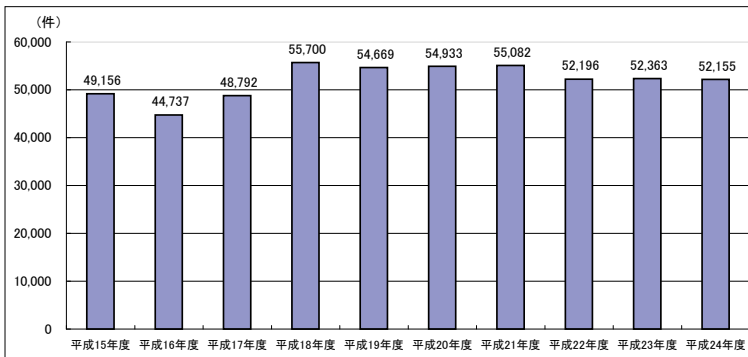


# 増加傾向にある「職場の嫌がらせ」に関する相談 —メンタルヘルス不調の相談もめだつ

東京都、日本産業カウンセラー協会、連合の労働相談集計等から  
調査・解析部

図表1 労働相談件数の推移



資料出所：図表1～6 東京都「平成二四年度における労働相談及びあっせん状況」

図表2 相談項目（1件の相談で、複数項目にわたる相談があるため相談件数を上回る）

項目	合計	平成24年度 [構成比%]	平成23年度 [構成比%]	増減 (率%)
合計		100,271 [ 100.0 ]	99,261 [ 100.0 ]	1,010 (1.0)
労働組合及び労使関係		3,037 [ 3.0 ]	3,744 [ 3.8 ]	△ 707 (△18.9)
労働条件		64,053 [ 63.9 ]	65,142 [ 65.6 ]	△ 1,089 (△1.7)
退職		10,743 [ 10.7 ]	10,634 [ 10.7 ]	109 (1.0)
解雇		8,800 [ 8.8 ]	9,773 [ 9.8 ]	△ 973 (△10.0)
賃金不払		7,302 [ 7.3 ]	7,182 [ 7.2 ]	120 (1.7)
労働契約		6,865 [ 6.8 ]	7,109 [ 7.2 ]	△ 244 (△3.4)
労働条件変更		4,126 [ 4.1 ]	4,001 [ 4.0 ]	125 (3.1)
休暇		3,034 [ 3.0 ]	2,917 [ 2.9 ]	117 (4.0)
雇止め		2,484 [ 2.5 ]	2,302 [ 2.3 ]	182 (7.9)
就業規則		2,457 [ 2.5 ]	3,004 [ 3.0 ]	△ 547 (△18.2)
賃金その他		2,455 [ 2.4 ]	2,529 [ 2.5 ]	△ 74 (△2.9)
その他		15,787 [ 15.7 ]	15,691 [ 15.8 ]	96 (0.6)
労働福祉		10,775 [ 10.7 ]	9,887 [ 10.0 ]	888 (9.0)
雇用保険		4,734 [ 4.7 ]	4,307 [ 4.3 ]	427 (9.9)
健保・年金		4,092 [ 4.1 ]	3,397 [ 3.4 ]	695 (20.5)
その他		1,949 [ 1.9 ]	2,183 [ 2.2 ]	△ 234 (△10.7)
人間関係		12,209 [ 12.2 ]	11,558 [ 11.6 ]	651 (5.6)
職場の嫌がらせ		7,962 [ 7.9 ]	7,346 [ 7.4 ]	616 (8.4)
その他		4,247 [ 4.2 ]	4,212 [ 4.2 ]	35 (0.8)
その他		10,197 [ 10.2 ]	8,930 [ 9.0 ]	1,267 (14.2)

(※構成比は、項目ごとに四捨五入を行ったため、大項目の計及び合計と一致しない場合がある)

労働相談は、一件の相談で複数項目にわたることが多いため、相談項目の総数は一〇万二七一一項目に達する。その内訳は、「退職」の一万七四三項目が全体の一〇・七%を占めてトップ。以下、「解雇」(八八〇項目、同八・八%)、「職場の嫌がらせ」(七九六二項目、同七・九%)、「賃金不払」(七三〇二項目、同七・三%)、「労働契約」(六八六五項目、同

職場の嫌がらせに関する相談が増えている。東京都がとりまとめた二〇二二年度の労働相談の状況によると、「職場の嫌がらせ」は前年比七・九%増の約八〇〇〇件で、退職、解雇に次ぐ水準。連合の労働相談ダイヤルにも、パワハラ・嫌がらせなどの相談が雇用形態・年代などの属性を問わず、年々増加している。日本産業カウンセラー協会の電話相談では、パワハラやいじめの相談と歩調をあわせるかのように、メンタルヘルス不調の訴えも増えているという。いじめ・嫌がらせの相談を中心に、最近、各団体が公表した労働相談集計などの特徴点をまとめた。

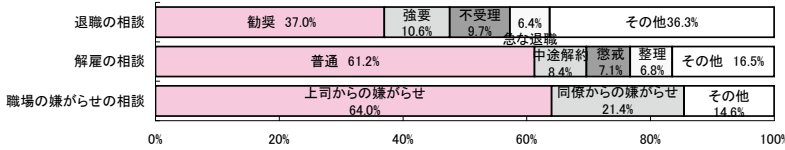
東京都が四月三〇日に公表した「平成二四年度における労働相談及びあっせん状況」によると、二〇二二年度に都内六カ所の労働相談情報センターに寄せられた労働相談件数は五万二一五五件。前年度に比べ〇・四% (二〇八件) 少なかったものの、相談件数は二〇〇六年度以降七年連続で五万件を超えており、高水準で推移していることがわかる(図表1)。

七年続けて五万件強の相談が寄せられる  
東京都労働相談情報センター

「職場の嫌がらせ」の相談が増加

四件で全体の七六・八%を占める一方、使用者からも九四六九件(二八・二%)あった。企業規模が把握できている相談では、「三〇人未満」が一萬二〇九三件でもっとも多く、以下「三〇〇人以上」(八七七八件)、「三〇〇～九九九人」(五五六三件)、「一〇〇〇～二九九九人」(三八一一件)の順。相談者の契約形態が明らかでない相談をみると、正社員が二万八五五六件で全体の過半数を占め、次いで「パート・アルバイト」(八〇〇〇件)、「契約社員」(五六〇五件)、「派遣」(二五三五件)、「業務請負」(八一一件)、「再雇用」(二〇五件)となる。

図表3 平成24年度に相談の多かった項目の細分類



図表4 年度別メンタルヘルス不調者に係る労働相談件数

	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
労働相談件数 (対前年度比)	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)
メンタルヘルス相談件数 (対前年度比)	5,748件 (△3.3)	5,179件 (△9.9)	5,303件 (2.4)	5,311件 (0.2)	5,857件 (10.3)
構成比	10.5%	9.4%	10.2%	10.1%	11.2%

図表5 年度別あっせん件数及び解決率

	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
あっせん件数 (△19.3)	677件	729件 (7.7)	639件 (△12.3)	602件 (△5.8)	561件 (△6.8)
解決件数	464件	489件	460件	404件	394件
解決率	68.5%	67.1%	72.0%	67.1%	70.2%

( ) は対前年度比(%)

図表6 あっせんの内容(1件で複数項目にわたるあっせんがあるため、あっせん件数を上回る)

総項目数	あっせん項目の上位5位				
	1位	2位	3位	4位	5位
	解雇	退職	賃金不払	職場の嫌がらせ	労働条件変更
1,187項目 [100.0]	187項目 [15.8]	126項目 [10.6]	108項目 [9.1]	88項目 [7.4]	61項目 [5.1]

[ ] は構成比(%)

六・八%)などが続く(図表2)。「退職」と「解雇」の二項目で全体の約二割を占めたほか、近年増加傾向にある「職場の嫌がらせ」に関する相談が、今回も前年比で八・四%増加したのが特徴。職場の嫌がらせの相談は、「上司からの嫌がらせ」が六四・〇%を占める(図表3)。東京都では具体的な相談事例(プライバシー保護のため、事例は個人等が特定できないようにしてあるもの)として、以下のケースを紹介している。

△上司の嫌がらせが契機となり退職勧奨に発展した相談事例▽  
相談者は、入社後暫くして直属の上

司から、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、他の上司や人事部等に相談した。しかし、上司との関係は一向に改善せず、反対に状況は一層悪化して体調を崩し、病欠欠勤するに至った。このような状況にも関わらず、相談者はさらに、会社から「退職の合意書へのサイン」を求められたうえ、自宅待機を命じられた。相談者は、会社の対応に不信感を募らせ、相談に来所した。

また、メンタルヘルス不調者からの相談も増えている。相談件数は、前年比で一〇・三%増の五八五七件に上り、三年続けて増加した(図表4)。

また、メンタルヘルス不調者からの相談も増えている。相談件数は、前年比で一〇・三%増の五八五七件に上り、三年続けて増加した(図表4)。

東京都では、紛争の当事者間では自主的な解決が困難な案件について、当事者からの要請を踏まえ、都として関与が必要との判断と、その関与に係る双方の了解に基づいて、示唆、助言、解決策の提案などを通じて自主的な解決に向けて双方の合意形成を図ることを援助する「あっせん」の対応を行っている。

東京都では、紛争の当事者間では自主的な解決が困難な案件について、当事者からの要請を踏まえ、都として関与が必要との判断と、その関与に係る双方の了解に基づいて、示唆、助言、解決策の提案などを通じて自主的な解決に向けて双方の合意形成を図ることを援助する「あっせん」の対応を行っている。

二〇一二年度に寄せられた労働相談のうち「あっせん」に移行したものは前年度比六・八%減の五六一件。調整により紛争当事者が合意して解決したものは三九四件(前年度四〇四件)で、解決率は七〇・二%(同六七・一%)だった(図表5)。

二〇一二年度に寄せられた労働相談のうち「あっせん」に移行したものは前年度比六・八%減の五六一件。調整により紛争当事者が合意して解決したものは三九四件(前年度四〇四件)で、解決率は七〇・二%(同六七・一%)だった(図表5)。

「あっせん」項目の総数は一一八七項目。その内容は「解雇」が一八七項目(全体の一五・八%)でもっとも多く、次いで、「退職」(一一六項目、同〇・六%)、「賃金不払」(一〇八項目、同九・一%)、「職場の嫌がらせ」(八八項目、同七・四%)、「労働条件変更」(六一項目、同五・一%)の順だった(図表6)。

「あっせん」項目の総数は一一八七項目。その内容は「解雇」が一八七項目(全体の一五・八%)でもっとも多く、次いで、「退職」(一一六項目、同〇・六%)、「賃金不払」(一〇八項目、同九・一%)、「職場の嫌がらせ」(八八項目、同七・四%)、「労働条件変更」(六一項目、同五・一%)の順だった(図表6)。

中小企業でのトラブルや家族からの相談めだつ

日本産業力カウンセラー協会

日本産業力カウンセラー協会が取り組

「大手企業は社内でもパワハラなどの相談窓口を設けている場合でも、『やはり相談しにくい』という理由で電話をかけてくる人が多い。人事評価などに関わってくる万一の可能性を心配しているようだ。一方、中小企業では、そ

うした相談窓口が社内に整備されていないことが多い。小規模の職場内でパワハラが起こると、狭い世界の中の人間関係のなかで、被害者は訴える場を失ってしまう。人が少なくなっていることによる過重労働の問題と結びついている場合も少なくない。パワハラにはさまざまな原因があり、万能の解決法があるわけではないが、少なくとも『教育』は必要だと考えている。厳しい経営環境のなか、中小企業がパワハラ対策をしたいと思っても自助努力には限界があるのが実情。行政がある程度サポートするような仕組みがあつて欲しいと思う」

「『体にあざがあるがパワハラでは？』などといった家族からの相談が増えている。本人がはっきりといわないので家族が心配している。『自分が悪いんだ』と黙っていて訴えない人も多いということではないだろうか。これらについてパワハラにあたるのか？』という質問は、本人家族の両方からある」

さらに、小原新・専務理事は上司の意識にも問題が潜んでいるという。

「今の職場は上司自身がハラスメントに気づいていないのが一般的。たとえば、親会社の部長が出向した場合、出向した子会社では、事業内容などによって仕事の仕方が異なる。スタッフの実力が異なることもある。親会社では問題のない一つの指示が、子会社のスタッフにとっては能力以上になることもある。だが、スタッフは『できない』とはなかなかいえないし、上司もできないことをヤレといっていることに気づかない。それがハラスメントであることに気づかない」

図表7 2012年度相談項目別集計結果(実数)

相談内容	件数	割合	男性	全体に占める男性の割合	女性	全体に占める女性の割合
A) 職場の問題	1653	40.1%	554	33.5%	1099	66.5%
B) キャリアカウンセリング	467	11.3%	200	42.8%	267	57.2%
C) 自分自身のこと	689	16.7%	328	47.6%	361	52.4%
D) メンタル不調・病気	604	14.7%	222	36.8%	382	63.2%
E) 家庭の問題	250	6.1%	90	36.0%	160	64.0%
F) 生活全般	136	3.3%	84	61.8%	52	38.2%
G) その他	320	7.8%	200	62.5%	120	37.5%
総計	4119	100.0%	1678	40.7%	2441	59.3%

【A) 職場の問題】

仕事のこと	482	29.2%	211	43.8%	271	56.2%
人間関係	637	38.5%	177	27.8%	460	72.2%
職場環境	98	5.9%	33	33.7%	65	66.3%
労働条件	114	6.9%	37	32.5%	77	67.5%
セクハラ・パワハラ	211	12.8%	69	32.7%	142	67.3%
いじめ	53	3.2%	13	24.5%	40	75.5%
その他	58	3.5%	14	24.1%	44	75.9%
合計	1653	100.0%	554	33.5%	1099	66.5%

【D) メンタル不調・病気】

うつ	179	29.6%	79	44.1%	100	55.9%
パニック障害	2	0.3%	2	100.0%	0	0.0%
PTSD	2	0.3%	0	0.0%	2	100.0%
メンタルな病気	285	47.2%	86	30.2%	199	69.8%
その他	115	19.0%	46	40.0%	69	60.0%
希死念慮	21	3.5%	9	42.9%	12	57.1%
合計	604	100.0%	222	36.8%	382	63.2%

資料出所：日本産業カウンセラー協会「働く人の悩みホットライン」2012年度相談コード集計結果から抜粋

「上司の多くは、部下を平等・公平に扱っていると錯覚している。実際には、部下各人に対する言動や接し方は違う。そうした『自分が部下各人に出しているメッセージ』に気づいていない。今は、上司といえども八〇%くらいは目標に向かうプレイヤー。二〇%未満でのマネジメントが実情。そのなかで、気づいてないパワハラをなくす

には、ここらゆとりをもって仕事ができるようにするための上司への支援が必要で、それは経営者の仕事。『上司は部下にとって最大の職場環境』であることに気づく機会が必要だ」

メンタル不調者からの相談も

このほか、同協会の相談結果からもメンタル不調・病気に関する相談の増加が見られる。こちらは〇八年度の九八件から〇九年度(二二二件)、一〇年度(三五一件)、一一年度(四二二件)、一二年(六〇四件)となつている。なお、二〇一二年度に寄せられた「セクハラ・パワハラ、いじめ」と「メンタル不調・病気」の相談は、どちらも約三分の二が女性、約三分の一が男性からのものであった。

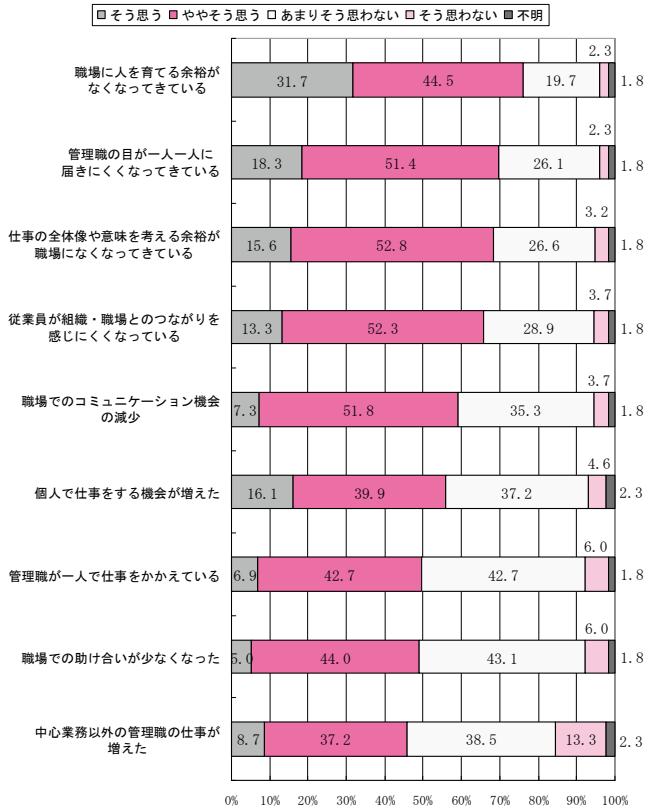
みてきた二つの集計からは、職場の嫌がらせに関わる相談とあわせて、メンタル不調に関する相談も増えている傾向がうかがえる。そこで、日本生産性本部「メンタル・ヘルス研究所」が昨年一月に公表した「メンタルヘルスの取り組み」に関する企業アンケート調査(全国の上場企業二一四〇社を対象に実施。有効回答数二一八社、回収率一〇・二%)の内容を確認しておきたい。

同調査によると、最近三年間における「心の病」の増減傾向は、二〇一〇年の前回調査よりも「横ばい」が増え、五一・四%と約半数を占めた。「増加傾向」は前回の四四・六%から今回は三七・六%に減少したものの依然四割近くを占める一方、「減少傾向」は前回調査の六・四%から七・八%に増えたが、減少傾向が勢いを持つているとまではいえない状況だった。

そうしたなか、調査が職場や働き方の変化の有無について尋ねたところ、変化が起きている割合(「そう思う」や「ややそう思う」の合計)は、「職場に人を育てる余裕がなくなつてきている」(七六・二%)がもっとも高く、四社のうち三社を超える企業が指摘している。さらに、「管理職の目が一人ひとりに届きにくくなつてきている」(六九・

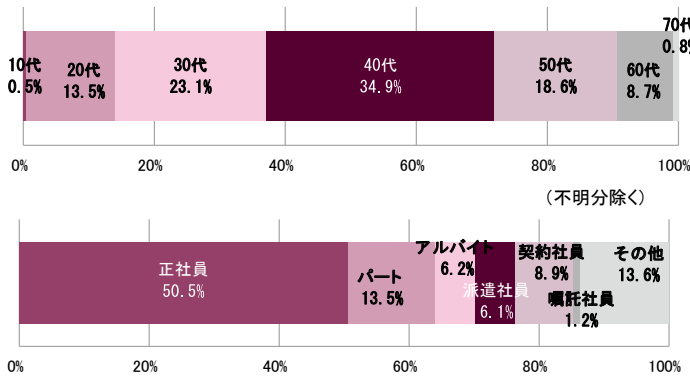
人を育てるゆとりのなさや管理職の目が届きにくい状況変化が  
日本生産性本部  
メンタル・ヘルス研究所

図表8 職場に関する変化



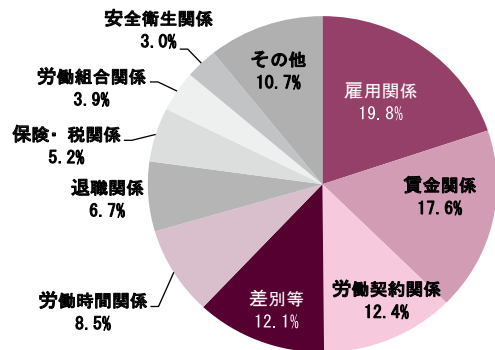
資料出所：日本生産性本部 メンタル・ヘルス研究所 第6回「メンタルヘルスの取り組み」に関する企業アンケート調査結果

図表9 <年代別・雇用形態別割合>



資料出所：図9、図10 連合「なんでも労働相談ダイヤル」2012年集計結果

図表10 <相談内容割合>



七%、「仕事の全体像や意味を考える余裕が職場になくなってきている」(六八・四%)といった変化も、それぞれ七割近くの企業で起きていることもわかる(図表8)。

また、この図表からは、半数近くの職場で「管理職が一人で仕事をかかえていた」り、「中心業務以外の管理職の仕事が増えた」などの変化も読みとれる。先述の日本産業カウンセラー協会の小原理事のコメントを想起させる結果といえそう。

調査はさらに、これら上位三項目について、そうした変化があてはまる肯定的な回答をした企業群と、変化があてはまらないとした企業群について、この三年間の「心の病」の増減傾向との関係をみている。すると、職場にゆとりがなくなっていたり、管理職の目

が部下に行き届かなくなっているような変化の起きている企業では「心の病」の増加傾向が多く、変化があてはまらないとした企業では、増加傾向が低く、かつ、減少傾向が高めになっている。

最後に、連合が日常的に行っている無料電話相談「なんでも労働相談ダイヤル」の集計結果をみると、二〇一二年一年間に寄せられた労働相談は一万六四九二件で、前年の相談件数(一万六四三六件)とほぼ横ばいだった。性別別は男性五七・一%、女性四二・九%。年代別では、四〇代(三四・九

**差別関係の相談が雇用形態・年代問わず増加**  
連合

%)がもっとも多く、以下、三〇代(二二・一%)、五〇代(二八・六%)、二〇代(二二・五%)など。雇用形態は正規労働者が五〇・五%、パート、契約社員、アルバイト、派遣社員などの非正規労働者三五・九%となっている。このほか、一三・六%を占める「その他」には求職者や生活困窮者などからの生活相談が含まれているという(図表9)。

相談内容では、解雇・雇止め等の雇用関係の相談が一九・八%で最多。次いで賃金関係(二七・六%)、労働契約関係(二二・四%)と続く。雇用形態・年代等を問わず年々増加しているのが、パワハラ・嫌がらせ等の差別関係の相談で、前年比で二・九ポイント

増加して二二・一%となっている(図表10)。差別関係の相談は、この五年間で六・四ポイント増加したという。なお、連合では昨年一二月、「職場のパワーハラスメント」をテーマに年末一斉労働相談を二日間、実施した。この間、寄せられた相談は五二八件。うち一九一件が「嫌がらせ・セクハラ」に関するもので、「威圧的な言葉や態度で叱責する」「暴力を振るわれる」「無視・暴言により体調を崩す」など幅広い事例が寄せられたほか、職場の上司・先輩からだけでなく同僚から嫌がらせを受ける事例もめだつたという。連合では、「厚生労働省の『職場のパワーハラスメントに関する実態調査』報告書も公表されたが、働きやすい職場づくりが課題であることが浮き彫りになった」としている。(新井栄三)