

平成 24 年 4 月 27 日 (金)

独立行政法人 労働政策研究・研修機構 (理事長 山口浩一郎)
労使関係部門 研究員 内藤 忍
(直通電話) 03-5991-5169 (URL) <http://www.jil.go.jp/>

JILPT「職場のいじめ・嫌がらせ、パワーハラスメント対策 に関する労使ヒアリング調査」結果

この問題に取り組む労使 (33 団体) の調査結果を取りまとめ
相談窓口、アンケート調査、研修に加え、ハラスメントに関する
労使協議・協定締結や職場のコミュニケーション促進を図るケースも

労働政策研究・研修機構 (JILPT) では、企業や労働組合における職場のいじめ・嫌がらせ、パワーハラスメント対策の参考となるよう、こうした組織が行っている取組み等についてヒアリング調査を実施しました。

このほど調査結果をまとめ、資料シリーズ No.100「職場のいじめ・嫌がらせ、パワーハラスメント対策に関する労使ヒアリング調査—予防・解決に向けた労使の取組み—」として発表しました。一部の調査結果については、厚生労働省「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」での検討に活用されています。

ヒアリング調査結果のポイント

<労使の主なハラスメント対策の内容>

企業と労働組合が取り組んでいる職場のいじめ・嫌がらせ、パワーハラスメント (以下、ハラスメント) 対策としては、①相談窓口の設置・運営、②アンケート調査による実態把握、③啓発・研修・教育の実施が多くみられたが、加えて、④コミュニケーション促進策や職場の風通しの改善、⑤ハラスメント問題に関する労使の情報共有・協議を図ったり、ハラスメントに関する労使協定を締結する労使もみられる (5 頁～)。

<労働組合の対策は、産業別労働組合の支援が重要—ハラスメント防止の労使協定締結の動きも>

ハラスメント対策に積極的に取り組んでいる労働組合の多くは、産業別労働組合からの支援を受けている。個々の労働組合にハラスメントに関する知識や対策の経験がさほど蓄積されていない現状において、その支援は加盟組合の取組みの大きな推進力になっているといえる。

産業別労働組合による支援で特に注目すべき動きは、ハラスメント防止等に関する労使協定の締結や会社規程要求の促進とひな型の提示である。それにより、加盟組合では実際に労使協定の締結に至ったり、組合要求を受けて会社が規程を導入するに至るケースも出てきている (8 頁～)。

<ハラスメント発生の背景・原因は「人員削減・人材不足による過重労働とストレス」「職場のコミュニケーション不足」など>

ハラスメントが発生する背景・原因には、「人員削減・人材不足による過重労働とストレス」、「職場のコミュニケーション不足」、「会社からの業績向上圧力、成果主義」、「管理職の多忙・余裕のなさ」、「就労形態の多様化」などが存在していると考えられる (10 頁)。

I 調査の趣旨・目的

本調査は、「職場のいじめ・嫌がらせ」、「パワーハラスメント」（両者合わせて、以下、ハラスメントという）（注 1）の予防・解決に向けて、企業や労働組合が行う取組み等について調査し、労使関係者にとって今後の取組みの参考となる事例を紹介すること等を目的として実施されたものである。

（注 1）「職場のいじめ・嫌がらせ」、「パワーハラスメント」という用語が意味するところについては人によって解釈が異なるため、本調査ではこれらに関連すると思われる行為や予防・解決に関する取組みに関して企業と労働組合を対象に幅広くヒアリングをおこなった。この点に関し、厚生労働省「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」は、その報告（2012年1月30日）において、これらの行為を、「労使が予防・解決に取り組むべき行為はどのようなものか」という観点から、「同じ職場で働く者に対して、職務上の地位や人間関係などの職場内の優位性を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与える又は職場環境を悪化させる行為」ととらえ直し、「職場のパワーハラスメント」と呼ぶと概念整理している。

なお、セクシュアルハラスメントについては、既に男女雇用機会均等法 11 条に措置義務が規定され、指針で事業主が講ずべき措置の内容について定めていることから、原則として本調査の調査事項から除外した。

II 調査の概要

1. 調査方法

企業と労働組合へのヒアリング調査

2. 調査時期

2011年5月～12月

3. 調査対象と方法

雑誌記事、企業の広報媒体、有識者等からの情報提供等により、ハラスメントの予防・解決に積極的に取り組んでいると思われる 39 組織（使用者 16 組織、労働組合 23 組織（うち、企業別労組 13 組織、産業別労組 7 組織、職業別労組 1 組織、個人加盟労組 2 組織））を調査対象とした。ヒアリング調査の際、当機構の研究担当メンバー1～2名で各組織を訪問し、各組織の担当者から 2～4 時間ほど話を聞いた。

4. 取組み事例の紹介

最終的に、調査対象の 39 組織のうち、取組み内容・業種のバランス・調査時期等の観点から、33 組織（使用者 15 組織、労働組合 18 組織（うち、企業別労組 11 組織、産業別労組 6 組織、職業別労組 1 組織））に絞り込み、取組み事例の概要を資料シリーズに掲載することとした（4 頁の表参照）。

5. 調査項目

- (1) 職場のハラスメント対策（内容、導入経緯・目的、運用、意義等）
- (2) 職場のハラスメントの発生状況（件数、当事者・態様等の傾向、発生原因・背景等）
- (3) 職場のハラスメント問題に関する労使の連携
- (4) 職場のハラスメント対策における今後の課題
- (5) 行政、労働者団体、経営者団体・業界団体等に期待すること 等

6. 調査結果の公表

(1) JILPT 資料シリーズ

詳細な調査結果は、JILPT 資料シリーズ No.100「職場のいじめ・嫌がらせ、パワーハラスメント対策に関する労使ヒアリング調査—予防・解決に向けた労使の取組み—」（全 161 ページ）として刊行した（下記サイトに全文掲載）。

<http://www.jil.go.jp/institute/siryo/2012/100.html>

(2) 厚生労働省「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」

また、上記資料シリーズで取組みを紹介した 33 組織のうち、23 組織の取組み事例については、厚生労働省「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」に掲載されている（30～70 頁）。

<http://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/2r98520000023zqe-att/2r98520000023zxb.pdf>

表 取組み事例掲載組織一覧

	労使の別	ヒアリング対象	業種(事業内容)	規模(従業員組合員数) ^{※1}	ヒアリング日	調査担当者 ^{※2}
1	使	積水ハウス(株)	建築	約 15,000 名	11.5.27 11.6.24	内藤、細川
2	使	XB 社	エネルギー	約 22,000 名	11.6.8	内藤、細川
3	使	XC 社	金融	約 300 名	11.6.15	内藤、細川
4	使	XD 社	医療機器 製造・輸入・販売	500~1,000 名 規模	11.6.22	内藤、姫野
5	使	グンゼ(株)	アパレル等	単体約 2,100 名 連結約 9,000 名	11.6.28	内藤、細川
6	労(企業別)	グンゼ労働組合	アパレル等	約 2,600 名	11.7.26	内藤、細川
7	使	XF 社	食品製造	約 3,000 名	11.7.7	内藤、姫野
8	労(企業別)	XF 労働組合	食品製造	約 1,750 名	11.7.20	内藤、姫野
9	使	YA 社	生鮮食品等 小売	約 8,600 名	11.7.4	内藤、姫野
10	労(企業別)	YA 労働組合	生鮮食品等 小売	約 1,650 名	11.7.4	内藤、姫野
11	労(職業別)	日本介護クラフトユニオン 及び同ユニオン YB 分会	介護	62,196 名 約 2,600 名	11.8.25 11.9.12	内藤、杉村
12	使	YC 社	卸売・小売	連結約 8,500 名	11.12.16	内藤、杉村
13	労(企業別)	YC 労働組合	卸売・小売	約 5,800 名	11.8.26	内藤、杉村
14	使	YD 社	医療事務受託	約 91,000 名	11.10.13	内藤、杉村
15	労(企業別)	YD 労働組合	医療事務受託	約 53,000 名	11.8.29	内藤、杉村
16	使	YE 社	住宅建材 製造・販売	約 1,200 名	11.11.21	内藤、杉村
17	労(企業別)	YE 労働組合	住宅建材 製造・販売	約 1,030 名	11.8.30	内藤、杉村
18	労(企業別)	YF 労働組合	食品製造・販売	約 1,440 名	11.9.21	内藤、杉村
19	使	YG 社	卸売・小売	単体約 1,400 名 グループ総数 約 20,000 名	11.10.27	内藤、杉村
20	労(企業別)	YG 労働組合	卸売・小売	約 11,700 名	11.10.7	内藤、杉村
21	使	ZA 社	食品製造・販売	約 1,000 名	11.5.6	内藤、細川
22	使	ZB 社	人材派遣	連結約 5,100 名	11.6.17	内藤、細川
23	使	ZC 社	人材派遣	連結約 5,000 名	11.7.12	内藤、細川
24	労(企業別)	ZD 労働組合	製造業	約 12,000 名	11.7.19	内藤、細川
25	労(企業別)	ZE 労働組合	自動車関連	-	11.8.2	内藤
26	使	ZF 社	エネルギー関連 事業	単体約 1,000 名 連結約 6,000 名	11.8.3	内藤
27	労(企業別)	ZG 労働組合	自動車販売	約 3,500 名	11.11.9	内藤、細川
28	労(産業別)	UI ゼンセン同盟	—	約 1,112,115 名	11.5.25	内藤、姫野
29	労(産業別)	電機連合	電機・電子・ 情報関連産業	約 600,000 名	11.6.14	内藤、細川
30	労(産業別)	生協労連	生協	約 69,040 名	11.7.13	内藤、細川
31	労(産業別)	映演労連	映画・映像・ 演劇産業	約 1,240 名	11.10.19	内藤、細川
32	労(産業別)	新聞労連	新聞	約 25,000 名	11.10.25	内藤、細川
33	労(産業別)	化学一般労連	化学産業	約 15,000 名	11.10.31	内藤、杉村

※1 従業員数について特に断りのない場合は単体の従業員数を表す。なお、従業員数には派遣労働者等の数を含まないものがある。詳細は各事例における「組織概要」の項目を参照のこと。

※2 いずれのヒアリング調査もメインインタビュワーは内藤。同行者は主として記録を担当。

Ⅲ 調査結果の概要

1. 企業と労働組合のハラスメント対策の内容

企業と労働組合（企業別・職業別）が取り組んでいる職場のいじめ・嫌がらせ、パワーハラスメント（以下、ハラスメント）対策としては、①相談窓口の設置・運営、②アンケート調査による実態把握、③啓発・研修・教育の実施が多くみられたが、加えて、④コミュニケーション促進策や職場の風通しの改善、⑤ハラスメント問題に関する労使の情報共有・協議を図ったり、ハラスメントに関する労使協定を締結する例もみられた。

(1) 相談窓口の設置・運営

ヒアリング調査の結果、最も多くの組織で取り組まれているハラスメント対策は、相談窓口の設置もしくは外部相談窓口の委託であった。多くは、企業、労働組合のそれぞれが単独で設置しているが、労使共同の相談窓口を設置・運営する組織もある。

【事例1：グンゼ・グンゼ労組の労使共同の相談窓口】

同社の窓口は、中央相談窓口と事業所相談窓口に分かれており、それぞれに労使の担当者を配置。中央相談窓口には、会社から CSR 推進室のメンバー3名（解決担当者1名と相談担当者2名）と、労働組合本部役員2名を配置。事業所相談窓口には、会社側2名、労働組合側（支部分会）2名、解決担当者1名（各労務担当課長）を配置。中央相談窓口に寄せられた相談件数は、2010年度、労使の窓口をあわせて71件。うち、「パワーハラスメント」と分類されるものは5件、「職場の人間関係」は12件。窓口に来た相談については、必要があれば、相談者の意向を確認したうえで、労使で情報を共有し共同で解決にあたる。会社と労働組合本部は、中央相談窓口会議を年2回実施し、ハラスメントの相談対応を含むハラスメント対策に関する協議を実施。

(2) アンケート調査による実態把握

調査対象の約3分の1の企業・労働組合では、従業員もしくは組合員を対象としたアンケート調査を実施して、ハラスメントに関する実態を把握している。アンケート実施後、調査結果から実態を把握したり、今後の対策の参考にするだけでなく、結果を従業員にフィードバックしている企業もある。

【事例2：XC社のアンケート調査の実施報告会】

同社では2010年と2011年に、セクハラ・パワハラ・メンタルヘルスに関する匿名の実態調査を派遣労働者を含めた全従業員を対象に実施。アンケート実施後に必ず「実施報告会」を開催し、結果を従業員に報告。自分が答えた調査の結果だけに参加者の関心は高いとのこと。同報告会では、アンケート結果を踏まえた内容の研修も同時に実施。また、アンケート結果も参考にして相談窓口の選択肢を増やすなど、調査結果をハラスメント対策策定に役立てている。

【事例3：YA 労組のハラスメントに関するアンケート調査】

職場環境調査

働きやすい職場環境にするために現状を把握し、改善したいと思えます

記入後は折ってセロハンテープ等で中身が見えないようにし、支部長に渡して下さい

ハラスメント (Harassment) とは、いろいろな場面での『嫌がらせ、いじめ』を言います。その種類は様々ですが、他者に対する発言・行動等が本人の意図には関係なく、相手を不快にさせたり、尊敬を傷つけたり、不利益を与えたり、脅威を与えることを指します。重要なことは相手がどのようなように感じ、考えるかは個人によって違うということです。この点を充分認識して行動しましょう。

セクシュアル・ハラスメントとは？

セクシュアル・ハラスメントとは、本人が意図する、しないにかかわらず、相手が不快に思い、相手が自身の尊厳を傷つけられたと感じるような性的発言・行動を指します。

パワー・ハラスメントとは？

職務上上位にある者が、本人が意図する、しないにかかわらず、その地位及び職務上の権限を背景に人格を侵害する発言・行動で相手（部下など）に精神的な苦痛を与えることです。

労働組合

セクハラチェックシート

17	裸や水着姿のポスター・写真などを職場に貼ったり置いたりする。
18	容顔・体型・年齢等について話題にする。
19	性的なからかいや冗談を言ったり、性的な噂を流したりする。
20	男女交際の程度や性的な経験などについて尋ねる。
21	性的な内容の手紙やメールを送ったり電話をかけたたりする。
22	しつこく食事やデートに誘うなど交際を迫ったり、あとをついたりつきまとったりする。
23	カラオケでのデュエットや酒席でのお前などを強要する。
24	マッサージなどと称して必要もないに身体に触る。
25	軽い気持ちで肩や髪、背中などに触ったり、必要以上に接近し身体を密着させたりする。
26	性的な関係を迫る。
27	女性（男性）だからということで特定の仕事を依頼する。
28	「男のくせに根性がない」とか「女には任せられない」となど言う。
29	「うちの女の子（男の子）に似せさせます」となど人格を認めないような呼び方をする。
30	「女どもも」「女々しい」となどという差別的な言い方をする。
31	「まだ結婚しないの？」「彼（彼女）はいないの？」などと執拗に聞く。

店舗において何か問題点、気づいた点があれば記入して下さい

本部巡回時において何か問題点、気づいた点があれば記入して下さい

個人情報を守秘します。

記入されたくない方は、アンケートのみ回答して下さい。

店舗

部門	鮮魚	青果	精肉	惣菜	食品
	家庭用品	衣料品	酒類	会計	庶務
	清掃	その他			

下記以降は必ず記入して下さい。

性別 男性 女性

職種 正社員 嘱託社員 契約社員 パート アルバイト

年齢	10代	20代	30代	40代
	50代	60代		

本部巡回時・職場にて思いあたるところに○を記入して下さい。

パワハラ チェックシート

1	上司から「おい」とか「おまえ」と呼ばれ名前前で呼んでもらえないことが多い。	
2	上司や先輩に対して、悪意を感じる。	
3	八つ当たりで、怒られていると感じることがある。	
4	挨拶をしても無視をされる。	
5	明らかに、他の社員に対してと、自分に対しての扱いに差がある。	
6	理不尽なことを要求される。	
7	怖い上司や先輩がいて、誰も意見をすることができない。	
8	上司から仕事を与えられない。	
9	「ジョーズを賣ってこい」など、業務に關係のない命令をされる。	
10	仕事をミスすると、指導という名目でみんなの前で叱責される。	
11	酒が飲めないことを馬鹿にされ、断っても無理矢理飲むことを強要される。	
12	新人や後輩を尋ね、おもしろがる風潮がある。	
13	先に帰ろうとすると「もう帰るのかと嫌味を言われる」。	
14	ノルマが達成されないと「つかえない」「降格だ」「異動だ」と言われる。	
15	「馬鹿につける薬はない」などと、人格を否定するような発言をする。	
16	「どうなってもいいんだな」などと成績や処遇をちらつかせて従わせる。	

下記の言動には注意して、モラルハラスメントのない職場を作りましょう

☆ [この程度なら許される]とか、[頼しみの表れ]というのは、自分勝手な思い込みです。あなたの意図、思い込みとは別に相手を不快に感じさせたりすることがあります。相手の気持ちや立場を尊重し、どのような言動が、モラルハラスメント（セクハラ・パワハラ等）になるかを正しく認識して下さい。

☆ 相手が拒否したり、嫌がっていることがわかったら、二度と同じ行動をとらないようにすることが重要です。相手の抗議を受けたらすぐに謝ることも必要です。

☆ 相手は、職場での上下関係や人間関係を考慮して、拒否の意思表示が行えず、いやだと思いつつも我慢したり、笑ってごまかしたりすることがあることも、念頭に置いて下さい。

☆ セクハラ・パワハラ問題は、職場の中だけではなく、勤務終了後の宴会の場などでも起こることが多いのが日本の実情です。アフターファイブの行動も注意して下さい。

☆ 職場で働いているのは、の従業員だけではなく、従業員間の言動だけではなく、テナントで働いている人や、営業などで来店されている他の会社の従業員、顧客等に対する言動も注意する必要があります。

☆☆☆

まずは、一人ひとりが、日常のコミュニケーションのあり方に【気づく】普段の何気ない挨拶や笑顔や声かけからすべてがはじまります。仲間の変化に【気づく】仲間はあなたからの感謝の言葉を待っています。キーワードは尊重と共感です。

セロハンテープ

セロハンテープ

最後に、職場環境調査に御協力有難う御座いました。お互いに信頼関係を築きながら、働きやすい職場環境にするために労働組合も頑張っていきたいと思っておりますのでご協力お願いします。

(3) 啓発・研修・教育の実施

調査対象の組織では、ハラスメントに関し、方針の明確化、相談窓口の周知、事例の紹介などの啓発活動や、研修・教育を実施している。研修を行う際、外部専門家に講師を依頼したり、内部の専任スタッフが講師役を務める場合が多いが、一方で、事業所レベルや一般社員の研修の講師を職場の管理職が務める方法なども採用されている

【事例 4：事業所長が人権研修の講師役を務める積水ハウス】

同社では、人権研修「ヒューマンリレーション研修」を実施し、全従業員が年 3 時間以上参加する。毎年自社で「ヒューマンリレーション研修テキスト」を作成し、ハラスメント問題を含む自社独自の研修（グループ討議中心）を各事業所で実施。この研修の特徴は、事業所の研修の講師を事業所長が務めること。事業所長には研修の実施方法を記載した『リーダーズガイド』を配布し、講師となるための研修（講師養成講座）を受講してもらう。同社では、自分が教える立場になることによって学ぶ内容により詳しくなれるという点でこうした方法に効果があると考えている。事業所長が事業所内のハラスメント問題に理解を深め、事業所長自らが「所内でのハラスメントは許さない」との姿勢を鮮明にすることで、事業所内幹部のハラスメントを抑止するという効果もあるとのこと。

(4) コミュニケーション促進策や職場の風通しの改善

ハラスメント発生の背景・原因の一つとして、「コミュニケーション不足」を挙げる声が多い。こうした背景・原因を踏まえて、コミュニケーション促進策や職場の風通しの改善策を講じている企業や労働組合もある。

【事例 5：風通し改善に取り組むグンゼ】

同社では、ハラスメント問題には人間関係が大きく影響しているため、発生した個別の事案への対処に加え、人間関係・信頼関係の構築（＝風通しのよい職場）という根本的な対応が必要であると考えている。このために、CSR アンケートや CSR 研修を実施。研修の一つとして「風通し改善討議」を行っている。これは、「職場の風通し」について各人に点数づけをしてもらい、発生した個々の評価の差異の原因について討議をし、それを改善するために 1 人 1 人がどうすればいいかを議論するもの。このほか、コミュニケーションスキル（聞く、話す）トレーニングなどを実施。

【事例 6：コミュニケーション促進に取り組む YA 社・YA 労組】

職場の人間関係を築くことがパワハラ防止に最も重要であると考え、職場のコミュニケーションを活性化させるため、労使共同で「身だしなみを整え、従業員同士が笑顔で握手して挨拶する運動（フレンドリーサービス）」を実施。YA 労組では、感謝の気持ちを表すことがコミュニケーション不足の改善に繋がるという考えから、2012 年 2 月「ありがとうキャンペーン」を開始。「言葉の最後に声に出してありがとうって言うってみませんか？」という啓蒙活動を実施している。

(5) ハラスメント問題に関する労使の情報共有・協議、労使協定締結

労働組合が組織されている企業においては、会社と労働組合がハラスメント問題に関する協議や情報共有を何らかの形で行っているケースが多い。

〈必要に応じた労使の情報共有もしくは定期的な労使協議〉

調査対象の組織においては、会社・労働組合のどちらかに寄せられた個別のハラスメント相談事案に関しては、相談窓口が労使共同で設置されているかどうかに関わらず、必要に応じてその都度、労使で情報を共有し、連携して対応にあたっている組織が多い。ハラスメントに関する定期的な労使協議の場を持つ組織もある（ゲンゼ・ゲンゼ労組、YD社・労組）。

〈ハラスメントに関する労使協定の締結〉

- ・日本介護クラフトユニオン YB 分会、YE 労組、YF 労組では、会社にハラスメントに関する労使協定の締結を求め、締結に至った。この 3 組合が締結した労使協定は、上部団体の UI ゼンセン同盟が提案する「パワーハラスメントに関する協定（例）」（次頁参照）を元に行っている。これらに加え、YE 労組の場合は、懲戒について「前条に掲げる禁止行為に該当する事実が認められた場合は、就業規則に基づき懲戒処分を行う」と独自に盛り込んだ。

〈組合要求により会社がハラスメントに関する規程を導入〉

- ・日本介護クラフトユニオン YB 分会では、労使協定を締結しただけでなく、規程の導入を会社に求め、会社は就業規則の細則としての「ハラスメントに関する規程」を導入した。
- ・産業別労働組合の映演労連でも、ハラスメント防止規程の導入の一斉要求を行っており、加盟組合のなかには規程の導入を実現した組合もある。

(6) 産業別労働組合による加盟組合の取組み支援

ハラスメント対策に積極的に取り組んでいる労働組合の多くは、産業別労働組合からの支援を受けている。個々の労働組合にハラスメントに関する知識や対策の経験がさほど蓄積されていない現状において、その支援は加盟組合の取組みの大きな推進力になっているといえる。

産業別労働組合による支援で特に注目すべき動きは、ハラスメント防止等に関する労使協定の締結や会社規程要求の促進とひな型の提示である。上述したように、こうした支援によって加盟組合では実際に労使協定の締結に至ったり、組合要求を受けて会社が規程を導入するに至るケースも出てきている。

- ・労使協定例の提案及び締結促進・支援（UI ゼンセン同盟、化学一般労連）
- ・ハラスメント防止規程の導入及び相談窓口の設置に関する一斉要求（映演労連）
- ・セクハラ・パワハラに関する標語を加盟組合の組合員から募集。2011 年度はパワハラについて 2,183 点もの応募があった（UI ゼンセン同盟）
- ・ハラスメントに関するセミナーの開催（UI ゼンセン同盟、映演労連）
- ・加盟組合の取組み例に関する情報共有・意見交換のためのセミナーの開催（生協労連）

- ・労働安全衛生に関する学習会におけるハラスメント等の学習（化学一般労連）
- ・ハラスメントに関するハンドブックの作成と加盟組合への配布（UI ゼンセン同盟、新聞労連）
- ・「安全衛生対策指針」、「メンタルヘルス対策ガイドライン」にハラスメント対策を盛り込み、加盟組合に配布（電機連合）
- ・「労働安全ハンドブック」にハラスメント対策を盛り込み、加盟組合に配布（生協労連）
- ・春の労働条件闘争の8項目の1つにハラスメント対策を盛り込み、加盟組合の取組みを促進（UI ゼンセン同盟）
- ・使用者への相談窓口の設置要求に加え、窓口の運用状況の開示請求など運用のチェックを行うよう加盟組合に推奨（新聞労連）
- ・加盟組合の相談窓口等の対象に、非正規労働者を加えるよう働きかけ（電機連合）

【事例7：加盟組合の対策（労働協定締結など）促進に取り組む UI ゼンセン同盟】

UI ゼンセン同盟では、加盟組合のハラスメント対策の促進に積極的に取り組んでいる。①2009年5月、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）」（以下参照）を含む労使のハラスメント対策などを盛りこんだ99ページからなる冊子「職場のハラスメント対策ハンドブック」を作成、加盟組合に配布。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（日本介護クラフトユニオン YB 分会、YE 労組、YF 労組）。②2009年度から毎年ハラスメントに関するセミナーを全国2～3箇所で開催、毎回約100～250名が参加。毎回参加希望が多い。加盟組合側だけでなく、会社側も参加可能（過去実績では約1割が会社側）。③2011年春に全組合が統一で取り組む労働条件闘争の8項目の1つにハラスメント対策を盛り込んだ。④年1回のハラスメント撲滅標語の募集、⑤総合相談窓口「なんでも相談ダイヤル」での相談受付。主に加盟組合員から寄せられる毎月約100件の相談のうち約4～9件が「セクハラ・パワハラ」相談。

パワーハラスメントに関する協定（例）

〇〇労働組合と〇〇株式会社は、パワーハラスメントに関する事項に関し、下記のとおり協定する。

記

1. 目的
会社はパワーハラスメント行為の問題を認識し、その防止について定めパワーハラスメントのない快適な職場環境の実現に努力することとする。
2. パワーハラスメントの防止
会社は、この規定において以下の行為をパワーハラスメントと規定し、その発生を防止する。
「職場における地位や職能など相手に対しての何らかの優位性を発揮できる力を背景として、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」
3. パワーハラスメントの禁止
従業員は、いかなる場合においても、次の各号に該当するパワーハラスメント行為を行ってはならない。
(1) 身体的暴力行為を行うこと
(2) 違法行為を執要すること
(3) 人格を著しく傷つける発言を繰り返すこと
(4) 人格を著しく傷つける噂を社内・外に流布すること
(5) 明らかに達成することが不可能な職務を一方的に与えること
(6) 合理的な理由なしに一定の職務を一方的に与えないこと
(7) 故意に必要な情報を与えない、連絡事項を伝えない等の行為を繰り返す、職務の遂行を妨害すること
(8) 発言を無視する等、職場内で孤立させる行為を繰り返す、精神的苦痛を与えること
(9) 業務上の必要性がないことを強制的に行わせること
(10) その他各号に準ずる言動を行うこと
4. 方針の明確化及びその周知・啓発
会社は、職場におけるパワーハラスメントに関する方針を明確にし、全従業員に対してその方針の周知・啓発を行う。
5. 相談・苦情への対応
会社は、パワーハラスメントを受けた従業員からの相談・苦情対応の「相談窓口」を社内（内）

に設置し、相談担当者の研修、啓発活動を行う。また、会社は、相談・苦情に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応する。

6. 相談
職場においてパワーハラスメントを受けた従業員は「相談窓口」に書面または口頭で相談を申し出ることが出来る。
(1) 相談を受けた相談担当者は、相談者の相談内容や個人情報について第三者に漏洩してはならない。
(2) 相談担当者は、相談の内容に応じて迅速かつ適切に問題に対処しなければならない。
7. 苦情申し立て
パワーハラスメントを受けていると思う者、またはその発生の恐れがあると思う者は、苦情処理委員会に所定の文書に記入し申し出ることができる。ただし、口頭の申し立てによってもこれを行うことができる。
また、申し出は直接被害を受けている社員だけでなく、他の社員が被害を受けている社員に代わって申し出ることでもできる。
8. 苦情の処理
苦情の申し立てを受けたときは、関係者による事情聴取を行うなど適切な調査活動によって、迅速に案件を処理しなければならない。
苦情処理については、双方のプライバシーを保護するため、原則として非公開とする。
9. 不利益取り扱いの禁止
会社は、職場におけるパワーハラスメントに関して相談をし、または苦情を申し出たこと等を理由として、そのものを不利益に取り扱ってはならない。
10. この協定は、平成21年〇月〇日より施行する。

以上

平成21年〇月〇日
 〇〇株式会社
 代表取締役社長 〇〇〇 印
 〇〇労働組合
 中央執行委員長 〇〇〇 印

2. ハラスメント発生の背景・原因と考えられるもの

ハラスメントが発生する背景・原因について、ヒアリング調査先である企業と労働組合は、実際に職場内で発生した事例等から、以下のような背景・原因を推測し回答した。多くの労使が複数の事項を回答した。これらはそれぞれが単独でハラスメントの原因となるのではなく、相互に密接に関連してハラスメント発生の可能性を高めていることが推察される。

・ 人員削減・人材不足による過重労働とストレス
・ 職場のコミュニケーション不足
・ 会社からの業績向上圧力、成果主義
・ 管理職の多忙・余裕のなさ
・ 就労形態の多様化
・ 業界特有の徒弟制度的関係
・ 事業構造の変化（に伴う人事異動）、職場環境の変化
・ 業界の低賃金構造
・ 上司部下間あるいは同僚間の人間関係の希薄化と信頼関係の欠如
・ 行為者の資質やハラスメント意識の欠如
・ 管理職に対する教育不足
・ 人権意識や個人の尊重の希薄化
・ 職場内に相談に乗ったり仲裁したりする人材がいなくなったこと
・ コミュニケーション能力の低下
・ 管理職のマネジメント能力の低下
・ お金を払っているという権利意識（ハラスメント行為者が顧客の場合）

3. ハラスメントの発生状況等

〈アンケートを実施した組織では労働者の約1割がパワーハラスメントを実感〉

調査対象の多くの労使が組織内で既にハラスメントに関するアンケート調査を実施している。総合的な従業員・組合員アンケートの中にハラスメントに関する質問項目を設定していることが多い。これらのアンケート結果によれば、パワハラ体験に関し、概ね1割の人が「ある」と回答している。

- ・日本介護クラフトユニオンが2010年に行ったアンケートでは、「パワーハラスメント（権力や地位を利用した嫌がらせ）がある」は、月給制組合員では11.8%、時給制組合員では6.9%、「モラルハラスメント（精神的な嫌がらせ）がある」は、月給制組合員では16.6%、時給制組合員では17.2%。
- ・従業員対象の2010年のCSRアンケートでは、10.4%が「過去1年間でパワー・ハラスメント被害を受けたことがある」と回答している（グンゼ）。同社労働組合の2010年実施の組合員アンケートでは、約10%がパワハラを「直近1年間に受けたことがある」と回答。
- ・生協労連の女性部会が2005年から3年間にわたって実施したアンケートでは、「ここ1年間でパワハラを受けたことがありますか」という質問に対し、2005年は9.8%、2006年は7.2%、2007年は9.9%の組合員が「ある」と回答。

〈ハラスメントの行為者は、上司だけでなく、同僚、部下、取引先や顧客など多様〉

労使で実際に起きた事例や組織内で実施されたアンケート結果によれば、ハラスメントの行為者については、①上司の場合が多いが、それだけでなく、②同僚（先輩含む）の場合、③部下の場合、④取引先や顧客などの第三者などの場合も存在することがわかった。

〈就労形態の異なる労働者間のハラスメント〉

職場に正社員と派遣社員という異なる就労形態が混在することで人間関係がうまくいかなくなっている側面があること、正社員から委託先の従業員に対するハラスメント、パートからアルバイトに対するハラスメント等、多様な当事者が存在することなどが本調査では明らかになった。また、派遣労働者等の非正規労働者は立場上ハラスメントに敏感である、もしくは、労働者の立場によって言動の受け止め方が異なる点についても指摘された。調査結果からは、派遣社員、期間社員、正社員など就労形態が違う労働者が働く職場の場合、こうした状況が職場のコミュニケーションの困難性を高め、人間関係に軋轢を生む一因となりうることを示唆される。