

働きやすい環境
明るい職場を目指して

No Harassment !

<今日、お話ししたいこと>

1 ハラスメントとは

- 2 パワーハラスメント (パワハラ)
- 3 セクシュアルハラスメント (セクハラ)
- 4 SOGIハラスメント (ソジハラ)
- 5 カスタマーハラスメント (カスハラ)
- 5 ハラスメントを防ぐ！

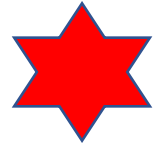
ハラスメントの種類

〇〇ハラスメント（〇ハラ）
いくつぐらい浮かびますか？

数十種類？

ハラスメントの種類

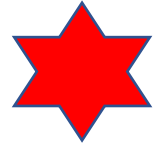
No.4



パ ワー

ケ ア

ワクチン



セクシャル

アカデミック

アルコール

マタニティ

テクノロジー

スモーク

パタニティ

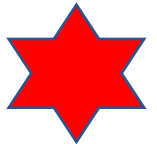
ジェンダー

エイジ

モラル

就活オワレ

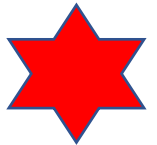
コロナ



SOGI

時間短縮

レイシャル



カスタマー

逆パワー

スメル

リモート

等々

ハラスメントとは？

行為者の言動により相手が
不愉快な感情を抱けば
ハラスメントの可能性あり



言葉・行動など

嫌・不愉快など

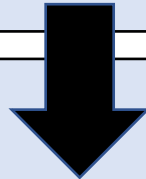


ある自治体で開かれた報告会にて、

市長

「挨拶とスカートは短い方がいい」

「**場を和ませる**ためのものであり、不適切発言ではない」



批判を受けて謝罪する展開に
「不適切発言であり、**ハラメント**にあたる発言だった」



議会が辞職勧告決議案を提出
賛成多数で可決

「酒と**女**は二号まで」

「**女房**と畳は新しいほうがいい」

なぜ起きる？ハラスメント

No.7

個人の問題？

無知
無自覚
意識の違い



職場の風土
職場環境
無理な目標
(達成・人手不足・
指導不足など)

職場の問題？

<今日、お話したいこと>

1 ハラスメントとは

2 パワーハラスメント（パワハラ）

3 セクシュアルハラスメント（セクハラ）

4 SOGIハラスメント（ソジハラ）

5 カスタマーハラスメント（カスハラ）

6 ハラスメントを防ぐ！

パワハラ事例 ①

No.9

〇〇消防本部 課長補佐級50代の男性消防司令

部下の食事のおかずに大量の七味唐辛子をかけるパワハラ行為をした。

パワハラ

不適切な行為への指導を受けた後…

「俺は一生パワハラと言われる」などの発言

減給10分の1、
3か月の懲戒処分

モラハラ

「反省している」

パワハラ事例 ②

No.10

某自治体の子育て支援などを管轄する「子ども家庭部」の女性職員（52）が、上司に対し**非常中傷**するメッセージを送ったとして、**懲戒免職**処分。

- ・ 休日を含め一日に数件から50件ほどのメッセージ。
- ・ 午後11時に送られてくることも。
- ・ 2年余りで合計124日欠勤、6時間の遅刻も。

ばか

あなたのもとで働くつもりはない

低能

逆パワハラ

「上司のもとで勤務したくなかったので休んだ」

「上司との関係がうまくいかず、上司を不快にさせたかった」

過去3年間にハラスメントを受けた経験

令和5年度厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査報告書」より

過去3年間に**パワハラ**を一度以上経験した割合



- 令和2年度報告書では31.4%で、12.1ポイントの減少。
- 男女での大きな違いはない。
- 業種別では、「建設業」が最も高く26.8%、で、「複合サービス業」22.5%、「教育、学習支援業」20.6%と続く。

- 第30条の2 事業主は、職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその雇用する労働者の就業環境が害されることのないよう、当該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なければならない。
- 2 事業主は、労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

パワーハラスメント
の定義

- ①優越的な関係を背景とした言動
- ②業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動
- ③労働者の就業環境を害すること

パワーハラスメントの定義

No.13

①優越的な関係を背景とした言動

= 職場での地位や優位性を利用して行われる言動

上司から部下へ 先輩から後輩へ 同僚間 部下から上司へ

②業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動

- 業務上明らかに必要性がない
- 業務の目的を大きく逸脱している
- 業務を遂行する手段として不適當である
- 当該行為の回数や行為者の人数など、その態様や手段が社会通念上許容される範囲を超えている

③労働者の就業環境を害すること

- 身体的な苦痛がある
- 精神的な苦痛を感じる、不快である、恐怖感がある
- 就業意欲が低下している

代表的な言動の類型

1 身体的攻撃

2 精神的攻撃

3 人間関係からの切り離し

4 過大な要求

5 過小な要求

6 プライベートに過剰な干渉



代表的な言動の類型

①身体的攻撃

(例)

- ・腕をつかむ
- ・襟首をつかむ
- ・服を強く引っ張る
- ・頭をたたく
- ・唾を掛ける
- ・お茶をかける
- ・物を投げつける

②精神的攻撃

(例)

- ・「給料泥棒」
- ・「役立たず」
- ・大勢の前で叱責する
- ・長時間にわたる厳しい叱責
- ・怒鳴る
- ・放置する
- ・威嚇する

代表的な言動の類型

③人間関係からの 切り離し

(例)

- ・挨拶に返事をしない
- ・集団で無視をする
- ・仲間はずれにする
- ・長期間別室に隔離する
- ・仕事から外す
- ・長期間の自宅研修

④過大な要求

(例)

- ・終業時刻間際に本日締め切りの膨大な仕事を押し付ける
- ・仕事を十分に覚えきれていない新入社員にベテランと同レベルの仕事を押し付ける
- ・仕事のミスに対して大量の反省文を書かせる
- ・私的な雑用の処理

代表的な言動の類型

⑤過小な要求

(例)

- ・「仕事をするな」と言い放置する
- ・諸規程類を書き写させる
- ・理由もなく自宅待機を命じる
- ・管理職を受付窓口業務に配置転換する

⑥プライベートに過剰な干渉

(例)

- ・有休の取得理由をしつこく聞く
- ・休みの日の過ごし方を聞く
- ・交際関係に口を出す
- ・SNS上のつながりを求める
- ・個人的な趣味に口を出す
- ・性的指向・性自認、病歴の暴露
- ・不妊治療等の暴露

パワーハラスメントの予防策

- ✓ 感情的な対応をしない
- ✓ 仕事に絞った話をする
- ✓ 相手の話（言い分・理由）を聞く
- ✓ 自分の常識を疑う
（アンコンシャスバイアスでは？）
- ✓ 短時間で注意する

<今日、お話したいこと>

- 1 ハラスメントとは
- 2 パワーハラスメント (パワハラ)
- 3 セクシュアルハラスメント (セクハラ)
- 4 SOGIハラスメント (ソジハラ)
- 5 カスタマーハラスメント (カスハラ)
- 6 ハラスメントを防ぐ！

「コミュニケーションの延長で無意識だった」

某県警の男性（50代）が、女性職員に対しセクハラ行為をしていたとして処分。男性は、警察署の中で面識のある女性職員に対し、勤務中に複数回にわたって服の上から腕に触れるセクハラ行為。女性職員が別の職員に相談したことから発覚。

セクハラ

「嫌な思いをさせてしまった」

「セクハラ行為に関する問題意識に欠けていた」

「わいせつ目的や性的欲求を満たすためではなかった」

セクハラ事例 ②

No.21

某省庁の40代男性

部署の懇親会で別会場に移動中、部下の女性職員に同意がない中で抱き寄せ、複数回キスをするなどのわいせつ行為を行った。

セクハラ

教育の徹底

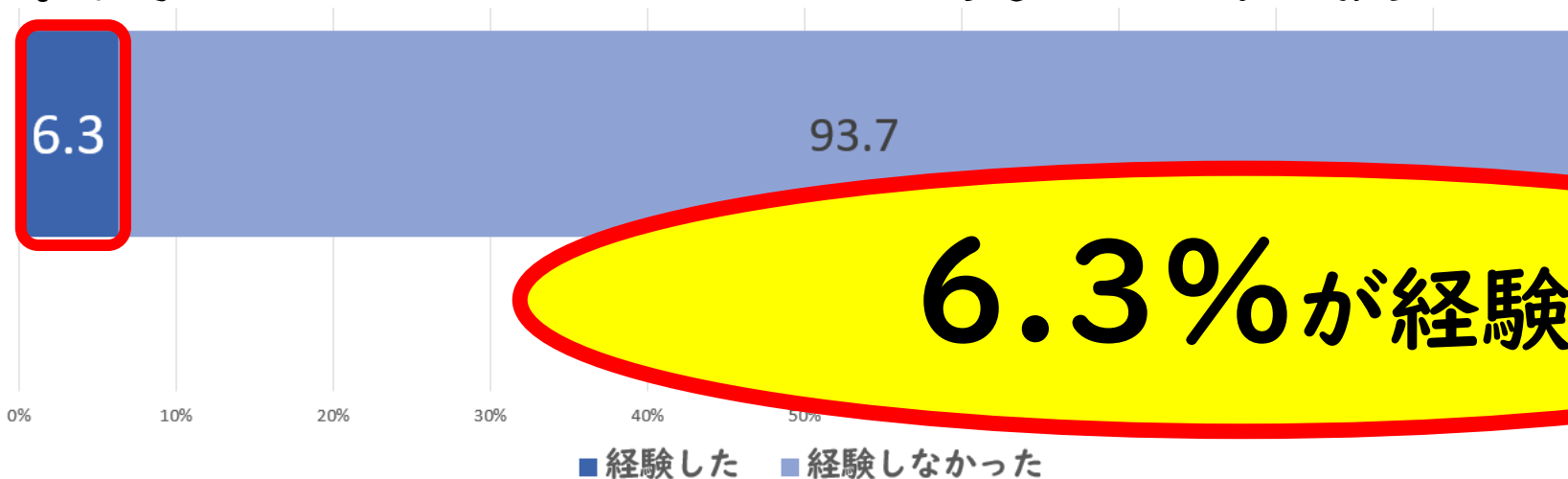
女性職員が別の上司に相談

停職8か月の懲戒処分

過去3年間にハラスメントを受けた経験

令和5年度厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査報告書」より

過去3年間にセクハラを一度以上経験した割合



- 男女別では、女性（8.9%）の方が男性（3.9%）よりも高い。
- 業種別では、「電気・ガス・熱供給・水道業」（12.3%）が最も割合が高く、「複合サービス業」（11.3%）、「宿泊業、飲食サービス業」（10.3%）と続く。

「雇用の分野における男女の均等な機会及び優遇の確保等に関する法律」（男女雇用機会均等法）の改正

（平成29年1月施行）

（職場における性的な言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置）

第11条第1項 事業主は、**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その労働条件につき不利益を受け、又は当該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**のないよう、当該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なければならない。

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であれば、「職場」に含まれる。勤務時間外の「懇親の場」、社員寮や通勤中であっても、**実質上職務の延長と考えられるものは「職場」に該当する**が、その判断に当たっては、職務との関連性、参加者、参加や対応が強制的か任意かといったことを考慮して個別に行う必要がある。（厚生労働省）

・出張先 ・取引先の事務所 ・打合せの飲食店 ・顧客の自宅 ・営業車中 など

労働者とは…

正規雇用労働者にみならず、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、**事業主が雇用する全ての労働者**。派遣労働者も同様。（厚生労働省）

セクシャルハラスメントの対象

男性から女性だけではない！

- ・ 男性から女性へ
- ・ 女性から男性へ
- ・ 同性同士で（男性→男性 女性→女性）
- ・ LGBTQへ（SOGIハラ）
- ・ 就職内定者へ（OB訪問）
- ・ 他社の労働者（取引相手）へ

セクシャルハラスメントの種類

対価型

職場内での性的な言動に対して、拒否や抵抗などをしたことで降格や減給など、労働条件上の不利益を与える

<具体例>

- 上司から性的関係を含めた交際を求められ、拒否したら仕事上の嫌がらせを受けた。
- 同僚の男性から交際を求められ、断ってから仕事上の嫌がらせをされている。

環境型

就業環境が悪くなって労働者の能力が発揮できなくなる

<具体例>

●視覚型

ヌードポスターを貼る 雑誌の卑猥な写真を見せる 身体を執拗に眺め回す

●発言型

職場の男性たちが性的な会話をする 女性社員に性的なからかいをする 不倫の噂を立てられる

「男の子・女の子・僕・坊や・お嬢さん・おじさん・おばさん」

「まだ結婚しないの?」「相変わらず色気がないな」

「だから女はだめなんだ」「男(女)のくせに」

●身体接触型

上司が肩や髪の毛などを触る

書類を持っていくたびに手を触られる

性的な言動とは…

No.27

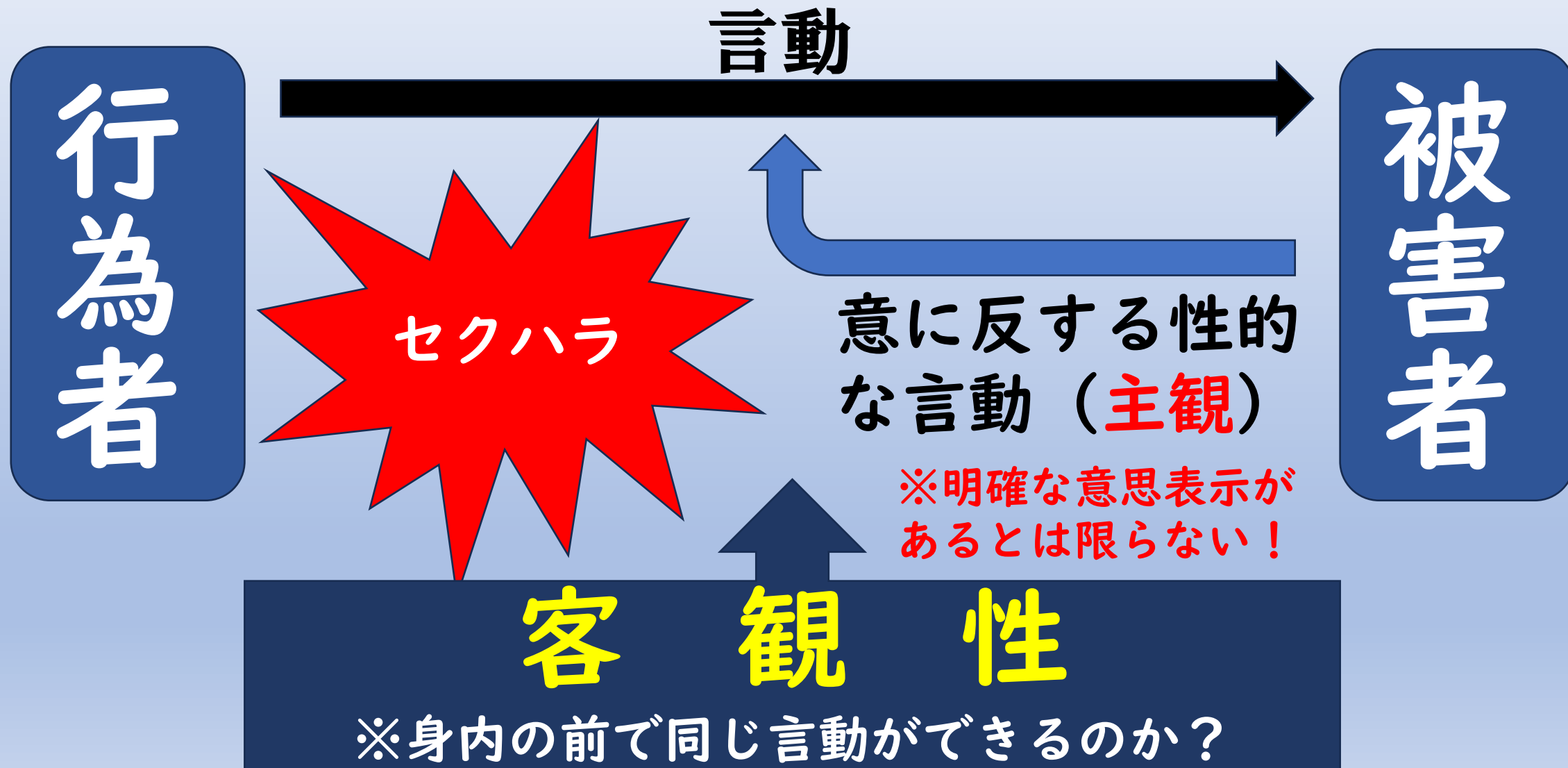
発言

- ☐ スリーサイズを聞く
- ☐ 自分の性体験を話す
- ☐ ホステス(キャバクラ)の話をする
- ☐ 卑猥な言葉を言う(言わせる)
- ☐ 彼氏・彼女について聞く
- ☐ 「結婚しないの？」
- ☐ 「早く子どもをつくれ！」
- ☐ 「女性は職場の花」
- ☐ 「女らしくしろ！」「男らしくしろ！」
- ☐ グループで下ネタで盛り上がる

行動

- ☐ 身体をじっと見る
- ☐ 太ももを触る
- ☐ 手や髪に触る
- ☐ 顔を近づけて話す
- ☐ 肩を抱き寄せる
- ☐ 肩に手を置く
- ☐ 宴会で隣の席に座らせる
- ☐ お酌を強要する
- ☐ デュエット・チークダンスを強要する
- ☐ 執拗に電話をかける
- ☐ 水着姿のカレンダーを置く

意に反する性的な言動



セクシャルハラスメントが起こる要因

性的な固定観念の押し付け 「女のくせに」「女だから」「男らしく」

職場へ性的関心の持ち込み 職場は「公の場所」

プライバシーへの過干渉 当人同士の間人間関係に大きく左右

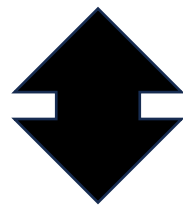
性的言動に対する意識差 大きな個人差

企業の雇用管理の在り方 (脱) 男性中心の発想

セクシャルハラスメント予防策

加害者にならないために 知る→意識→行動

加害者にならないために 二人だけを避ける



被害者にならないために 伝える、相談する

被害者を出さないために 職員配置、注意、相談窓口

<今日、お話ししたいこと>

- 1 ハラスメントとは
- 2 パワーハラスメント (パワハラ)
- 3 セクシュアルハラスメント (セクハラ)
- 4 **SOGIハラスメント (ソジハラ)**
- 5 カスタマーハラスメント (カスハラ)
- 6 ハラスメントを防ぐ！

性を構成する4つの要素

SOGI

LGB T

Sex Characteristics

身体の性

体つきなどの生物学的な性別

Sexual Orientation

性的指向

恋愛感情が向いている性別

Gender Identity

性自認

自分が認識している性別

Gender Expression

性表現

言葉遣いや服装など見た目

SOGIE

SOGIESC (ソジエスク)

※性の多様性を表す言葉として、人権や健康に関する国際諸機関が推奨！

L

レズビアン

Lesbian

女性を好きな女性

G

ゲイ

Gay

男性を好きな男性

B

バイセクシャル

Bisexual

男女両方が恋愛対象になる人

T

トランスジェンダー

Transgender

生物学的・身体的な性、
出生時の戸籍の性と性
自認が一致しない人

性的指向

性自認

LGBTQに対する地方自治体や国の対応

同性同士のカップルを婚姻に相当する関係と自治体が認め、証明書を発行する制度

2015年11月 渋谷区と世田谷区が**パートナーシップ制度**を施行

2021年3月 札幌地裁 同性婚を認めないことを違憲と判断

2022年6月 大阪地裁 同性婚を認めていない民法と戸籍法を合憲と判断

2023年6月 **LGBT理解増進法**を施行

2024年4月現在 446の自治体がパートナーシップ制度を導入

・愛媛県では今治市・大洲市・内子町

松山市 ファミリーシップ制度導入へ

LGBTQに対するハラスメントに関する法令は？

- SOGIハラを規制する法律は現在ない
- 厚生労働省
「事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置に関する指針（セクハラ防止指針）」
 - ー職場におけるセクシュアルハラスメントには、同性に対するものも含まれるものである。また、被害を受けた者の**性的指向**又は**性自認**にかかわらず、当該者に対する職場におけるセクシュアルハラスメントも、本指針の対象となるものであるー

LGBTQに対するハラスメントの具体例

差別的な言動・呼称

「ホモ」「レズ」「オカマ」「オトコ女」「変態」「気持ち悪い」

結婚をすべきであるという規範を押し付ける言動

「まだ独身?」「結婚してこそ一人前」「出産経験で女性は成長する」

望まない性での勤務体制を強制

女性用ユニフォームの着用を強制する
使用するトイレへの配慮がない

不当な異動や解雇

男のくせに化粧をしているのが不快なので異動させる

プライバシーへの介入

同性パートナーとの性生活を聞く
アウティング

LGBTQに対するハラスメントの裁判例

<2019年 大阪地裁>

看護助手の女性は**生物学的には男性**であったが、幼い頃より**性自認は女性**であったことから、2004年に**性別を女性に変更**（性同一性障害特例法）し、2013年から大阪府内の病院で働き始めた。働き始める際に上司から同僚の前で**同意なく**男性であったことを明かされたり、同僚から「気持ち悪い」などと言われた。差別的なハラスメントにより尊厳を傷つけられたなどとして大阪地裁に提訴。

→病院側は上司らの発言を謝罪し、解決金を支払うとして和解が成立

【職場での対応】

(1) 職場での言動

SOGIは個人の尊厳に関わる事柄です。ホモネタやレズネタなど、性的指向や性自認を揶揄するような発言は、職場の雰囲気や和ませる目的であっても、絶対にしてはなりません。このような発言は**人権侵害**であり、当事者や親族などに当事者がいる職員も傷つけてしまうことになります。

当事者等が不快に思う言葉（例） ※差別的表現にもなるので注意

ホモ、レズ、おなべ、おかま、アブノーマル、あっち系、男らしく・女らしく

(2) プライバシー保護の徹底

同僚や部下などから性的指向や性自認に関する相談を受けた（**カミングアウト**）場合、本人の訴えを真摯に受け止めるとともに、本人の許可なく絶対に他人に伝える（**アウティング**）ことをしてはいけません。管理職や課内等での情報共有が必要と思われても**本人の希望を最優先し、本人の同意を得て行う**ことを徹底しなければなりません。

カミングアウト

これまで公にしていなかった自分の性的指向や性自認などを
本人が表明すること



アウティング

本人が公にしていないことを本人の許可を得ずに
他人が暴露すること

<今日、お話ししたいこと>

- 1 ハラスメントとは
- 2 パワーハラスメント (パワハラ)
- 3 セクシュアルハラスメント (セクハラ)
- 4 SOGIハラスメント (ソジハラ)
- 5 カスタマーハラスメント (カスハラ)
- 6 ハラスメントを防ぐ！

カスタマーハラスメント (カスハラ)

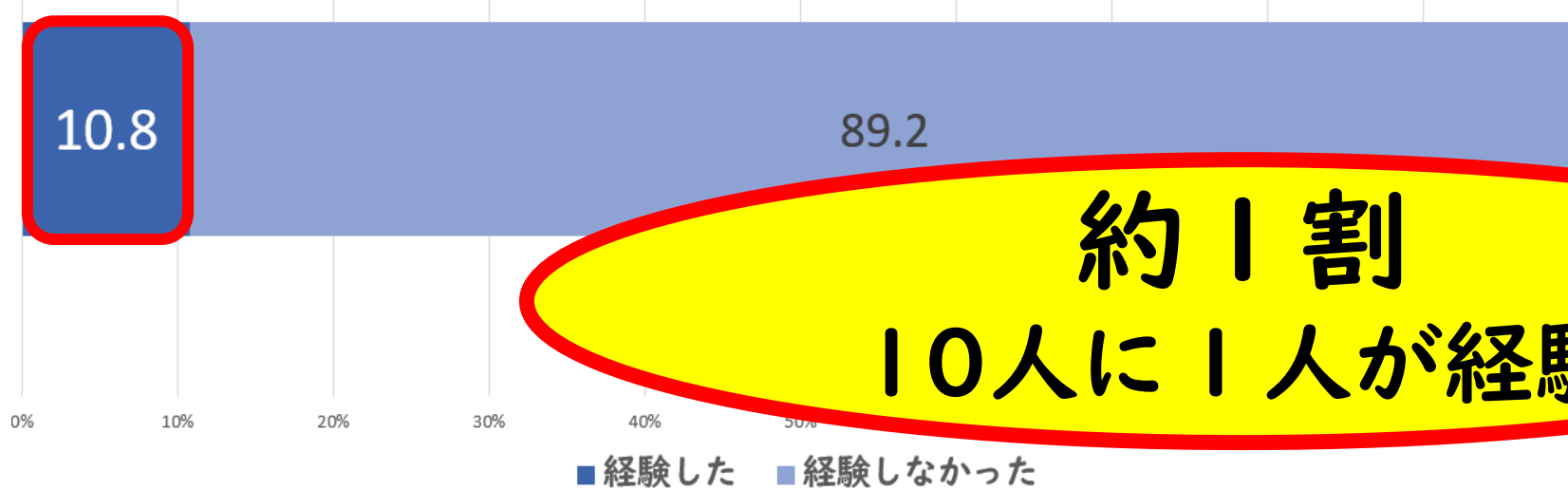
自社の労働者に対する顧客や取引先からの暴行、
不当な要求などの著しい迷惑行為

- 侮辱・暴言などの精神的な攻撃
- 威圧的な言動
- 不退去・居座りなどの拘束的な行動
- 従業員個人への攻撃
- 土下座の要求 など
→従業員・会社・顧客等への影響

過去3年間にハラスメントを受けた経験

令和5年度厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査報告書」より

過去3年間に**カスハラ**を一度以上経験した割合

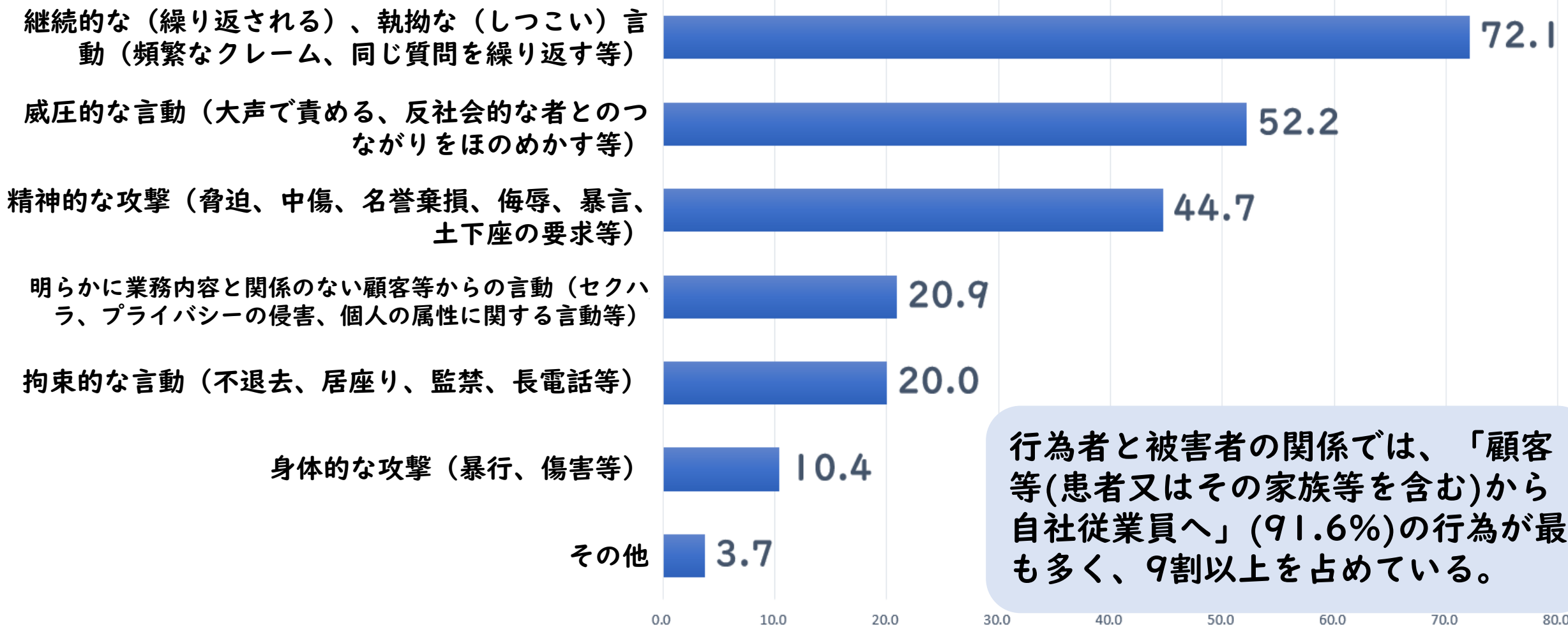


- 男性と女性に大きな差はない。
- 接客頻度が高いほど、経験した割合が高い。
- 業種別では、「生活関連サービス業、娯楽業」（16.6%）が最も高く、「卸売業、小売業」（16.0%）、「宿泊業、飲食サービス業」（16.0%）と続く。

時間拘束	・一定時間を超える長時間の拘束、居座り ・長時間の電話 ・時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為	脅 迫	・脅迫的な言動、反社会的な言動 ・物を壊す、殺すといった発言による脅し ・SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し
リピート型	・頻繁に来店し、その度にクレームを行う ・度重なる電話 ・複数部署にまたがる複数回のクレーム	正当な理由のない過度な要求	・言いがかりによる金銭要求 ・制度上対応できないことへの要求 ・備品を過度に要求する ・契約内容を超えた過剰な要求
暴 言	・大声、暴言で執拗にオペレーターを責める ・店内で大きな声をあげて秩序を乱す ・大声での恫喝、罵声、暴言を繰り返す	セクハラ	・特定の従業員へのつきまとい ・従業員へのわいせつ行為や盗撮
対応者の 揚げ足取り	・電話対応での揚げ足取り ・同じ質問を繰り返し、 対応のミスが出たところを責める ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り	権 威	・優位な立場にいることを利用した暴言、 特別扱いの要求
		SNSへの 投 稿	・インターネット上の投稿 (従業員の氏名公開)

過去3年間に顧客等から受けた著しい迷惑行為に該当すると判断した事案の具体的な内容

令和5年度厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査報告書」より



行為者と被害者の関係では、「顧客等(患者又はその家族等を含む)から自社従業員へ」(91.6%)の行為が最も多く、9割以上を占めている。

暴力、暴言、土下座の強要…



そのクレーム、やりすぎていませんか？

STOP! カスタマーハラスメント

—みなさまに気持ちよく過ごしていただくために—

カスタマーハラスメントとは？

カスタマーハラスメントとは、例えば、
・過大な要求や不当な言いがかりなど、**主要内容**等に問題があるもの
・主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、**主要方法**に問題があるものが考えられます。
暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。

意見を伝える際のポイント

意見がきちんと相手に伝わるように、従業員に意見を伝える際には、以下の点を意識してみてください。

- ①ひと呼吸、置きましょう！
- ②言いたいこと、要求したいことを明確に、そして理由を丁寧に伝えましょう！
- ③従業員の説明も聞きましょう！

暴力、暴言、土下座の強要…



そのクレーム、やりすぎていませんか？

STOP! カスタマーハラスメント

—みなさまに気持ちよく過ごしていただくために—

カスタマーハラスメントとは？

カスタマーハラスメントとは、例えば、
・過大な要求や不当な言いがかりなど、**主要内容**等に問題があるもの
・主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、**主要方法**に問題があるものが考えられます。
暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。

意見を伝える際のポイント

意見がきちんと相手に伝わるように、従業員に意見を伝える際には、以下の点を意識してみてください。

- ①ひと呼吸、置きましょう！
- ②言いたいこと、要求したいことを明確に、そして理由を丁寧に伝えましょう！
- ③従業員の説明も聞きましょう！

<今日、お話したいこと>

- 1 ハラスメントとは
- 2 パワーハラスメント (パワハラ)
- 3 セクシュアルハラスメント (セクハラ)
- 4 SOGIハラスメント (ソジハラ)
- 5 カスタマーハラスメント (カスハラ)
- 6 ハラスメントを防ぐ！

～加害者にならないために～

- 1 自分と相手の常識は異なることを認識する
若い頃の常識→今の常識
だろう→かもしれない
- 2 相手に合わせたコミュニケーションをとる
相手はどう感じたか
平等⇔公正
- 3 パワハラにならない指導
育成・改善・明確な目的・配慮

～被害者にならないために～

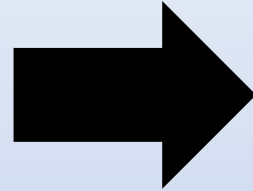
- 1 うまく断る方法を知っておく
非主張的⇔アサーティブ⇔攻撃的
- 2 相談窓口を確認しておく
- 3 「ハラスメントかも？」で記録をつける
日時・場所・状況・言動など

～周囲でハラスメントを見かけたら～

加害者へ同調する
被害者を責める
被害者の意思を確認せず通報する

そっと話しかける
話をしっかりと聴く
被害者の意向を確かめる
できるだけ早く対応する
記録をつける

予防活動



再発防止

実態把握

ガイドライン策定

周知

研修

相談（窓口設置）

個への研修

改善

ハラスメント根絶の姿勢と文化

No Harassment !

で

**働きやすい環境
明るい職場に !**