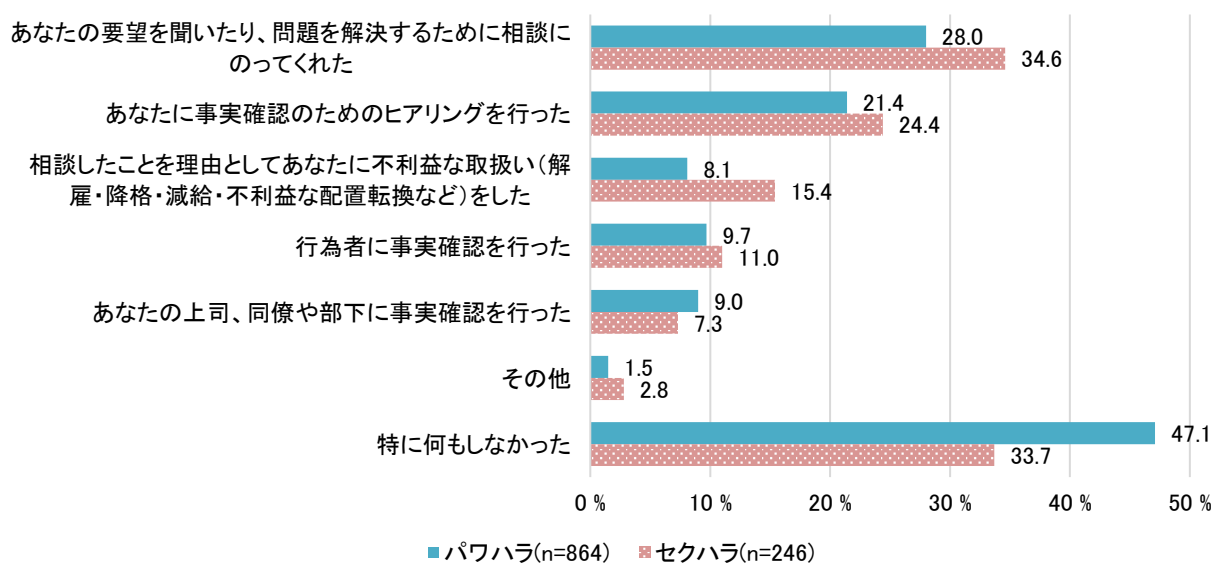
(対象：過去3年間にパワハラ/セクハラ/顧客等からの著しい迷惑行為を受けた者)

- ⑮ ハラスメントを受けて何もなかった理由としては、パワハラ、セクハラ、顧客等からの著しい迷惑行為のいずれも「何をしてもし解決にならないと思ったから」の割合が最も高く、半数を超えた。2番目に高い理由は、パワハラでは「職務上不利益が生じると思ったから」、セクハラ、顧客等からの著しい迷惑行為では「何らかの行動をするほどのことではなかったから」であった。

■ハラスメントを知った後の勤務先の対応、勤務先によるハラスメントの認定、認定後の勤務先の対応（対象：過去3年間にパワハラ／セクハラ／顧客等からの著しい迷惑行為を受けた者、複数回答）

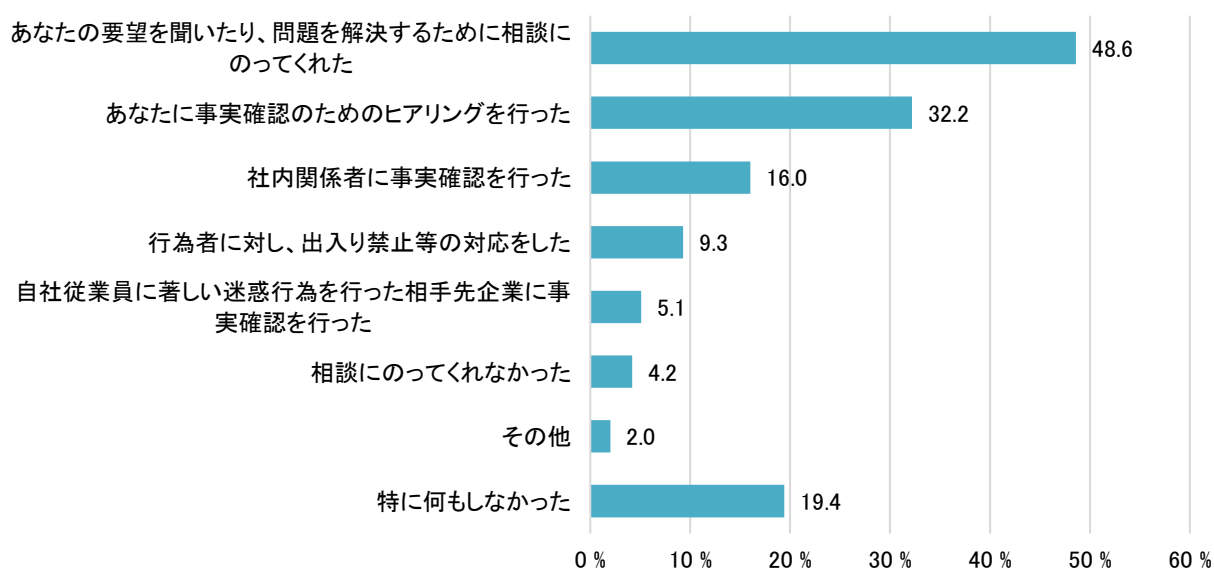
⑯ ハラスメントを知った後の勤務先の対応としては、パワハラでは「特に何もしなかった」(47.1%)、セクハラでは「あなたの要望を聞いたり、問題を解決するために相談にのってくれた」(34.6%)、顧客等からの著しい迷惑行為では、「あなたの要望を聞いたり、問題を解決するために相談にのってくれた」(48.6%)の割合が最も高かった（図表 12、図表 13 参照）。

図表 12 パワハラ／セクハラを受けていることを認識した後の勤務先の対応



(対象：過去3年間にパワハラ/セクハラを受けた者)

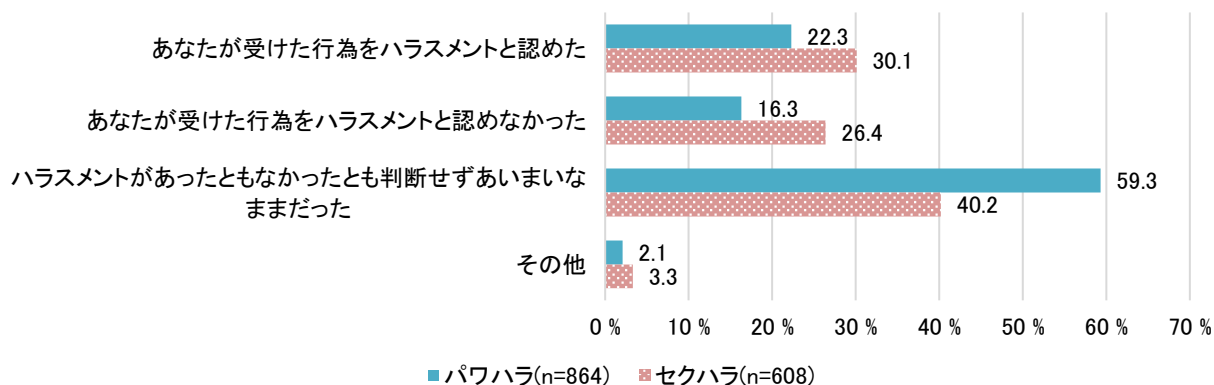
図表 13 顧客等からの著しい迷惑行為を受けていることを認識した後の勤務先の対応



(対象：過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた者(n=687))

- ⑰ 勤務先によるハラスメントの認定については、パワハラ、セクハラともに、「ハラスメントがあったともなかったとも判断せずあいまいなままだった」（パワハラ 59.3%、セクハラ 40.2%）の割合が最も高かった（図表 14 参照）。

図表 14 勤務先によるパワハラ、セクハラ認定



（対象：過去3年間にパワハラ/セクハラを受けた者）

※パワハラ、セクハラ認定をまとめて表記するため、各選択肢の表記をハラスメントと記載

- ⑱ ハラスメント認定後の勤務先の対応としては、パワハラでは「行為者に謝罪させた」（28.5%）の割合が最も高く、次いで「何もしなかった」（22.3%）が高かった。セクハラでは「会社として謝罪をした」（32.4%）の割合が最も高く、次いで「行為者に謝罪させた」（27.0%）となった。

■ハラスメントに関する職場の特徴（対象：全回答者、複数回答）

- ⑲ ハラスメントの経験者と未経験者として職場の特徴の回答を比較すると、パワハラでは、「上司と部下のコミュニケーションが少ない／ない」、「ハラスメント防止規定が制定されていない」、「失敗が許されない／失敗への許容度が低い」、「従業員間に冗談、おどかし、からかいが日常的に見られる」等の項目で、経験者の回答割合が未経験者より高く、その差が大きかった。同様にセクハラでは、「ハラスメント防止規定が制定されていない」、「従業員間の競争が激しい／個人業績との評価の連動が徹底している」、「従業員間に冗談、おどかし、からかいが日常的に見られる」等、顧客等からの著しい迷惑行為では、「失敗が許されない／失敗への許容度が低い」、「従業員間の競争が激しい／個人業績との評価の連動が徹底している」、「従業員間に冗談、おどかし、からかいが日常的に見られる」等の項目で、経験者の回答割合が未経験者より高かった。

■過去3年間にハラスメント行為をしたと感じた／指摘された経験（対象：全回答者、単一回答）

- ⑳ 過去3年間にハラスメント行為をしたと感じた／指摘されたと回答した者の割合は7.7%であった。したと感じた／指摘された行為の内容としては「パワハラ」（66.3%）の割合が最も高く、次いで「セクハラ」（21.2%）であった。

■勤務先によるハラスメントの認定、認定後の勤務先の対応（対象：過去3年間にハラスメント行為をしたと感じたり、したと指摘された者、複数回答）

- ⑳ したと感じた／指摘されたハラスメント行為に対する勤務先の認定については、「勤務先は、あなたがそのような行為をしたことを認識していなかった」（28.5%）の割合が最も高かった。
- ㉑ したと感じた／指摘されたハラスメント行為に対する勤務先の対応としては、「ハラスメントを受けた人に謝罪させた」（36.1%）の割合が最も高く、「配置転換した」（19.3%）、「ハラスメントを受けた人を配置転換した」（12.6%）が続いた。

■勤務先が予防・解決のための取組を行っているハラスメントの種類（対象：全回答者、複数回答）

- ㉒ 勤務先が予防・解決のための取組を行っているハラスメントの種類としては、パワハラが39.2%で最も高く、次いでセクハラが36.2%、妊娠・出産・育児休業・介護休業等ハラスメントが22.6%となった。業種別では、「金融業、保険業」、「情報通信業」において各ハラスメントの取組割合が相対的に高く、「医療、福祉」、「建設業」、「宿泊業、飲食サービス業」で低かった。

■勤務先が実施するハラスメント防止対策の内容（対象：勤務先がハラスメントの予防・解決のための取組を行っていると回答した者、複数回答）

- ㉓ 勤務先が行っているハラスメントの予防・解決のための取組（以下本項において「勤務先の取組」）の内容としては、「ハラスメントの内容、行ってはならない旨の方針の明確化と周知」（62.9%）の割合が最も高く、次に「相談窓口の設置と周知」（52.1%）が高かった。一方で、妊娠・出産・育児休業・介護休業等ハラスメントに関する「業務体制の整備など」（20.5%）の割合が最も低く、次いで「不利益取扱いをされない旨の定めと周知・啓発」（25.3%）が低かった（ハラスメントの相談や該当事案があった場合の取組を除く）。勤務先の取組の内容を職場の働きやすさの変化別にみると、働きやすさが「改善された」と回答した者では、「再発防止に向けた措置」や「相談窓口担当者が相談内容や状況に応じて適切に対応できるようにするための対応」の取組割合が高かった。

■勤務先の取組への評価（対象：勤務先がハラスメントの予防・解決のための取組を行っていると回答した者、単一回答）

- ㉔ 勤務先の取組への評価としては、「取り組んでいる」が最も多く（52.5%）、「積極的に取り組んでいる」（18.9%）、「あまり取り組んでいない」（18.6%）が続いた。業種別では、「金融業、保険業」、「不動産業、物品賃貸業」、「情報通信業」で、「積極的に取り組んでいる」の割合が相対的に高く、「医療、福祉」、「運輸業、郵便業」で「あまり取り組んでいない」が高かった。従業員規模別では、1,000人以上の企業で「積極的に取り組んでいる」（26.9%）の割合が最も高く、100～299人以下の企業で「あまり取り組んでいない」（25.8%）が最も高かった。

■勤務先の取組による職場の変化（対象：勤務先がハラスメントの予防・解決のための取組を行っている者と回答した者、複数回答）

②⑥ 勤務先の取組による職場の変化としては、「職場の生産性」や「あなた自身の働きやすさ」といった8つの項目全てで、「変わらない」の割合が7割弱で最も高いが、「改善された」の方が「悪化している」より高かった。「改善された」の割合は、「あなた自身の働きやすさ」（15.6%）や「同じ職場の他の人の働きやすさ」（15.2%）で高かった。職場の変化を回答者による勤務先の取組評価別にみると、勤務先がハラスメントの予防・解決のための取組を「積極的に取り組んでいる」と回答した者の方が、「あなた自身の働きやすさ」や「同じ職場の他の人の働きやすさ」といった職場の変化として示すいずれの項目も「改善された」の割合が高く、「あまり取り組んでいない」と回答した者では「悪化している」の割合が高かった。

■勤務先が今後実施した方がよい取組（対象：全回答者、複数回答）

②⑦ 勤務先が今後実施した方がよい取組としては、「特にない」（49.9%）を除くと、「コミュニケーションの活性化や円滑化のための取組」（30.4%）の割合が最も高く、次いで「職場環境の改善のための取組」（28.7%）が高かった。業種別でみると、「教育、学習支援業」や「金融業、保険業」では「コミュニケーションの活性化や円滑化のための取組」の割合が他業種より高く、「情報通信業」では「職場環境の改善のための取組」の割合が高かった。

労働組合のための調査情報誌

月刊 『労働調査』

年間購読料12,000円（送料、消費税込み）

最近号の特集一覧

2021年4月号	コロナ禍における情宣活動	2022年5月号	観光産業の現状と労働組合の取り組み
5月号	非正規雇用をめぐる課題	6月号	労働教育の取り組み
6月号	パワーハラスメントをなくすために	7月号	ジョブ型を考える
7月号	男性の家事・育児への参加促進における課題と取り組み	8月号	2021～2022年 労調協共同調査「第5回 次代のユニオンリーダー調査」調査報告
8月号	コロナ禍の外国人労働者と労働組合の支援活動	9月号	「家族」の変化と仕事、生活
9月号	最低賃金の意義を考える	10月号	コロナ下における勤労者の生活と意識
10月号	労働相談活動の現状と課題	11月・12月号	I. 物価上昇の下での賃金交渉 II. 労調協の仕事、この1年
11月・12月号	I. 労働組合のIT活用 II. 労調協の仕事、この1年	2023年1月号	教育費・奨学金の現状と課題
2022年1月号	労働組合はジェンダー平等を	2月号	勤労者の生活の現状と今後の課題
2月号	勤労者の生活の現状と今後の課題	3月号	労働時間 上限規制への対応
3月号	停滞する日本の賃金水準と労働組合	4月号	貧困・セーフティネット
4月号	純粋持株会社における労使関係	5月号	ビジネスと人権

A. R. ホックシールド（坂口緑、中野聡子、両角道代 訳）
『タイムバインダー不機嫌な家庭、居心地の良い職場』筑摩書房（2022年）

「感情労働」の研究で知られるアメリカの社会学者ホックシールドは、その著作の多くが邦訳されており、労働や家族に関する研究に幅広く参照されている。本書の前作にあたる『セカンド・シフト』（朝日新聞社、1990年）では、共働きの家庭において母親が仕事に加えて子育てと家事の大半を引き受けることで生じている緊張関係を描いた。

「セカンド・シフト」とは、第一のシフトである職場での仕事に対する、家庭内での子どもと家族のケアのことである。女性が労働市場に参加して、親たちがますます長時間働くようになり、セカンド・シフトのための時間が失われている状況において、どのようにワークライフバランスをとっているのか。そのために見直されるべき企業文化や子どもにかかる負担を軽減する働き方はないのか。こうした前作から引き継がれた問いを念頭に、仕事と家庭の「タイムバインダー」（時間の板挟み状態）を取り上げたのが本書である。なお、原著は1997年に発刊され、2012年には邦訳（明石書店）されているが、今回の文庫化に合わせて、あらためて本書を紹介したい。

著者は「アメリカの中でも、ワークライフバランスを実現しようとする企業の先頭に立つ存在」であるアメルコ社（仮名）を調査研究対象に選んだ。1990年から1993年にかけて経営者から事務員や工場労働者まで130人に対するインタビューを行い、社員の意識調査等の社内資料にアクセスした。そこから見えてきたのは、働く親たちが仕事と生活の両立への支援を求めており、それを叶えるはずのファミリーフレンドリーな制度が整備されているにもかかわらず、利用が進んでいないという一見矛盾した事実だった。著者はこれに“家庭が仕事となり、仕事が家庭の代わりになっている”という仮説を提示する。

アメルコ社では、官僚主義的な管理体制（テイラー主義）に対置される「総合的品质管理」により、自己完結型のワークチーム体制を確立し、仕事の自由裁量部分を拡大していた。この人事管理制度の効果は、個人の価値や多様性の尊重を謳う企業文化を作り出し、職場を一かつて家庭やコミュニティが担っていたはずの一価値観の形成の場としてきたことだった。社員たちは、会社が金銭的な関心だけでなく人間的な関心をもってくれていると感じ、職場でこそ承認と自己肯定感を得ることができる。

他方、家庭は安心を得ることのできる“避難港”ではなく、緊張関係をはらんだ、もうひとつの職場となってきた。家族の時間が仕事の圧力に従う傾向が強まると、家庭は限られた時間の中で強制的かつ効率的にこなす“新たなテイラー主義が支配する場”と化する。著者は、さらにここから、家庭における時間的圧迫が引き起こした“損傷”を修復するために必要な「感情労働」が生じているという。この「第三シフト」において、働く親たちは、時間が商品のように管理された家庭生活に対して反発する子どもをなだめる労働に従事している。

仕事と家族は完全に二分されるものではなく、混合し反発しあっている。職場的な価値観が強化される一方、家庭生活が疎外的な性質を帯びることで、働く親たちは職場のほうがかつらげるような場所と表明し、長時間働いている。親たちは、家庭のニーズをできるだけ減らし、外部化し、時間に余裕のある潜在的な自己を夢見ることによって、生活様式に浸透したタイムバインダーを回避しようとしているが、これらは根本的な対処法とはならない。こうした仕事と家庭との逆転現象の進行に伴う“つけ”は、最も弱い立場にある子どもたちに回されている。

タイムバインダーを緩める方法として著者が提起するのは、労働時間を制限するための集団的行動（「時間運動」）である。同時に重要なのは、この「時間運動」の困難は、アメルコ社の事例にみられるように、女性が「男性的条件」の下で家庭から職場へと参入したところにあるという指摘だろう。女性は、依然として家庭での役割を多く担い、また、家庭の時間を縮小あるいは外部化することに対して罪の意識を感じながら、仕事の時間を減らすことには矛盾した感情を抱いている。集団的行動はこうした男女間の不均衡をふまえたものでなければならない。

本書の刊行から現在まで、女性の労働市場への参加が進展し、育児・介護休業法制が整備されるなど、仕事と家庭をめぐる環境は変化してきている。また、コロナ禍を経て、オンライン化により“職場”の場所・時間の境界があいまいになったときどのような葛藤が生じるのか。仕事と家庭の間のある種の磁場の中で親たちが何を経験し、それが何を意味するのかを理解するうえで、いまも本書は多くの参照点をもつように思える。（長谷川 翼）

労調協の共同調査

労働調査協議会(労調協)は、わが国で最初に設立された労働組合のための総合調査研究センターです。労働組合が基金をだしあい、労働組合と力を合わせて、労働問題を調査・研究し、これを組合活動に役立てていくことを使命に設立されました。その後、使命の実現に向け、一貫して、政府・経営者・政党から独立した立場を守り、つねに労働組合と力を合わせ調査・研究に取り組んでいます。

労調協では労働組合から受託する調査・研究とともに、会員組合を中心に呼びかけて実施する共同調査にも事業として取り組んでいます。共同調査では、そのときどきで労働組合に必要とされるテーマを取り上げ、調査・研究の成果を広く社会に発信しています。近年のテーマは以下の通りです。

共同調査における近年の調査テーマ

- 「定年後の雇用者の仕事と生活における諸問題と今後の取り組み課題」(2010年)
- 「人と人のつながりに関するアンケート調査」(2012年)
- 「第4回次代のユニオンリーダー調査」(2015年)
- 「次代のユニオンリーダーの意識と実態に関するインタビュー調査報告書」(2019年)
- 「第5回次代のユニオンリーダー調査」(2022年)

労調協のホームページでは調査結果の概要などを掲載しています。ご利用ください。
(<https://www.rochokyo.gr.jp/html/kyoudou.html>)

労調協 共同調査



労調協

労働調査協議会(LABOUR RESEARCH COUNCIL)

〒100-0011 東京都千代田区内幸町1-3-1 幸ビルディング6F

TEL. 03-6257-3883 FAX. 03-6257-3884 <https://www.rochokyo.gr.jp/>