



「ハラスメント」を無くして 安心して働ける職場に

職場でのハラスメントは、見過ごすことのできない深刻な問題となっています。厚生労働省の「職場のハラスメントに関する実態調査（令和5年度）」によると、過去3年間にパワーハラスメントの相談があった企業は64・2%、セクシュアルハラスメントの相談があった企業は39・5%にのぼります。さらに、顧客からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）の相談があった企業は27・9%と報告されています。

ハラスメントは個人の尊厳を傷つけるだけでなく、組織全体の士気や生産性にも大きな影響を与えます。本稿では、ハラスメントの定義やその背景、個人や組織への影響、予防策、そして被害を受けた際の対処法について詳しく解説します。ハラスメントの無い職場を築くための知識を身につけ、安心して働ける環境を共に作り上げましょう。

「ハラスメント」の定義

職場でのハラスメントは、単なる不快な行動や言動にとどまらず、個人の尊厳を侵害し、精神的・身体的な苦痛を与える行為です。ハラスメントには様々な形態がありますが、職場において対応が求められているハラスメントとして、パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、マタニティーハラスメント、カスタマーハラスメントの4つがあります。これらのハラスメントは、被害者の働く意欲を削ぎ、職場全体の雰囲気悪化させる原因となります。まずは、ハラスメントの定義を理解することが、予防と対策の第一歩となります。それぞれの定義は以下のとおりです。

① パワーハラスメント（パワハラ）

職場での優越的な関係を背景に、業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動により、就業者の就業環境が害されることを指します。具体的には、身体的攻撃（暴行・傷害）、精神的攻撃（脅迫・名誉毀損・侮辱）、人間関係からの切り離し（隔離・仲間外し・



一般社団法人
日本産業カウンセラー協会 執行理事
清水 達也

○ [しみず・たつや] ウエルネスアットワーク株式会社代表取締役。メンタルヘルス対策、ハラスメント対策、職場環境改善等に従事している。これまで支援した企業は1000社を超える。

無視）、過大な要求（遂行不可能な業務の強制）、過小な要求（能力に見合わない低い業務の命令）、個の侵害（私的なことに過度に立ち入る）などが含まれます。法的には、「労働施策総合推進法」第30条の2に基づき、事業者はパワーハラスメントを防止するための措置を講じる義務があります。

② セクシュアルハラスメント（セクハラ）

職場での性的な言動により、就業者が不利益を受けたり、就業環境が害されることを指します。具体的には、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性的体験談の話、性的関係の強要、身体への不必要な接触、わいせつなポスター等の配布・掲示などが含まれます。法的には、「男女雇用機会均等法」第11条に基づき、事業者はセクシュアルハラスメントを防止するための措置を講じる義務があります。

③ マタニティーハラスメント（マタハラ）

妊娠・出産・育児休業等に関連する言動により、就業者の就業環境が害されること

【図表1】職場における主なハラスメントの類型

「パラハラ」の類型
(パラーハラスメント)

- ・身体的な攻撃
- ・精神的な攻撃
- ・人間関係からの切り離し
- ・過大な要求
- ・過小な要求
- ・個の侵害

「セクハラ」の類型
(セクシュアルハラスメント)

- ・対価型 (性的要求の服従や不服従に対して、利益や不利益を与える行為)
- ・環境型 (職場環境を悪化させる性的な言動や行為)
- ・制裁型 (性別を理由に異性へ圧力をかける行為)
- ・妄想型 (好意を誤認し、それに基づく言動を取る行為)

「マタハラ」の類型
(マタニティーハラスメント)

- ・制度等の利用への嫌がらせ
- ・状態に対する嫌がらせ

「カスハラ」の類型
(カスタマーハラスメント)

- ・優位的地位の乱用
- ・不当・過剰・法外な要求
- ・職務妨害行為
- ・個人の尊厳を傷つける行為

を指します。具体的には、妊娠を理由に不当な配置転換や解雇、役職手当の削除、退職の強要などが含まれます。法的には、「男女雇用機会均等法」第11条の3および「育児・介護休業法」第25条に基づき、事業者はマタニティーハラスメントを防止するための措置を講じる義務があります。

④ カスタマーハラスメント (カスハラ)

顧客からのクレームや言動のうち、特に悪質で就業者の就業環境が害される行為を指します。具体的には、暴力的な言動や過度な要求、人格を否定するような発言などが含まれます。カスタマーハラスメントは

顧客や取引先などからの外部圧力によるもので、職場内の人間関係に起因して発生する他の職場のハラスメントとは大きく性質が異なります。

カスタマーハラスメントへの対応においては、事業者は明確な方針を策定し、内外に周知することが求められます。そのため顧客や取引先に対しても、カスタマーハラスメントが許されない行為であることを周知します。そして、具体的な対応方法を記載したマニュアルを作成し、就業者が適切に対応できるよう教育を実施し、状況によっては警察への通報や法的措置を取ることも視野に入れて対応します。

法的には、「労働契約法」や「労働安全衛生法」における安全配慮義務の一環として、就業者への配慮が求められています。2025年度中に労働施策総合推進法が改正され、事業者がカスタマーハラスメントを防止するための措置の義務づけが予定されています。以上4つのハラスメントの類型については【図表1】に示します。

職場のハラスメントが
起こる背景

職場のハラスメントは、職場における様々な要因が絡み合って発生します。この章では、加害者、被害者、職場環境の3つの視点からハラスメントが生まれる背景を説明します。

① 加害者の視点

加害者の立場から見ると、職場で自己の

優越的な立場を悪用して部下や同僚に不適切な言動をするケースが、ハラスメントの原因の1つとなります。たとえば、上司が自分の権力を利用して、部下に無理な要求や嫌な言い方をしてしまう場合です。また、コミュニケーション不足により、相手の気持ちや状況を理解せずに一方的に指示を出すハラスメントが生じることもあります。

さらに、加害者自身が大きなストレスやプレッシャーを感じていて、そのイライラを部下にぶつけてしまうことも要因となります。加えて、無意識の偏見や固定観念が影響して、知らず知らずのうちに不適切な行動をしてしまい、結果的にハラスメントが起こる場合もあります。

② 被害者の視点

被害者の立場から見ると、ハラスメントが起きる主な理由は力関係の不等です。上司や同僚に比べて立場が弱い場合、ハラスメントを受けやすくなります。また、自己主張が困難であったり、自分の意見を伝えることが難しい状況にあると、それが原因でハラスメントを受け入れてしまうこともあります。ハラスメントは心に大きな負担を与え、ストレスや不安が増える傾向があります。さらに、適切なサポートや相談窓口が利用できない場合、孤立しやすい状況が生まれます。

③ 職場環境の視点

職場環境の観点から見ると、組織の文化がハラスメントを引き起こす原因になるこ

【図表2】ハラスメントが及ぼす影響

① 被害者が受ける影響

- ・精神的・身体的ダメージ
- ・精神疾患の発症
- ・名誉・プライバシーの侵害
- ・能率の低下
- ・不本意な退職

② 加害者が受ける影響

- ・職場での信用失墜
- ・社会的地位の失墜
- ・自身の家庭の崩壊
- ・懲戒処分の対象
- ・訴訟対応・損害賠償の負担

③ 周囲の就業者が受ける影響

- ・不快や不愉快な気持ち
- ・自分も被害者になる不安
- ・事業者や組織、上司への不信任
- ・能率の低下
- ・モラルの低下

④ 事業者が受ける影響

- ・職場のモラルの低下
- ・事業者のイメージダウン
- ・生産性の低下
- ・人材の流出
- ・労災事案・訴訟対応・損害賠償

とがあります。たとえば、ハラスメントを黙認するような職場では、問題が見過されることが多いです。さらに、管理職がハラスメント防止に関する研修を受けていない場合も、その背景にある要因の1つです。職場でのコミュニケーションが不足していると、誤解や対立が生じやすくなります。また、過剰な業務量や達成が難しい目標、ストレスの多い労働環境も、ハラスメントが起きやすい土壌となります。

ハラスメントは個人や組織にどんな影響を与えるか？

職場のハラスメントは、被害者だけでなく、加害者、周囲の就業者、そして事業者の組織に深刻な影響を及ぼします。この章では、各々の視点からハラスメントの影響を詳しく説明します。

① 被害者の視点

被害者は精神的・身体的健康の悪化を経験し、うつ病、不安障害、PTSDなどの精神的な問題を抱えることがあります。また、頭痛や不眠などの身体的な症状も現れることがあります。職場環境の悪化により、被害者は職場に居づらくなり、仕事のパフォーマンスが低下します。不本意な退職を余儀なくされることもあり、キャリアに悪影響を及ぼす可能性があります。

② 加害者の視点

加害者もまた、法的責任を問われることがあり、損害賠償請求や刑事責任を負う可能性があります。職場での評価が低下し、昇進や昇給に影響が出ることがあります。さらに、加害者は職場で孤立し、人間関係が悪化する場合もあります。

③ 周囲の就業者の視点

周囲の就業者への影響も無視できません。ハラスメントを目撃したり、間接的に影響を受けたたりすることにより、周囲の就業者もメンタルヘルスの問題を抱えることがあります。職場のモラルが低下し、勤労意欲が減退することがあります。また、事業者や上司に対して不信任を抱くこともあります。

④ 事業者の組織の視点

事業者の組織においても、生産性の低下が見られる場合があります。ハラスメントが原因で就業者のモチベーションが低下し、退職者が増加し、人材不足に陥ることもあります。また、ハラスメント問題が公になることで事業者や組織のイメージが低下し、採用コストの増加を招く可能性があります。さらに、ハラスメントに対する適切な対応を怠ると、法的責任を問われることもあります。ハラスメントの影響については【図表2】に示します。

ハラスメントを防ぐためには？

ハラスメントを防ぐためには、加害者、被害者、そして事業者のそれぞれが適切な予防策を講じることが重要です。この章では各々の予防策を説明します。

① 加害者側の予防策

加害者がハラスメントを防ぐためには、自己認識と教育が不可欠です。自分の言動が他人に与える影響を常に意識し、ハラスメントについての正しい知識を身につける必要があります。また、適切なコミュニケーションスキルを習得し、相手の立場や感情を尊重する姿勢を持つことも大切です。無意識の偏見や固定観念を認知し、それを修正する努力を重ねることが求められます。

② 被害者側の予防策

被害者がハラスメントを防ぐためには、自分の意見や感情を適切に表現することが重要です。自分の権利を守るために、必要



【図表4】ハラスメント防止のために
学んでおきたいスキル

◆感情のマネジメントスキル

感情のマネジメントスキルは、自分の感情を認識し、適切にコントロールする能力です。職場でのマイナス感情を適切に処理することで、ハラスメントを予防します

◆アサーションスキル

アサーションスキルは、相手を尊重しながら、自分の意見や感情を率直に伝える能力です。加害者への率直な意思表示が、問題の早期解決につながります

◆コミュニケーションスキル

コミュニケーションスキルは、職場での良好な人間関係を築くために不可欠です。適切なコミュニケーションが、誤解や対立を防ぎ、ハラスメントの発生を抑えます

◆ストレスマネジメントスキル

ストレスマネジメントスキルは、職場や日常生活でのストレスを適切に処理し、メンタルヘルス不調の予防や健全な職場環境の維持が可能となる能力です

◆問題解決スキル

問題解決スキルは、職場で発生する問題を迅速かつ効果的に解決する能力です。これにより、ハラスメントの発生を防ぎ、職場環境を改善できます

【図表3】事業者求められるハラスメント防止措置

- ① 経営側の明確な意思表示、基本方針の表明
- ② ハラスメント防止に関する内部規程類の整備
- ③ 内部調査・処分ルール・対応ルールの明確化
- ④ 相談体制の確立（プライバシーの保護）
- ⑤ 教育機会の提供
- ⑥ 被害者へのケアの提供
- ⑦ 不利益取扱いの禁止
- ⑧ 再発防止策の徹底

な場面で「NO」とはつきり言えるスキルを身につけることが大切です。また、職場内外で信頼できる人々とのサポートネットワークを築き、ハラスメントを受けた場合にすぐに相談できる環境を整える必要があります。さらに、ハラスメントの定義や具体例、対処法についての知識を深めることで、被害を未然に防ぐことができます。

③ 事業者側の予防策

事業者がハラスメント防止のための明確なポリシーやガイドラインを策定し、従業員に徹底周知することで、ハラスメント行為が許されないことを明確に示します。また、全就

業者を対象にハラスメント防止に関する定期的な教育や研修を実施し、意識を高めることが必要です【図表3】。

とりわけ管理職には、職場のハラスメントを未然に防ぐための対応方法について研修をおこなうことが重要です。その上で、ハラスメントの相談窓口を設置し、従業員が安心して利用できる環境を整えます。相談内容の秘密を保持し、不利益な取り扱いの禁止などの相談対応のルールを明確にし、定期的に周知することで、従業員が安心して相談できる環境を提供します。

ハラスメントを受けたら
どうすればいい？

ハラスメントを受けた場合、まずはその事実を詳細に記録することが重要です。いつ、どこで、誰が、何を、何のために、どのようにしたのか（5W1H）をメモや録音などで証拠として残します。そして、一人で悩まず、信頼できる同僚や上司に相談し、周囲の協力を得ます。

同僚や上司に相談できない場合は、人事部や内部の相談窓口相談します。内部に相談窓口が無い場合や、内部では解決がでない場合には、外部の相談窓口相談する方法もあります。たとえば、全国の労働局・労働基準監督署に設置されている総合労働相談コーナーは、無料で相談を受け付けており、電話でも相談できます。地方自治体の職員は、総務省の行政相談窓口を利用

できます。

ハラスメント行為が改善されず、継続する場合には、法的措置の検討も必要です。弁護士に相談し、法的な助言を受けることも有効です。ハラスメントによる精神的な影響を受けた場合には、専門家の助けを借ります。カウンセラーや医師に相談し、適切なケアを受けます。

ハラスメントの無い職場を
つくるには？

ハラスメントの無い職場を実現するためには、職場内での対話が不可欠です。率直な対話は上司と部下、同僚同士が互いの意見や感情を共有し、不安や誤解を解消する助けとなります。オープンなコミュニケーションにより、些細な疑問や不調和の兆候を早期に見つけ、迅速かつ適切な対処が可能となり、ハラスメントの発生リスクを大幅に低減させることができます。

さらに、対話を通じて築かれる信頼関係は、各人が安心して自身の権利を主張し、互いに尊重し合う風土を醸成するため、職場全体の安全性と活力にもつながります。結果として、全員が自らの役割を理解し、協力して健全な職場文化を形成することで、ハラスメントの無い環境が実現されます。

ハラスメント防止のために学んでおきたいスキルを【図表4】に示します。加害者や被害者となることを防ぎ、共に安心して働ける職場をつくっていきましょう。