

4 職場の嫌がらせに関する労働相談

【職場の嫌がらせ関連の職場トラブルの特徴】

職場における「嫌がらせ」問題がクローズアップされるようになり、労働相談情報センターへの相談も年々増加し、平成21年度以降、4年連続で7千件を超える相談が寄せられている。

相談内容も、職場の嫌がらせから「退職に追い込まれた」「体調不調、病気休職になった」等多岐にわたる。

「職場の嫌がらせ」は、当事者間の労働問題、メンタル面、職場環境面及び人権問題での影響等、多くの問題を含んでいると考えられる。

労働相談情報センターでは、労働相談として対応する他に、各事務所に専門相談員を配置し、必要に応じ「心の健康相談」を実施している。

〈平成24年度の職場の嫌がらせ労働相談の傾向〉

- (1) 職場の嫌がらせに関する労働相談は7,962件で、23年度より616件（8.4%）増加した。（第15表）
- (2) 男女別では、男性3,707件（46.6%）、女性4,255件（53.4%）であった。（第16表）
- (3) 労使別では、労働者6,427件（80.7%）、使用者1,301件（16.3%）、その他234件（2.9%）であった。（第16表）
- (4) 産業別では、「サービス業」が1,547件（19.4%）と最も多く、以下、「医療、福祉」1,104件（13.9%）、「卸売業、小売業」948件（11.9%）、「製造業」858件（10.8%）となっている。（第18表）

第15表 年度別・職場の嫌がらせ労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：職場の嫌がらせ労働相談件数

年 度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
労働相談 総 計	54,669件 (△1.9)	54,933件 (0.5)	55,082件 (0.3)	52,196件 (△5.2)	52,363件 (0.3)	52,155件 (△0.4)
職場の 嫌がらせ 相談件数	5,258件 (22.9) [9.6]	5,960件 (13.4) [10.8]	7,113件 (19.3) [12.9]	7,049件 (△0.9) [13.5]	7,346件 (4.2) [14.0]	7,962件 (8.4) [15.3]

() は対前年度比 [] は構成比

第16表 男女別／労使別・職場の嫌がらせ労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：職場の嫌がらせ労働相談件数

	計	男性	女性	労働者	使用者	その他
労働相談	52,155件	27,791件	24,364件	40,064件	9,469件	2,622件
総計	[100.0]	[53.3]	[46.7]	[76.8]	[18.2]	[5.0]
職場の嫌がらせ相談件数	7,962件	3,707件	4,255件	6,427件	1,301件	234件
	[100.0]	[46.6]	[53.4]	[80.7]	[16.3]	[2.9]

[] は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、計と一致しない）

第17表 規模別・職場の嫌がらせ労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：職場の嫌がらせ労働相談件数

	計	30人未満	30～99人	100～299人	300人以上	その他・不明
労働相談	52,155件	12,093件	5,536件	3,811件	8,778件	21,937件
総計	[100.0]	[23.2]	[10.6]	[7.3]	[16.8]	[42.1]
職場の嫌がらせ相談件数	7,962件	1,802件	931件	766件	2184件	2,279件
	[100.0]	[22.6]	[11.7]	[9.6]	[27.4]	[28.6]

[] 内は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、計と一致しない）

第18表 産業別・職場の嫌がらせ労働相談件数

上段：全体の労働相談件数

下段：職場の嫌がらせ労働相談件数

合計	建設業	製造業	情報通信業	運輸業、郵便業	卸売業、小売業	金融業、保険業	不動産業、物品賃貸業
52,155件	2,143件	4,892件	3,483件	2,109件	6,086件	1,303件	672件
[100.0]	[4.1]	[9.4]	[6.7]	[4.0]	[11.7]	[2.5]	[1.3]
職場の嫌がらせ相談件数	513件	858件	620件	171件	948件	289件	165件
7,962件	[6.4]	[10.8]	[7.8]	[2.1]	[11.9]	[3.6]	[2.1]
[100.0]	宿泊業、飲食サービス業	教育、学習支援	医療、福祉	サービス業（他に分類されないもの）	その他	不明	
	2,365件	1,641件	5,562件	10,115件	1,760件	10,024件	
	[4.5]	[3.1]	[10.7]	[19.4]	[3.4]	[19.2]	
	392件	473件	1,104件	1,547件	133件	749件	
	[4.9]	[5.9]	[13.9]	[19.4]	[1.7]	[9.4]	

[] 内は構成比（※項目ごとに四捨五入したため、合計と一致しない）

第19表 職場の嫌がらせ労働相談の内容項目

労使別	計	労働者	使用者	その他
合計	13,344 [100.0]	10,299	2,618	427
労働組合及び労使関係	741 [5.6]	567	144	30
労働条件	8,685 [65.1]	6,811	1,636	238
就業規則	482 [3.6]	364	103	15
労働契約	731 [5.5]	546	161	24
労働条件変更	574 [4.3]	453	110	11
配転・出向	391 [2.9]	367	22	2
賃金情報	22 [0.2]	10	7	5
賃金不払	642 [4.8]	504	120	18
賃金その他	299 [2.2]	211	84	4
退職金	108 [0.8]	77	28	3
労働時間	237 [1.8]	173	55	9
休日	4 [0.0]	4	0	0
休暇	191 [1.4]	169	19	3
休業	124 [0.9]	102	8	14
休職・復職	552 [4.1]	454	78	20
安全衛生	115 [0.9]	99	13	3
服務・懲戒	159 [1.2]	140	17	2
解雇	806 [6.0]	585	207	14
雇止め	395 [3.0]	295	96	4
退職	2,297 [17.2]	1,865	395	37
定年制	17 [0.1]	10	7	0
女性	111 [0.8]	69	19	23
育児休業	52 [0.4]	34	5	13
介護休業	29 [0.2]	16	4	9
その他	347 [2.6]	264	78	5
労働福祉	1,537 [11.5]	1,113	342	82
雇用保険	626 [4.7]	456	148	22
労災保険	184 [1.4]	122	40	22
健保・年金	699 [5.2]	512	151	36
教育・訓練	19 [0.1]	16	2	1
福利厚生	5 [0.0]	3	1	1
その他	4 [0.0]	4	0	0
人間関係	1,253 [9.4]	937	280	36
職場の嫌がらせ	(7,962)	(6,427)	(1,301)	(234)
セクシュアルハラスメント	539 [4.0]	422	93	24
その他	714 [5.4]	515	187	12
その他の問題	1,128 [8.5]	871	216	41
雇用関連	278 [2.1]	217	48	13
企業再編	4 [0.0]	4	0	0
企業倒産	2 [0.0]	2	0	0
偽装請負	44 [0.3]	24	20	0
損害賠償・慰謝料	376 [2.8]	278	92	6
税金	9 [0.1]	9	0	0
障害者	191 [1.4]	148	27	16
高齢者	81 [0.6]	60	21	0
派遣関連	30 [0.2]	28	2	0
その他	113 [0.8]	101	6	6

[] 内は構成比 (※項目ごとに四捨五入を行ったため、大項目の計と一致しない)

<職場の嫌がらせ相談のあっせん事例>

【事例1】 上司からの嫌がらせ

相談者は、サービス業に勤務する正社員である。上司は相談者に対し、名前を呼ばない、情報を廻さない、書類を投げつける、事務処理承認を行わない等の対応をしていた。更に、相談者は上司からの暴言及び暴力等で、非常に困っているとして、センターに来所した。

当初、相談者は匿名で会社のコンプライアンス部門に相談していたが解決に至らず、会社上層部に悩みを訴えた。しかし、会社の対応が相談者の期待に応えるものではなく、相談に訪れた。

センターから会社に事情聴取を行った。会社は、「上司の嫌がらせは認識しており、一度上司を注意し謝罪させた経緯もあるが、上司は有能であり、職場も小規模で異動も困難であるため、処遇に苦慮している」と回答した。

センターは、厚生労働省のパワーハラスメントに関する提言及び労災の認定基準について説明し、会社のとるべき対応について助言した。

その結果、会社は、必要な人事権の行使を行い、相談者も会社の判断を尊重することになった。

【事例2】 上司の嫌がらせが契機となった退職勧奨

相談者は金融業に勤務する正社員。暫く前から、上司による著しく低い勤務評価、社内会議からの排除、電話による執拗な誹謗中傷等の度重なる嫌がらせを受けた。そのため、他の上司や人事部に相談した。しかし、上司との関係は一向に改善せず、反対に悪化してしまった。

その後、相談者は吐き気や不眠で体調を崩し、病気欠勤するに至った。しかし、それにも関わらず、相談者は更に会社から「退職合意書への署名」を命じられた。

相談者は、会社の対応に不信感を募らせ、センターに来所した。

センターから会社に事情聴取を行った。会社は、「両者に対して適宜助言・忠告をしている上、相談者と元上司の直接のやり取りの回避のために他の者が間に入る等、様々な配慮をしている」との返答があった。

センターからは、使用者の法的責任（職場環境配慮義務・債務不履行責任による損害賠償責任）を説明。相談者が、会社の対応を評価しておらず、不誠実な対応への謝罪と退職条件の引き上げを希望していることを話した。

その後、センターが調整を続け、最終的に会社は、転職支援サービスを活用し一部を金銭化して支払うことに応じるとした。相談者は、次の就職先も決まっていたため、問題の長期化を望まないとして、相談者も納得の上退職合意書に署名し、双方が合意に達した。

【事例3】 同僚からの嫌がらせを契機にストレス性疾患を発症

相談者は、不動産業に従事する正社員である。勤務歴の長い同僚達により、暫く前から、相談者の更衣室使用後に消臭スプレーを使用される等、様々な嫌がらせを受け続けているとのことで、センターに来所相談した。相談者は、相談時に、既に精神科で「精神性疾患」の診断を受けており、自宅療養中であった。

最初、センターは、相談者に対して、嫌がらせを受けた具体的事実を书面化し、会社に文書で通知してみてもどうかと助言した。その後、センターは、会社に来所を依頼、事情聴取を行った。

会社は、「相談者からの申し出を受けて関係者から聞き取り調査を行ったが申し出のような事実は確認できなかった」と回答した。しかし、「相談者の体調が回復すれば復職を拒むものではない」とも述べた。

相談者は、当初から退職意向を示しており、センターの調整過程では、退職条件の整理に重点を置いた。しかし、相談者は、嫌がらせの事実の存否や離職理由について、強い思い入れを持っており、調整は難航した。

労使双方に、数回にわたって来所を依頼しながら慎重に調整を行った結果、相談者は、次第に心を整理。自己都合退職するものの、会社が解決金及び欠勤扱いとなっていた2か月分賃金相当分の別途支払うこと等で合意に達した。

【事例4】 個人情報流出による精神的苦痛

相談者は、卸売・小売業に勤務する病気休職から復職したパート労働者である。本社社員が、相談者のプライバシーに関わる個人情報を、相談者と直接関係ない店舗の社員に漏洩していることが相談者の耳に入った。

相談者は精神的苦痛を受けた、と本社に事情を訴えたが、期待した対応がなされない上、情報漏洩元が会社上層部の者である可能性が浮上したため、今後の対応に苦慮し、センターを訪れた。

センターから会社に事情聴取を行った。会社が事実関係を調査した結果、明確な事実確認までは出来なかった。しかし、本社から全店舗に送付した通知に、相談者が病気休職を取得したことが分かるような記載があった事実が確認される等、会社全体の個人情報保護への意識が希薄であるという問題点が浮かび上がった。

調整の結果、会社は、個人情報を漏洩したとされる社員への処分は行わないものの、セクシュアルハラスメント及びパワーハラスメント防止研修実施等今後の再発防止対策を徹底することを約束した。相談者もこの回答に納得した。