ハラスメントのない
商店街を目指して

東京都商店街振興組合連合会

はじめに

令和元年６月に労働施策総合推進法等が改正され、令和４年４月１日から中小企業を含めたすべての事業主に、職場におけるパワーハラスメント防止対策の措置が義務付けられました。中小の商店が集まる商店街も例外ではありません。

併せて、男女雇用機会均等法及び育児・介護休業法も改正され、セクシュアルハラスメントやマタニティハラスメントについても、職場におけるハラスメント防止対策の措置及び、不利益取扱いの禁止などが義務付けられています。

ハラスメントは働く人の尊厳や人格を傷つける許されない行為であり、組織や事業主にも悪影響をもたらすため、知識や理解を持ち、ハラスメントをなくすことが重要です。

本書では、ハラスメントについて分かりやすく解説していますので、是非ご一読、ご活用いただき、ハラスメントのない商店街づくりのご参考にしていただければ幸いです。

CONTENTS

ハラスメントとは 3

ハラスメントが起こる背景と原因 4

ハラスメント対策の必要性 5

ハラスメントの種類と定義 6

　パワハラ・セクハラ・マタハラ 6

　その他のハラスメント 8

ハラスメント対策 10

　～加害者・被害者にならないために 10

　～ハラスメントの申告や相談を受けたら 12

近年増えているカスタマーハラスメント 14

カスハラに発展させないために 15

ハラスメントとは

ハラスメントとは、相手に対して言葉や行動などでいじめや嫌がらせを行うことをいいます。

法令上は、**パワーハラスメント**（パワハラ）、**セクシュアルハラスメント**（セクハラ）、妊娠・出産・育児休業などに関する**マタニティハラスメント**（マタハラ）、**パタニティハラスメント**※（パタハラ）、介護休業などに関する**ケアハラスメント**（ケアハラ）について規定があります。

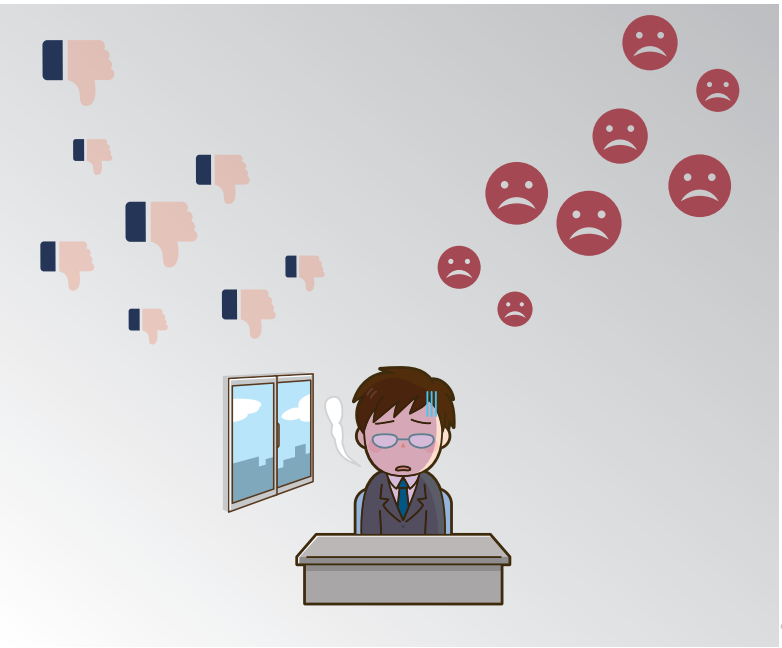
また、倫理や道徳に反する**モラルハラスメント**（モラハラ）、性的指向や性自認に関する**SOGIハラ**（ソジハラ）、飲酒を強要する**アルコールハラスメント**（アルハラ）なども耳にする機会が増えたのではないでしょうか。

厚生労働省のホームページでは、顧客による**カスタマーハラスメント**（カスハラ）や、就職活動中の学生に対する**就活ハラスメント**についても解説されています。

その他、性別に対する固定観念・役割分担意識に基づく**ジェンダーハラスメント**、臭いで周囲に対して不快感を与える**スメルハラスメント**（スメハラ）、不機嫌な態度で精神的苦痛を与える**不機嫌ハラスメント**（フキハラ）、法的手段を使って嫌がらせをする**リーガルハラスメント**（リガハラ）、ハラスメントの被害を受けた後、二次被害を受ける**セカンドハラスメント**（セカハラ）、SNSを通じて嫌がらせをする**ソーシャルメディアハラスメント**（ソーハラ）といった言葉もあります。このように受け手は様々な場面でハラスメントを受けていると感じていて、事業主や様々な言動を行った側はその指摘を受ける可能性があります。

厚生労働省の調査によれば、令和２年に、過去３年以内にパワーハラスメントを受けたと回答した者は31.4%にのぼり、令和４年度に労働局、労働基準監督署等へ寄せられた総合労働相談件数は124万8368件で、15年連続で100万件を超えて高止まりしています。中でも特にいじめ・嫌がらせに関する相談件数が最多で、ハラスメントは社会にとっても事業主にとっても重要な課題です。

※妊娠・出産・育児休業などに関するハラスメントで、特に男性に対するものをパタニティハラスメント（パタハラ）と呼びます。［9ページ参照］



ハラスメントの起こる背景と原因

では、ハラスメントはどうして起きてしまうのでしょうか。

ハラスメントの起こる背景と原因には、大きく分けて個人と組織の要素があると考えられています。以下のような内容に心当たりがあれば早めに是正に取り組むことが重要です。

個人の要素

<知識、寛容さの不足>

- 過去に自身がハラスメントを受けたこと。
- 新しいハラスメントに対する知識不足。
- 性自認、性的指向、他の国や宗教に対する寛容さの不足。

<仕事の出来、不出来>

- 仕事のできる者（上司など）ができない者（部下など）に対し行う。
- 上司が部下に対し人事権（クビや異動）を振りかざす。

➡上司・部下といった関係では、業務上の必要な指導や指摘との区別が難しく注意が必要！

<障害>

- 人格障害や統合失調症、ストレスなどがきっかけの恫喝や誹謗中傷。

<受け手の過敏性>

- 新しいハラスメントの概念や、インターネットなどの断片的な情報により、過敏にハラスメントと結び付ける。

➡必要な指示、指導やアドバイスもパワハラと受け止められることがある！

組織の要素

<コミュニケーション不足>

- 上司の不的確な指示や、部下の報連相不足による情報共有不足。
- 愛情、思いやり不足やその表現の不足による互いの誤解。

<職場のストレス>

- 仕事量の多さ、報酬などの不公平、成果主義や競争などから起こるストレス。

<黙認する組織>

- 組織のトップがハラスメントを行い、それを見た幹部も部下にハラスメントを行う。
- 仕事のできる者がハラスメントを行った場合、その者の離職を恐れて黙認する。

➡トップ自らハラスメントを許さないことを宣言することが重要！

<閉鎖的な職場環境>

- 本社や管理部門などの目が届かず、現場責任者の権限が強くなり是正されない。

ハラスメント対策の必要性

ハラスメントは、働く人の尊厳や人格を傷つける許されない行為であるとともに、働く人や事業主、組織に対しても次のような具体的なリスクがあるため、知識や理解を持ち、ハラスメントの対策をすることが重要です。

働く人の生命、身体の安全を害するリスク

ハラスメントを受けたと感じた従業員が、メンタルヘルスの不調（うつ、適応障害など）に陥り、就労できなくなり欠勤や休職をしたり、最悪の場合は自殺に至ることさえあります。特に、ハラスメントと長時間労働などの強いストレスを感じさせるできごとが重なると、それらの危険性が高まります。また、直接ハラスメントを受けた従業員だけでなく、周囲の従業員が不調を訴える事例もあります。

組織の健全性が損なわれるリスク

ハラスメントにより従業員が離職することや、職場の士気や生産性の低下、口コミやSNSによりハラスメントがあるとの風評や、ブラック企業との風評が広がり採用が難しくなるなど、組織の健全性が損なわれるリスクがあります。

法的な対応を生じるリスク

事業主や上司などが、ハラスメントを受けたと感じた従業員から損害賠償請求を受け、訴訟や訴訟外で対応しなければならなくなることがあります。また、従業員が行政に相談し、国から療養補償給付や休業補償給付を受けるために労災を申請することにより、事業主が行政の調査、指導を受けることもあります。これらの対応には書類の準備や時間、費用などのコストを要します。

Check!

法によるハラスメント防止対策の強化

2ページで述べた労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法及び育児・介護休業法の改正により、事業主は、パワハラ、セクハラ、マタハラいずれについても、以下の対策が必要とされています。

① 事業主の方針などを明確化し、その周知・啓発を行う

➡トップから「ハラスメントをなくす」というメッセージの発表や、ハラスメント禁止の啓発、研修などを開催。

② 相談に応じ、その相談を適切に対応するために必要な体制の整備

➡ 社内や社外の相談窓口を定めて周知する。

③ 職場における事後の迅速かつ適切な対応

➡ 速やかに内容を確認する。また、内容確認後の対応方法は12ページ以下参照。

④ 相談者などのプライバシー保護やその周知、相談したことや事実関係の確認に協力したことを理由として不利益な取り扱いを行ってはならない旨を定め、それを組織全体に周知・啓発すること

ハラスメントの種類と定義【パワハラ・セクハラ・マタハラ】

パワハラ（パワーハラスメント）

パワハラとは、労働施策総合推進法30条の２第１項で下記のように定義されています。

①優越的な関係に基づく、

(受け手が抵抗又は拒絶することが困難な言動。上司による言動の他、同僚又は部下による言動も含む)

②業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動により、

(社会通念に照らし、業務上の必要性がないか、態様が相当でないもの)

③就業環境を害すること。

(労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業する上で看過できない程度の支障が生じること)

Q 行為を受けた人が苦痛を感じればすべてパワハラに該当しますか？

A 平均的な労働者の感じ方によります。

➡社会一般の人が、働く上で見過ごすことができない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。

◎パワハラの６類型

パワハラの代表的なものは次の６類型とされており、業務上必要かつ相当な指示や指導、注意はパワハラではありません。１は業務の遂行に関係するものであってもパワハラに当たりますが、特に４～６では業務上必要かつ相当な指示や指導、注意との区別が難しいことがあります。

1	身体的な攻撃(暴行・傷害)
2	精神的な攻撃(脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言)
3	人間関係からの切り離し(隔離・仲間外し・無視)
4	過大な要求(業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害)
5	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の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと)
6	個の侵害(私的なことに過度に立ち入ること)

◎業務上必要かつ相当な指導や注意とパワハラの区別

業務上必要かつ相当な指導、注意とパワハラの区別の仕方は、次の点で判断されます。

必要性：①部下などの問題行動の内容、程度、②指導や注意の必要性、緊急性の有無、程度、③指導目的の有無など

相当性（部下などの人格に配慮しているか）：①指導や注意の内容（人格攻撃や雇用を脅かすような発言の有無）、態様、②タイムリーさ、執拗さ、③場所（他の社員の前でないか）、④時間の長さ、⑤他の部下等との公平さ、⑥フォローの有無など

◎裁判で違法とされた例

- 他の社員の前で叱る：①「告反〔注：生命保険会社の営業職員として職業倫理に反する告知義務違反〕を誘導していないか」と、他の社員の前で問いただしたり、②「それでマネージャーが務まると思っているのか」「いつ降りてもらっても構わない」と役職失格であるかのような叱責を行った。
- メールのCCで多数に送信：「やる気がないなら、会社を辞めるべき」「当ＳＣ〔注:サービスセンター〕にとっても、会社にとっても、損失そのもの」という退職勧告や、会社にとって不必要な人間であると受け取られるおそれのあるメールを、本人のみならず同じ職場の従業員十数名にも送信した。

- 雇用を脅かすような発言：仕事が遅く、期待される水準の仕事ができていなかった事実があったとはいえ、ミスに対して厳しい口調で「辞めてしまえ」などと頻繁に発言した。
- 飲酒による発言：①飲食の場で「俺の酒は飲めないのか」と飲酒を強要したり、②留守電に「出ろよ。ちぇっ、ちぇっ、ぶっ殺すぞ。」「お前何やってるんだ。お前。辞めていいよ。辞めろ。辞表を出せ。ぶっ殺すぞ、お前。」と録音した。

セクハラ（セクシュアルハラスメント）

セクハラとは、相手の意に反する性的な言動をいいます。

セクハラは男性から女性だけでなく、女性から男性、同性同士であっても成立します。

また、令和２年にいわゆるセクハラ指針が改正され、性的指向と性自認についてのハラスメント（8ページのSOGIハラ）もセクハラに含まれることになりました。また、社外の者に対するセクハラも防止する必要があるとされています。

▼セクハラの例

・腰や胸など身体を触る。

➡身体的接触は、強制わいせつや迷惑防止条例違反になる可能性もある。

・交際関係や性的な事実関係を尋ねる。

・性的な冗談を言ったり性的なうわさをする。

・食事やデートにしつこく誘う。

➡継続的な付きまといは、ストーカー規制法違反になる可能性もある。

・「男らしくない」「女性は子供を産むべき」など性別に対する固定観念・役割分担意識を押し付ける。

・応じないと雇用を終了するなどと言って性的行為を要求する。

Q 行為を受けた人が苦痛を感じればすべてセクハラに該当しますか？

A 基本的に受け手が不快に感じたか否かによって判断します。ただし、公平の観点から、社会一般の人の感じ方も考慮すべきと考えます。

マタハラ（マタニティハラスメント）

妊娠・出産、育児休業や介護休業等に関する嫌がらせや不利益な取り扱いのうち、妊娠・出産に関して女性に対して行うものをマタハラ（マタニティハラスメント）、男性に対して行うものをパタハラ（パタニティハラスメント）、介護に関するものをケアハラ（ケアハラスメント）といいます。ここではこれらを合わせてマタハラといい解説します（パタハラ、ケアハラについては９ページでも解説します。）。

マタハラには、①妊娠・出産といった「状態」に対して、否定的な言動や不利益な取り扱いをする「状態への嫌がらせ型」と、②育児休業や介護休業、短時間勤務といった「制度」を利用させないことや、利用しにくい状態にする「制度利用への嫌がらせ型」があります。

ただし、セクハラと異なり、業務分担や安全配慮等の観点から業務上の必要性に基づく言動によるものはマタハラには当たりませんし、事業主に制度を上回る対応を義務付けるものではありません。

▼マタハラの例

・妊娠を理由に退職することを求める。

・産休や育休の取得を認めないと言う。

・産休や育休を取得するなら辞めてもらうと言う。

ハラスメントの種類と定義【その他のハラスメント】

パワハラ、セクハラ、マタハラ以外のハラスメントについてもいくつか紹介します。いずれも法令上の概念ではなく、パワハラ、セクハラ、マタハラのいずれかに含まれることも少なくありませんが、事業主に対する損害賠償請求が認められたり労災になる可能性があります。そのため、職場内や取引先との関係においてハラスメントが生じている可能性がある場合は適切な対応をとる必要があります。

以下の概念や具体例について、ハラスメントと受け止められる可能性があることや対応の必要があることを知ることがとても重要です。

モラハラ（モラルハラスメント）

モラハラは、言葉や態度、身ぶりや文書などによって、働く人の人格や尊厳を傷つけたり、肉体的、精神的に傷を負わせて、その人が職場を辞めざるを得ない状況に追い込んだり、職場の雰囲気を悪くさせることをいいます。

しかし、業務上必要かつ相当な指示や指導、注意がハラスメントではないことは、6ページでパワハラについて述べたとおりです。仕事上のストレスやプレッシャーを感じただけでモラハラを受けたと言う者もいますが、それも正しくありません。

▼モラハラの例

・相手を無視する。
・相手の悪口を言って評判を落とす。
・悪い噂を流すなどして相手を孤立させる。

SOGIハラ

SOGI（ソジ）とは、性的指向と性自認の頭文字を取った総称です。

SO（Sexual Orientation）：性的指向 自分の恋愛や性愛の感情がどの性別に向くか、向かないか
GI（Gender Identity）：性自認 自分自身を男性と認識するか、女性と認識するか、どちらとも決められない、どちらでもないなど、どのように認識しているか

SOGIハラとは、性的指向や性自認に対して、差別や嘲笑、侮辱、いじめ、嫌がらせをすることをいいます。パワハラ指針の中でも、相手の性的指向・性自認に関する侮辱的な言動（精神的な攻撃）や、性的指向・性自認等を本人の同意なく第三者に暴露する「アウティング」（個の侵害）がパワハラに含まれることになりました。

これには、戸籍上は男性だが性自認が女性の者が、女性用のトイレや更衣室の使用を求めるなど、対応が難しいケースがあります。

▼SOGIハラの例

・「彼女（彼氏）はいるの？」と質問する。
・「お姉っぽい」と指摘する。

パタハラ（パタニティハラスメント）

パタニティ（Paternity）は父性を意味する英語で、パタハラとは妊娠・出産に関して、男性に対して行う嫌がらせや不利益な取り扱いをいい、マタハラと同じく、①妊娠・出産といった「状態への嫌がらせ型」と、②育児休業や短時間勤務といった「制度利用への嫌がらせ型」があります。

男性も育児休業を取得したり、育児のための短時間勤務やフレックス勤務を活用することができるうえに、令和４年10月１日から産後パパ育休（通常の育児休業制度とは別に取得できる子の出生後８週間以内に４週間まで取得できる育児休業のこと）も施行されました。「育児は女性が行うもの」といった古い価値観を持った者が、パタハラを行うことがないよう注意することが必要です。

▼パタハラの例

・「育児は女性がするものだ」「男性が育休を取得するなんて聞いたことがない」と言う。

・育休を取得した男性に退職を求めたり、不当な人事（降格、配転等）を行う。

アルハラ（アルコールハラスメント）

アルハラとは、飲酒に関連した嫌がらせや迷惑行為、人権侵害をいいます。

特定非営利活動法人ASK（アルコール薬物問題全国市民協会）によると、アルハラには次の５つの類型があるとされています。

1 飲酒の強要

上下関係や伝統、集団によるはやしたてにより心理的な圧力をかけ、飲まざるをえない状況に追い込むこと。

2 イッキ飲ませ

場を盛り上げるためにイッキ飲みや早飲み競争などをさせること。

3 意図的な酔いつぶし

酔いつぶすことを意図して、飲み会を行うこと。

4 飲めない人への配慮を欠くこと

本人の体質や意向を無視して飲酒を勧めることや、飲めないことをからかうこと。

5 酔った上での迷惑行為

酔ってからんだり、悪ふざけ、暴言・暴力、セクハラ、その他のひんしゅく行為をすること。

ケアハラ（ケアハラスメント）

ケアハラとは介護や介護休業に関する嫌がらせや不利益な取り扱いをいい、マタハラと同じく、①「状態への嫌がらせ型」と、②「制度利用への嫌がらせ型」があります。

介護休業についても、平成29年１月１日から、対象家族１人につき３回を上限として通算93日までの分割取得ができるようになったこと、対象家族は同居や扶養する者に限られないこと、所定外労働の制限や、所定労働時間の短縮等の措置が認められるなどの改正が施行されており、これらの制度の利用を妨げないよう注意することが必要です。

▼ケアハラの例

・介護を理由に退職することを求める。

・「介護休業の取得を認めない」と言う。

・「介護休業を取得するなら辞めてもらう」と言う。

セカハラ（セカンドハラスメント）

セカハラとは、セクハラやパワハラなどのハラスメントを受けた人が、そのことを相談したことによって起きる、二次的なハラスメントのことをいいます。セカハラには次のような類型があります。13ページの「ハラスメント対策～ハラスメントの申告や相談を受けたら」でも解説しますが、事業主や相談窓口の担当者として従業員からハラスメントの申告、相談を受けた場合、セカハラとならないよう、相談者に対してはプライバシーを守るやメンタルケアをすること、加害者とされる者に対しては、詮索や報復を行わないよう念を押すことが重要です。

▼セカハラの例

・相談者が責められてしまう。

・相談内容が勝手に周りに広められてしまう。

・相談者がバッシングや嫌がらせを受けてしまう。

ハラスメント対策～加害者・被害者にならないために

このように、今や様々なハラスメントがあり、いつ自分がハラスメントに遭遇するかわかりません。ここでは、加害者・被害者にならないためのハラスメント対策について解説します。

●加害者にならないための対策

自分の常識は相手の常識ではないことを強く認識する

ハラスメントの加害者にならないためには、自分の常識は相手の常識ではないことを強く認識することが非常に重要です。世代によっても価値観のギャップがありますし、人は異なる性格や個性、経験や信仰、文化的・教育的な背景、性的指向や性自認を持っています。自身の常識や価値観の押し付けはハラスメントを生じる恐れがありますので、人によって価値観が異なることを認識し、相手の個性や価値観を尊重することが非常に重要です。

相手をビジネスパートナーとして尊重する

年齢や性別、役職にかかわらず、職場の上司・部下・同僚に対して、ビジネスパートナーであるという認識を持ち、相手を尊重することが重要です。役職の上下は役割の違いにすぎませんし、年齢や性別、信仰や文化の違いによる優劣はありません。また、職場は遊びのための場所ではありません。これらの点を意識付けするために、職場内では誰に対しても「さん」付けで呼ぶ（呼び捨てやニックネーム、「ちゃん」付け、「お前」などではない）ことや、敬語、きれいな言葉遣いをすること（乱暴な言葉遣いをしない）、あいさつ（「おはよう」、「ありがとう」、「お疲れ様」、不適切な言動をした後の「ごめんなさい」）をすることをおすすめしています。このような心掛けができると、モラルハラスメントや不機嫌ハラスメントは減ります。

自分や大切な人がされて嫌なことや、人に言えないことはしない

自分や自分の家族、恋人がやられて嫌なことは相手にもしてはいけません。人に言えないこと、見られて恥ずかしいこと、後ろめたいこともすべきではありません。相手の立場になって考え、思いやりを持つことが重要です。残念ながら、未だに職場内の者や取引先の者に対し、殴ったり、強制わいせつと評価し得る行為が行われる事例があります。

叱り方のポイント

ハラスメントを防ぐために、部下などに対して叱る・指導・注意・アドバイスを行う際のポイントがあります。

- 教育のために叱るという目的意識を持つ。
- 問題行為を憎んで人を憎まず（人格攻撃をしない）。
- 相手の立場になって考える。
- タイムリーに行い長時間に及ばないようにし、あまり昔の話を持ち出さない。
- フォローやねぎらいの言葉（「大変だったね」、「ありがとう」、「お疲れ様」など）を増やす。
- 怒りを感じたときに感情の赴くままに叱るのではなく、間を置いて怒りの感情を鎮めてから叱る。

といったことがポイントになると考えられます。

●被害者にならないための対策

はっきりと意思を伝える

関係の悪化を怖れて「嫌だ」という気持ちを伝えられず、ハラスメントが継続したりエスカレートしたり、メンタルヘルスの不調を生じるなどの重大な結果を生じてはじめて相談に至る事例が少なくありません。しかし、受け流しているだけでは状況は改善されませんし、重大な結果を生じてからでは取り返しがつかなくなることもあります。嫌なときは、「やめてください」とはっきり意思を伝えることが重要です。

会社の相談窓口などに相談する

ハラスメントは、被害者が加害者に対して「嫌だ」という気持ちを伝えても解決できないケースも少なくありません。また、ハラスメントは、一人の被害者だけの問題ではなく、5ページの「対策の必要性」で述べたとおり組織の問題でもあり、ハラスメントを解決し、なくすことは組織、事業主にとっても取り組むべき重要な課題です。意思表示をしても解決できない場合などは、早めに人事労務などの相談担当者や信頼できる上司に相談することが重要です。また、職場内のハラスメントのみならず、取引先や顧客などによるパワハラやセクハラ、カスハラを受けた場合も自分の勤める会社に相談することが重要です。

労働局などに相談する

事業主に相談しても解決しない場合には、都道府県労働局雇用環境・均等部（室）に相談することも考えられます。

また、厚生労働省は、「ハラスメント悩み相談室」（**https://harasu-soudan.mhlw.go.jp/**）も開設していて、様々な相談機関の紹介のほか、メール・SNSでの相談も受け付けています。

▲
ハラスメント悩み相談室

ハラスメント対策〜ハラスメントの申告や相談を受けたら

事業主や相談窓口の担当者として、従業員からハラスメントの申告、相談を受けた場合の対応方法について説明します。

1 速やかに内容を確認する

- 相談者が誰か確認する。（自社従業員か、派遣社員か、取引先か、また、その者がハラスメントを受けたのか、第三者がハラスメントを受けたのを見たのかなど）
- プライバシーを守ることの告知、メンタルケアをする。（告知例：「あなたの安全とプライバシーを第一に対応するので、安心して話してください。」）
- ハラスメントを行ったとされる者が誰かを確認する。（相談者との関係、同部署か、上下関係があるか、取引先や顧客かなど）
- 申告や相談の内容を確認する。（5W1H＝いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように、を確認する。「いつ」をちゃんと確認できていないケースが多いので、「●月上旬ごろ」「●曜日の昼ごろ」といった幅のある内容でもよいので、意識的に確認する。身体接触のあるセクハラでは、どこを触ったか、胸や腰といった性的な部位かも重要）
- 記録化する。（社内報告書など）
- 裏付け（メール、LINE、録音など）を確認する。（セクハラの申告の中には、交際していたものの関係が悪化しセクハラを受けたと申告するケースもある）
- 申告者の意向を確認する。（調査をしていいか、処分を希望するかなど。これに沿って対応する。処分をしたい事案の場合、申告者を説得することもある。処罰、対応の確約はしない）

2 事実の調査をする

- 調査対象の確認。（被害者、加害者とされる者、第三者がいるか）
- 調査の順番。（被害者→第三者→加害者とされる者）
- 加害者とされる者に対しては、詮索や報復を行った場合、別途懲戒事由を構成することなど告知することもある。

3 事実認定

- 調査を踏まえて、事業主として、どのような行為があったか判断（認定）する。（5W1Hを可能な限り明確にする）
- 加害者とされる者が否認（事実がなかったと争う）しているなど、被害者の言い分と加害者とされる者の言い分が食い違っていても認定（事実があったと判断すること）はできる。その場合、誰の供述を信用するかという信用性の評価になり、客観的な証拠との整合性、合理性、具体性、迫真性、虚偽を述べる動機の有無などにより信用性を判断する。

4 ハラスメントか否かの評価

どのような事実があったかを判断したら、その事実がハラスメント、ひいては違法行為や就業規則違反の行為（服務規律に違反したり、懲戒事由、解雇事由に該当するか）に該当するかどうかを判断します。

5 社内対応

そして、環境を改善するために次のような対応を検討します。

（1）被害者に対する配慮のための措置

- 被害者のメンタルヘルス不調への相談対応。
- 加害者に被害者への謝罪を促す。
- 事業主に法的責任がある場合に被害者への補償の検討。
- 被害者と加害者の切り離し。（原則として被害者ではなく加害者を異動させる）

（2）加害者に対する措置

- 加害者に対する注意指導、懲戒処分。
- 管理者の責任がないかの確認、必要な場合管理者に対しても注意指導、懲戒処分を検討する。

（3）再発防止措置（職場におけるハラスメントに関する方針を周知・啓発するなど）

- ハラスメントに関する意識を啓発するための社内報・パンフレットなどを作成し配布したり、研修会などを実施する。

近年増えているカスタマーハラスメント（カスハラ）

令和２年に厚生労働省が定めたいわゆるパワハラ指針では、「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）」に関して、事業主は相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や、被害者への配慮の取り組みを行うことが望ましいことや、被害を防止するための取り組みを行うことが有効であることが定められ、カスタマーハラスメント対策の強化は急務といえます。

令和4年には厚生労働省の委託を受けた委員会が「カスタマーハラスメント対策マニュアル」（**https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf**）を公表しているので、併せて参考にしていただければと思います。

カスタマーハラスメント対策マニュアル ▶

カスタマーハラスメントと正当なクレームの違い

同マニュアルでは、カスタマーハラスメントを「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」と定義しています。

カスタマーハラスメントと正当なクレームの区別は、要求の内容と、要求を実現するための手段・態様の社会通念上の相当性により判断すると考えられます。

	正当なクレーム	カスタマーハラスメント
要求の内容	要求の内容が妥当	要求の内容が妥当性を欠く ・事業主の提供するサービスに瑕疵（傷）・過失（落ち度）が認められない場合（合理的レベルを超える品質の要求） ・法的な責任を超えた不当な要求（土下座の要求、個人の謝罪の要求、提供していないサービスの要求、合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し、社内処分の要求）
	もしくは	または
手段・態様の相当性	要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当	要求内容の妥当性にかかわらず不相当なもの ・身体的な攻撃（殴る、蹴る、押す、物を投げつけるなどの行為） ・精神的な攻撃（脅迫、誹謗中傷、人格攻撃、侮辱、暴言、威圧的な言動、乱暴な口調など） ・同じ内容の繰り返しや長時間、連日の要求、拘束的な言動（長時間の叱責、不退去、居座り、監禁） ・性的な言動、差別的な言動、プライバシー侵害、その他の個の侵害（監視、撮影、SNS・インターネットへの投稿、個人情報の聞き出しなど） ・財産的な損害を与える行為（設備や備品の損壊、電気や水道の通常の範囲を超えた使用など） 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの ・商品交換の要求 ・金銭補償の要求 ・謝罪の要求（土下座や個人の謝罪の要求を除く）

カスハラに発展させないために

近年増え続けているカスハラに対応するために、以下のような対策をとることをおすすめします。

事前の準備

- 事業主の方針の明確化、周知、啓発をする。
  - ➡ カスタマーハラスメントに関する基本指針などを定めて周知し、顧客への注意喚起や従業員への啓発を行う。
- カスタマーハラスメント行為への対応体制、方法等をあらかじめ決めておく。
- 従業員のための相談体制の整備をする。
  - ➡ 従業員からカスハラに関する相談を受ける相談対応者を決め、教育を行う。

クレーム対応

- 対象となる事実の5W1Hや状況、顧客が求めていることを正確に確認する。
- 店頭では対応せず、応接室等の個室に招いて２人以上で対応する。
- 録画や録音をしておく。
- 相手が感情的になっても丁寧な話し方で冷静に対応し、よく話を聞く。その場しのぎの対応はせず、できないことは断る。相手を落ち着かせたいときは「確認の上回答いたします。」などと伝えて冷却期間を設ける。
- 謝罪する場合、対象を明確化、限定して謝罪する。

従業員への配慮

- 顧客から暴行やセクハラを受けた場合、従業員の安全を確保する必要がある。
- カスハラを受けたり相談をした従業員のメンタルケアをする必要がある。メンタルケアのための産業医や専門医への相談を促すことも重要。

再発防止のための取組

- 社内で事例の共有や注意喚起を行うことも重要。

ハラスメントは深刻な問題ですが、商店街は信頼関係を築く場であり、ハラスメントのない環境を提供することが求められます。

また、商店街は地域の絆を深める場でもあります。ハラスメントのない、来街者にとって安全で魅力的な商店街を目指し、皆さんが安心して訪れることができる環境を築きましょう。

ハラスメントのない商店街を目指して

2023年７月
発行：東京都商店街振興組合連合会
著者：弁護士　村 田 浩 一

2007年中央大学法学部卒業、2009年中央大学大学院法務研究科修了。2010年弁護士登録、高井・岡芹法律事務所入所、2020年根本法律事務所入所。経営法曹会議会員、中央大学講師、その他法人役員等。人事・労務の分野を中心とする企業法務を扱い、懇切丁寧な対応を心掛けている。主な著書に『退職勧奨・希望退職募集・PIPの話法と書式』（編著、青林書院）、『同一労働・同一賃金の実務と書式』（編著、青林書院）、『SNSをめぐるトラブルと労務管理　事前予防と事後対策・書式付き〔第2版〕』（共著、民事法研究会）、『外国人雇用の法律相談Q&A―在留資格の確認から労務管理まで』（編集代表、法学書院）等がある。