

職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議

ワーキング・グループ報告 参考資料集

平成 24 年 1 月 30 日

この参考資料集は、職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議ワーキング・グループ（以下、WG）の検討で、委員、ヒアリング対象、事務局から提出された資料の中から、報告の参考となるものをまとめたものである。

～目次～

○問題の現状 関係資料

- ・職場のいじめ・嫌がらせ問題の現状とその影響①・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
(第1回 WG 事務局提出資料3を基に作成)
- ・「仕事のストレスに関する全国調査」での職場のいじめ・嫌がらせの頻度・ 2
(第2回 WG 川上委員提出非公表資料を基に作成)
- ・職場のいじめ・嫌がらせ問題の現状とその影響②・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
(第1回 WG 事務局提出資料3を基に作成)

○職場の「いじめ・嫌がらせ」、「パワーハラスメント」の共通認識の必要性 関係資料

- ・職場の「いじめ・嫌がらせ」、「パワーハラスメント」に関する定義の例・・・・ 7
(第2回 WG 事務局提出資料1を基に作成)

○職場のパワーハラスメントの行為類型 関係資料

- ・職場のいじめ・嫌がらせに関連すると考えられる裁判例（一例）・・・・・・ 8
(第2回 WG 事務局提出参考資料1)

○職場のパワーハラスメントを予防・解決するために 関係資料

- ・東京ガスグループにおける「元気の出る職場づくり」に関する取組（トップのメッセージ、
ルールを決める、教育する、周知する、相談や解決の場を設置するの例）・・・・ 22
(第4回 WG 東京ガス（株）萩野氏、村田氏提出資料)
- ・JFE スチール（株）における取組～こんな職場って、どうよ？～（教育するの例）・ 29
(第3回 WG JFE スチール（株）竹内氏提出資料を基に作成)

○その他労使の取組（（独）労働政策研究・研修機構 労使ヒアリング調査結果より）・・・・ 30

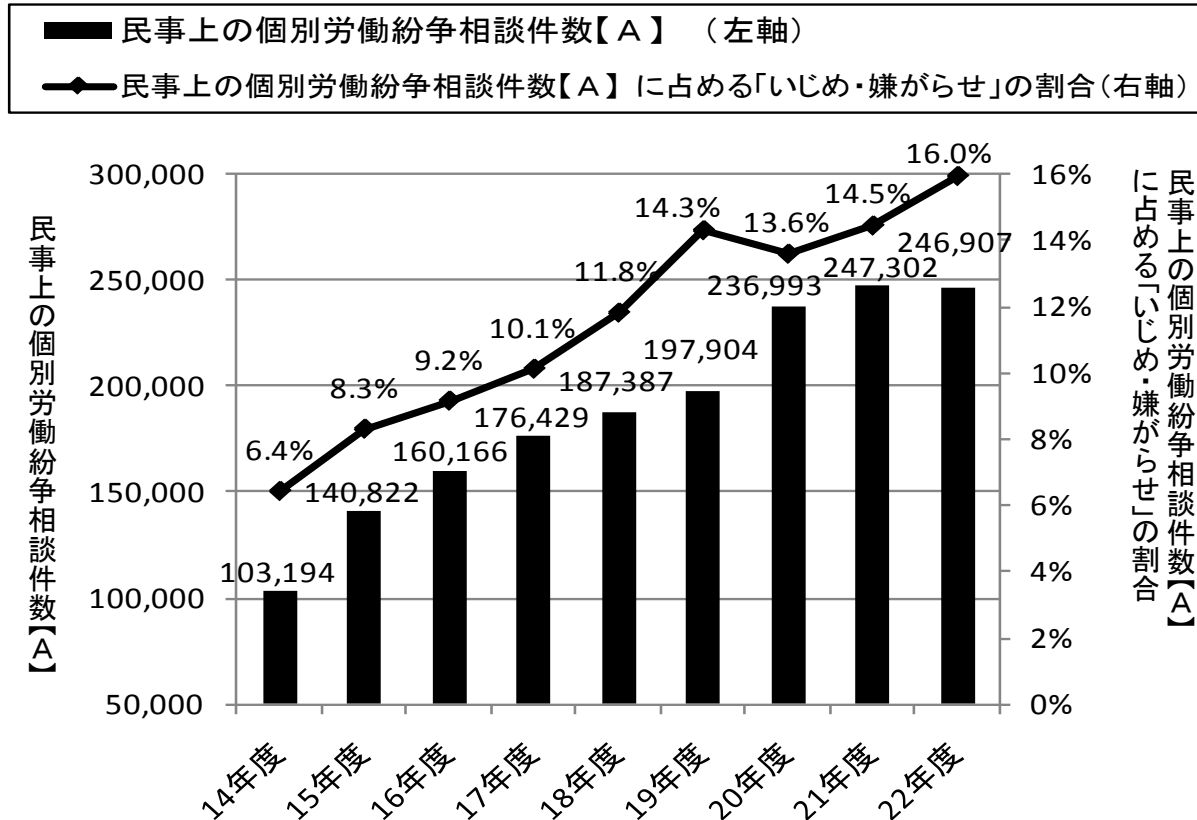
- (第5回 WG 内藤委員提出資料2を基に作成)

職場のいじめ・嫌がらせ問題の現状とその影響①

- 職場のいじめ・嫌がらせに関する相談は、増加傾向にある。

現状①：都道府県労働局等への相談の増加

第1図 相談件数の推移



※1 「平成22年度個別労働紛争解決制度施行状況」(厚生労働省、平成23年5月)を基に作成。

※2 平成22年度は、上記の相談の中で、いじめ・嫌がらせに関するものは、解雇に関するものに続き2番目に多い。

「仕事のストレスに関する全国調査」での職場のいじめ・嫌がらせの頻度¹

1. 調査・解析の概要

- 「労働者のメンタルヘルス不調の第一次予防の浸透手法に関する調査研究」の研究の一環として、2010年11月～2011年2月に実施。
- 調査の対象者：20歳以上60歳以下の男女5,000名（全国から二段階無作為抽出²）。
- 解析の対象者：回答者2,384名（回収率：47.7%）のうち現在働いていると回答した1,633名の中から、解析に使用した項目に欠損値のなかった1,546名を対象とした。

2. 調査方法

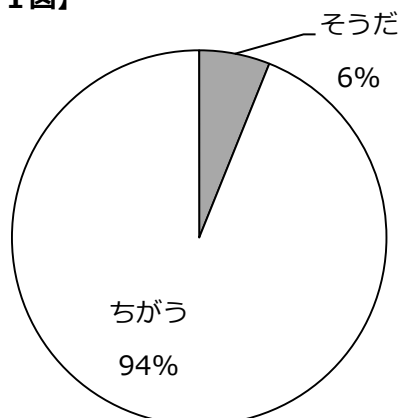
新職業性ストレス簡易調査票の一部として作成した下記の項目1と2について、いずれも「そうだ」「まあそうだ」「ややちがう」「ちがう」の四択で回答してもらい、「そうだ」「まあそうだ」の回答を該当者とした。

1. 職場でのいじめの経験：「職場で自分がいじめ、パワハラにあっている（セクハラを含む）」
2. 職場でのいじめの目撃：「職場でいじめ、パワハラにあっている人がいる（セクハラを含む）」

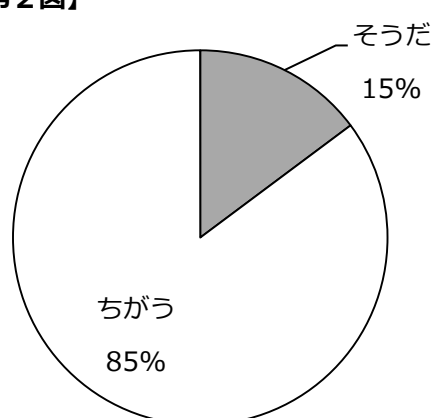
3. 調査・解析結果

- 6%（約17人に1人）が職場で自分がいじめ、パワハラにあっている（セクハラを含む）と報告【第1図】
- 15%（約7人に1人）が職場でいじめ、パワハラにあっている人がいる（セクハラを含む）と報告【第2図】

【第1図】



【第2図】



¹ 平成22年度厚生労働科学研究費労働安全総合研究事業の一環で、津野香奈美（東京大学大学院医学系研究科精神保健学分野博士課程）、川上憲人（同教授）の両氏が実施。

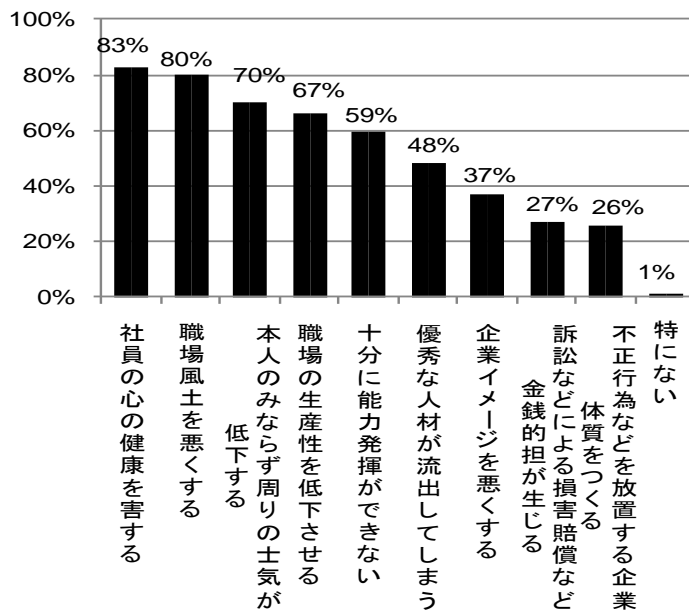
² 抽出手順：全国の住民の正確な縮図となるよう、市区町村を①大都市（政令市及び特区）、②中都市（人口20万人以上の市）、③小都市（人口20万人未満の市町村）の3層と地域ブロック（北海道、東北、関東、甲信越、北陸、東海、近畿、中国、九州）を考慮して、人口に比例した合計100地点を無作為抽出。さらに、当該市区町村の住民基本台帳から、1地点につき対象者を50名抽出。

職場のいじめ・嫌がらせ問題の現状とその影響②

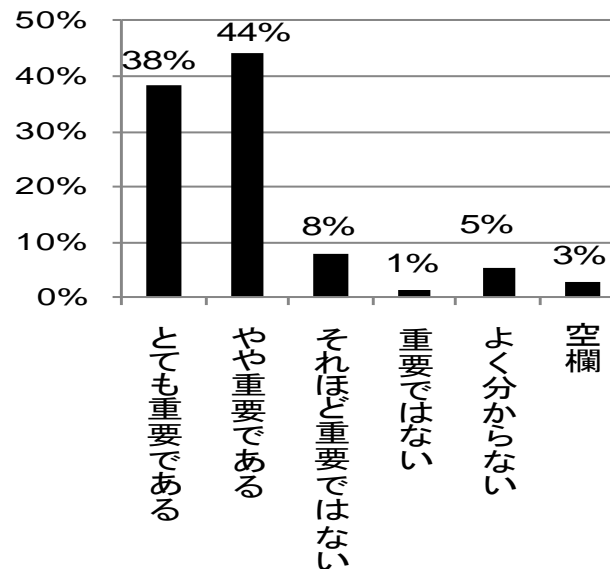
- 企業では、いわゆる「パワハラ」が様々な損失(社員のメンタルヘルス悪化、周囲の士気の低下や職場の生産性の低下など)をもたらし、「パワハラ」対策は重要な課題と認識していることを示す調査結果もある。

現状②: 企業の問題意識

第2図「パワハラは企業にどんな損失をもたらすと思いますか」(複数回答可)



第3図「パワハラ対策は経営上重要な課題であると思いますか」



※1 「パワーハラスメントの実態に関する調査研究 報告書」(中央労働災害防止協会、平成17年3月)を基に作成。本調査は、調査票を東証一部上場企業1,000社に送付し、209社から回収。

※2 本調査では「パワハラ」を、「職場において、職権などの力関係を利用して、相手の人格や尊厳を侵害する言動を繰り返し行い、精神的な苦痛を与えることによりその人の働く環境を悪化させたり、あるいは雇用不安を与えること」と定義。

職場のいじめ・嫌がらせの具体例(都道府県労働局での相談事例)

- ・ 都道府県労働局が取り扱った相談事例では、暴力、傷害、暴言、罵声、悪口、プライバシー侵害、無視、仕事を与えない等の相談があった。

身体的苦痛を与えるもの(暴力、傷害等)

- 段ボールで突然叩かれる・怒鳴る
- 上司がネクタイを引っ張る、叩く、蹴る、物を投げる
- 0℃前後の部屋で仕事をさせられる

精神的苦痛を与えるもの(暴言、罵声、悪口、プライバシー侵害、無視等)

- 客の前で「バカ、ボケ、カス、人としてなっていない」
- 社長の暴言「何でもいからハイと言え、このバカあま」
- 私生活への干渉
- 部下への非難を言うミーティングを上司が行ったケース
- ロッカー室冷蔵庫内の私物食品の盗みを疑われる
- 仕事を取り上げ、毎日「辞めてしまえ」
- 呼び名は「婆さん」・業務命令はいつも怒声
- 同僚が手や髪の毛を触る、不愉快な発言

社会的苦痛を与えるもの(仕事を与えない等)

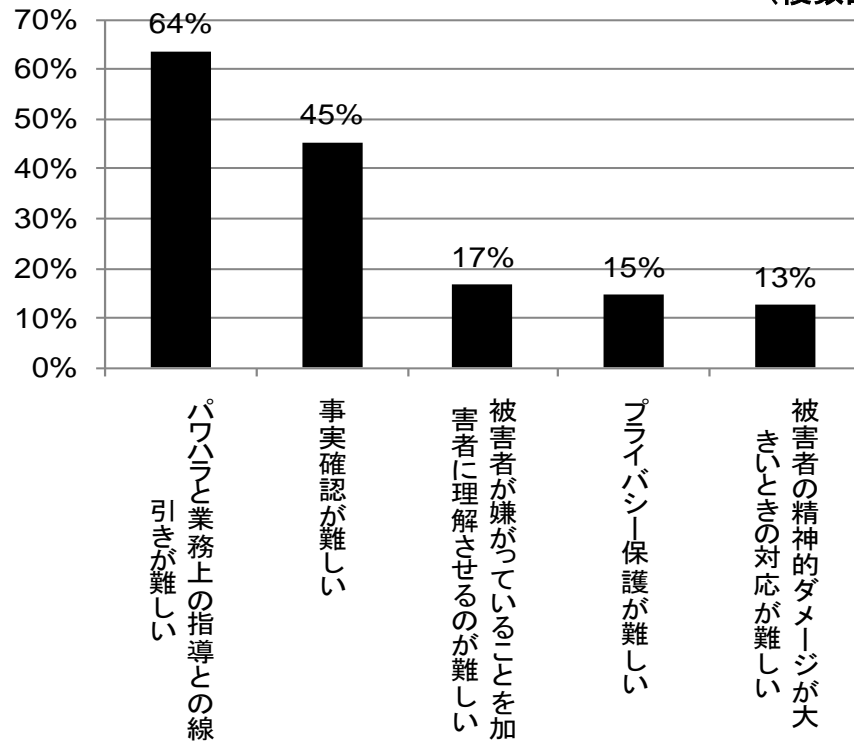
- 社員旅行参加を拒絶される
- 回覧物を回されない、暑気払いや忘年会によべれない
- 中国転勤を断ったところ、仕事を与えず小部屋に隔離

※ 上記は、全国の47 都道府県労働局のうち4局で2008 年度に取り扱ったあっせん事例。「個別労働関係紛争処理事案の内容分析－雇用終了、いじめ・嫌がらせ、労働条件引下げ及び三者間労務提供関係－」((独)労働政策研究・研修機構、平成22年6月)を基に作成。

職場のいじめ・嫌がらせへの対応に当たっての企業の悩み

- 企業では、職場のいじめ・嫌がらせ問題への対応に当たって、業務上の指導との線引きが困難などといった問題意識を持っている。

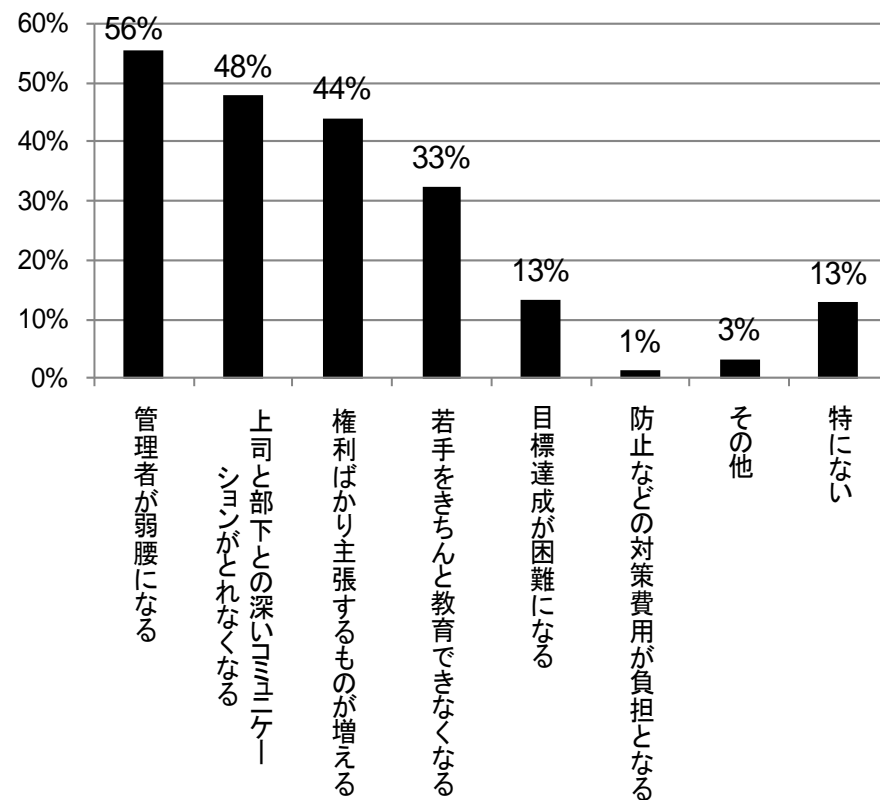
第4図「パワーハラスメントが起きたときに対応が困難と感じること」
(複数回答)



※1 「使用者の職場環境配慮義務に関する実態調査」(東京都労働相談情報センター、平成18年2月)を基に作成。本調査は、都内に所在する従業員規模30人以上の3,000事業所に調査票を送付し、954事業所から回収。

※2 本調査では、「パワーハラスメント」を「職場において、職務上の地位や影響力を背景に嫌がらせをすること」と仮に定義して実施。

第5図「パワハラ問題を取り上げる場合、職場でどのような問題が派生することに留意する必要がありますか(3つまで)」



※1 前出の「パワーハラスメントの実態に関する調査研究 報告書」(中央労働災害防止協会、平成17年3月)を基に作成。

職場のいじめ・嫌がらせ問題への対応の現状

- ・ 労使では、相談窓口の設置、行動規範の明示、研修等を実施するケースがある。
- ・ 行政では、厚生労働省が、個別労働紛争に係る解決援助サービスの提供、職場のメンタルヘルス対策の促進、労災補償といった各施策の枠組みの中で対応を行っているほか、地方自治体が、相談窓口を設置する等の独自の取組を講じているケースがある。
- ・ 裁判では、民事上の損害賠償請求により問題解決を図るケースがあるほか、刑事上の責任を問われることもありえる。

労使の対応例(※)

<企業の対応>

- 相談窓口の設置
- 就業規則や社員の行動基準に盛り込むことによる対応
- 講演や研修会の実施
- 社内報等で広報・啓発
- 社内の実情の把握

<労働組合の対応>

- 相談窓口の設置
- 対策ハンドブックの作成
- 使用者に対する取組促進の要請

※ 各種調査結果等から収集。

行政の対応例

<厚生労働省の対応>

- 都道府県労働局等で、相談、助言・指導、あっせんといった解決援助サービスを提供
- 職場のメンタルヘルス対策を促進するため、関係指針を策定し、事業場への指導等を実施
- 精神障害等の労災認定

<地方自治体の対応>

- 相談窓口の設置
- 労働委員会による個別労働関係紛争のあっせん
- 企業向け対応マニュアルの作成
- 職員向け防止指針等の策定

裁判による対応例

<民事上の対応>

- 不法行為による損害賠償請求
- 安全配慮義務違反による損害賠償請求

<刑事上の対応>

- 暴行罪、脅迫罪、侮辱罪、名誉毀損罪等に問われる可能性がある

職場の「いじめ・嫌がらせ」、「パワーハラスメント」に関する定義の例

職場のいじめ

- 職場およびそれに隣接する場所、時間において従業員若しくは使用者らから一時的若しくは継続的になされる心理的、物理的、暴力的な苦痛を与える行為の総称
(水谷英夫著 『職場のいじめ・パワハラと法対策』)
- 職場(職務を遂行する場所全て)において、仕事や人間関係で弱い立場に立たされている成員に対して、精神的又は身体的な苦痛を与えることにより、結果として労働者の働く権利を侵害したり、職場環境を悪化させたりする行為
(東京都産業労働局パンフレット 『職場のいじめ 発見と予防のために』)

パワーハラスメント

- 職場において、地位や人間関係で弱い立場の人たちに対して、繰り返し精神的又は身体的な苦痛を与えることにより、結果として相手の働く権利を侵害し、職場環境を悪化させる行為
(職場のハラスメント研究所)
- 職務上の地位又は職場内の優位性を背景にして、本来の業務の適正な範囲を超えて、継続的に相手の人格や尊厳を侵害する言動を行うことにより、就労者に身体的・精神的苦痛を与える、又は就業環境を悪化させる
(クオレ・シー・キューブ)
- 職場において、職務上の地位や影響力に基づき、相手の人格や尊厳を侵害する言動を行うことにより、その人や周囲の人に身体的・精神的な苦痛を与え、その就業環境を悪化させること
※ 職場において:取引先の事務所、顧客の自宅等でも当該労働者が業務を遂行する場所の場合は該当。また、勤務時間外の宴会、休日の連絡等でも業務上の失敗を責める等実質上職務の延長上で行われた場合には該当
(21世紀職業財団)
- 職務上の権限や上下関係、職場における人間関係等に伴う権力を利用し、業務や指導などの適正な範囲を超えて行われる強制や嫌がらせなどの迷惑行為
※ 上司から部下への行為に限らず、同僚間や部下から上司に行われる場合や所属組織以外の上部組織、顧客等の取引先関係者から行われる場合もある。
(全国労働安全衛生センター連絡会議)

(参考) 教育現場におけるいじめの定義の例

- 同一集団内の相互作用過程において優位に立つ一方が、意識的に、あるいは集合的に他方に対して精神的・身体的苦痛を与えることである。
(森田洋司著 『いじめとは何か』)
- 当該児童生徒が、一定の人間関係のある者から、心理的・物理的な攻撃を受けたことにより、精神的な苦痛を感じているもの
(文部科学省 「いじめの問題への取組についてのチェックポイント」(「いじめの問題への取組の徹底について(通知)」別添))

職場のいじめ・嫌がらせに関連すると考えられる裁判例(一例)(※)

使用者の責任

1. 不法行為責任が問われた例

(1) 一般の不法行為(民法709条)が問われた例【事例1~4】

使用者の行為態様が、その権限(例:業務命令権、人事権など)の範囲の逸脱、濫用と評価され、労働者の権利の侵害と損害の発生(例:人格権(名誉)の侵害、精神的苦痛など)が認められる場合がある。

事例1. 認められた例…使用者による労働者の配転(高度専門職から受付へ)は裁量権を逸脱したもとして違法。当該労働者の人格権(名誉)を侵害等し、不法行為を構成する。

事例3. 認められなかった例…使用者による労働者への指導(日報作成)は教育指導的観点からであり、不合理な自己批判を強制されたとの当該労働者の主張は失当というべきである。

(2) 特殊の不法行為(注)(民法715条)が問われた例【事例5・6】

労働者間の行為態様が、その使用者の事業の執行に関して、他の労働者への不法行為を構成すると認められる場合がある。

事例5. 法人Aの職員aらが、労組を脱退した職員bを、施設長が主宰する職員会議の場で組織ぐるみで非難したことは、正当な言論活動の範囲を逸脱したもとして違法。bの人格権を侵害し、bへの不法行為を構成する。aらの不法行為が、事業執行についてなされたことは明らかであり、Aは当該不法行為について、使用者責任を負う。

当事者の責任

職場のいじめ・嫌がらせを行った本人は、これを受けた労働者の権利の侵害や損害を発生させたと認められる場合、不法行為責任(民法709条)を負う【事例11・12】。また、職場のいじめ・嫌がらせが集団的、組織的に行われた事案では、使用者の責任も問われる場合がある【事例5、6、9】。

事例11. 上司による部下への指導(当人を非難するメールを当人と職場の同僚に一齐送付)は、(その内容から)部下の名誉感情をいたずらに毀損するものであることは明らかであり、目的が正当であったとしても、その表現において許容限度を超え、著しく相当性を欠くものであって、部下への不法行為を構成する。[ただし、本事案では、その目的は是認され、パワーハラスメントの意図があったとまでは認められなかった]

2. 債務不履行責任(安全配慮義務違反)が問われた例

使用者の行為態様(不作為を含む)が、使用者が労働者に対し労働契約上負っている債務不履行責任(安全配慮義務違反。民法415条、国家賠償法1条)が認められる場合がある。

(民事)【事例9・10】

事例9. 認められた例…使用者は従業員間のいじめを認識することが可能であった(いじめが3年近くに及んでいる、職員旅行や職場会議でのいじめがあったなど)にもかかわらず、これを認識して防止する措置を採らなかった安全配慮義務の債務不履行があったと認められる。

事例10. 認められなかった例…労働者側の、使用者のメンタルヘルス対策の欠如等が安全配慮義務違反を基礎付ける事実との主張は、使用者が職場のメンタルヘルス等の管理者研修を実施しており、当該労働者を含む管理者が受講していることから、認められない。

(行政の事案)【事例7・8】

事例7. 労働者の訴えを聞いた課長は、直ちに、いじめの事実の有無を積極的に調査し、速やかに善後策を講じるべきであったのに、これを怠り、いじめを防止するための職場環境の調整をしないまま、当該労働者の職場復帰のみを図った結果、当該労働者の自殺に至ったものであり、安全配慮義務を怠ったものと言うべきである。

注. 特殊の不法行為とは、民法709条に規定される一般の不法行為の特則として、より重い責任の認められる不法行為の類型をいいます(例. 使用者責任、工作物責任など)。

使用者の不法行為（一般の不法行為）責任が問われた例

事例1. B事件(東京地判 平7.12.4)

事案の概要・結果

勤務先Yの管理職（課長）だったXが、YがXに対して行った降格（ライソソ上の指揮監督権を有さないオペレーションデスクニジャンに）とその後の配転（総務課の受付に）という一連の嫌がらせ行為は、Xら中高年管理職を退職に追い込む意図をもってなされた不法行為であるとして、Yに対し慰謝料の支払いを求めた。

結果、請求の一部認容。慰謝料100万円。

判旨の概要

まずXのオペレーションデスクニジャンへの降格について、Y在日支店は、ずっと赤字基調にあり、厳しい経営環境の下、オペレーション部門の合理化、貸付部門や外為部門の強化等の改革が急務となっており、管理職らに対し、新経営方針への理解・協力を求めたが、Xを含む多数の管理職らが積極的に協力しなかったため、新経営方針に協力する者を昇格させる一方、Xを含む多数の管理職を降格させたものである。

この降格によりXが受けた精神的衝撃、失望感は決して浅くはなかったと推認されるが、Yにおいて、新経営方針の推進・徹底が急務とされていたことから、これに積極的に協力しない管理職を降格する業務上・組織上の高度の必要性があったと認められること、Xと同様に降格発令をされた多数の管理職らは、いずれも降格に異議を唱えておらず、Yのとった措置をやむを得ないものと受け止めていたと推認されること等の事実からすれば、Xの降格をもって、Yに委ねられた裁量権を逸脱した濫用的なものとは認められない。

その後の総務課（受付）の配転については、総務課の受付は、それまで20代前半の女性の契約社員が担当していた業務であり、外国書簡の受発送、書類の各課への配送等の単純労務と来客の取次を担当し、業務受付とはいえず、Xの旧知の外部者の来訪も少なくない職場であって、勤続33年に及び、課長まで経験したXにふさわしい職務であるとは到底いえず、Xが著しく名誉・自尊心を傷つけられたであろうことは推測に難くない。

Xに対する総務課（受付）配転は、Xの人格権（名誉）を侵害し、職場内・外で孤立させ、勤労意欲を失わせ、やがて退職に追いやる意図をもってなされたものであり、Yに許された裁量権の範囲を逸脱した違法なものであって不法行為を構成するといふべきである。

使用者の不法行為（一般の不法行為）責任が問われた例

事例2. S事件（東京高判 平5.11.12）

事案の概要・結果

学校法人Yの設置する高等学校の教諭であるXが、それまで担当していた学科の授業、クラス担任等一切の仕事を外された上、何らの仕事も与えられないまま4年半にわたって別室に隔離され、さらに7年近くにわたって自宅研修をさせられ、年度末一時金の支給停止等の差別的取扱いをされているのは不法行為である等として慰謝料の支払いを求めた。

結果、請求の一部認容。慰謝料600万円（初審は慰謝料400万円）。

判旨の概要

YがXに対し、仕事外し、職員室内隔離、自宅研修という過酷な処遇を行い、さらに賃金等の差別をしてきた原因については、Xが二度にわたって産休をとったこと及びその後の態度が気にくわないという多分に感情的な校長の嫌悪感に端を発し、その後些細なことについての行き違いから、Y側が感情に走った言動に出て、執拗とも思える程始末書の提出をXに要求し続け、これにXが応じなかったため依怙地になったことにあると認められるのであって、その経過において、Xのとった態度にも反省すべき点がなかったわけではないが、この点を考慮しても、Yの行った言動あるいは業務命令等を正当づける理由とはならず、その行為は、業務命令権の濫用として違法、無効であることは明らかであって、Yの責任はきわめて重大である。

このような行為により長年何らの仕事も与えられずに、職員室内で一日中机の前に座っていることを強要されたり、他の教職員からも隔絶されてきたばかりではなく、自宅研修の名目で職場からも完全に排除され、かつ、賃金も昭和54年のまま据え置かれ、一時金は一切支給されず、物心両面にわたって重大な不利益を受けてきたものであり、Xの精神的苦痛は誠に甚大であると認められる。

Yは、民法709条、710条、715条、に基づき、その不法行為によってXが被った損害を賠償すべき義務があるところ、Xの精神的苦痛を慰謝すべき賠償額は、本件一連の措置を一体の不法行為として全体的に評価・算定すべきであり、Yの責任の重大さにかんがみると金600万円をもって相当とする。

使用者の不法行為（一般の不法行為）責任が問われた例

事例3. T事件（東京地判 平22.9.14）

事案の概要・結果

Xは、勤務先Yの正社員として一般事務等に従事していたが、身体、精神の障害により業務に耐えられないことなどを理由として解雇された。Xは、Yの社長Cや上司Dによる集団的いじめや嫌がらせを受けて多大な精神的苦痛を被ったなどとして、①不法行為に基づく損害賠償の支払い、②雇用契約上の地位確認等を求めた。結果、請求却下。

判旨の概要

Xは、書類をフアイルする場所を間違える事などが多く、電話対応にも助言を必要とすることが多かったため、CはXに対し、日報を作成させ、業務の反省点、改善点を報告させた。この点について、Xは、日報にどんな些細なことでも反省点を記載しなければ叱責されるため、不合理な自己批判を強制されたと主張しているが、Xが日報に反省点を記載しなかったことを理由にCから叱責された形跡がうかがわれない。

またCは、仕事に慣れるペースが遅いXに対し、教育指導的観点から少しでも業務遂行能力を身につけさせるために、日報の作成を命じたと考えられ、不合理な自己批判を強制したものではないことは明らかである。

Dは、顧客からXのテレポの感じが悪いという苦情を受けたことから、Xとテレポの仕方についてミーティングを行ったところ、Xは、Dからかなり厳しく注意をされたと感じたと主張するが、ミーティングの内容は、声を大きくすること、電話の件数をこなすのではなくアポイントの取得を目指すべきであることなど、苦情に対する改善策として至極もつともなものであり、Dは、Xの勤務態度について、かなり厳しく注意したことがうかがわれるが、そこにXに対するいじめや嫌がらせの目的は認められない。

したがって、Yの社長や社員による集団的いじめや嫌がらせを受けて多大な精神的苦痛を被ったというXの主張は失当というべきである。

使用者の不法行為（一般の不法行為）責任が問われた例

事例4. K事件(最三小判 平成7.9.5)

事案の概要・結果

勤務先Yの従業員であったXらが、Yが、Xらが特定の政党の党员又はその同調者であることのみを理由とし、その職制等を通じて、職場の内外でXらを継続的に監視したり、Xらと接触等をしていないよう他の従業員に働きかけたり、Xらを尾行したり、ロッカー等を無断で開けて私物の写真撮影をしたといった行為は、不法行為にあたり、主張して、Yに対し、慰謝料等の賠償等を請求した事案である。第一審は一部認容し、第二審は、第一審判決を支持したため、Yが上告した。結果、上告棄却。

判旨の概要

Yは、Xらにおいて現実には企業秩序を破壊し混乱させるなどのおそれがあるとは認められないにもかかわらず、Xらが特定の政党の党员又はその同調者であることのみを理由とし、その職制等を通じて、職場の内外でXらを継続的に監視する態勢を採った上、Xらが極左分子であるとか、Yの経営方針に非協力的な者であるなどその思想を非難して、Xらとの接触、交際をしないよう他の従業員に働きかけ、その過程の中で、X 1及びX 2については、退社後同人らを尾行したりし、特にX 2については、ロッカーを無断で開けて私物を写真に撮影したりしたというのである。

そうであればこれらの行為は、Xらの職場における自由な人間関係を形成する自由を不当に侵害するとともに、その名誉を毀損するものであり、また、X 2らに対する行為はそのプライバシーを侵害するものであって、同人らの人格的利益を侵害するものといえ、これら一連の行為がYの会社としての方針に基づいて行われたものであるから、それらは、それぞれYの各Xらに対する不法行為を構成するものといわざるを得ない。原審の判断は、これらと旨をいうものとして是認することができる。

事例5. U事件(名古屋地判 平17.4.27)

事案の概要・結果

社会福祉法人Y 1の職員であるXが、職場の施設で開催された職員会議において、同僚5人(Y 2～Y 6)を中心とする職員らにより、組織ぐるみで誹謗・非難された結果、心因反応に罹患した上、PTSDを発症し、精神的損害を被ったとして、Y 1の不法行為及び使用者責任と同僚らの不法行為が共同不法行為関係にあたるとして慰謝料の連帯支払い等を求めた。

結果、請求の一部認容。連帯して慰謝料500万円。

判旨の概要

職員会議においては、Y 2らが中心となって、B労組を脱退しユニオンに加入したXを非難、糾弾する発言(「残念なことに綱領は認められないという職員が出ました。X看護婦です。」、「綱領を否定することは、施設の管理職として、事業に責任を持つ所長として、仲間たちに責任を持つ者として、認めることはできない。」等)をしたばかりか、職員会議に参加した職員らを誘導・扇動し、施設の職員の多くが、Xを非難する内容の発言をしたものであり、その結果、Xは精神的疾患に罹患し、休職を余儀なくされた。

Y 2らの発言内容及びY 2らが他の職員を誘導、扇動したことによる各職員の発言内容に照らせば、Y 2らの行為はY 1の職員及び労働組合員としての正当な言論活動の範囲を逸脱するものといわざるを得ず、違法にXの人格権を侵害したものである。

したがってY 2らは、共同でXに対する不法行為を行ったものであり、連帯してXに対する不法行為責任を負うべきである。

職員会議がY 1の施設単位で行われる会議であり、施設長によって主催されるものであることなどに照らせば、本件職員会議におけるY 2らの不法行為が、Y 1の事業執行についてされたものであることは明らかであるため、Y 1はY 2らの不法行為について、民法715条に基づき、使用者責任を負う。

使用者の不法行為(特殊の不法行為:使用者責任)責任が問われた例

事例6. D事件(横浜地判 平2.5.29)

事案の概要・結果

勤務先Y1の従業員であったXが、Y1の取引先であるY2の文書部長から賃借していた本件建物に関し、同文書部長Y2がXが本件建物の明渡に応じるようY1のA専務に協力を求めたところ、Xの直属の上司Y3らが共謀の上、Xに対し人事権、考課権をたてに本件建物の明渡を強要し、Xが明渡を拒否したため、不当な人事考課がなされた。

その結果、Xは得べかりし賃金、明渡を強要されたことにより精神的苦痛を受けたとして慰謝料を請求した。

結果、請求の一部認容。Y1とY2が連帯して慰謝料30万円。

判旨の概要

企業内において、上司が部下の私生活上の問題につき、一定の助言、忠告、説得をすることも一概にこれを許されないものということはできない。

しかし、部下が既に自らの責任において、家主との間で自主的解決に応じないことを決断している場合に、会社の都合で上司が職制上の優越的地位を利用して、家主との和解ないしは明渡要求に応じるよう執拗に強要することは、許された説得の範囲を越え、部下の私的问题に関する自己決定の自由を侵害するものであって、不法行為を構成するものとすべきである。Y3は、Xに対し、人事上の不利益をほのめかしながら、少なくとも2ヶ月間8回にわたり執拗に本件建物を文書部長に明け渡すことを説得し続けたというのであるから、上司として許された説得の範囲を越えた違法な行為といふべきであり、Y3はXが受けた精神的苦痛を慰謝するため金30万円の支払いをもってするのが相当する。

またY3の上記不法行為がY1の事業の執行に関してなされたことが明らかであるから、Y1は、民法715条に基づき、使用者として、Y3と連帯してXに対する損害賠償責任を負うとすべきである。

使用者の債務不履行責任(安全配慮義務違反)が問われた例

事例7. K事件(東京高判 平15.3.25)

事案の概要・結果

Xらの長男であるAがY市の水道局工業用水課に勤務中、同課の課長、係長、主査のいじめ、嫌がらせなどにより精神的に追い詰められて自殺したとして、XらがY市に対し国家賠償法又は民法715条に基づき損害賠償を、課長、係長、主査に対し、民法709条、719条に基づき損害賠償を求めた。

結果、第一審は請求の一部認容、Y市はXらそれぞれに対し逸失利益等約1,173万円。XとY市がそれぞれ控訴したが、各控訴棄却。

判旨の概要

課長ら3名が、Aが女性経験がないことについて猥雑な発言やAの容姿について嘲笑をしたこと、主査が果物ナイフをAに示し、振り回すようにしながら「今日こそは切つてやる。」などと脅すようなことを言ったことなどの行為を執拗に繰り返した。言動の中心は主査であるが、課長、係長も主査が嘲笑したときには、大声で笑って同調していたものであるから、これにより、Aが精神的、肉体的に苦痛を被ったことは推測しうるものである。

以上のような言動、経過などに照らすと、課長ら3名の上記言動は、Aに対するいじめといふべきである。また、いじめを受けたことにより心因反応を起し、自殺したものと推認され、その間には事実上の相当因果関係があると認めるのが相当である。

Y市には、市職員の職務行為から生ずる危険だけでなく、ほかの職員からもたらされる生命、身体等に対する危険についても、具体的状況下で、加害行為を防止し、被害職員の安全を確保して職場における事故を防止すべき注意義務がある(以下「安全配慮義務」という。)があると解される。精神疾患に罹患した者が自殺することはまあることであり、Aの訴えを聞いた上司が適正な措置を講じていればAが職場復帰し、自殺に至らなかつたと推認できるから、Y市の安全配慮義務違反とAの自殺には相当因果関係が認めるのが相当であり、Y市は、安全配慮義務違反により、国家賠償法上の責任を負うといふべきである。

使用者の債務不履行責任(安全配慮義務違反)が問われた例

事例8. N事件(福岡高判 平20.8.25)

事案の概要・結果

海上自衛隊員であったAが、S護衛艦乗艦中に自殺したことについて、その両親Xらが、①Aの自殺は上官らのいじめが原因である、②国：YにはAの自殺を防止すべき安全配慮義務違反等と主張し、Yに対し、国家賠償法に基づき、損害賠償等を求めた。第一審判決はXらの請求をいずれも棄却したため、Xらはこれを不服として控訴した。

結果、控訴一部認容。Xらに対し、慰謝料計350万円。

判旨の概要

Aの上官B班長が、指導の際にAに対し、「お前は三曹だろ。三曹らしい仕事をするよ。」「バカかお前は。三曹失格だ。」などの言辞を用いて半ば誹謗中傷していたと認められるのが相当であり、Aは、家族や同期友人にB班長の誹謗する言動を繰り返し訴えるようになった。これらのB班長の言辞は、それ自体Aを侮辱するものであるばかりでなく、経験が浅く技能練度が階級に対して劣りからである曹候補出身者であるAに対する術科指導等に当たって述べられたものが多く、かつ、閉鎖的な館内で継続に行われたものであるといった状況を考慮すれば、Aに対し、心理的負荷を過度に蓄積させるようなものであったというべきであり、指導の域を超えるものであったといわなければならない。また、Aの人格自体を非難・否定する言動で、階級に関する心理的負荷を与え、劣等感を不必要に刺激する内容であったのであって、一般的に妥当な方法と程度によるものであったとはどうもいえないから、違法性は阻却されない。

B班長は、Yの履行補助者として、Aの心理的負荷等が蓄積しないよう配慮する義務とともに、Aの心身に変調がないかについて留意してAの言動を観察し、変調があればこれに対処する義務を負っていたのに、上記言動を繰り返し返したのであって、その注意義務(安全配慮義務)に違反し、国家賠償法上違法というべきである。

一方、C班長がAに焼酎の持参を促すものと受け取られかねないような発言をしたこと、Aを「百年の孤独要員」といったことがあること、自宅に招待した際、「お前はとろくて仕事ができない。自分の顔に泥を塗るな。」などといったことはあるが、C班長及びAは、O護衛艦乗艦中には良好な関係にあったことが明らかであり、Aは2回にわたり、自発的にC班長に焼酎を持参したこと、C班長はAのS乗艦勤務を推薦したこと、A一家を自宅に招待し、歓待したこと等からすれば、客観的にみてC班長はAに対し、好意をもって接しており、そのことは平均的な者は理解できたものと考えられるし、Aもある程度理解していたものであって、C班長の言動はAないし平均的な耐性を持つ者に対し、心理的負荷を蓄積させるようなものであったとはいえず、違法性を認めるに足りないというべきである。

使用者の債務不履行責任(安全配慮義務違反)が問われた例

事例9. S事件(さいたま地判 平16.9.24)

事案の概要・結果

病院Yで勤務するAが、職場の先輩であるY1らのいじめ(Y1の家の掃除、車の洗車、風俗店へ行く際の送迎、「死ねよ」、「殺す」等の発言等)が原因で自殺したとして、両親であるXらが、Yに対し、雇用契約上の安全配慮義務違反による債務不履行責任(民法415条)を理由に、Y1に対し、いじめ行為による不法行為責任(民法709条)を理由に損害賠償を求めた。

結果、

Y：Xらに対し慰謝料各250万円(Y1との連帯債務)

Y1：Xらに対し慰謝料各500万円(各250万円の限度でYとの連帯債務)

判旨の概要

Y1は、自ら又は他の男性看護師を通じて、Aに対し、冷やかし・からかい、嘲笑・悪口、他人の前で恥辱・屈辱を与える、たたくなどの暴力等の違法な本件いじめを行ったものと認められるから、民法709条に基づき、本件いじめによってAが被った損害を賠償する不法行為責任がある。

Yは、Aに対し、雇用契約に基づき、信義則上、労務を提供する課程において、Aの生命及び身体を危険から保護するように安全配慮義務を尽くす債務を負担していたと解される。Y1らのAに対するいじめは3年近くに及んでいるなど、Yは本件いじめを認識することが可能であったにもかかわらず、これを認識していじめを防止する措置を採らなかった安全配慮義務の債務不履行があったと認めることができる。

使用者の債務不履行責任(安全配慮義務違反)が問われた例

事例10. M事件(高松高判 平21.4.23)

事案の概要・結果

勤務先Yの従業員であったAが自殺したのは、上司から、社会通念上正当と認められる職務上の業務命令の限界を超えた著しく超えた過剰なノルマ達成の強要や執拗な叱責をうけたことによるなどとして、Aの相続人であるXらがYに対し、主位的に不法行為に基づき損害賠償を、予備的に債務不履行(安全配慮義務)に基づき損害賠償を求めた。

結果、第一審は請求の一部認容。Xらに約2,835万円。X, Yらがいずれも控訴したが、控訴審はXの控訴を棄却、Yの控訴を認容。

判旨の概要

(第一審)

Aは自らの営業成績を仮装するための不正経理について、上司から叱責を受け、自殺の直前にうつ病に罹患していたと認められることから、不正経理についての上司によるAに対する叱責、注意がAの死亡という結果を生じたと見るのが相当。上司の行った叱責等は不法行為として違法であり、Yに安全配慮義務違反も認められる。Aが心理的負荷から精神障害等を発症し自殺に至ることもあるということを予見することもできたというべきである。うつ病に罹患していることやその兆候を認識できなかったとしても、自殺に至ることは予見可能であったというべきであるし、適切な調査をしていれば、更にその認識可能性はあったというべきである。

(控訴審)

Yの営業所は独立採算を基本としており、過去の実績を踏まえて翌年度の目標を立てて事業計画を作成していたものであるから、上司からの過剰なノルマ達成の強要があったと認めることはできない。

上司が不正経理の是正を指示したにもかかわらず、1年以上是正がされなかったことから上司がAに対してある程度厳しい改善指導をすることは正当な業務の範囲内にあり、Aの上司らがAに対して行った指導や叱責は、社会通念上許容される範囲を超えたノルマ強要や執拗な叱責と認められないことから不法行為にあたらぬ。

また、Xらは、メンタルヘルス対策の欠如等を安全配慮義務違反を基礎付ける事実として主張したが、Yは平成16年5月に職場のメンタルヘルス等についての管理者研修を実施しており、Aを含む管理者が受講している事からYにおいてメンタルヘルス対策が何ら執られていないということではないことから、Yの安全配慮義務違反も認められない。業務改善の指導については、必ずしも達成が容易な目標ではなかったものの、不可能を強いるものとはいえないものであり、改善を求めることにより、Aが強度の心理的負荷を受け、精神的疾患を発症するなどして自殺に至るということについて、Aの上司らに予見可能性はなかったというほかない。

当事者の責任が問われた例

事例11. M上司事件(東京高判 平17.4.20)

事案の概要・結果

Xが、勤務先の上司であるYの「意欲がない、やる気がないなら、会社を辞めるべきだと思えます」などと記載された電子メールをXとその職場の同僚に送信した行為は名誉毀損又はパワーハラスメントで不法行為を構成すると主張して慰謝料100万円を請求した。

結果、控訴の一部認容。慰謝料5万円。

判旨の概要

本件メールには、退職勧告とも、会社にとって不必要な人間であるとも受け取られるおそれのある表現が盛り込まれており、人の気持ちを逆撫でする侮辱的言辞と受け取られても仕方のない記載などのほかの部分ともあいまって、Xの名誉感情をいたずらに毀損するものであることは明らかであり、上記送信目的が正当であったとしても、その表現において許容限度を超え、著しく相当性を欠くものであって、Xに対する不法行為を構成するというべきである。

Xは、「本件メールは、上司が部下を指導したり叱咤激励するというものではなく、部下の人格を傷つけるもので、いわゆるパワーハラスメントとして違法である」旨主張しているが、本件メールが、その表現方法において、不適切であり、Xの名誉を毀損するものであったとしても、その目的は、Xの地位に見合った処理件数に到達しようXを叱咤督促する趣旨であることがうかがえ、その目的は是認することができるのであって、Yにパワーハラスメントの意図があったとまでは認められない。

事例12. N大アカハラ事件(大阪高判 平14.1.29)

事案の概要・結果

N大学の公衆衛生学教室の助手であったXが、同教室の教授であったY1から、数々の嫌がらせを受け、その人格的利益を侵害されたとして損害賠償を、Y(県)に対して国家賠償法1条に基づき、Xの精神的損害及び弁護士費用の賠償を請求するとともに、YはXの雇用者として、働きやすい職場環境を提供すべき雇用契約上の義務があるにもかかわらずこれを尽くさなかったとして、債務不履行に基づき、賠償請求をした。

結果、第一審は請求の一部認容、慰謝料50万円及び弁護士費用5万円の支払。XとY県がそれぞれ控訴し、Xの控訴棄却、Y県の控訴一部変更(慰謝料10万円、弁護士費用1万円の支払)。

判旨の概要

Y1が、XのA短期大学の兼業申請に押印しなかったことについて、Y1は、Xから提出された兼業承認申請に記載の時間数が三転したことについて、Xに説明を求めたにもかかわらず、Xがこれに応じなかったためであると主張するが、Xは、同申請の兼業時間が変転したのは講義時間数の減少が原因であることを一応説明しているものと認められ、他方Y1は、いわゆる「リアルスケジュール」(新学期が始まる直前にA短期大学において作成される行事予定表)の持参にこだわって、Xの説明を受け付けなかったものと認められる。Xによれば、Y1が持参を求めた時点においては、未だ「リアルスケジュール」は作成されていないものであると認められるのであり、そのような書類の提出にこだわって兼業承認申請への押印を拒否するのは合理性をかくものであるのが明らかであり、嫌がらせの要素があると推認できる。

このことよって、Xは同短期大学の講義を休講せざるを得なかったものであり、兼業承認は公権力を行使するY1の職務上の行為といふべきであり、Y1の当該行為は国家賠償法上の違法行為である。

事例13. T事件(大阪地判 平22.1.29)

事案の概要・結果

勤務先Yの従業員Xが、他の女性従業員B、Cをいじめ等の陰険な行動により退職に追い込んだこと、入社3年6ヶ月を経過したにもかかわらず事務スキルが上がっておらず、今後上がる望みがないことを理由に、YがXを解雇したため、XがYに対し、解雇無効(労働契約上の地位確認)と賃金支払いを請求した。XがYに対し、結果、請求認容。労働契約上の地位確認、解雇後の未払賃金の支払。

判旨の概要

他の従業員B及びCがD社長に対し、Xによるいじめ等について苦情を訴えたこと、B及びCが入社後短期間のうちに退職していること等からXとB及びCの間に感情的なトラブルがあったことはうかがわれるが、Xは、B及びCの苦情に係る事実を否定していること、苦情に係る事実関係の真偽について、YはXあるいは他の職員に対して、確認する等の作業を行ったとは認められず、苦情に係る事実があったことを証するに足りる確な証拠があるとは言い難いこと、Xのすぐ隣の席で執務をしていた部長もC及びBからの苦情について、Xに対して注意指導等を行ったとは認められないことなどの点から、XのB及びCに対する言動に多少配慮の欠ける点があったことは否定できないものの、Xが両名に対していじめ等の行為を行っていたとまで認めることはできない。

また、仮に、B及びCの申し出に係るXの言動があったとしても、Yは、当該各事実について、B及びCの言い分とXの言い分を十分に聴取した上で、Xに対して、明確な注意指導あるいは懲戒を行うなどしてXの態度及び職場環境の改善を図るべきであるところ、事実関係の調査を行ったとは認められず、Xの言い分を聴取して適切な措置を執ったことを認めるに足りる確な証拠もないといわざるを得ない。

東京ガスグループにおける「元気の出る職場づくり」に関する取組みについて

1. 基本方針

東京ガスグループ 私たちの行動基準（7つの約束の第4番目）

「私たちは、ともに働く仲間を大切にします」

(1) 人権の尊重

- ① 私たちは、人権を尊重し、人種、宗教、性別、年齢、出身、国籍、障害、学歴、社会的地位などによる差別や嫌がらせを行いません。
- ② 私たちは、雇用形態・性別の違いや肩書きなどにかかわらず、お互いの立場を尊重し、誰に対しても平等に接します。
- ③ 私たちは、セクシャル・ハラスメントやパワー・ハラスメントなど、個人の尊厳を損なう行動を許しません。また、それらを見過ごすことも許しません。

(2) 元気の出る職場づくり

- ① 私たちは、一人ひとりが自らの能力を最大限に発揮でき、お互いの個性を尊重しあえる、活力あふれる職場をつくります。
- ② 私たちは、一人ひとりが必要な情報を共有するとともに、自由に発言、議論できる、風通しの良い職場をつくります。

2. 東京ガスの人権啓発への取組み体制

- (1) 職業安定所からの要請による、公正な採用選考の徹底を契機に
人権啓発推進体制強化を実施（1979年）
中央人権啓発推進委員会設置
支部人権啓発推進委員会設置
- (2) 東京人権啓発企業連絡会に入会（1981年）
- (3) 人事部内に**人権啓発室**を開設（1993年）
東京ガスグループの人権課題は「円滑なコミュニケーションに尽きる」という見解を経て、**コミュニケーション支援室**に名称改称（2001年）
経営倫理委員会の方針のもと、専門部門としてコンプライアンス部が設置され人事部より組織移管され、**コンプライアンス部コミュニケーション支援室**となる
（2002年）
- (4) **人権啓発推進リーダー**の養成（1995年～ ：年間を通じて養成）
第11期までで164名（現役ベース）養成。
次期第12期は、2012年5月開講予定。
人権啓発推進リーダーは、「元気の出る職場づくり」実現のための各職場における推進役。自職場において、研修等積極的に人権啓発活動を行うとともに、職場で発生した一次相談窓口機能も務める。

3. 研修プログラム

(1) 階層別研修

新入社員研修・入社3年目研修・担当職1級昇格者研修・主幹職2級昇格者研修

(2) 部門・関係会社・協力会社等の研修支援

(3) 人権啓発推進リーダー養成講座の開催

4. 研修の進め方

(1) 講義研修（対話尊重）

日常事例をテーマとした質問による対話

(2) 話し合い型研修（参画型研修）

VTR、ケースワーク、新聞記事等の活用

参加者提供情報の活用

→職場の「ちょっと気になる事例」に基づくグループディスカッションを中心とした話し合い研修

5. 相談窓口

(1) 相談窓口

- ・ コンプライアンス推進室
- ・ コミュニケーション支援室
- ・ 各職場、関係会社、ライフバル（協力会社）

(2) 相談件数

2010年度実績 51件

6. コンプライアンス・アンケートの実施

コンプライアンス推進室主催

7. 新任管理者研修会

人事部主催、服務問題事例集活用

以上

3. 研修プログラム

(1) 階層別・部門・関係会社・外部研修

研修コース	2010年度		2011年度	
	回数	参加者数 (関係会社参加者)	回数	参加者数
階層別 研修				
新入社員研修	5	822	6	649
入社3年目研修	6	212	9	340
担当職1級昇格者研修	10	241	4	114
主幹職2級昇格者研修	8	147		
採用担当者研修	8	318		
人権リーダー養成講座	5	74	7	105
人権リーダーフォロー研修	1	204		
人権勉強会	1	430		
計	44	2,448		
部門研修	172	4,854		
関係会社研修	1	35		
外部研修講師	11	963		
合計	228	8,300		

* (関係会社は内数)

(2) 主な研修コンテンツ

- ① 新入社員研修：セクハラ（定義等の確認）
人権入門（ビデオ&ディスカッション）
- ② 3年目研修：パワハラ（ビデオ研修）
セクハラ（セルフチェックシート）
ちょっと気になる事例
- ③ 担当職1級：パワハラ（討議シート）
セクハラ（ケースワーク）
働きやすい職場を目指して（ビデオ&ディスカッション）
- ④ 主幹職2級：セクハラ（ケースワーク）
ちょっと気になる事例
職場の人権（ビデオ&ディスカッション）

「ちょっと気になる事例テーマ」

- ・ 上司と部下
- ・ 先輩と後輩・同僚
- ・ 職場のコミュニケーション（あいさつ）
- ・ 職場のコミュニケーション（さん付け）
- ・ 職場環境
- ・ 協力会社・取引先・発注者
- ・ 性差別
- ・ 学歴
- ・ パワハラ・アルハラ
- ・ 同和問題
- ・ 障害者
- ・ その他

5. 相談窓口について

(1) 相談窓口と受付体制

■コンプライアンス推進室

	受付時間	相談方法	備考
社内受付窓口	平日 9-12：13-17	電話・メール	
社外受付窓口	木・金 13-20（休日を除く）	電話・メール	法律事務所

■コミュニケーション支援室

	受付時間	相談方法	備考
社内受付窓口	平日 9-12：13-17	電話・メール・郵便	
社外受付窓口	月～金 12-21 / 土 9-19	電話	社外契約

(2) 相談件数

■年間相談件数

【2010年度】

分類	コミュニケーション支援室		コンプライアンス推進室	コンプラ部合計
	件数	(※内準社員・関係会社)	件数(※)	件数(※)
パワハラ	6	3	5	11
性差別(セクハラ)	6	3	2	8
会社の制度	3	2		
職場問題(環境)	17	11		
アドバイス依頼	18	2		
身体的諸諸症状	0	0		
プライバシー	1	0		
計	51	21	50(※31)	101(※52)

(1) 相談分類がコミュニケーション支援室とコンプライアンス推進室の分類が異なる。

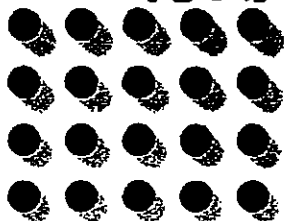
(2) パワハラ相談概要では、上司からの暴言、職場の同僚からの無視、飲酒の強要等

■2010年～2007年年間相談件数

分類	2010年	2009年	2008年	2007年
パワハラ	6	9	14	9
性差別(セクハラ)	6	7	1	2
会社の制度	3	6	3	3
職場問題(環境)	17	19	10	27
アドバイス依頼	18	18	16	15
身体的諸諸症状	0	0	3	0
プライバシー	1	0	0	0
計	51	59	47	56



私たちの行動基準



7つの約束

- 1 私たちは、常に信頼され選ばれ続ける「エネルギー・フロンティア企業グループ」の一員として、自ら考え、行動します
- 2 私たちは、常にクリーンでフェアな姿勢を貫きます
- 3 私たちは、どなたに対しても誠実・公正に対応します
- 4 私たちは、ともに働く仲間を大切にします
- 5 私たちは、地球環境を守るために行動します
- 6 私たちは、情報を適正に取り扱います
- 7 リーダーは、先頭に立って自ら行動します

経営理念

東京ガスグループは、天然ガスを中心とした「エネルギー・フロンティア企業グループ」として、「快適な暮らしづくり」と「環境に優しい都市づくり」に貢献し、お客さま、株主の皆さま、社会から常に信頼を得て発展し続けていく。

企業行動理念

1. 公益的使命と社会的責任を自覚しながら、企業価値を増大させていく。
2. 常にお客さま満足の向上をめざし、価値の高い商品・サービスを提供する。
3. 法令およびその精神を遵守し、高い倫理観をもって、公正かつ透明な企業活動を行う。
4. 環境経営トップランナーとして、地球環境問題の改善に貢献する。
5. 良き企業市民として奉仕の精神を深く認識し、豊かな社会の実現に貢献する。
6. 絶えざる革新により、低コスト構造で、しなやかかつ強靱な企業体質を実現する。
7. 一人ひとりの「能力・意欲・創意」の発揮と尊重により、「活力溢れる組織」を実現する。

私たちの行動基準(本文)

1 私たちは、常に信頼され選ばれ続ける「エネルギーフロンティア企業グループ」の一員として、自ら考え、行動します

(1) 絶えざる革新

- ① 私たちは、お客さまや株主をはじめとする社会からの期待を敏感に察知し、前例にとらわれることなく、絶えざる革新に取り組みます。
- ② 私たちは、自らの役割と責務を理解し自己研鑽に努めるとともに、相互に連携をとりながら、最大限のアウトプットを創出します。

(2) もっとお客さまのために

- ① 私たちは、常にお客さまを仕事の中心に置いて行動します。

(3) 一人ひとりがブランドメーカー

- ① 私たちは、東京ガスグループのブランド価値を支える「安心」「安全」「信頼」を日々追求します。

2 私たちは、常にクリーンでフェアな姿勢を貫きます

(1) 法令等の遵守

- ① 私たちは、法令、社内規程や社会的ルールを遵守し、常に、良き社会人・企業人として行動します。
- ② 私たちは、法令、社内規程や社会的ルールに違反もしくは違反のおそれがあるときは、問題解決に向けて、迅速に対応します。

(2) 公私のけじめ

- ① 私たちは、仕事上の立場を私的な利益のために利用しません。
- ② 私たちは、会社の財産を私的な目的のために使用しません。

(3) 積極的な情報開示

- ① 私たちは、信頼を獲得するために、事業活動の透明性を高め、お客さまや株主、地域社会などに対し、正確な情報を積極的かつ迅速に公開します。

(4) 反社会的勢力への毅然とした対応

- ① 私たちは、総会屋、暴力団などの反社会的勢力から、違法または不当な要求があった場合は、毅然とした態度で対応します。
- ② 私たちは、反社会的勢力に対する利益供与や便宜を図るなどの行為は、どのような名目であっても行いません。

3 私たちは、どなたに対しても誠実・公正に対応します

3-1. お客さま

(1) 期待より一歩先のご満足の実現

- ① 私たちは、お客さまに選ばれ続ける付加価値の高い商品・サービスを提供します。
- ② 私たちは、お客さまの期待を上回る最高の仕事を提供するために、「自分がお客さまだったら」の気持ちで行動します。
- ③ 私たちは、お客さまのお申し出や万が一の事故の場合には迅速かつ誠実に対応するとともに、再発防止を徹底します。

3-2. お取引先

(1) 公正な取引

- ① 私たちは、お取引先をビジネスパートナーとして尊重し、誠実に接します。
- ② 私たちは、独占禁止法をはじめとする関係法令を遵守し、自由競争の原理に基づいた、公正な取引を行います。
- ③ 私たちは、立場や権限を利用して、不当な便宜を受けたり、不当な要求をしません。

(2) 節度ある関係

- ① 私たちは、お取引先との交流にあたっては、社会的な視点を常に意識し、決して社内外から誤解や不信をもたれないよう行動します。
- ② 私たちは、官公庁職員への対応においては、国家公務員倫理法をはじめとする関係法令に照らして疑義を招くことのないよう、公正な関係を保ちます。

3-3. 地域社会

(1) 地域社会との協調と貢献

- ① 私たちは、地域社会を尊重し、積極的な対話、協力を通して良好な信頼関係を築くとともに、東京ガスグループの活動を通して地域社会に貢献します。
- ② 私たちは、自らが地域社会の一員であると認識し、良き一市民として地域社会に貢献します。

4 私たちは、ともに働く仲間を大切にします

(1) 人権の尊重

- ① 私たちは、人権を尊重し、人種、宗教、性別、年齢、出身、国籍、障言、学歴、社会的地位などによる差別や嫌がらせを行いません。
- ② 私たちは、雇用形態・性別の違いや肩書きなどにかかわらず、お互いの立場を尊重し、誰に対しても平等に接します。
- ③ 私たちは、セクシュアル・ハラスメントやパワー・ハラスメントなど、個人の尊厳を損なう行動をしません。また、それらを見過ごすことも許しません。

(2) 元気の出る職場づくり

- ① 私たちは、一人ひとりが自らの能力を最大限に発揮でき、お互いの個性を尊重しあえる、活力あふれる職場をつくります。
- ② 私たちは、一人ひとりが必要な情報を共有するとともに、自由に発言、議論できる、風通しの良い職場をつくります。

5 私たちは、地球環境を守るために行動します

(1) 環境保全活動の推進

- ① 私たちは、環境経営トップランナーとしての当社グループの事業活動のあらゆる場面で、省資源・省エネルギー、廃棄物の発生抑制・再使用・再資源化、グリーン購入などを積極的に推進します。
- ② 私たちは、環境性に優れた天然ガスの利用促進と高効率・低環境負荷の機器・システムを提供します。
- ③ 私たちは、環境にやさしい暮らし(エコライフ)を提唱するとともに、地域社会との環境パートナーシップを大切にします。

前文

1. 東京ガスグループ「私たちの行動基準」は、企業活動が社会的ルールに則り、フェアで健全なものとなるよう、東京ガスグループで働くすべての人(以下「私たち」)が、「自ら考え、行動」し、コンプライアンスを実践するためのものです。
2. この行動基準は、「経営理念」を実現するにあたり、私たち一人ひとりが共有していく価値観や判断基準を示しています。
3. この行動基準の実践により、東京ガスグループが「信頼され選ばれ続ける企業グループ」として成長・発展することを通して、私たちは、豊かな社会の実現に貢献します。

6 私たちは、情報を適正に取り扱います

(1) 情報漏洩の防止

- ① 私たちは、業務遂行上知り得た機密情報を適正に取り扱い、在職中および退職後においても漏洩しません。

(2) 個人情報保護法の遵守

- ① 私たちは、お客さまおよび従業員などの個人情報を適正な方法で取得・管理し、正当な目的の範囲内で利用します。
- ② 私たちは、法律で認められた場合を除き、第三者に個人情報を開示しません。

(3) 知的財産の尊重と管理

- ① 私たちは、特許権、商標権、著作権などの知的財産権を尊重し、自社の有する権利を保全・活用するとともに、他の有する権利を侵害しません。

(4) インサイダー取引の禁止

- ① 私たちは、業務に関して知り得た情報をもとに、株などの売買を行うインサイダー取引は一切行いません。

7 リーダーは、先頭に立って自ら行動します

(1) リーダーの自覚と行動

- ① 役員をはじめとするリーダーは、自ら本行動基準遵守の範となるとともに、職場における理解と実践を徹底します。
- ② 役員をはじめとするリーダーは、問題が発生した際には、自らが先頭に立って問題解決を図るとともに、組織としての再発防止を徹底します。
- ③ 役員は、必要に応じ、自らを含めて厳正な処分を行います。

JFE スチール（株）では、社員の人権研修の一環として、人権は企業にとって重要な経営基盤であることを説明した上で、下記のチェックリスト（事例はいずれも一例）を用いて、社員が意見交換を行うという取組を行っている。

具体的には、講師が事例を一問ずつ読み上げ、受講生が各自で判定をしていく。全部が終わったところで、受講生がグループで判定結果を意見交換する。最後に、講師が「参考」として解説を行っている。

判定には「正解」がある訳ではないが、似たような行為が起こっている職場にとっては、自分の言動への気付きを促すこととなって抑止力が働く効果や、職場で似たような行為があったときに、気軽に指摘し合える効果を期待している。

なお、事例作成のポイントは、①いかにも起こりそうなものにしてあること、②「正解」を判定するには各場面の補足設定が必要な内容としておくことである。

こんな職場って、どうよ？

魅力に富み、働きがいのある職場にするために、あなたの知識、感性、体験そして想像力で、ちょっとチェックしてみてください。

なお、事例は具体的に職場が特定されないように配慮し、また教材のため一部誇張した部分があることをご了承ください。

1、判定：問題あり× やや問題あり△ 微妙◇ 許容できる○ 問題なし◎

	事例	判定
1	明日の会議の資料作成をし、印刷ホッチキス止めしていたら「馬鹿かお前、そんなことは女子にやらせろ」という上司	
2	翌朝の8時からの役員報告を前に、前日夕方部長に事前説明。部長は細かく、資料の内容より体裁にこだわる。文字の大きさ、図表の位置、ラインマーカーの色等修正指示。明日朝7時から、再度説明しろと命令。	
3	アルコールが苦手なS君にむかって室長が、「よくそんなんで営業が勤まるな」と、言っている。下を向いているS君。	
4	朝、室長から会議室に呼ばれて「プライベートなことで、言いにくいんだけどね、少し香水がきついんじゃないかって、みんなが言っているんだけど・・・」と、言われた。	
5	業務報告をしている最中、部長は渡した資料を見ずにパソコンに向かったままで、私とはろくに視線も合わさない。そういうことが多い。	
6	「おーい、A4の紙がないぞ、紙が」とコピー機の前で怒鳴る上司	
7	「そんな、甘いこと言っているから現場がつけあがるんだ、もっと本社らしくびしっと言わんか」と言う上司。	
8	上司は「いつ、決まったんだ、俺は聞いてないぞ」と、大きな声をあげることが多い。	
9	先輩から「あなたって、本当に教えがいのない人ね、何回言っても同じ失敗、やらかすんだから」と、言われた。	
10	他の人がいるところで室長から「馬鹿か、おまえ・・・。うちの会社で良かったな、他ならとっくにくびだぞ」と言われる。	
11	「俺の若かったころの部長はもっと厳しかったぞ。だけど、みんな必死に働いて部長の期待に応えたもんだ。それに比べて最近の奴は・・・」が口癖の部長。	
12	新職場に異動してまだ日が浅い頃、年末年始にあわせて年休を申請したら、上司から「勇気あるな」と言われた。	
13	社員旅行に行かない理由に、子どもの運動会を言ったら、「職場の人間関係とどっちが大事なんだ」と上司は不快そうだ。	
14	腰痛で休んだら、あと10キロ痩せろと上司から言われた。	

ハラスメントに関する労使の取組み事例

1. ZF 労働組合
2. 日本介護クラフトユニオン及び
日本介護クラフトユニオン YB 分会
3. YD 社
4. UI ゼンセン同盟

『職場のいじめ・嫌がらせの解決・防止に向けた労使の取組み—労使ヒアリング
調査結果概要—』（JILPT 資料シリーズ、2012年3月刊行予定、約37事例収録）
より4事例抜粋

労働政策研究・研修機構（JILPT）

ZF 労働組合（東京、ヒアリング実施日 2011.7.19）

1. 組織概要

組合員数：約 12,000 名（男性約 10,600 名、女性約 1,400 名）、組合員の範囲：ZF 社（製造業、本社：東京）を含む関連 12 社の従業員が加入（ユニオン・ショップ制。非正規従業員は非組合員）、組合支部数：全国 15 支部 41 分会、専従役員：10 名（本部 4 名、支部 6 名）。

2. ハラスメントの発生状況等

2010 年 9 月に実施した組合員対象のアンケートでは、「職場にセクハラ・パワハラ・いじめがあると思う」との回答が 10%であった。職場の人間関係については、「よくないと思う」15%、「どちらともいえない」25%、「そう思わない」65%という結果であった。

同アンケートで、「仕事で精神的ストレスを感じる」と回答した組合員が 81%であるところ、そのうち、「常に感じる」は 20%、「感じることが多い」24%、「時々感じている」37%との結果であった。ストレスの理由については、（自身に対する）パワハラ・いじめがあるからストレスを「常に感じる」2%、「感じることが多い」1%、「時々感じている」0.5%。上司や同僚との人間関係が良くないからストレスを「常に感じる」5%、「感じることが多い」4%、「時々感じている」3%。職場で孤独を感じたり相談相手がいないからストレスを「常に感じる」4%、「感じるが多い」3%、「時々感じている」2%という結果であった。

3. ハラスメント発生の背景・原因と考えられるもの

・問題の顕在化

昔からパワハラ的なことは存在したが、「ハラスメント」「メンタルヘルス」と名前がつき、それに対して社会的な対応がなされるようになったことで顕在化したのではないか。

・職場のコミュニケーション・人間関係の欠如

最大の要因は、上司が忙しすぎること。部門内の仕事の管理が精一杯で、部下の管理までしている余裕がない。会議ばかりで現場に不在。組合としては、管理職が現場にいて、部下とのコミュニケーションをとれるような組織づくりの実現が必要であると、組合役員研修や労使協議等を通じて、職場のコミュニケーションの大切さを訴えている。

・能力・成果傾注による弊害

4. ハラスメント対策導入の経緯・意義

・健康で安全な職場づくり

組合では、安全衛生の取組みは「労使で最も優先されるべき活動」との共通認識のもと、「健康で安全な職場づくり」を推進。2010年度運動方針では、安全衛生の取組みの1つとして、「セクハラ・パワハラの職場チェックと撲滅に向けた取り組み」を掲げた。

5. ハラスメント対策の具体的内容

・組合員アンケートでのハラスメントの実態把握

2010年9月に実施した組合員アンケートで、職場のセクハラ・パワハラ・いじめの有無等について質問している（結果は上記2参照）。2年ごとに全組合員に対し実施。その結果は、他の支部の結果も含めて、各支部に伝え、全体および他の支部との比較によって自分の支部の課題が浮き彫りになるようにして、各支部内で取り組むべき課題としたり、労使協議の材料にしたりしている。

・相談窓口の設置

本部および各支部に1～2か所設置されている書記局において、相談窓口を設置（ハラスメントに限らない総合相談窓口）。支部委員の日常の活動でカバーしきれない部分のフォローツールとして書記局に相談窓口を設けている。また、組合員は何かあったときに組合に相談できるということを自明のこととして認識しているとは限らないので、普段から窓口の存在をアピールすることで、組合員に「何かあったら相談に行ける」という認識をもってもらう意義がある。また、相談窓口という形を作ることによって、組合役員に対して、組合員の相談を受けなければいけないという自覚を促すという意義もある。

・組合役員と組合員との日常の対話集会の開催

組合役員が、ハラスメントを含む職場の問題点・課題を認識するために対話集会を日常的に開催。組合員とのコミュニケーションが重要。

・労使「働きがい」推進委員会での労使協議

「働きがい」推進委員会は、不定期（2カ月に1度くらい）に、会社における日常の課題について、労使双方で本音で議論。目的は、議論を通じて問題意識の共有化を図ること。テーマは多岐にわたるが、現場におけるハラスメントの実情について議論することもある。

6. 今後の課題

・ 相談に来やすい環境づくり

具体的には、いざというときに組合員が相談に来る気になれるような、組合役員と組合員との人間関係の構築。窓口の周知というよりも、日頃から組合役員が職場でコミュニケーションをしっかりと取っていくことが大事である。

7. 行政等への要望

・ 法制度化

ハラスメントの定義付け等が難しいのは分かるが、セクハラが制度化後これだけ減ってきているということを考えると、きちんと法制度化することの効果は大きいのではないか。同社の罰則規定でも、セクハラに関する項目はあるが、パワハラはない。法制度化すれば、会社の規則・罰則の中にも盛り込まれてくるだろう。こういった形になると、法制度化されれば、企業としても何がしかの対応をせざるを得なくなり、間接的に企業の取り組みにも影響を与えうる。

・ ハラスメントに関する裁判例情報の提供

・ 他社の取組みとその効果に関する情報提供

日本介護クラフトユニオン（東京、ヒアリング実施日 2011.8.25）

1. 組織概要

組合員数：62,196名（2011年2月現在）、組合加盟単位：事業所加盟40分会（ユニオンショップ協定）と個人加盟約80名、上部団体：UIゼンセン同盟及び連合。一企業＝一単組という枠を超えて、介護業界およびその関連業界で働く労働者を組織する職業別労働組合として、2000年4月の介護保険制度施行にあわせ、同年2月27日に結成。

2. ハラスメントの発生状況等

・ハラスメントに関する実態調査の結果

同組合で毎年行っている就業意識実態調査の中で、2010年はハラスメントを特集。2010年のアンケートでは「パワハラがある」11.8%、6.9%（月給制組合員、時給制組合員の順、以下同）／「ある」の回答のうち、「上司からパワハラ」75.7%、61.7%、「介護サービス利用者から」9.2%、14.8%、「利用者の家族から」11.8%、6.2%／「誰にも相談しなかった」47.4%、33.3%／相談しなかった理由「相談しても解決しないと思ったから」70.8%、74.1%／相談した場合の相談相手「上司」66.3%、61.1%、「同僚」48.8%、57.4%（複数回答あり）／相談した場合「解決に向けて対応してくれた」70.0%、59.3%、「対応してくれなかった」27.5%、37.0%／「モラハラがある」16.6%、17.2%／「ある」の回答のうち、「上司からモラハラ」47.4%、35.0%、「同僚から」39.4%、57.1%等。調査結果は各職場に通知。

・ハラスメントの当事者・行為

職員間でのハラスメントに加えて、介護サービス利用者やその家族等によるハラスメントが多いのが介護業界のハラスメントの特徴。利用者やその家族からのハラスメントは、介助の際に身体をさわる、「抱きつき」といったセクハラ行為、暴言や業務の範囲を超える介助の強要といった行為。職員間でのハラスメントは、上司から仕事を回してもらえない、暴言や無視といったハラスメントが中心。

・「職場の人間関係」が理由の離職多い

ハラスメントと直接関連しているわけではないが、同組合の就業意識実態調査（2009年）によれば、現在の仕事の前の介護の仕事を辞めた理由の第1位は「賃金が低い」（月給制組合員24.5%、時給制組合員19.1%）であるが、第2位は「職場の人間関係（上司との関係）」であり、同17.5%及び12.9%であった。「職場の人間関係（同僚との関係）」を理由に挙げた組合員も同7.8%及び9.7%存在している。

3. ハラスメント発生の背景・原因と考えられるもの

・利用者やその家族からのハラスメントの場合

- (1)介護労働（者）が利用者から軽んじて見られていること。
- (2)お金を払う側と支払われる側という関係。お金を払っているという権利意識。
- (3)高齢になると頑固・わがままになり、マナー違反を犯しやすい場合もあること。
- (4)在宅介護の場合、利用者と密室で接する機会も多く、他者の目による抑止力が働かないこと。

・職員間でのハラスメントの場合

- (1)業界の低賃金構造、人手不足による過重労働によって職場内で不満やイライラが鬱積していること。
- (2)業界の歴史が浅いこと、また労働移動が激しいことから勤務実績、管理能力が十分でない人材でも管理職として登用せざるを得ないこと。

4. ハラスメント対策導入の経緯・意義

組合結成後、職員間のハラスメントだけでなく、介護サービス利用者やその家族等の第三者からのハラスメント（特にセクハラ）の相談が寄せられることがあり、この問題への対応が必要だったことに加え、上部団体である UI ゼンセン同盟の啓発活動もあり、取組みを始めた。

5. ハラスメント対策の具体的内容

・相談窓口（組合員専用フリーダイヤル）の設置

組合員の相談窓口として本部にフリーダイヤルを設置し、事業所の問題に精通した各分会役員が実際に相談に乗る。相談内容はハラスメントに限らない。ただ、ハラスメントに関する相談件数は年間 10 件程度であり、相談件数全体に占めるハラスメントに関する相談件数は多くない。

・ハラスメントに関する組合員を対象とした実態調査の実施

同組合で毎年行っている就業意識実態調査の中で、2010 年はハラスメントを特集。

・分会向けのハラスメント対策に関する研修の開催

同組合の教育部がハラスメントに関する研修を行っている。具体的には、分会からの要請を受け、分会役員を対象にハラスメントの基礎知識を身につけてもらい、ハラスメント対策の重要性を共有することを目的に研修を開催。会社側役員が参加した回もある。その際、映像資料も活用。組合役員が研修で得た情報や知識を一般組合員にどう浸透さ

せていくかが今後の課題。

・ハラスメントに関する労使協定締結の推進

2010 年秋から、各分会で労使協定「セクシュアルハラスメントに関する協定」及び「パワーハラスメントに関する協定」の締結を目指したところ、2010 年末までに 40 分会のうち 12 分会が両協定を締結した。セクハラは均等法指針に明文化された定義があるので会社側も意義を理解するが、法に規定がないパワハラに取り組むことについては消極的であるため、締結はなかなか難しい。

・パワーハラスメントの定義

同組合の「パワーハラスメントに関する協定」案では、パワハラについて「職場における地位や職権など相手に対してのなんらかの優位性を発揮できる力を背景にして、本来業務の範疇を超えて、継続的に、人格と尊厳を傷つける行為を行い、就労者の働く環境を悪化させる、あるいは雇用不安を与えること」と定義している。

6. 今後の課題

・ハラスメントに関する労使協定の実際の運用

ハラスメントに関する労使協定の締結は進めてきたが、その中身の運用についてはまだ十分でなく、実際の活用まで至っていない。

・介護サービス利用者のマナー向上

利用者からのハラスメントを防止するために、介護を受ける際の利用者のマナー向上に向けての継続的な取り組みが必要。

7. 行政等への要望

・パワハラ・モラハラを規制する法律の制定

パワハラ・モラハラを規制する法律があれば、使用者と闘う大きな武器になるので、例えば諸外国の法政策を参考にして、これらのハラスメントに関する法律を制定してもらいたい。

・企業経営へのリスクである点の啓発

業界団体・経営者団体には、ハラスメントの存在が会社の利益や売り上げにマイナスに影響するリスク要因であることを会社側に認識してもらえるような啓発活動に取り組んでももらいたい。

日本介護クラフトユニオン YB 分会（東京、ヒアリング実施日 2011.9.13）

1. 組織概要

分会員数：約 2,600 名、分会員の範囲：YB 社（介護サービス、本社東京）の従業員（ユニオンショップ協定に基づく）、専従者：1 名（分会長）、YB 社の事業所（拠点）数：全国 9 支店 120 拠点。

2. ハラスメントに関する相談内容

以下事例はいずれも、後掲のハラスメントに関する労使協定締結後の相談である。

〈事例 1：上司の「辞めてもらう」発言〉

エリアを管轄する支店長代理（30 代前半男性正社員）から「今後、利益を出さなければ辞めてもらう」という趣旨のパワハラ発言を受けたと営業所の 50 代男性正社員から組合（YB 分会）宛てに相談が入る。相談を受けて分会と会社は当人同士の話し合いの場を 2 回設けたが、支店長代理は発言を認めず、相談者は納得できない。会社は、相談者がそう受け止めたということは、やはりそのような発言があったのだらうと判断し、上記の発言をパワハラ行為と認定、被害者の要求を受けて加害者に対して 3 ヶ月間の 10%減給の懲戒処分を下して決着した。

背景には、介護業界では年齢が若く職務経験も浅い職員が管理職に登用される場合が多いということ、しかし管理職教育が十分に行われていないということがある。結果、軽率な発言をする管理者が出現。また本事例では、管理者が何人も変わる中、営業所を事実上支えてきた相談者に対し、異動してきたばかりの支店長代理が上記のような発言してしまうなど、営業所とのコミュニケーション・信頼関係ができていなかったという事情もあった。

〈事例 2：特定の人に対する厳しい叱責や緊急の休日出勤要請〉

組合（YB 分会）は上司の言い方がきつい、休日出勤も含めて他の社員よりも多く仕事を割り振られて休みたいのに休めないという組合員からの苦情・相談を受けた。この苦情に対して組合が調査に乗り出したところ、訴えてきた組合員の働き方にも問題があり、また組合員自身が当初、たくさん働いて賃金を多く得たいと訴えていたという事実が発覚した。組合は調査に基づいて組合員との対話を進めていったが納得を得られず、その後、組合員は退職した。

組合はこの事例に関してお互いのコミュニケーション不足が原因で生じたと見る。YB 社の訪問介護サービスではパート職員のいない時期や時間帯に利用者からの緊急の介護要請があった場合は正規職員が対応せざるを得ないのが現状であったが、管理者はそれを当然視し、厳しい口調で相談者に出勤の指示を出したことで、相談者との関係が悪化

したのではないかと組合は分析している。

3. ハラスメント発生の背景・原因と考えられるもの

・介護業界の慢性的な人手不足

介護業界では介護保険で決められたほぼ最低限の人員配置で運営していることが多く、職員1人が病気やけがなどで休むとてんでこ舞いになってしまうのが現状。人手不足などで余裕がなくなると、コミュニケーション不足になるだけでなく、相手の立場にたって話ができないことも出てくる。

4. ハラスメント対策導入の経緯・意義

・組合本部の指導

同分会にハラスメントに関する相談が寄せられていたわけではなかったが、組合本部のハラスメント防止に関する取組みのなかで協定制りの指導を受けて協定締結、規程要求に取り組んだ。

・相談先の明確化の必要性

組合や会社に相談が寄せられていなかった理由には、相談窓口がわからないということもあり得たため、パワハラを受けた際どこに相談すれば対応してくれるのか組合員がすぐにわかるようにすることが重要と考え、後掲の労使協定・規程の中に相談窓口の設置や場所を明記。

5. ハラスメント対策の具体的内容

・会社側とハラスメントに関する労使協定を締結

UI ゼンセン同盟作成の協定例を参考にした「パワーハラスメントに関する協定」を2009年11月に締結。ハラスメント問題の啓発およびハラスメントに関する相談窓口の設置が目的。締結後は、事業所ごとに開く職場集会で周知。

同分会の見解では、この労使協定と後掲の規程の射程に、最近増えている介護サービス利用者及びその家族等の第三者からのハラスメントは入っていないとのこと。

なお、介護業界は離職率が高いため、他産業が取り入れているハラスメント対策を、離職率低下の観点から求めることは、会社側にも理解されやすかったと考えている(その際、UI ゼンセン同盟の他産業の取組みは参考になる)。

・組合の要求により会社側が「ハラスメントに関する規程」を導入

2010年4月、就業規則の細則として「ハラスメントに関する規程」を導入。総則(目的、方針の明確化及び周知・啓発、人事部における相談窓口の設置、苦情処理委員会

の設置、苦情処理手続、不利益取扱いの禁止等)、セクハラ(定義、使用者責任)、パワハラ(定義、パワハラ行為の例示とその禁止)の3部からなる。加えて、就業規則上の懲戒解雇事由の1つとして「パワーハラスメントとなる行為」が明記された。

・事業所の管理者対象のハラスメント研修の実施

YB 分会は、会社側が各支店の事業所の責任者たちを集めて行う月1回の管理者会議のなかで30分~1時間の時間をもらい、管理者向けのハラスメントに関する研修を行った。講師は組合本部の担当者。管理者は分会員(職場委員であることが多い)でもある。

・パワーハラスメントの定義

同分会とYB社の「パワーハラスメントに関する協定」では、パワハラについて「職場における地位や職権など相手に対してのなんらかの優位性を発揮できる力を背景にして、本来業務の範疇を超えて、継続的に、人格と尊厳を傷つける行為を行い、就労者の働く環境を悪化させる、あるいは雇用不安を与えること」と定義している。

6. ハラスメント対策の効果

・協定締結、規程導入後のハラスメントの顕在化

労使間でハラスメントに関する協定を締結し、会社が規程を導入後、次第にハラスメントに関する相談が組合や人事部に入ってくるようになった(例えば上記2で挙げた相談)。相談については労使で情報を共有し、問題解決にあたっては組合と人事部が連携、協力している。具体的には、隔週で行われる労使協議会、週1回の人事部ミーティングへの組合の参加等を通じて行われる。

7. 今後の課題

・組合ベースでの管理職教育・研修の実施

会社側はハラスメントに関する管理職教育の取組みが不十分なので、分会としても管理者(分会員)に対しての教育をフォローしていきたい。

・職員間のコミュニケーション

事業所の責任者である正規職員が自らの仕事に忙殺されていること、また訪問介護の勤務形態が直行直帰であることから、事業所内のコミュニケーションが非常に取りづらい状況になっている。今後は営業時間外に職場集会、懇談会をこまめに開くなどしてコミュニケーションをとっていくことが求められる。

・ **サービス利用者等に対する啓発**

サービス利用者やその家族の中には介護労働に対する理解が不十分なために自分の言動や行動がセクハラやパワハラ行為にあたると認識していない人がある。今後若い人に介護の仕事が続けてもらうためにも、サービス利用者等に介護労働とはどのような仕事か知ってもらい、ハラスメントのない労働環境にしていく必要がある。

8. 行政等への要望

・ **サービス利用者等に対するハラスメント禁止の説明**

行政は、サービスを利用しようとする人やその家族に対し、介護労働者に対するハラスメントの禁止について事前説明をしてほしい。

YD 社（東京、ヒアリング実施日 2011.10.13）

1. 組織概要

従業員数：約 91,000 名（社員約 14,000 名〈2011 年 3 月末時点〉、業務社員約 77,000 名〈2011 年 3 月期時点の年平均人員〉）、本社所在地：東京、事業内容：医療関連事業、介護事業、医療・介護関係教育事業。医療関連事業では医療機関における診療報酬請求等を行う医事業務受託事業を中心に行っている。

2. ハラスメント対策導入の経緯・意義

・パワハラ相談

当初セクハラへの取組みの一環としてセクハラ専用の相談窓口を設置したが、10 年間で 3 件ほどしか相談がなかった。しかし、近年のパワハラ問題に対する認識の高まりを受けて、YD 社労務管理室にも組合や人事部の窓口を通じてパワハラの報告が上がってくるようになり、会社として取り組む必要性を感じるようになった。

・「人材こそが財産」という会社理念

また、取り組む決意をした背景には、会社の理念として「人材こそが財産」であり、従業員が安心して働ける職場環境を保証することが使用者の責任という考えがあった。

3. ハラスメント対策の具体的内容

・苦情処理委員会での情報共有・対応協議

YD 社では労使双方の情報交換の場として苦情処理委員会を設けている。会議は月 2 回程度の頻度で行われ、主に個別事案について話し合われる。労使双方で受けたハラスメントに関する相談に関しても同委員会で情報共有されている。

・ハラスメントの事実確認における労使の役割分担

苦情処理委員会で今後の対応が確認された事案については、ハラスメントの実態についての事実確認を労使でどう分担するか話し合う。ケースバイケースであるが、会社側で、当事者をよく知る信頼できる人を探し出せて事情を聴ける場合には、会社側のルートでまず情報収集する。そのような人物がいないなど、会社組織ではなかなか真実が伝わってこないような場合には、組合に信頼できる職場委員などがいれば組合ルートで事実確認してもらうなどの方法をとっている。

・パワハラと判明した場合の対応

まずは、パワハラやいじめの当事者双方がいる事業所などの現場に、その上の管理職（支店のマネージャー、課長補佐、支店長など）が出向き、現場のミーティングで

全員の前でハラスメントに関する注意喚起を行う。その際、この事案については触れず、ハラスメント全般に関する注意にとどめる。

この注意喚起という方法で事態が改善しない場合は、当該管理職に対して事業所の従業員全員を対象にした面談を要請している。その狙いには、従業員全員と面談することで、被害者が管理職に相談できるということがある。いじめといっても、コミュニケーションの問題や人間関係のすれ違いの問題であることが多く、面談等で解消できるケースも多い。場合によっては異動を行うこともある。

・ 第三者からのハラスメントに対する対応

YD 社では現場で第三者（介護サービス利用者、病院患者、YD 社の業務社員以外の病院職員等）とのトラブルが発生した場合、当事者従業員には「事故・トラブル報告書」を会社側に提出することが義務付けられている。この従業員が第三者からハラスメント被害を受けたという報告書が上がってきた場合には、会社側の対応として被害者の配置転換や顧客との契約打ち切りなどの措置をとることもある。

UI ゼンセン同盟（東京、ヒアリング実施日 2011.5.25）

1. 組織概要

組合員数：約 1,112,115 名（2011 年 9 月時点）、加盟組合数：2,345 組合 61 分会（2011 年 9 月時点）、上部団体：連合。繊維・衣料、医薬・化粧品、化学・エネルギー、窯業・建材、食品、流通、印刷、レジャー・サービス、福祉・医療産業、派遣業・業務請負業など産業の労働者が組織。

2. ハラスメント対策導入の経緯・意義

2007～2008 年頃からパワーハラに対する社会的な関心が高まり、流通業や外食業など女性従業員の多い産業で、ハラスメントに関する相談件数が増加し、ハラスメント対策の取り組みが始まった。同組合では特に、フードサービス部会において取り組みがいち早く始まっており、2009 年、組合全体でその取組みを共有化し始めた。

3. ハラスメント対策の具体的内容

・各種セミナーの開催

2009 年度から「パワーハラスメント対策セミナー」を開催。2009 年度は東京、大阪、愛知の 3 か所で開催し、合計 252 名が参加。2010 年度は東京、大阪、愛知の 3 箇所で開催し、合計 183 名が参加。

2009 年度は「セクシャルハラスメント・パワーハラスメント対策セミナー」も開催。東京、大阪の 2 か所で開催し、164 名の参加があった。

2011 年度は、「ハラスメント相談対応、発生防止セミナー」を開催。東京、大阪の 2 か所で開催し、106 名が参加。

いずれも加盟組合役員だけでなく、会社の人事担当者も参加できる（過去実績では 1 割が会社側）。内容は、ハラスメントの専門家（コンサルタント、臨床心理士等）や弁護士による説明・質疑応答（2011 年度は相談カウンセリングのロールプレイ、相談体制づくり、発生防止のための体制づくり等を含む）で、時間は 3 時間半、参加費無料。毎回参加希望が多い。

また、同組合の男女参画・社会運動局が行う地方ブロックごとのセミナーにおいても 2010 年度は「ハラスメント」をテーマに研修を行った。都道府県支部や加盟組合から要請を受け、本部担当者がハラスメントのセミナーや研修をすることもあった。

・2009 年 5 月に「職場のハラスメント対策ハンドブック」を作成し、加盟組合に配布

「ハラスメントの概念」「職場のハラスメントの実態」「労使のハラスメント対策（ハラスメント発生防止にむけた労働組合の取組みやパワーハラスメントに関する協定（例）

を含む)」などが盛り込まれている 99 ページからなる冊子を作成。ハラスメント対策セミナーを開催した時などに、配布を行っている。それ以外にも、全加盟組合に 1 冊ずつ配布している。実際にこの協定例を使用して労使間でハラスメント防止協定を結んだ事例もある。

セクシャルハラスメント関係でこうした取組みを行っている労働組合はあるが、産別の労働組合で、パワハラを含めてこのようなハンドブック作成を行っていることが、大きな特徴である。

・春の労働条件闘争の項目への盛り込み

加盟組合全体で、春に労働条件の改善要求を出す際に、全組合が統一で盛り込む 9 項目の一つとして、ハラスメント対策が掲げられている。これは、各年度において重点的に取り組むべき項目として、ハラスメント対策が認められていることを意味する。

・セクハラ・パワハラ撲滅をテーマとした標語を懸賞付きで募集

⇒2009 年度から毎年、加盟組合員からセクハラとパワハラに関する標語をそれぞれ募集。優秀作品を選定、表彰する。2011 年度は、パワハラについて 2,183 点の応募があった。年々応募数が増えており、関心の高さがうかがえる。

(2011 年度選定優秀作品 (パワハラ部門))

「忘れるな “上司と部下” は “人と人”」(東洋紡績労働組合 堅田支部 松永真美さん)

「その一言 自分に向けて いえますか?」(ダイエーユニオン 上磯店支部 森谷健彦さん)

「無関心、それも立派なパワハラです」(マックスバリュ中部労働組合 矢野麻実さん)

・総合相談窓口「なんでも相談ダイヤル」を設置

ハラスメントに限らない相談窓口を設けており、1 ヶ月あたり約 100 件の相談が寄せられている。うち、「セクハラ・パワハラ」に関しては、2011 年 1~4 月において、毎月 4~9 件ほどの相談が寄せられている。

4. 今後の課題

加盟組合から、ハラスメント対策に関する好事例集を作成してほしいという要望が上がってきた。今後この好事例集の作成に取り組むたい。