

# 4 ハラスメント

## 過去3年間にパワハラやセクハラなどの相談があった企業は48.2%——厚労省調査

厚生労働省は4月30日、「職場のハラスメントに関する実態調査」報告書を発表した。それによれば、ハラスメント予防・解決の取り組みの推進により、3割強の企業が職場のコミュニケーション活性化にも効果があると回答したことが明らかとなった。

同調査は、2016年度に実施した「職場のパワーハラスメントに関する実態調査」から4年が経過したことから、ハラスメントの発生状況や予防・解決に向けた取り組みの主な効果・課題を把握するために実施したもの。今回の調査は、全国の企業と労働者等を対象に、2020年10月に実施している。

企業調査は、全国の従業員30人以上の企業2万4,000社に調査票を郵送し、6,426社から回収を得た（回収率26.8%）。一方、労働者等調査では、①全国の企業・団体に勤務する20～64歳の男女労働者を対象とする「一般サンプル調査」（回収8,000人）に加えて、「特別サンプル調査」として、②過去5年間に就業中に妊娠・出産した女性労働者（同1,000人）、③過去5年間に勤務先で育児に関わる制度を利用しようとした男性労働者（同500人）、④2017～2019年度卒業で就職活動（転職を除く）またはインターンシップを経験した男女（同1,000人）——を対象とした4種類のインターネット調査を実施している。

### 企業調査

「顧客等からの著しい迷惑行為」の相談は「増加」が「減少」を上回る

過去3年間にハラスメントの相談があったと回答した企業の割合をみると、

パワハラが48.2%と最も割合が高く、次いで、セクハラ（29.8%）、顧客等からの著しい迷惑行為（19.5%）、妊娠・出産・育児休業等ハラスメント（5.2%）、介護休業等ハラスメント（1.4%）、就活等セクハラ（0.5%）などとなっている。

各ハラスメントの過去3年間の相談件数の推移をみると、セクハラ以外では「件数は変わらない」の割合が最も高く、セクハラのみ「減少している」が最も高い。顧客等からの著しい迷惑行為のみ「件数が増加している」の割合の方が「減少している」を上回っているが、それ以外では「件数が減少している」の割合の方が「増加している」よりも多い。

過去3年間に各ハラスメントの相談があった企業のうち、ハラスメントに該当する事案があったと回答した企業の割合は、顧客等からの著しい迷惑行為が92.7%と最も高く、次いで、セクハラ（78.7%）、パワハラ（70.0%）、妊娠・出産・育児休業等ハラスメント（47.9%）介護休業等ハラスメント（21.9%）などとなっている。

過去3年間のハラスメント該当件数の推移をみると、顧客等からの著しい迷惑行為については「件数が増加している」の方が「件数は減少している」よりも多い。一方、それ以外のハラスメントについては、「件数は減少している」の方が「件数は増加している」よりも多くなっている。

### 8割の企業が相談窓口を設置

パワハラ、セクハラ、妊娠・出産・育児休業等・介護休業等ハラスメント

において、ハラスメントの予防・解決のために実施している取り組みとしては、「ハラスメントの内容、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」と「相談窓口の設置と周知」を実施している企業がそれぞれ約8割となった。一方、「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ための対応」の実施割合はいずれのハラスメントでも4割程度だった。

ハラスメント予防・解決のための取り組みを進めたことによる、予防・解決以外の効果としては、「職場のコミュニケーションが活性化する／風通しが良くなる」が35.9%と最も多く、次いで、「管理職の意識の変化によって職場環境が変わる」（32.4%）、「会社への信頼感が高まる」（31.9%）などが続く。

ハラスメントの予防・解決のための取り組みを進めるうえでの課題は、「ハラスメントかどうかの判断が難しい」が65.5%と最も多く、次いで「発生状況を把握することが困難」（31.8%）などが挙げられた。

### 労働者等調査

#### 1割強が顧客からの迷惑行為を経験

20～64歳の男女労働者を対象とする「一般サンプル調査」によれば、パワハラ、セクハラ、顧客等からの著しい迷惑行為の中では、過去3年間に勤務先で各ハラスメントを一度以上経験した割合は、パワハラ（31.4%）が最も高く、次いで顧客等からの著しい迷惑行為（15.0%）、セクハラ（10.2%）

となっている。

顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験を業種別にみると、「生活関連サービス業、娯楽業」(25.1%)が最も高く、次いで「電気・ガス・熱供給・水道業」「不動産業、物品賃貸業」「卸売業、小売業」などが続く。

顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験を顧客等と接する頻度別でみると、2週間に1日(月に2日)以上接している者では、接客頻度が高くなるほど、経験した割合が高い。

### 顧客からの迷惑行為で半数が過度なクレーム、ひどい暴言を経験

受けたパワハラの内容については、「精神的な攻撃」(49.4%)が最も多く、次いで「過大な要求」(33.3%)も多い。

セクハラの内容としては、「性的な冗談やからかい」が49.8%と最も多く、次いで「不必要な身体への接触」(22.7%)なども多い。男女別でみると、「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」などは女性の方が男性より割合が高い。

顧客等からの著しい迷惑行為の内容では、「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)」が52.0%と最も多く、次いで、「名誉棄損・侮辱・ひどい暴言」(46.9%)、「著しく不当な要求(金品の要求、土下座の強要等)」(24.9%)などが続く。男女別にみると、「著しく不当な要求(金品の要求、土下座の強要等)」は男性の方が女性より割合が高かった。

ハラスメントを受けた場所については、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」の回答が最も多く、パワハラでは86.4%にのぼった。パワハラとセクハラを比べると、「就業時間外

の懇親の場」や「業務で使用する車中」などではセクハラの方が割合が高い。

パワハラの実行者については、「上司(役員以外)」が67.9%と最も多く、次いで「会社の幹部(役員)」「同僚」などとなっている。セクハラの実行者も、「上司(役員以外)」が55.2%と最も多く、次いで「会社の幹部(役員)」「同僚」が続く。

顧客等からの著しい迷惑行為では、「顧客等(患者またはその家族等を含む)」が77.1%と最も多い。顧客等からの著しい迷惑行為への対応としては、「上司に引き継いだ」が36.6%と最も多く、次いで、「毅然と対応した」(32.6%)、「謝り続けた」(32.3%)などとなっている。

### パワハラ・セクハラ後の行動で3割超が「何もしなかった」

パワハラ、セクハラを受けた後の行動としては、「何もしなかった」(パワハラ35.9%、セクハラ39.8%)がいずれも3割超と最も多い。一方、顧客等からの著しい迷惑行為については、「社内の上司に相談した」が48.4%と最も多く、次いで「社内の同僚に相談した」(34.0%)などとなっている。

ハラスメントを受けて何もしなかった理由は、パワハラ、セクハラともに「何をしても解決にならないと思ったから」(パワハラ67.7%、セクハラ58.6%)がいずれも半数超と最も高い。パワハラとセクハラを比較すると、「何らかの行動をするほどのことではなかったから」「職場内で公になることが懸念されたから」などで、セクハラの方がパワハラより割合が高い。

顧客等からの著しい迷惑行為を受けて何もしなかった理由では、「何をしても解決にならないと思ったから」が57.4%と最も多く、次いで「何らかの

行動をするほどのことではなかったから」(31.3%)となっている。

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」が47.1%と最も多い。セクハラでは「あなたの要望を聞いた、問題を解決するために相談にのってくれた」が34.6%と最も多い。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、問題を解決するために相談にのってくれた」が48.6%と最も多かった。

パワハラ認定後の勤務先の対応では、「行為者に謝罪させた」が28.5%と最も多く、次いで「何もしなかった」(22.3%)などとなっている。セクハラ認定後の勤務先の対応としては、「会社として謝罪をした」が32.4%と最も多く、次いで「行為者に謝罪させた」(27.0%)となっている。

### 就業中に妊娠・出産した女性の26%がハラスメントを経験

過去5年間に就業中に妊娠・出産した女性労働者を対象とした「特別サンプル調査」によれば、同期間に妊娠・出産・育児休業等ハラスメントを受けた者の割合は26.3%だった。また、同期間に、妊娠に至る前に、勤務先で妊娠・出産等に関する否定的な言動(いわゆるプレマタハラ)を経験したと回答した者の割合は17.1%となっている。

受けた妊娠・出産・育児休業等ハラスメントの内容としては、「上司による、制度等の利用の請求や制度等の利用を阻害する言動」が24.3%と最も多く、次いで、「繰り返しまたは継続的な嫌がらせ等」(24.0%)などとなっている。

ハラスメントの実行者は、「上司(役員以外)」が62.7%と最も多く、次いで「会社の幹部(役員)」「同僚」の順となっている。

ハラスメントを受けた後の行動では、「家族や社外の友人に相談した」が27.4%と最も多く、次いで「何もしなかった」「社内の同僚に相談した」「社内の上司に相談した」などが続く。

ハラスメントを知った後の勤務先の対応としては、「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」が40.2%と最も多く、次いで「特に何もしなかった」(33.3%)などとなっている。

勤務先による妊娠・出産・育児休業等ハラスメントの認定については、「ハラスメントまたは不利益取扱い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」が57.6%と最も多く、次いで「あなたが受けた行為をハラスメントまたは不利益取扱いと認めなかった」(21.8%)、「あなたが受けた行為をハラスメントまたは不利益取扱いと認めた」(19.5%)となっている。

### 育児制度を利用しようとした男性の26.2%がハラスメントを経験

過去5年間に勤務先で育児に関わる制度を利用しようとした男性労働者を対象とした「特別サンプル調査」によれば、同期間に育児休業等ハラスメントを受けたと回答した者の割合は、26.2%だった。

受けた育児休業等ハラスメントの内容では「上司による、制度等の利用の請求や制度等の利用を阻害する言動」が53.4%と最も多い。育児休業等ハラスメントの行為者は「上司(役員以外)」が66.4%と最も多かった。

育児休業等ハラスメントを受けて利用をあきらめた制度は、「育児休業」が42.7%と最も多く、続いて「残業免除、時間外労働・深夜業の制限」(34.4%)、「所定労働時間の短縮」(31.3%)などとなっている。

育児休業等ハラスメントを受けた後の行動としては、「社内の同僚に相談した」と「何もしなかった」の割合がそれぞれ24.4%で最も高く、続いて「社内の上司に相談した」「家族や社外の友人に相談した」などとなっている。

### 4人に1人が就活等セクハラを経験

2017～2019年度卒業で就職活動(転職を除く)またはインターンシップを経験した男女を対象とした「特別サンプル調査」によれば、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%と、約4人に1人が経験していた。男女別にみると、就活等セクハラを受けた割合は、男性が26.0%、女性が25.1%となっており、男女で経験割合にほとんど差はみられない。

就活等セクハラを受けた場面は「インターンシップに参加したとき」が34.1%と最も多く、次いで「企業説明会やセミナーに参加したとき」(27.8%)などとなっている。男女別でみると、「SNSや就活マッチングアプリを通じて志望先企業の従業員とやりとりや相談等を行っていたとき」や「志望先企業の従業員との酒宴の場」などで、女性の方が男性より割合が高かった。

受けた就活等セクハラの内容としては、「性的な冗談やからかい」が40.4%と最も多く、次いで「食事やデートへの執拗な誘い」(27.5%)、「性的な事実関係に関する質問」(23.6%)の順に多い。男女別でみると、「性的な冗談やからかい」や「食事やデートへの執拗な誘い」については女性の方が男性より割合が高かった。

就活等セクハラの実行者としては、「インターンシップで知り合った従業員」が32.9%と最も多く、次いで「採

用面接担当者」(25.5%)、「企業説明会の担当者」(24.7%)なども多い。

就活等セクハラを受けた際の志望企業・団体の従業員規模は、従業員規模による大きな違いはみられないものの、「29名以下」が19.6%で最も多い。志望企業・団体の業種では、「その他サービス業」(18.8%)が最も多く、次いで「製造業」(12.9%)、「医療、福祉」(12.2%)などとなっている。

就活等セクハラを受けての心身への影響としては、「怒りや不満、不安などを感じた」が44.7%と最も多く、次いで、「就職活動に対する意欲が減退した」(36.9%)などとなっている。

就活等セクハラ行為を受けての行動としては、「何もしなかった」が24.7%と最も多く、次いで「大学のキャリアセンターに相談した」(19.2%)、「大学のキャリアセンター以外の部署(学生相談窓口など)に相談した」(18.0%)などが続く。男女別にみると、「家族・親戚、友人に相談した」「セクハラを受けた企業への就職活動をやめた」「何もしなかった」などで、女性の方が男性より割合が高い。

就活等セクハラを受けて何もしなかった理由は、「何をしても解決にならないと思ったから」が47.6%と最も多く、次いで「何らかの行動をするほどのことではなかったから」(34.9%)などとなっている。男女別でみると、「何をしても解決にならないと思ったから」や「就職活動において不利益が生じると思ったから」については女性の方が男性より割合が高い。

就活等セクハラを受けていると相談した後の相談先対応者の対応としては、「事態の解決に向けて企業に働きかけてくれたり、対応策について助言してくれた」が43.0%で最も多かった。

(調査部)