

# 2023年 ハラスメント担当者 養成研修

《ハラスメント担当者向け》

ハラスメントの全体像

ダイヤル・サービス(株)

# 本研修のカリキュラムと全体像

## 構成

## 概要

### 基礎編

#### ハラスメント全体像の理解

- ①ハラスメント対策の必要性
- ②パワハラ防止法について
- ③自社の課題について考える

相談 一次受付

基礎知識の習得



### 実践編

#### ハラスメント相談対応の心構えと基礎知識

- ①相談対応の基礎知識
  - 1.相談対応の流れと留意ポイント
  - 2.傾聴の基本
  - 3.相談対応のポイント
- ②グループワーク
  - ・事例検討
  - ・ロールプレイ

事実確認調査

座学  
グループワーク  
事例検討  
ロールプレイ

#### 事実確認が必要な相談への対応

- ①事実調査の一連の流れ
- ②各項目の手順・留意点
- ③行為者、関係者へのヒアリング時の留意点
- ④グループワーク - 事実調査の事例検討



# はじめに



## 研修プログラム

1. ハラスメント対策の必要性
2. パワハラ防止法とは
  - 1) パワハラ防止法の施行の背景
  - 2) パワハラ防止法で定義される3つの要件
  - 3) パワハラの定義
  - 4) 職場のパワーハラスメントの典型例
3. 事業主に求められる措置義務
4. パワーハラスメント予防・解決の取り組み

# はじめに



## 研修プログラム

### 【本日の目的】

1. ハラスメント対策の必要性について理解する
2. パワハラ防止法の内容を理解する
3. パワハラ防止法に定義された「パワハラ」の種類を理解する
4. パワハラ防止法で求められる事業主の措置義務を理解する
5. パワハラの予防・解決するための7つの取組を理解する

# ハラスメント対策の必要性

---

## パワハラ防止法とは

通称パワハラ防止法の正式名称は「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」  
(略称: 労働施策総合推進法)です。

施行日: 大企業2020年6月1日・中小企業2022年4月1日



# ハラスメント対策の必要性

## ハラスメントに関する法律

セクシャルハラスメント: 男女雇用機会均等法

マタニティハラスメント: 男女雇用機会均等法

育児ハラスメント: 育児・介護休業法

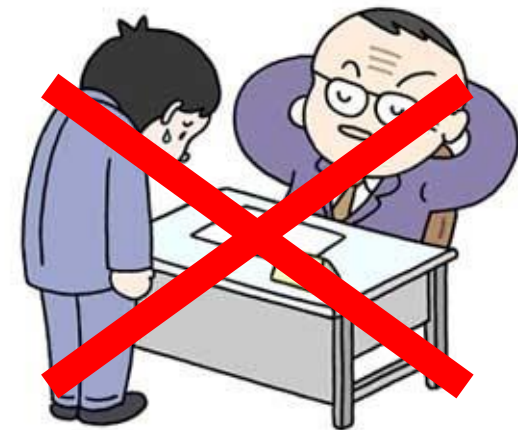


パワーハラスメント: 労働施策総合推進法

新しく追加！



①パワハラが定義が整理され、②事業主に求められる  
パワハラを防止するための措置義務が発生



# ハラスメント対策の必要性



## ◆セクシャルハラスメント

職場において行われる性的な言動に対するその雇用する労働者の対応により当該労働者が労働条件について不利益を受けたり、性的な言動により当該労働者の就業環境が害されることがないように防止措置を講じること

## ◆マタニティハラスメント

上司・同僚からの妊娠・出産等に関する言動により妊娠・出産等をした当該女性労働者の就業環境が害されることがないように防止措置を講じること

## ◆育児ハラスメント

上司・同僚からの育児・介護休業等に関する言動により当該労働者の就業環境が害されることがないように防止措置を講じること

# ハラスメント対策の必要性

企業にも職場環境配慮義務があるため、パワハラを含む各種ハラスメントを防止するための環境を整え、ハラスメント事案が発生した際には速やかに対処する必要があります。

また法改正がおこなわれた事実によってパワハラに対する社会の目がいっそう厳しくなっています。パワハラの行為者およびそれを放置する企業のリスクは高まっていると認識すべきでしょう。





# パワハラ防止法とは

## パワハラ防止法の施行の背景

### パワーハラスメントの発生状況

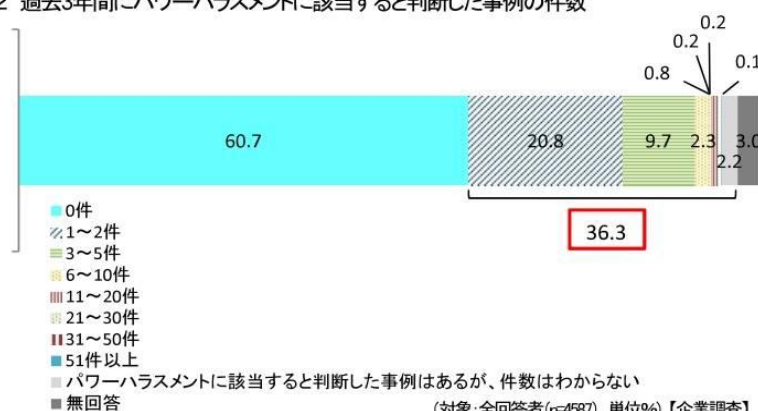
- 従業員向けの相談窓口で従業員から相談の多いテーマは、パワーハラスメント（32.4%）が最も多い。
- 過去3年間に1件以上パワーハラスメントに該当する相談を受けたと回答した企業は、36.3%。
- 過去3年間にパワーハラスメントを受けたことがあると回答した従業員は、32.5%。

図1 従業員から相談の多いテーマ(上位2項目)(複数回答)



(対象: 相談窓口を設置している企業 (n=3365)、単位%)【企業調査】

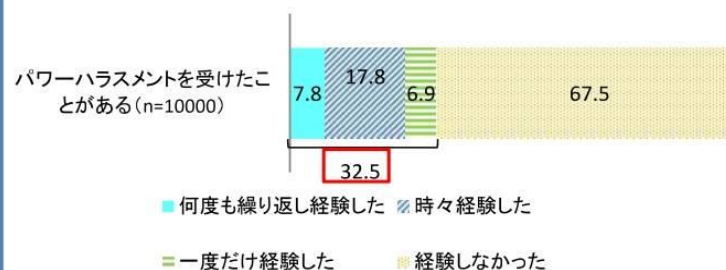
図2 過去3年間にパワーハラスメントに該当すると判断した事例の件数



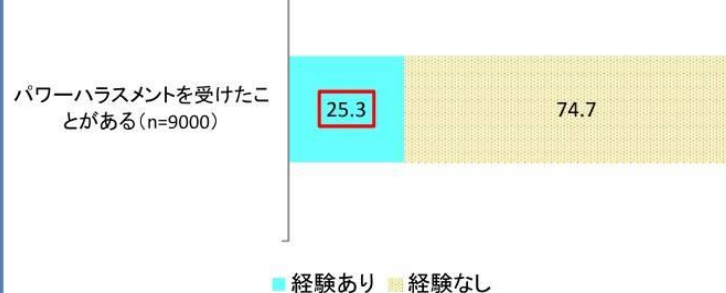
(対象: 全回答者 (n=4587)、単位%)【企業調査】

図3 過去3年間のパワーハラスメントの経験

【平成28年度実態調査】



【平成24年度実態調査】



(対象: 全回答者、単位%)【従業員調査】

# パワハラ防止法とは

## パワハラ防止法で定義される3つの要件

職場において行われる

- 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であり、

①～③の要素をすべて満たすもの

職場のパワハラの代表的な言動の6類型について、類型ごとにパワハラに該当すると考えられる例、または該当しないと考えられる例が、厚生労働者の指針で示されました。



# パワハラ防止法とは



「職場」とは…通常の職場(オフィス等)のほか、出張先や移動中の車内、実質的な業務の延長と考えられる飲み会等も該当します。



広義での意味での「職場」が該当する

「対象労働者」とは…正社員、パートタイム、有期雇用など、雇用するすべての労働者のほか、受け入れている派遣労働者も含まれます。



全ての労働者が対象

# パワハラ防止法で定義される3つの要件



## パワハラの定義

### ①優越的な関係を背景とした言動とは

行為者に対して、抵抗または拒絶できない関係を背景に行われる言動のこと

### 例えば

\* 職場の上司による言動

\* 同僚や部下による言動で、以下に該当する場合

- ・業務上必要な知識や豊富な経験を有しており、協力を得なければ業務を円滑に遂行することが困難な場合
- ・集団による行為で抵抗・拒絶することが困難な場合

# パワハラ防止法で定義される3つの要件



## ②業務上必要かつ相当な範囲を超えたものとは

社会通念に照らし、業務上の必要性が明らかにない言動または、その態様が相当ではないもの

### 次の要素を総合的に考慮する

- ・言動の目的
- ・言動が行われた経緯や状況（言動を受けた者の問題行動の有無や内容・程度を含む）
- ・業種・業態、業務の内容・性質
- ・言動の様態・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

# パワハラ防止法で定義される3つの要件



## ③労働者の就業環境が害されるもの

言動により労働者が身体的また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、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

### 平均的な労働者の感じ方

判断にあたっては、「平均的な労働者の感じ方」(同様の状況で同様の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があるか)を基準とする

# パワハラの定義



## 職場のパワーハラスメントの典型例

### ①身体的な攻撃

- ・殴る、足蹴り
- ・相手に物を投げつける

### ②精神的な攻撃

- ・人格を否定するような言動を行う(相手の性的指向・性自認に関する侮辱的な言動を含む)
- ・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し行う
- ・他の人の前で、大声で威圧的な叱責を繰り返し行う
- ・相手の能力を否定し、罵倒するような内容のメール等を、相手を含む複数の人に送信する

#### ＜該当しないと考えられる例＞

- ・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
- ・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



# パワハラの定義



## 職場のパワーハラスメントの典型例

### ③人間関係からの切り離し

- ・自分の意に沿わない労働者に対し、仕事を外し、長時間にわたり別室に隔離したり、自宅研修させたりする
- ・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

#### ＜該当しないと考えられる例＞

- ・新規に採用した労働者を育成するために短期集中的に別室で研修等の教育を実施する
- ・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



# パワハラの定義



## 職場のパワーハラスメントの典型例

### ④過大な要求

- ・長時間にわたる、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
- ・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務目標を課し、達成できなかったことに対し、厳しく叱責する
- ・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

#### ＜該当しないと考えられる例＞

- ・労働者を育成するために現状より少し高いレベルの業務を任せる
- ・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

# パワハラの定義



## 職場のパワーハラスメントの典型例

### ⑤過小な要求

- ・管理職である労働者を退職させるため、だれでも遂行可能な業務を行わせる
- ・気に入らない労働者に対して嫌がらせのために仕事を与えない

#### ＜該当しないと考えられる例＞

- ・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

### ⑥個の侵害

- ・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
- ・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、本人の了解を得ずに他の人に暴露する

#### ＜該当しないと考えられる例＞

- 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
- ②本人の了解を得て、機微な個人情報(先記)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

# 事業主に求められる措置義務

## 事業主に求められる措置義務


事業主は、職場のパワハラを防止するため、次の10項目の雇用管理上の措置を必ず講じなければなりません(令和2年6月1日施行)。

- ①事業主の方針の明確化
- ②就業規則等の規定整備
- ③相談窓口の設置
- ④相談窓口担当者による適切な対応を行う体制整備
- ⑤事実関係の迅速かつ正確な確認
- ⑥被害者に対する配慮の措置
- ⑦行為者に対する適正な措置
- ⑧再発防止に向けた措置
- ⑨相談者・行為者等のプライバシー保護に必要な措置
- ⑩相談したこと等を理由として不利益な扱いをされない旨の規定整備

\* ①～③及び⑨⑩は、労働者への周知・啓発が必要です。



# 事業主に求められる措置義務



## 事業主に求められる措置義務

### ①事業主の方針の明確化

職場におけるパワーハラスメントの内容及びパワーハラスメント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。

パワハラ防止は、全従業員が取り組むべき重要な課題であることをトップが発信します。


#### ■メッセージの発信の方法

パワハラの内容や発生する原因等とともに、従業員に周知・啓発することが考えられます。

#### ■メッセージの発信の頻度

一度発信して終わりではなく、定期的(年2回程度)に発信することが重要です。


# 事業主に求められる措置義務



## メッセージの要素

- ☐ パワハラは重要な問題である
- ☐ パワハラ行為は許さない
- ☐ パワハラ行為は見過ごさない
- ☐ パワハラ行為をしない
- ☐ パワハラ行為をさせない(放置しない)
- ☐ 会社としてパワハラ対策に取り組む
- ☐ トップ自らパワハラ対策に取り組む
- ☐ 今年度、重点的にパワハラ対策に取り組む
- ☐ 従業員の意識向上を高める
- ☐ パワハラがあったら相談をしてほしい
- ☐ 相談者等に不利益な取り扱いをしない
- ☐ 相談者等のプライバシーは守る
- ☐ 人権等を尊重する

# 事業主に求められる措置義務



## 事業主に求められる措置義務

### ②就業規則等の規定整備

職場におけるパワーハラスメントの行為者について、厳正に対処する旨の方針及び対処の内容を就業規則等の文書に規定し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること

就業規則等の文書で、パワハラ行為者は厳正に処分する方針や処分内容などを規定します。相談者に対する不利益取扱いの禁止も明確に規定します。  
労使で一体的に取り組むを進めるために、労働協約・労使協定などでルールを定めるのも効果的です。


#### ■就業規則等の規定例

(職場のパワーハラスメントの禁止)

第〇〇条 職務上の地位や人間関係などの職場内の優越的な関係に基づいて、業務の適正な範囲を超える言動により、他の労働者に精神的・身体的な苦痛を与えたり、就業環境を害するようなことをしてはならない。

\* 懲戒規定と連動させて、違反した場合はその情状に応じて懲戒処分の対象となるようにします。

# 事業主に求められる措置義務



## 事業主に求められる措置義務

### ③相談窓口の設置

相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること


### ④相談窓口担当者による適切な対応を行う体制整備

#### ■社内に相談窓口を設置する

#### 1) 相談担当者の選任

- ・相談担当者を選任し、明示する
- ・相談担当者はハラスメントや人権問題に関する理解があり、中立的な立場で相談を受け、解決に向けて取り組むことができる人材が望ましい。
- ・男女含めた複数の担当者を選任するとさらに良い
- ・相談担当者に対しては研修等を受講させ、十分な対応スキルを身につけさせる

# 事業主に求められる措置義務



## 事業主に求められる措置義務

### 2) 相談窓口の環境整備と周知

- ・相談者のプライバシーが確保できる部屋を準備する
- ・相談方法は面談に限定せず、電話や手紙、電子メール等でも受け付ける体制にする
- ・相談窓口の対応をマニュアル等で明確化しておく

### ■外部に相談対応を設置(委託)する


相談窓口代行を専門とする企業、弁護士や社会保険労務士などの専門家に委託します。

#### <外部機関に委託するメリット>

- ・相談担当者の選任や研修等の実施は不要  
(外部機関から通報を受ける担当者を置く必要あり)
- ・従業員は社内に知られず相談できるので、社内の相談窓口に比べて相談しやすい
- ・相談対応後の事実確認を受託する外部機関もある



# 事業主に求められる措置義務




## 事業主に求められる措置義務

### 主な周知・啓発方法

- ポスター、案内板等の社内掲示
- 社内ホームページ、電子メール等による周知
- 社内報やパンフレット、回覧等の配布
- 研修や講習等の実施
- 就業規則等の文書に規定することによる周知

# 事業主に求められる措置義務



## 事業主に求められる措置義務

### ⑤事実関係の迅速かつ正確な確認

事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること

相談者が事実確認を行うことに了承した場合は、パワハラの行為者及び行為を目撃したと思われる従業員など(第三者)に対して事実関係の調査を行います

#### ■行為者に対する事実確認

- ・中立的な立場で話を聴くようにします。
- ・相談者の認識に誤解がある場合でも、報復は厳禁であることを伝えます。

相談者と行為者の意見・見解が一致しない場合は、第三者に事実確認を行います。

#### ■第三者に対する事実確認

第三者に話を聞くと話が外部に漏れやすくなるので、できるだけ事実確認を行う人数を限定し、守秘義務について説明して理解を求めます。

# 事業主に求められる措置義務

## 事業主に求められる措置義務

### ⑥被害者に対する配慮の措置

職場におけるパワーハラスメントが生じた事実が確認できた場合においては、速やかに被害者に対する配慮の措置を適正に行うこと

事実確認によって判明した事実の内容・状況に応じて、被害者に対する配慮のための措置を行います。

被害者に対する配慮のための措置例

- 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
- 被害者のメンタルヘルス不調への対応



# 事業主に求められる措置義務

## 事業主に求められる措置義務

### ⑦行為者に対する適正な措置

職場におけるパワーハラスメント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

事実確認によって判明した事実の内容・状況に応じて、行為者に対する措置を行います。

#### 行為者に対する措置例

- 行為者への注意・指導
- 行為者から被害者への謝罪
- 行為者と被害者の間の関係改善に向けての援助
- 行為者と被害者を引き離すための配置転換
- 就業規則等に基づく懲戒処分



# 事業主に求められる措置義務

## 事業主に求められる措置義務

### ⑧再発防止に向けた措置

改めて職場におけるパワーハラスメント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

事実確認によってパワハラ的事实が確認できなかった場合も同様に取り組みます。再発防止は予防策と表裏一体であり、予防策を着実に取り組むことが再発防止にもつながります。

#### 再発防止に向けた措置例

- パワハラを行ってはならない旨の方針及び行為者を厳正に対処する旨の方針について、改めて発信する
- 行為者に対して再発防止研修を実施する
- 従業員全体に対してパワハラに関する意識啓発のための研修等を実施する
- 事案を検証して、新たな防止策を検討する
- 職場環境の改善を図る

\* パワハラが発生する要因には、職場内のコミュニケーションの希薄化、長時間労働の恒久化などが考えられるため、こうした職場環境の改善を図ることが再発防止につながります。

# 事業主に求められる措置義務

## 事業主に求められる措置義務

### ⑨相談者・行為者等のプライバシー保護に必要な措置

職場のパワーハラスメントに関する相談者や行為者等の情報はプライバシーに属するものであることから、相談対応または事後の対応にあたっては、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

#### プライバシーを保護するための措置例

- 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、マニュアルに基づき相談対応等を行う
- 相談担当者に対し、相談者・行為者等のプライバシーの保護のための必要な研修を行う
- 相談窓口において相談者・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について、周知する。

\* 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ます。

# 事業主に求められる措置義務

## 事業主に求められる措置義務

### ⑩相談したこと等を理由として不利益な取り扱いをされない旨の規定整備

職場におけるパワーハラスメントに関して相談したこと等を理由として、解雇その他不利益な取り扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること

不利益取り扱いが禁止される行為

- 相談窓口等に相談したこと
- 事実関係の確認などで事業主に協力したこと
- 都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求め、もしくは調停の申請を行ったことまたは調停の出頭の求めに応じたこと

就業規則等の文書で、相談者等に対する不利益取り扱いの禁止を明確に規定します。

### ■就業規則等の規定例

(不利益取り扱いの禁止)

第□□条 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、又は苦情を申し出たこと等を理由として、その者が不利益を被るような対応をしてはならない。

# パワーハラスメント予防・解決の取り組み

---

職場のパワハラを予防し、または発生したパワハラを解決につなげるには、パワハラ防止法の措置義務を踏まえ、次の**7つの取り組み**が効果的です。





# パワーハラスメント予防・解決の取り組み



## パワーハラスメント予防・解決の取り組み

### 予防するため

#### ①トップのメッセージ

企業のトップがパワハラを職場からなくすことを明確に示します。

#### ②ルールを決める

就業規則等の文書でパワハラの行為者は厳正に処分する方針や処分内容などを規定します。

#### ③実態を把握する

従業員に対するアンケートを実施するなどの方法が考えられます。

#### ④教育する

従業員に対し、研修等を実施します。

#### ⑤周知する

企業の方針や取り組みについて周知・啓発を行います。

# パワーハラスメント予防・解決の取り組み

---

## パワーハラスメント予防・解決の取り組み

### 解決するため

#### ⑥相談や解決の場を設置する

企業内部または外部に相談窓口を設置し、職場の対応責任者を決めます。外部の専門家（弁護士、社会保険労務士等）と連携して取り組むことも有効です。

#### ⑦再発防止のための取り組みを行う

行為者に対する再発防止研修の実施など、再発防止（予防）に向けた取り組みを行います。

# パワーハラスメント予防・解決の取り組み

## ◆実態を把握する

従業員に対するアンケート調査は、パワハラの有無や従業員の意識の把握とともに、働きやすい職場環境づくりについて考える機会にもなります。

### アンケート調査の留意点

- ・より正確な実態把握や回収率向上の観点から、匿名で実施することが効果的です。
- ・アンケートとあわせて相談窓口を紹介します。
- ・調査方法として、紙や電子ファイルのほか、インターネット上で実施するしくみもあります。

**\* アンケートでパワハラが発生していることが判明した場合は、原因を究明し、再発防止に向けた措置を参考に職場環境の改善に取り組みます。**

# パワーハラスメント予防・解決の取り組み

## ◆実態を把握する

### アンケート調査項目例(事前調査)

#### <回答者の属性に関する質問>

- Q1 勤続年数
- Q2-1 役職
- Q2-2 管理している従業員数

#### <職場の人間関係に関する質問>

- Q3 職場の人間関係の評価

#### <パワーハラスメントに関する経験>

- Q4 過去3年間にパワハラを受けたと感じた経験
- Q5 パワハラのタイプ(6類型)
- Q6 パワハラの具体的な内容
- Q7 行為者とあなたの関係
- Q8 パワハラを受けた後の行動
- Q9 過去3年間にパワハラを見たり、相談を受けた経験
- Q10 見たり相談を受けたパワハラのタイプ(6類型)
- Q11 見たり相談を受けたパワハラの具体的な内容
- Q12 見たり相談を受けたパワハラの行為者と被害者の関係
- Q13 パワハラを見たり、相談を受けた後の行動
- Q14 過去3年間にパワハラをしたと感じた経験

# パワーハラスメント予防・解決の取り組み

## ◆実態を把握する

### <管理職の意識、行動>

Q15 過去3年間に部下にしたことのある行為

Q16 パワハラに関して普段から気を付けていること

### <会社のパワハラに対する取り組み>

Q17 会社のパワハラへの取り組み状況(個別評価)

- ・パワハラをしてはいけない行為とし、働きやすい職場環境づくりに努めているか
- ・パワハラに関する相談先を知っているか
- ・パワハラに関して、安心して相談できる状況になっているか
- ・パワハラに関する相談を受けた後、相談窓口はパワハラの有無について調査を行っているか
- ・パワハラ行為を確認した際に、行為者に対し適正に対処していると思うか
- ・パワハラ行為を確認した際に、被害者に対し適正に対処していると思うか
- ・経営者・管理職は、パワハラに該当する行為をしないよう意識しているか
- ・同僚は、パワハラに対する近い、認識がしっかりしているか

Q18 会社のパワハラへの取り組み状況(全体評価)

Q19-1 会社のパワハラ対策の各種取り組みに対する認知

Q19-2 パワハラ対策の取り組みの効果

Q20 会社がパワハラ対策に取り組むことの必要性

Q21 Q20の回答理由

Q22 会社が実施した方がよいと思うパワハラ対策の取り組み

**Q23 会社への要望**

# パワーハラスメント予防・解決の取り組み



## ◆教育をする

従業員に対する教育は、可能な限り全員が受講し、定期的を実施することが重要です。また、管理監督者向けと一般従業員向けに対象を区分して行うと効果的です。研修は「あかるい職場応援団」(下記)でオンライン研修講座などを利用できます。

**「あかるい職場応援団」**

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>

# パワーハラスメント予防・解決の取り組み

---

## 今求められること

職場のパワーハラスメントにおいて、相談対応にあたっては、職場におけるパワハラに該当するかどうか判断が微妙なものも含めて、幅広く対応することが必要です。



# ハラスメントの全体像の理解



ご清聴ありがとうございました。