

2020年4月28日

パワハラ防止法の施行に向けて企業が行うべき対応
～パワハラ指針を踏まえて～
(連載第1回)

弁護士法人ほくと総合法律事務所 労務チーム

弁護士 岡本 大毅

弁護士 石毛 和夫

弁護士 浅野 綾子

弁護士 奥津 啓太

弁護士 横瀬 大輝

弁護士 福田 哲也

第1 総論

1 2020年6月1日、事業主に対して職場におけるパワーハラスメント（以下「パワハラ」といいます。）防止のための雇用管理上の措置を講じる義務等を定めた改正労働施策総合推進法（以下「パワハラ防止法」といいます。なお、正式な法令名は「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」です。）が施行されます¹。

従来、直接的に事業主に対してパワハラ防止のための措置を義務付ける法規制は存在せず、労働契約法や民法などに基づく一般的な法規制が存在するに過ぎませんでした。

2 パワハラ防止法においては、次のようにパワハラを定義づけています（パワハラ防止法第30条の2第1項）。

①	優越的な関係を背景とした言動であって、
②	業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、
③	労働者の就業環境が害されるもの

その上で、概ね、次のようなパワハラ対策規定を設けています。

イ	事業主に対してパワハラ防止のための雇用管理上の措置を講じる義務(相談体制の整備等)の新設（パワハラ防止法第30条の2第1項）
---	--

¹ 中小事業主については、2022年3月31日まで、一部規定が努力義務とされ、その施行が猶予されています。

ロ	パワハラに起因する問題に関する国、事業主及び労働者の責務の明確化（パワハラ防止法第30条の3）
ハ	パワハラに関する労使紛争について、都道府県労働局長による紛争解決援助及び紛争調整委員会による調停の対象とするとともに、履行確保のための規定を整備（パワハラ防止法第30条の4以下）
二	労働者が事業主にパワハラの相談をしたこと等を理由とする事業主による不利益取扱いを禁止（パワハラ防止法第30条の2第2項）

3 現在では、パワハラという言葉自体を知らないという方は少ないと思いますが、どのような言動がパワハラに該当し、どのような言動はパワハラに該当しないのかという判断にあたっては、頭を悩まされることが多いものと思われまます。パワハラ防止法の施行により、法的にパワハラが定義された²ことは、その判断の手がかりになることは疑いなく、大きな前進をみたといえるでしょう。とはいえ、これによって一義的にパワハラの該当性が定まるものではなく、結局のところ、ある行為がパワハラに該当するか否かの判断にあたっては、具体的な事案における個別の判断に委ねられるものと考えられます。

また、現実にパワハラが発生してしまった後では、パワハラ当事者となった者同士の関係修復は難しいことが殆どと考えられます。パワハラを受けた者としては、たとえパワハラを行った者が社内で処分されたとしても、何も得るものはありませんし、パワハラを行った者としても、意図せずパワハラを行ってしまい、その相手が病気になるなどすれば、一生後悔しながら過ごすことにもなりかねません。したがって、事業主や労働者がまず目指すべきは、パワハラを発生させないことであり、事業主としては、そのための対策が重要となってきます。

パワハラ防止法の規律は、あくまでもミニマムスタンダードと受け止めるべきであり、事業主の創意工夫が求められると考えられます。

4 本稿においては、「第2 パワハラ防止法の解説」及び「第3 パワハラ指針の解説」において、パワハラ防止法及び同法に基づいて作成されたパワハラ指針の内容の解説を行った上で、回を分けて「第4 裁判例の紹介」において、パワハラ該当性判断に有用と考えられる過去の事例や裁判所の考え方等を紹介します。さらに、「第5 パワハラ予防に向けた具体的な取り組み」及び「第6 パワハラ『相談窓口』」において、そもそもパワハラを生まないために事業主が行うべき対策やパワハラに関する相談窓口のあり方等について解説を行ってまいります。

² ただし、あくまでもパワハラ防止法に基づく措置義務等の対象となるパワハラ概念を法定したもの過ぎないという点は、留意する必要があります。

第2 パワハラ防止法の解説

1 法整備の経緯

パワハラに関しては、概ね2012年頃から、厚生労働省がワーキング・グループの設置³や提言⁴を行い、あるいは実態調査⁵に乗り出すなど、国としても対策に乗り出す具体的な動きがみられるようになりました。

その後、厚生労働省の委嘱を受けた「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」により、2018年3月、事業主に対する措置義務を中心に検討を進めることが望ましい旨の報告⁶がなされ、2018年12月14日には、厚生労働省の労働政策審議会（雇用環境・均等分科会）より、厚生労働大臣に対し、「女性の職業生活における活躍の推進及び職場のハラスメント防止対策等の在り方について」において、パワハラを防止するための雇用管理上の措置を講じることを法律で義務付けることが適当である等の建議⁷がなされました。この建議の内容を踏まえて厚生労働省において法案要綱が作成され、労働政策審議会の諮問を経て、パワハラ防止法に係る改正法案が国会に提出されました。

このような流れを経て、2019年5月29日、パワハラ防止法の改正に至りました。

2 パワハラ防止法の改正内容

パワハラ防止法は、I「職場における労働者の就業環境を害する言動に起因する問題の解決の促進」（要するに、ハラスメント対策）を国の施策に加えるとともに、IIパワハラ防止対策の法制化と、IIIその強化の大きく3つの観点からの改正を行っています。

上記IIとIIIの観点から、パワハラ防止法は、パワハラを前記第1・2のとおり定義づけた上で（パワハラの前記第3で詳述します）、パワハラを防止のために事業主の負う雇用管理上の措置義務（以下「パワハラ防止措置義務」といいます。）のみならず、国、事業主、労働者の各責務の明確化としてそれぞれの努力義務を定めた点に特徴がみられます。その他、パワハラの前記第3を原因とする不利益取扱いの禁止や、パワ

³ 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（2012年1月）
(<https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/2r98520000021hkd.html>（最終閲覧日：2020年4月24日））

⁴ 職場のパワーハラスメントの予防・解決に向けた提言取りまとめ（2012年3月）
(<https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r98520000025370.html>（最終閲覧日：2020年4月24日））

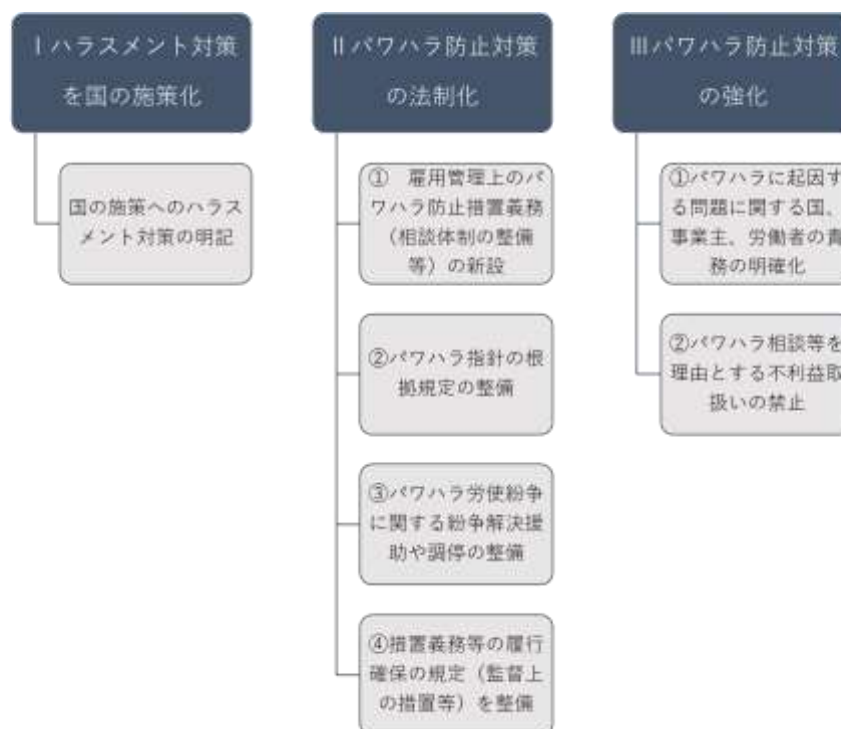
⁵ 職場のパワーハラスメントに関する実態調査報告書（2012年12月）
(<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11200000-Roudoukijunkyouku/0000165750.pdf>
（最終閲覧日：2020年4月24日））

⁶ 職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会報告書（2018年3月）
(<https://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-11910000-Koyoukankyoukintoukyoku-Koyoukikaikintouka/0000201236.pdf>（最終閲覧日：2020年4月24日））

⁷ 女性の職業生活における活躍の推進及び職場のハラスメント防止対策等の在り方について（2018年12月）
(https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000073981_00001.html（最終閲覧日：2020年4月24日））

ハラを巡る労使紛争に関する都道府県労働局長による紛争解決援助や紛争調整委員会による調停の整備、さらに、事業主の負う雇用管理上のパワハラ防止措置義務の履行を確保するため、厚生労働大臣による助言、指導、勧告及び公表といった監督上の措置を定めています。

パワハラ防止法の全体像をお示しすると、以下のとおりです。



かかる改正内容のうち、ここでは、主に事業主の関心が高いと思われる次の点を解説します。

- 雇用管理上のパワハラ防止措置義務と責務の規定の新設（Ⅱの①及びⅢの①）
- パワハラ労使紛争に関する紛争解決援助や調停の整備（Ⅱの③）
- 不利益取扱いの禁止（Ⅲの②）
- 措置義務等の履行確保の規定の整備（Ⅱの④）

なお、パワハラ防止法におけるパワハラの法文上の定義は、前記第1・2で述べたとおりですが、具体的な定義の考え方や該当例等は、パワハラ防止法30条の2第3項に基づき策定された厚生労働省の「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針⁸」（令和2年厚生労働省告示

⁸ <https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000605661.pdf>（最終閲覧日：2020年4月24日）

第5号（以下「パワハラ指針」といいます。）で示されていますので、その解説は第3で後述します。

（1）雇用管理上のパワハラ防止措置義務と責務の規定の新設

パワハラ防止法に新設された雇用管理上のパワハラ防止措置義務と責務の規定の内容は、次のとおりです。なお、責務（努力義務）のうち、一部は事業主が法人の場合における役員に課せられていますので、ご注意ください。

	雇用管理上のパワハラ防止措置義務 (法的義務)	責務 (努力義務)
国	—	・ 広報・啓発活動その他の措置を講ずる (パワハラ起因問題への事業主・国民の関心・理解を深めるため)
事業主	パワハラが行われることのないよう、労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じる	・ 労働者への研修の実施等の必要な配慮 (パワハラ起因問題への労働者の関心・理解を深める & 他の労働者への言動に必要な注意を払うようにするため) ・ 国の講ずる措置に協力する ・ 事業主（法人の場合は役員）自らパワハラ起因問題への関心・理解を深める & 労働者への言動に必要な注意を払う
労働者	—	・ パワハラ起因問題への関心・理解を深める ・ 他の労働者への言動に必要な注意を払う ・ 事業主の講ずる措置に協力する

このうち、事業主に課せられた法的義務である雇用管理上のパワハラ防止措置義務として、事業主が具体的に講じるべき措置の内容は、パワハラ指針において定められることとなっていますので、第3以下で詳しく述べます。

いずれにしても、雇用管理上のパワハラ防止措置義務が法定された以上、事業主としては、当該措置を講ずることを避けて通れません。パワハラ防止法の施行後は、適切な措置を講じることを怠った事業主には、もとよりパワハラ防止法の違反となるだけでなく、安全配慮義務の懈怠と判断される可能性⁹もいっそう高まると考えられるため、特に注意が必要です。

⁹ パワハラ防止法改正前に、パワハラを防止するための適切な労務管理ができる体制を取っていなかったことが会社及び役員が尽くすべき安全配慮義務に違反したものであると認定した事案として東京地判平成26年11月4日労判1109号34頁がある。

(2) パワハラ労使紛争に関する紛争解決援助や調停の整備

雇用管理上のパワハラ防止措置義務や不利益取扱いの禁止の規定に定める事項についての労使紛争については、これまでの個別労働紛争の解決の促進に関する法律に基づく紛争調整委員会によるあっせんの制度の特例として、紛争調整委員会による調停（行政ADR）の制度が新たに設けられました（第30条の6、第30条の7）。

その他にも、個別労働紛争の解決の促進に関する法律の特例として、都道府県労働局長による紛争の解決の援助として、都道府県労働局長は、紛争当事者から援助を求められた場合に、必要な助言、指導のみならず、勧告を行うことができるものとされました（第30条の5）。

(3) 不利益取扱いの禁止

パワハラ防止法は、労働者がパワハラに関する相談を行ったことや、当該相談への対応に協力した際に事実を述べたこと等を理由として、その労働者を解雇するなどの不利益な取扱い¹⁰をすることを禁止する明文規定を置きました（第30条の2第2項）。

これは、厚生労働省の実施したパワハラに関する実態調査において、相談等をしないと理由に、相談することにより職務上不利益が生じると考えたという意見が多く寄せられたことなどを踏まえて¹¹、このような不利益を及ぼしてはならないことを法で担保する目的で規定が置かれたものです。

同様に、前記（2）の紛争調停委員会による調停を申請したことや、都道府県労働局長による紛争の解決の援助を求めたことを理由とする不利益取扱いも禁止されます（第30条の6第2項、第30条の5第2項）。

¹⁰ 婚姻・妊娠・出産等を理由とする不利益取扱いに関する「労働者に対する性別を理由とする差別の禁止等に関する規定に定める事項に関し、事業主が適切に対処するための指針」（平成18年厚生労働省告示第614号）において「解雇その他不利益な取扱い」の例示として①解雇、②雇止め、③契約更新回数の引き下げ、④退職又は正社員を非正規社員とするような契約内容変更の強要、⑤降格、⑥就業環境を害する行為、⑦不利益な自宅待機命令、⑧減給、又は賞与等における不利益な算定、⑨昇進・昇格の人事考課における不利益な評価、⑩不利益な配置変更、⑪派遣労働者について、派遣先が当該派遣労働者に係る労働者派遣の役務の提供を拒むこと、が列挙されており、パワハラ防止法における「解雇その他不利益な取扱い」となる行為についても、同指針に「掲げるものと同様である」とされています（「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律第8章の規定等の運用について」（令和2年2月10日雇均発0210第1号））。

<https://www.mhlw.go.jp/hourei/doc/tsuchi/T200213M0030.pdf>（最終閲覧日：2020年4月24日）

¹¹ 第6回労働政策審議会雇用環境・均等分科会 議事録（<https://www.mhlw.go.jp/content/000476045.pdf>）8頁、及び、同会議の参考資料5とされた前掲脚注6の29頁等。

(4) 措置義務等の履行確保の規定の整備

雇用管理上のパワハラ防止措置義務等の履行を確保する観点から、監督上の措置として、厚生労働大臣は、パワハラ防止法の施行に関し、必要があると認めるときは、事業主に対して助言、指導又は勧告をすることができることとされました（パワハラ防止法第33条第1項）。

厚生労働大臣から勧告を受けたにもかかわらず、当該事業主がその勧告に従わない場合、厚生労働大臣は、その旨¹²を公表することができることとされました（同条2項）。つまり、雇用管理上のパワハラ防止措置義務を怠ったままでいると、行政上の制裁として、パワハラ防止の対策を取っていない事業主であることその他違反の内容や経緯などが広く世間に晒される結果となりますので、注意が必要です。

3 施行日等

(1) 原則

パワハラ防止法は2020年6月1日から施行されます。

(2) 中小企業の経過措置

中小企業¹³については2022年3月31日までは事業主の負う雇用管理上のパワハラ防止措置義務は努力義務となり、実際に義務化されるのは2022年4月1日からとなりました。

第3 パワハラ指針の解説

1 パワハラ指針の目的

パワハラ指針は、パワハラ防止法第30条の2第3項に基づき、職場におけるパワハラのないよう事業主が適切かつ有効な実施を図るために必要な事項について定めています。

¹² 「労働政策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律第8章の規定等の運用について」（雇均発0210第1号）によれば、この公表はセクハラ等の措置義務の場合と同様とされており、セクハラ的事案では「事業所名」「代表者」「所在地」「違反事項」「違反にかかる事実」「指導経緯」が公表されていますので、パワハラ防止法における公表も同様の事項が公表されるものと解されます。

¹³ 業種ごとと資本金又は従業員数が以下のいずれかの要件を満たす企業をいいます。

業種	資本金	従業員数
製造業その他	3億円以下	300人以下
卸売業	1億円以下	100人以下
小売業	5000万円以下	50人以下
サービス業	5000万円以下	100人以下

2 パワハラ指針の概要

パワハラ指針は、次の6つの項目で構成されています。

- ① 職場におけるパワハラの内容
- ② 事業主等の責務
- ③ 事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関し雇用管理上講ずべき措置の内容
- ④ 事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関し行うことが望ましい取組の内容
- ⑤ 事業主が自らの雇用する労働者以外の者に対する言動に関し行うことが望ましい取組の内容
- ⑥ 事業主が他の事業主の雇用する労働者等からのパワハラや顧客等からの著しい迷惑行為に関し行うことが望ましい取組の内容

以下では、これらの項目ごと押さえておくべき要点を解説したいと思います。

(1) ①職場におけるパワハラの内容

ア パワハラの定義

パワハラ指針では、職場におけるパワハラを、法の文言に即して、次のとおり定義付けをしています。

職場において行われる、次の①から③までの要素を全て満たすもの

- ①優越的な関係を背景とした言動であって、
- ②業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、
- ③労働者の就業環境が害されるもの

(下線は当職ら加筆)

その上で、客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については、職場におけるパワハラには該当しないことが明記されました。適正な業務指示や指導への委縮効果を可及的に予防するために、それがパワハラとは一線を画したものであることが明らかにされています。

イ 各要素の意味

(ア) 「優越的な関係を背景とした」言動とは、当該事業主の業務を遂行するに当たって、当該言動を受ける労働者が当該言動の行為者とされる者に対して抵抗又は拒絶することができない蓋然性が高い関係を背景として行われるものをいいます。このような関係を背景として行われる限り、同僚間や部下・後輩から上司・先輩に対するパワハラも成立し得ることが明らかにされています。

- (イ) 「業務上必要かつ相当な範囲を超えた」言動とは、社会通念に照らし、当該言動が明らかに当該事業主の業務上必要性がない、又はその態様が相当でないものをいいます。適正な業務指示や指導がパワハラに該当する余地がない所以がこの要素からも読み取ることができます。
- (ウ) 「労働者の就業環境が害される」とは、当該言動により労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることをいいます。この判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とすることが適当であるとされます。要するに、一定の客観性が必要ということです¹⁴。

ウ 実務に与える影響

かくして、法文の根拠に基づくパワハラ指針により職場におけるパワハラの明確な定義付けがなされました。「パワハラ」という用語自体、日本語（いわゆる和製英語）としての意味が曖昧であり、裁判例においても確立された定義がないなか、かかる定義付けがなされたことの意味は、実務上、とりわけ大きいと思われまます。

特筆すべきは、要素の中で最も判断が悩ましい要素②（業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより）の考慮要素及び判断手法を次のとおり明記された点です。

この判断に当たっては、様々な要素（当該言動の目的、当該言動を受けた労働者の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、労働者の属性や心身の状況、行為者との関係性等）を総合的に考慮することが適当である。また、その際には、個別の事案における労働者の行動が問題となる場合は、その内容・程度とそれに対する指導の態様等の相対的な関係性が重要な要素となることについても留意が必要である。

（下線は当職ら加筆）

¹⁴ 改正法の参議院付帯決議9-1で、パワハラ指針策定にあたって、「パワーハラスメントの判断に際しては、『平均的な労働者の感じ方』を基準としつつ、『労働者の主観』にも配慮すること」等を明記することとされましたが、基準としての明確性の観点や語弊への懸念等から、「労働者の主観にも配慮する」という表現をパワハラ指針上にそのまま記載するのは見送られました（第22回労働政策審議会雇用環境・均等分科会議事録3頁事務局（實雇用機会均等課長）回答「主観という言葉そのまま使うと、労働者の意に沿わないものは何でもパワハラになるという誤解を招きかねないのではないか」という御意見も、この分科会の場でありましたので、そのようなことも踏まえて主観に相当する言葉ということで、認識という形で今回記載したところです。」参照）。

様々な要素を総合的に考慮することが広く明らかにされたことによって、ある特定の言動の態様のみをもってただちに職場におけるパワハラに該当・非該当を論ずることが基本的に早計であることが明らかになったといえます。この理解が労働者にも浸透すれば、およそ必要性・相当性を見出せる余地のない暴言（人格否定の言動等。別紙「パワハラ指針記載の代表例まとめ」参照）は論外（一発アウト）として、言葉尻だけを捉えたパワハラ被害の申告件数の軽減効果も期待されます。あらためて、当職らは、適正な業務指示や指導が躊躇されてはならないと考えます。

パワハラ指針で例示された職場におけるパワハラに該当する又は該当しないと考えられる代表的な言動をまとめると、別紙のとおりですので、参考になさってください。

エ その他の用語の意味

その他、パワハラ指針では、「職場」や「労働者」の考え方も整理されています。

「職場」とは、事業主が雇用する労働者が業務を遂行する場所を指し、当該労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、当該労働者が業務を遂行する場所については、「職場」に該当します。

「労働者」とは、いわゆる正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員等いわゆる非正規雇用労働者を含む事業主が雇用する労働者の全てをいいます。考え方は、他のハラスメント指針と同様です。なお、派遣労働者は、派遣元のみならず、派遣先においてもここでいう「労働者」に含まれますので、ご注意ください。

(2) ②事業主等の責務

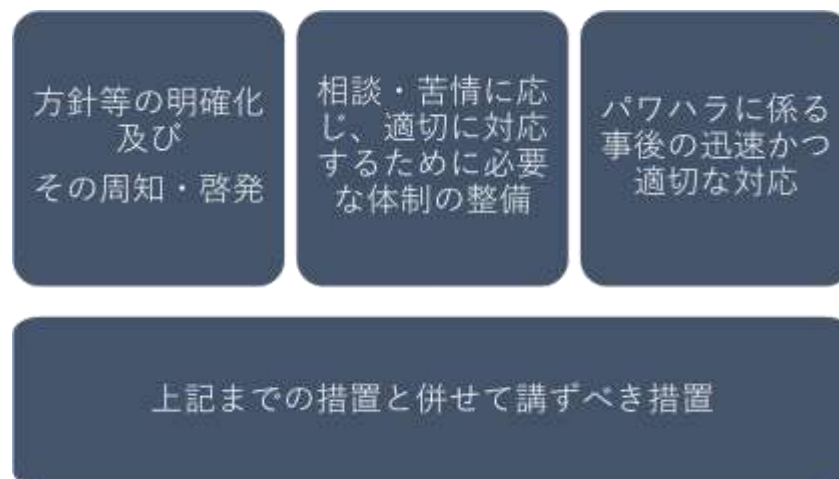
パワハラ指針は、事業主及び労働者の責務を定めています。もともと、それらの内容は、パワハラ防止法第30条の3第2～4項の定めと同様の努力義務であり、特筆すべき点はありません（前記第2・2（1）参照）。

なお、パワハラ指針は、事業主の努力義務のうち、その雇用する労働者の関心と理解を深める対象である「職場におけるパワハラに起因する問題」として、例えば、労働者の意欲の低下などによる職場環境の悪化や職場全体の生産性の低下、労働者の健康状態の悪化、休職や退職などにつながり得ること、これらに伴う経営的な損失等が考えられるとしています。

(3) ③事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関し雇用管理上講ずべき措置の内容

事業主が、その雇用する労働者又は当該事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）が行う職場におけるパワハラを防止するため、雇用管理上講じなければならない措置を定めています。

当該措置の全体像は、以下のとおりであり、求められる措置は全部で大きく4つです。



パワハラ指針の「肝」となる項目であり、事業主及びその役員の皆さまは、一度は原文をご一読いただきたいと思います。

とはいえ、原本を読むのも大変ですので、多少長くなりますが、本稿では、当該措置の内容を敢えて網羅的に掲記しておきます。脚注も併せてお読みいただければ、パワハラ指針で求められている措置の全容をご理解いただけるものと思います。

なお、以下のアとイの項目に関しては、本稿連載第2回以降に詳述する予定です。

ア 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発¹⁵

- 職場におけるパワハラの内容及び職場におけるパワハラを行ってはならない旨の方針を明確化し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること¹⁶
- 職場におけるパワハラに係る言動を行った者については、厳正に対処する旨の方針及び対処の内容を就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書に規

¹⁵ パワハラ指針によれば、「周知・啓発をするに当たっては、職場におけるパワーハラスメントの防止の効果を高めるため、その発生の原因や背景について労働者の理解を深めることが重要である。その際、職場におけるパワーハラスメントの発生の原因や背景には、労働者同士のコミュニケーションの希薄化などの職場環境の問題もあると考えられる。そのため、これらを幅広く解消していくことが職場におけるパワーハラスメントの防止の効果を高める上で重要であることに留意することが必要である」とされます。

¹⁶ <パワハラ指針に示された事業主の方針等を明確化し、労働者に周知・啓発しているものの例示>

- ・就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書において、職場におけるパワハラを行ってはならない旨の方針を規定し、当該規定と併せて、職場におけるパワハラの内容及びその発生の原因や背景を労働者に周知・啓発すること
- ・社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に職場におけるパワハラの内容及びその発生の原因や背景並びに職場におけるパワハラを行ってはならない旨の方針を記載し、配布等すること
- ・職場におけるパワハラの内容及びその発生の原因や背景並びに職場におけるパワハラを行ってはならない旨の方針を労働者に対して周知・啓発するための研修、講習等を実施すること

定し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること¹⁷

イ 相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- 相談への対応のための窓口（以下「相談窓口」という。）をあらかじめ定め、労働者に周知すること¹⁸
- 相談窓口の担当者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること¹⁹ ²⁰

ウ 職場におけるパワハラに係る事後の迅速かつ適切な対応

- 事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること²¹
- 上記確認により、職場におけるパワハラが生じた事実が確認できた場合において

¹⁷ <パワハラ指針に示された対処方針を定め、労働者に周知・啓発していると認められるものの例示>

- ・就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書において、職場におけるパワハラに係る言動を行った者に対する懲戒規定を定め、その内容を労働者に周知・啓発すること
- ・職場におけるパワハラに係る言動を行った者は、現行の就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書において定められている懲戒規定の適用の対象となる旨を明確化し、これを労働者に周知・啓発すること

¹⁸ <パワハラ指針に視された相談窓口をあらかじめ定めていると認められるものの例示>

- ・相談に対応する担当者をあらかじめ定めること
- ・相談に対応するための制度を設けること
- ・外部の機関に相談への対応を委託すること

¹⁹ パワハラ指針によれば、「相談窓口においては、被害を受けた労働者が萎縮するなどして相談を躊躇する例もあること等も踏まえ、相談者の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止めなどその認識にも配慮しながら、職場におけるパワーハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、職場におけるパワーハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応し、適切な対応を行うようにすること。例えば、放置すれば就業環境を害するおそれがある場合や、労働者同士のコミュニケーションの希薄化などの職場環境の問題が原因や背景となってパワーハラスメントが生じるおそれがある場合等が考えられる。」とされます。

²⁰ <パワハラ指針に示された相談窓口の担当者が適切に対応することができるようにしていると認められるものの例示>

- ・相談窓口の担当者が相談を受けた場合、その内容や状況に応じて、相談窓口の担当者と人事部門とが連携を図ることができる仕組みとすること
- ・相談窓口の担当者が相談を受けた場合、あらかじめ作成した留意点などを記載したマニュアルに基づき対応すること
- ・相談窓口の担当者に対し、相談を受けた場合の対応についての研修を行うこと

²¹ <パワハラ指針に示された事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認していると認められるものの例示>

- ・相談窓口の担当者、人事部門又は専門の委員会等が、相談者及び行為者の双方から事実関係を確認すること。その際、相談者の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止めなどその認識にも適切に配慮すること。また、相談者と行為者との間で事実関係に関する主張に不一致があり、事実の確認が十分にできないと認められる場合には、第三者からも事実関係を聴取する等の措置を講ずること
- ・事実関係を迅速かつ正確に確認しようとしたが、確認が困難な場合などにおいて、法第30条の6に基づく調停の申請を行うことその他中立な第三者機関に紛争処理を委ねること

は、速やかに被害を受けた労働者（以下「被害者」という。）に対する配慮のための措置を適正に行うこと²²

- 上記確認により、職場におけるパワハラが生じた事実が確認できた場合においては、行為者に対する措置を適正に行うこと²³
- 改めて職場におけるパワハラに関する方針を周知・啓発する等の再発防止に向けた措置を講ずること。なお、職場におけるパワハラが生じた事実が確認できなかった場合においても同様の措置を講ずること²⁴

エ 上記アからウまでの措置と併せて講ずべき措置

- 職場におけるパワハラに係る相談者・行為者等の情報は当該相談者・行為者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応又は当該パワハラに係る事後の対応に当たっては、相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講ずるとともに、その旨を労働者に対して周知すること。なお、相談者・行為者等のプライバシーには、性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報も含まれるものであること²⁵

²² <パワハラ指針に示された当該被害者に対する配慮のための措置を適正に行っていると認められるものの例示>

- ・事案の内容や状況に応じ、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、被害者と行為者を引き離すための配置転換、行為者の謝罪、被害者の労働条件上の不利益の回復、管理監督者又は事業場内産業保健スタッフ等による被害者のメンタルヘルス不調への相談対応等の措置を講ずること
- ・法第30条の6に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を被害者に対して講ずること

²³ <パワハラ指針に示された当該行為者に対する措置を適正に行っていると認められるものの例示>

- ・就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書における職場におけるパワハラに関する規定等に基づき、行為者に対して必要な懲戒その他の措置を講ずること。あわせて、事案の内容や状況に応じ、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、被害者と行為者を引き離すための配置転換、行為者の謝罪等の措置を講ずること
- ・法第30条の6に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を行為者に対して講ずること

²⁴ <パワハラ指針に示された再発防止に向けた措置を講じていると認められるものの例示>

- ・職場におけるパワハラを行ってはならない旨の方針及び職場におけるパワハラに係る言動を行った者について厳正に対処する旨の方針を、社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に改めて掲載し、配布等すること
- ・労働者に対して職場におけるパワハラに関する意識を啓発するための研修、講習等を改めて実施すること

²⁵ <パワハラ指針に示された相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じていると認められるものの例示>

- ・相談者・行為者等のプライバシーの保護のために必要な事項をあらかじめマニュアルに定め、相談窓口の担当者が相談を受けた際には、当該マニュアルに基づき対応するものとする
- ・相談者・行為者等のプライバシーの保護のために、相談窓口の担当者に必要な研修を行うこと
- ・相談窓口においては相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じていることを、

- 法第30条の2第2項、第30条の5第2項及び第30条の6第2項の規定を踏まえ、労働者が職場におけるパワハラに関し相談をしたこと若しくは事実関係の確認等の事業主の雇用管理上講ずべき措置に協力したこと、都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求め若しくは調停の申請を行ったこと又は調停の出頭の求めに応じたこと（以下「パワハラの相談等」という。）を理由として、解雇その他不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること²⁶

（４）④事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関し行うことが望ましい取組の内容

事業主は、当該事業主が雇用する労働者又は当該事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）が行う職場におけるパワハラを防止するため、上記（３）の措置に加え、次の取組を行うことが望ましいとされます。

ア 職場におけるパワハラは、セクシュアルハラスメント、妊娠、出産等に関するハラスメント、育児休業等に関するハラスメントその他のハラスメントと複合的に生じることも想定されることから、事業主は、例えば、セクシュアルハラスメント等の相談窓口と一体的に、職場におけるパワハラの相談窓口を設置し、一元的に相談に応じることのできる体制を整備すること²⁷

イ 事業主は、職場におけるパワハラの原因や背景となる要因を解消するため、次の取組を行うこと²⁸

- コミュニケーションの活性化や円滑化のために研修等の必要な取組を行うこと²⁹

社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に掲載し、配布等すること

²⁶ <パワハラ指針に示された不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者にその周知・啓発することについて措置を講じていると認められるものの例示>

- ・就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書において、パワハラの相談等を理由として、労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を規定し、労働者に周知・啓発をすること
- ・社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に、パワハラの相談等を理由として、労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を記載し、労働者に配布等すること

²⁷ <パワハラ指針に示された一元的に相談に応じることのできる体制の例示>

- ・相談窓口で受け付けることのできる相談として、職場におけるパワハラのみならず、セクシュアルハラスメント等も明示すること
- ・職場におけるパワハラの相談窓口がセクシュアルハラスメント等の相談窓口を兼ねること

²⁸ パワハラ指針によれば、当該取組を行うに当たっては、「労働者個人のコミュニケーション能力の向上を図ることは、職場におけるパワハラの行為者・被害者の双方になることを防止する上で重要であることや、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については、職場におけるパワハラには該当せず、労働者が、こうした適正な業務指示や指導を踏まえて真摯に業務を遂行する意識を持つことも重要であることに留意することが必要である」とされます。

²⁹ <パワハラ指針に示されたコミュニケーションの活性化や円滑化のために必要な取組例>

- ・日常的なコミュニケーションを取るよう努めることや定期的に面談やミーティングを行うことにより、風

➤ 適正な業務目標の設定等の職場環境の改善のための取組を行うこと³⁰

ウ 事業主は、上記（3）の措置を講じる際に、必要に応じて、労働者や労働組合等の参画を得つつ、アンケート調査や意見交換等を実施するなどにより、その運用状況の的確な把握や必要な見直しの検討等に努めること³¹

なお、パワハラ指針では、労働者や労働組合等の参画を得る方法として、例えば、労働安全衛生法に規定する衛生委員会の活用なども考えられるとしています。

（5）⑤事業主が自らの雇用する労働者以外の者に対する言動に関し行うことが望ましい取組の内容

パワハラ指針は、上記（2）の「事業主及び労働者の責務の趣旨に鑑みれば、事業主は、当該事業主が雇用する労働者が、他の労働者（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。）のみならず、個人事業主、インターンシップを行っている者等の労働者以外の者に対する言動についても必要な注意を払うよう配慮するとともに、事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）自らと労働者も、労働者以外の者に対する言動について必要な注意を払うよう努めることが望ましい」とした上で、こうした責務の趣旨も踏まえ、事業主は、職場におけるパワハラを行ってはならない旨の方針の明確化等を行う際に、当該事業主が雇用する労働者以外の者（他の事業主が雇用する労働者、就職活動中の学生等の求職者及び労働者以外の者）に対する言動についても、同様の方針を併せて示すことが望ましいとするとともに、これらの者から職場におけるパワハラに類すると考えられる相談があった場合には、その内容を踏まえて、労働者に対する措置も参考にしつつ、必要に応じて適切な対応を行うように努めることが望ましいとしています。

このように、パワハラ指針は、労働政策審議会の議論を踏まえて、法文の文言を超えて、労働者以外の者に対する言動に関してまで踏み込んだ定めをしている点に特徴がみられます。

通しの良い職場環境や互いに助け合える労働者同士の信頼関係を築き、コミュニケーションの活性化を図ること

・感情をコントロールする手法についての研修、コミュニケーションスキルアップについての研修、マネジメントや指導についての研修等の実施や資料の配布等により、労働者が感情をコントロールする能力やコミュニケーションを円滑に進める能力等の向上を図ること

³⁰ <パワハラ指針に示された職場環境の改善のための取組例>

・適正な業務目標の設定や適正な業務体制の整備、業務の効率化による過剰な長時間労働の是正等を通じて、労働者に過度に肉体的・精神的負荷を強いる職場環境や組織風土を改善すること

³¹ パワハラ指針によれば、当該検討等に努めることが「重要」とされます。

(6) ⑥事業主が他の事業主の雇用する労働者等からのパワハラや顧客等からの著しい迷惑行為に関し行うことが望ましい取組の内容

さらに、パワハラ指針は、事業主は、取引先等の他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）からのパワハラや顧客等からの著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）により、その雇用する労働者が就業環境を害されることのないよう、雇用管理上の配慮として、例えば、次のア及びイの取組を行うことが望ましいとするとともに、次のウのような取組を行うことも、その雇用する労働者が被害を受けることを防止する上で有効と考えられるとしています。いわゆるカスタマーハラスメントによる被害の防止措置を求めるものです。

ア 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- 相談先（上司、職場内の担当者等）をあらかじめ定め、これを労働者に周知すること
- 上記相談を受けた者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること

イ 被害者への配慮のための取組³²

ウ 他の事業主が雇用する労働者等からのパワハラや顧客等からの著しい迷惑行為による被害を防止するための取組³³

（第2回に続く）

³² <パワハラ指針に示された被害者への配慮のための取組例>

・事案の内容や状況に応じ、被害者のメンタルヘルス不調への相談対応、著しい迷惑行為を行った者に対する対応が必要な場合に一人で対応させない等の取組を行うこと。

³³ パワハラ指針によれば、「他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為からその雇用する労働者が被害を受けることを防止する上では、事業主が、こうした行為への対応に関するマニュアルの作成や研修の実施等の取組を行うことも有効と考えられる。また、業種・業態等によりその被害の実態や必要な対応も異なると考えられることから、業種・業態等における被害の実態や業務の特性等を踏まえて、それぞれの状況に応じた必要な取組を進めることも、被害の防止に当たっては効果的と考えられる」とされます。

別紙 パワハラ指針記載の代表例まとめ

【類型】	【パワハラに該当する例】	【パワハラに該当しない例】
身体的な攻撃（暴行・傷害）	① 殴打、足蹴りを行うこと ② 相手に物を投げつけること	誤ってぶつかること
精神的な攻撃（脅迫・名誉毀損侮辱ひどい暴言）	① 人格を否定するような言動を行うこと（例えば、相手の性的指向・性自認に関する侮辱的な言動を行うことを含む。） ② 業務の遂行に関する必要以上に長時間にわたる厳しい叱責を繰り返すこと ③ 他の労働者の面前における大声での威圧的な叱責を繰り返すこと ④ 相手の能力を否定し、罵倒するような内容の電子メール等を当該相手を含む複数の労働者宛てに送信すること	① 遅刻など社会的ルールを欠いた言動が見られ、再三注意してもそれが改善されない労働者に対して一定程度強く注意をすること ② その企業の業務の内容や性質等に照らして重大な問題行動を行った労働者に対して、一定程度強く注意をすること
人間関係からの切り離し（隔離・仲間外し無視）	① 自身の意に沿わない労働者に対して、仕事を外し、長期間にわたり、別室に隔離したり、自宅研修させたりすること ② 一人の労働者に対して同僚が集団で無視をし、職場で孤立させること	① 新規に採用した労働者を育成するために短期間集中的に別室で研修等の教育を実施すること ② 懲戒規定に基づき処分を受けた労働者に対し、通常の業務に復帰させるために、その前に、一時的に別室で必要な研修を受けさせること
過大な要求（業務上明らかに不要なことや遂行可能な強制・仕事の妨害）	① 長期間にわたる、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下での勤務に直接関係のない作業を命ずること ② 新卒採用者に対し、必要な教育を行わないまま到底対応できないレベルの業績目標を課し、達成できなかったことに対し厳しく叱責すること ③ 労働者に業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせること	① 労働者を育成するために現状よりも少し高いレベルの業務を任せること ② 業務の繁忙期に、業務上の必要性から、当該業務の担当者に通常時よりも一定程度多い業務の処理を任せること
過小な要求（業務上の合理性なく能力や経験とかけ離れた程度低い仕事を命じることや仕事を与えない）	① 管理職である労働者を退職させるため、誰でも遂行可能な業務を行わせること ② 気にいらぬ労働者に対して嫌がらせのために仕事を与えないこと	労働者の能力に応じて、一定程度業務内容や業務量を軽減すること
個の侵害（私的なことに過度立ち入る）	① 労働者を職場外でも継続的に監視したり、私物の写真撮影をしたりすること ② 労働者の性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の労働者に暴露すること	① 労働者への配慮を目的として、労働者の家族の状況等についてヒアリングを行うこと ② 労働者の了解を得て、当該労働者の性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報について、必要な範囲で人事労務部門の担当者に伝達し、配慮を促すこと

以上

<筆者略歴>

岡本大毅（おかもとだいき）

弁護士法人ほくと総合法律事務所 パートナー

2005 年 関西学院大学法学部卒業、2008 年 弁護士登録、一番町綜合法律事務所入所、2010 年 弁護士法人ほくと総合法律事務所入所、2014 年から 2017 年までオリックス生命保険株式会社出向、2015 年 公認不正検査士（CFE）認定、2018 年 第二東京弁護士会民事介入暴力対策委員会副委員長、不当要求防止責任者講習講師各就任。

企業コンプライアンス、不祥事対応、危機管理、社内・第三者委員会調査、保険業務、労働問題、民事介入暴力対策、紛争対応等。著作として、「保険業務のコンプライアンス【第3版】」（きんざい、共著）、「2018 年 労働事件ハンドブック」（労働開発研究会、共著）、「2015 年 派遣法改正と実務対応」（第二東京弁護士会、共著）、「中小企業の社内調査」（金融財政事情研究会、共著）、「保険コンプライアンスの実務」（経済法令研究会、共著）等。

石毛和夫（いしげかずお）

弁護士法人ほくと総合法律事務所 パートナー

1996 年 東京大学経済学部経済学科・1997 年 同経営学科卒業、1999 年 弁護士登録、あさひ法律事務所（現・西村あさひ法律事務所入所）。政府系事業再生ファンド「産業再生機構」シニアマネージャー（2003 年～2006 年）等を経て、2011 年から現職。2012 年、政府認定経営革新等支援機関認定。2020 年から第二東京弁護士会災害対策委員会委員長。労働法務、企業コンプライアンス、企業買収・再編、事業再生、災害対策等。「再建型私的整理の実務」（中央経済、共著）等の著作のほか、「銀行法務 21」誌（経済法令）に「金融商事実務判例紹介」、「旬刊経理情報」誌（中央経済）に「ビジネス実務相談室」の連載を持つ。

浅野綾子（あさのあやこ）

弁護士法人ほくと総合法律事務所 アソシエイト

1999 年 北海道大学法学部卒業、労働基準監督官任官、2006 年 労働基準監督官退官、2009 年 北海道大学法科大学院修了、2011 年 弁護士登録、成川毅法律事務所入所、2012 年 弁護士法人ほくと総合法律事務所入所。2019 年 慶應義塾大学大学院健康マネジメント研究科（医療マネジメント学位プログラム）非常勤講師就任。
労働法務、企業コンプライアンス、民事介入暴力対策、紛争対応等。

奥津啓太（おくつけいた）

弁護士法人ほくと総合法律事務所 アソシエイト

2007年 岡山大学法学部法学科卒業、2010年 大阪大学大学院高等司法研究科（法務研究科）修了、2011年 弁護士登録、はる総合法律事務所入所、2019年 弁護士法人ほくと総合法律事務所入所。

労働法務、企業コンプライアンス、知的財産関連法務、紛争対応等。

横瀬大輝（よこせたいき）

弁護士法人ほくと総合法律事務所 アソシエイト

2008年 慶応義塾大学法学部法律学科卒業、2011年 早稲田大学大学院法務研究科修了、2013年 弁護士登録、弁護士法人ほくと総合法律事務所入所。

労働法務、企業コンプライアンス、税務コンプライアンス、不祥事対応、危機管理、保険業務、倒産・事業再生、M&A、紛争対応等。著作として、「これからの内部通報システム」（きんざい、共著）、「中小企業の社内調査」（金融財政事情研究会、共著）、「保険コンプライアンスの実務」（経済法令研究会、共著）等。

福田哲也（ふくだてつや）

弁護士法人ほくと総合法律事務所 アソシエイト

2014年 東洋大学法学部法律学科卒業、2016年 中央大学法科大学院修了、2019年 弁護士登録、弁護士法人ほくと総合法律事務所入所。

労働法務、企業法務、一般法務全般、紛争対応等。

以上

掲載日：2020年5月14日