

第Ⅲ章

働きやすい職場づくり



Q こんな時どうする？ (参考ページ)

Q 上司に自分だけ毎日長時間叱られる (p43)

Q 上司にしつこく食事に誘われ、困っている (p44)

Q 妊娠の報告をしたら退職するよう言われた (p44)

Q お客様から長時間大声でどなられ土下座を求められた (p45)

Q ハラスメントの相談をしたが何も対応してくれない (p47～48)

加害者にも被害者にもなり得るハラスメント
正しく理解し、仲間とともに
ハラスメントのない職場をつくろう！

パワハラ パワーハラスメントの略。

上司から部下だけでなく、先輩・後輩間、同僚間、専門知識など、様々な優位性も含まれます。

- ①優越的な関係を背景とした
- ②業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動により
- ③職場環境を害される（「平均的な労働者の感じ方」による。身体的、精神的な苦痛を与えられる）こと

身体的な攻撃

胸ぐらをつかまれる
叩く、殴る、蹴るなどの暴行
を受ける



精神的な攻撃

長時間くり返し叱られる
「役立たず」「給料泥棒」な
どと罵倒される



人間関係からの切り離し

一人だけ別室に席を移される
あいさつしても無視される



過大な要求

達成不可能なノルマを課される
他人の仕事を押しつけられ
仕事が終わらない



過小な要求

仕事を与えられない
毎回掃除や草むしりしか命じ
られない



個人の侵害

私的なことに過度に立ち入られる
本人の了解なく私的な情報を暴露される



注意

業務上必要な指示や注意を不快に感じて、「業務の適正な範囲」内であれば、パワハラには当たりません。

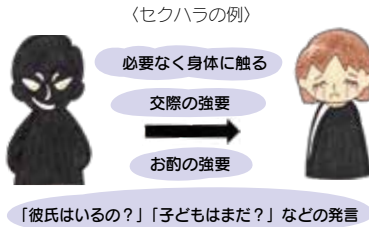
- ・遅刻を繰り返し、再三注意しても改善されない労働者を強く注意する
- ・育成のために現状よりも高いレベルの業務を任せる

などはパワハラに該当しないと考えられます。

【参考】 ハラスメントに関するポータルサイト「あかるい職場応援団」(<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>)

セクハラ セクシュアルハラスメントの略。

職場内で、不快に思うような性的言動※が行われ、それを拒否したことで、解雇や減給などの不利益な扱いを受けたり、職場環境が悪化したりすることをいいます。明確な拒否が無い場合でもセクハラになる場合があります。



セクハラは、異性からだけでなく、同性からの言動、取引先や顧客などの利害関係者からの行為も対象となります。(男女雇用機会均等法第11条)

※性的言動：①性的な関心や欲求に基づくものをいい、②性別により役割を分担すべきとする意識に基づく言動、③性的指向や性自認に関する偏見に基づく言動も含まれます。

マタハラ・パタハラ マタニティ・パタニティハラスメントの略。

ケアハラ ケアハラスメントの略。

妊娠・出産・産休・育休・介護休取得をきっかけに、異動や減給、雇止めなどの不利益な扱いをされたり、上司や同僚から嫌がらせを受けたりすることをいいます。(男女雇用機会均等法第9条第3項、第11条の3、育児・介護休業法第10条、第25条)

不利益な取扱いとは

- 例 ● 妊娠の報告をしたら、契約更新を拒否された。
● 育休から復帰したら、「正社員からパートに変更する」と言われた。



上司・同僚からの嫌がらせとは

- 例 ● 育休の申請をしたら、「就職したばかりのくせに。」と嫌みを言われた。
● 妊娠中のため軽作業に換えてもらったら、仲間外れにされた。

POINT ハラスメントの被害にあったら

- ① 相手に、自分の意思を伝える(「止めてください」「私はイヤです」等)。
- ② ハラスメントと思われる言動を記録しておく。
(いつ、どこで、どんなことがあった 等)。
- ③ 信頼できる人に相談する(社内のハラスメント相談窓口も活用)。
- ④ 社内でもどうにもならない場合は、外部の専門機関に相談する。
- ⑤ 不眠やめまいなど体調が悪い場合は、早めに医療機関を受診しよう。

カスハラ カスタマーハラスメントの略。

カスタマーハラスメントは

- ①顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う
- ②社会通念上相当な範囲を超えた言動で、
- ③労働者の就業環境が害されるもの

の3要素を満たす行為を言います。



判断する
ポイント①

顧客等の要求内容に**妥当性はあるか**

企業が提供する商品・サービスに過失等が認められるかどうか
要求の内容が、企業が提供する商品・サービスの内容と関係があるか

判断する
ポイント②

要求を実現するための**手段、態様**が**社会通念に照らして相当な範囲**かどうか

- ・商品の交換や金銭補償の要求 → **要求内容の妥当性を欠く場合はNG**
- ・大声での怒鳴り散らす、暴言を繰り返す
- ・威圧的な言動、謝罪(土下座)の要求
- ・SNSへの暴露や脅迫的な言動の書き込み
- ・長時間にわたる居座り など

**要求内容の妥当性に
かかわらず、NG**

『一般的なクレーム』と『悪質なクレーム』

一般的なクレームは商品の向上・改善を目的とし、商品やサービスに対する『要求』や『依頼』の形をとって伝えられる行為で、**正しく対処すれば顧客と企業の両方にメリット**をもたらします。

一方、悪質なクレームは『嫌がらせ』を目的したもの(カスハラ)で、要求を通せば通すほど悪化するため、適切な対処が必要です。

カスハラにあった時(例)

1. 対応者に本気で「バカ」と3回以上繰り返し言われたら

その発言を止めてください

と断ってもよい。

2. 大声を出したり、机をたたく行為をされたら

怖いのので止めてください

と言ってよい。

3. 謝罪を求められたら部分謝罪に留める。

お手数をお掛けし申し訳ありません



POINT

あらかじめ、会社毎にカスハラの判断基準(クレームとの線引き)を決め、労働者に周知しておきましょう。

- ① 基準を示すことで、現場の労働者が安心して対応することができます。
- ② 自社のカスハラ事例を企業内で共有し、再発防止を図りましょう。

参考

より良いコミュニケーションのために ～基本は言葉のキャッチボール～

コミュニケーションとは「人と人が互いに**意思・感情・思考**を伝達し理解し合うことです。一方的に伝えるのではなく、双方向での“**心の通い合い**”を意識することが大切です。

「**言葉**」というボールに「**心**」を乗せ、**キャッチボール**をイメージして行いましょう。



【コミュニケーションがUP↑するコツ】

- ① 話しやすい雰囲気をつくる（目の動きや声のトーンにも気を配る）
- ② うなずき、あいづちを入れながら、最後までしっかりと聴く
- ③ 相手に伝えたいことをわかりやすく、丁寧に伝える

働き方が多様化（在宅勤務、フレックス制度など）している今だからこそ、丁寧な**言葉のキャッチボール**（話す→聴く、話す→聴く）を重ねて、相手との信頼関係を築いていきましょう！

【部下を指導する時・注意する時のヒント—**借りてきた猫**—】

- か**・・・感情的にならない
- り**・・・理由を話す
- て**・・・手短かに
- き**・・・キャラクター（性格や人格）に触れない
- た**・・・他人と比較しない
- ね**・・・根に持たない
- こ**・・・個別にしかる



出典 ㈱ライフバランスマネジメント研究所 渡部卓

2 ハラスメント防止のために

事業主の義務

パワハラ・セクハラ・マタハラへの、雇用管理上の措置を講じるよう義務付けられています。

(労働施策総合推進法・男女雇用機会均等法・育児介護休業法)

【事業主の責務】職場におけるハラスメントの問題に対する研修の実施や他の労働者に対する言動に必要な注意を払うこと。

【労働者の責務】ハラスメント問題に関心と理解を深め、他の労働者に対する言動に注意を払い、事業主が行う措置に協力すること（労働者とは、取引先などの従業員や求職者も含まれる）。

「そんなつもりではなかった」「知らなかった」ではすまされません！

今後、カスハラ・就活セクハラへの防止対策も義務化されます。

予防するために

① ルールを決め、トップがメッセージを表明する

就業規則にハラスメント防止規定を設け、行為者への対応を記載するとともに、“ハラスメントを行ってはならない”というメッセージを発信する。

② 実態を把握する

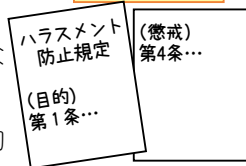
従業員にアンケートを実施する（匿名での実施が効果的）。人事評価の個人面談時や、産業医等の面接時にヒヤリングする。



ハラスメント
NO!

③ 教育する

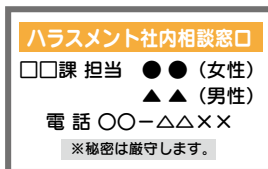
ハラスメントに関する研修会を定期的に行い適切な知識を身につける。
管理監督者と一般職を分けた階層別研修会の開催も効果的。



「アンガーマネジメント」「部下のモチベーションをアップする方法」「アサーション」などテーマ名を工夫すると参加率UP！

④ 周知・啓発する

組織の方針、ルールや相談窓口などを、積極的に周知する（ポスターやカードなどを使用して啓発する）。



解決するために

相談や解決の場を設置し、再発を防止する

被害を受けた人や目撃した人などが、相談しやすい窓口をあらかじめ設置しておく。

相談があれば、速やかに事実確認をし、被害者への配慮や行為者への処分を就業規則等のルールに沿って行い、再発防止の措置を行う。

注意

ハラスメントの相談をした労働者への不利益な扱いは禁止！

事業主は、ハラスメントの相談や雇用管理上の措置に協力して、事実を述べた労働者に対して、解雇その他不利益な扱いをしてはいけません。

相談担当者が相談を受ける時の心構え

- ・プライバシーが確保できる部屋（場所）を準備する。
- ・相談内容を相談者の了解なく、外部に漏らさない（**守秘義務**）。
- ・相談者の話をゆっくり、最後まで聴く。 ⇒ 事実を正確に把握すること。
- ・相談者の意向を尊重して、今後の対応をする（勝手に行為者と接触しない）。
- ・「死にたい」など自殺を暗示する言動があれば、速やかに産業医などの医療機関へつなげる。

つい言ってしまうがちなNGワード

「それくらい普通だよ」
「あなたの考えすぎではないの」
「あなたにも非があったのでは？」

◆他社の労働者（求職活動中の者も含む）にセクハラを行った場合の協力対応◆

取引先等の従業員にセクハラを行い、取引先等が実施する事実確認等への協力を求められた場合、これに応じるよう努めなければなりません。必要に応じて取引先に事実確認や再発防止への協力を求めることもできます。

「ささい些細な会話」「コミュニケーション」と思っても、相手にとっては不快に感じることもあります。

ハラスメントは、「人権問題・職場全体の問題」としてとらえましょう。

3 ストレスと上手につき合おう！

日々感じるさまざまなストレスは、適度であれば人生を豊かにしますが、強すぎるストレスや長期間のストレスは心身に不調をきたします。ストレスと上手につき合うことが大切です。

ストレスがたまると…

ストレスがたまると身体や心に影響が生じます。

身体面 ⇒ 睡眠障害、^{どうも}動悸、腹痛、下痢、食欲不振 など

心理面 ⇒ イライラ、不安感、楽しめない、孤独感 など

行動面 ⇒ ミスの増加、休みがち、飲酒や喫煙量の増加 など

ストレスによって生じる、**いつもと違う反応があれば
早めに対処しましょう。**



自分の傾向を知ろう

自分のストレスの傾向を知ることで、その対処法が見つけられます。

イライラしがち

自分のペースで物事が進まず、少しでも思い通りにいかないとすぐに腹を立ててしまいがち。

対処法

イライラしそうになったら、とりあえず深呼吸。気分を落ち着け、感情的にならずに冷静に事態を把握し、とるべき行動を考えてみる。

クヨクヨしがち

「ああすればよかった」「こうすればよかった」と過ぎてしまったことをいつまでも引きずってしまう。

対処法

自然や新鮮な空気の中で穏やかな時間を過ごす。答えが出ないときは、一時的でも悩みを棚上げし、他のことに目を向けてみる。

**あなたは
どのタイプ？**

ヘトヘトになりがち

真面目で几帳面、何事にも一生懸命に取り組む。全てを自分でやらないと気が済まない。気づいたときにはいつもヘトヘトになっている。

対処法

全部自分で抱え込まないように注意する。完璧主義ではなく80点くらいを合格ラインと心得る。

オロオロしがち

物事を悲観的に考えてしまう。失敗や他人からの評価を恐れて、常にストレスをためてしまうことに。

対処法

何が不安の原因かを明確にし、物事を客観的に大きな視野で捉えることを意識する。自分の可能性を自分で否定しない。

【参考】働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト「こころの耳」(<https://kokoro.mhlw.go.jp/>)