

奈良県労働委員会セミナー(労使関係セミナー)
ハラスメントに対する事業主の義務 ～カスタマーハラスメント対策～

第3部 事例発表

～ハラスメント相談事例について～

奈良県社会保険労務士会
(細川社会保険労務士事務所)
社会保険労務士 細川 芳香

(医療労務コンサルタント・産業カウンセラー
キャリアコンサルタント・ハラスメント相談員)

本日の目次

1. 自己紹介
2. 最新の「職場のハラスメント実態調査報告書」内容を基に解説
3. パワーハラスメント事例発表
「事業承継 後継ぎによる職場環境の変化 パワハラによる人材の流出と損害賠償」として解説
4. そのための防止策は
5. 奈良働き方改革推進支援センター 社労士会労働紛争解決センター奈良紹介
6. 結びの言葉

自己紹介

細川 芳香 （ほそかわ よしか）

平成13年（勤務）社会保険労務士登録 大阪府にて
令和元年7月（奈良）開業社会保険労務士
令和元年～令和6年まで（約5年）奈良労働局 総合労働相談員
（奈良労働基準監督署で個別労働紛争解決制度を担当）

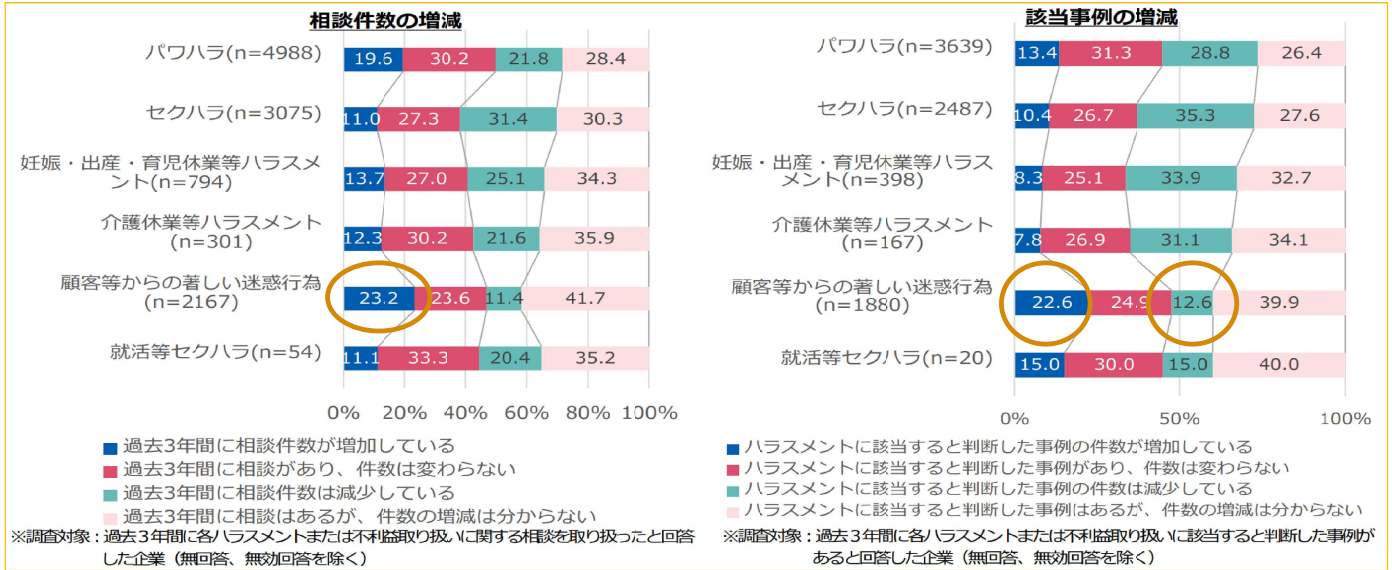
現在

令和6年4月～奈良働き方改革推進支援センター センター長にて
本日は、パワーハラスメントの事例としてお話しさせていただきます。

最新の「職場のハラスメント実態調査報告書」

企業におけるハラスメント発生状況

顧客等からの著しい迷惑行為(カスタマーハラスメント) 「件数が増加している」



令和5年度 厚生労働省委託事業 職場のハラスメントに関する実態調査報告より

© 2024 細川社会保険労務士事務所

東京都、全国初のカスハラ防止条例成立 25年4月施行

東京都議会で4日、顧客による著しい迷惑行為「カスタマーハラスメント（カスハラ）」を防ぐ全国初の条例が可決、成立した。2025年4月に施行する。カスハラの禁止を明記したが罰則はない。都は従業員 の保護につながる具体策などを示したガイドライン（指針）を年内に作り、実効性を確保する。

東京都のカスハラ防止条例のポイント —2025年4月施行—

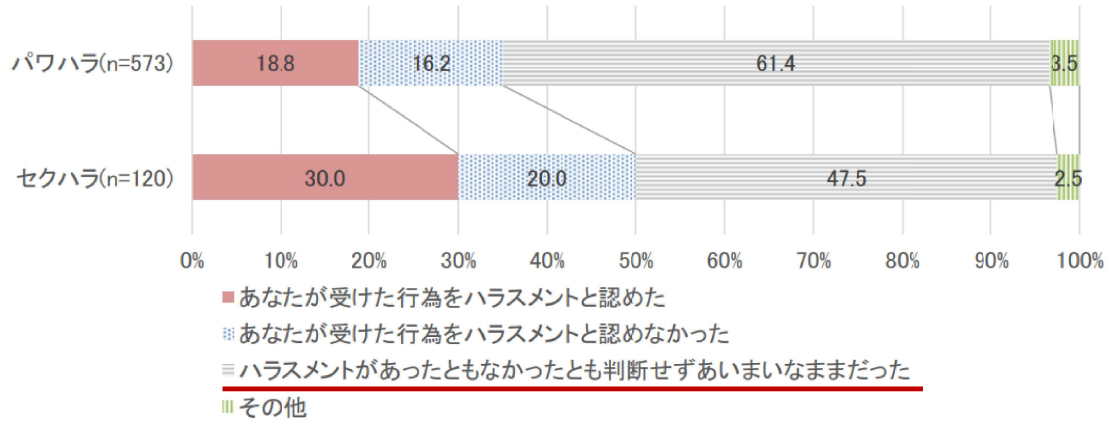
- あらゆる人がカスタマーハラスメントを行ってはならない
- 顧客は就業者に対する言動に必要な注意を払うよう努める
- 事業者は就業者の安全確保や顧客への適切な措置を講ずるよう努める
- 条例を補完する指針で事業者の取り組みの具体例などを明示

条例ではカスハラを顧客などから就業者に対する「著しい迷惑行為」であり「就業環境を害するもの」と定義した。顧客には言動に注意するよう求めたほか、事業者に対しては「必要かつ適切な措置を講ずるよう努めなければならない」と努力規定を明記した。

(中略)

勤務先のハラスメント認定

図表 22 勤務先によるパワハラ/セクハラの認定



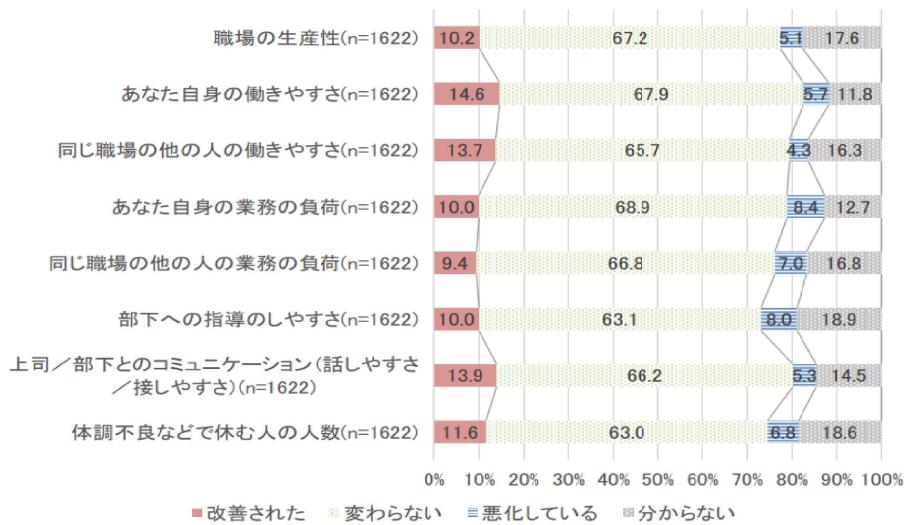
「ハラスメントがあったともなかったとも判断せずあいまいなままだった」が最も高い

令和5年度 厚生労働省委託事業 職場のハラスメントに関する実態調査報告より

© 2024 細川社会保険労務士事務所

取組みによる職場の変化

図表 29 ハラスメント予防・解決の取組による職場の変化
(勤務先の取組を「取り組んでいる」と評価した者)



令和5年度 厚生労働省委託事業 職場のハラスメントに関する実態調査報告より

© 2024 細川社会保険労務士事務所

事例発表

事例発表

兵庫県 従業員約30名未満 宿泊業

後継ぎとなった若手社長からのベテラン社員への言動がハラスメントに発展
⇒ベテラン社員が退職

ベテラン社員に就いて業務指導を受けていた入社3年目の若手社員の退職と慰謝
料請求に

登場人物



(42歳)

先代の長男。
旅館の後継ぎとして、
東京から戻り社長に就任。



(58歳)

入社40年の大ベテラン。
番頭として中核を担い、
昔気質で面倒見が良い。



(21歳)

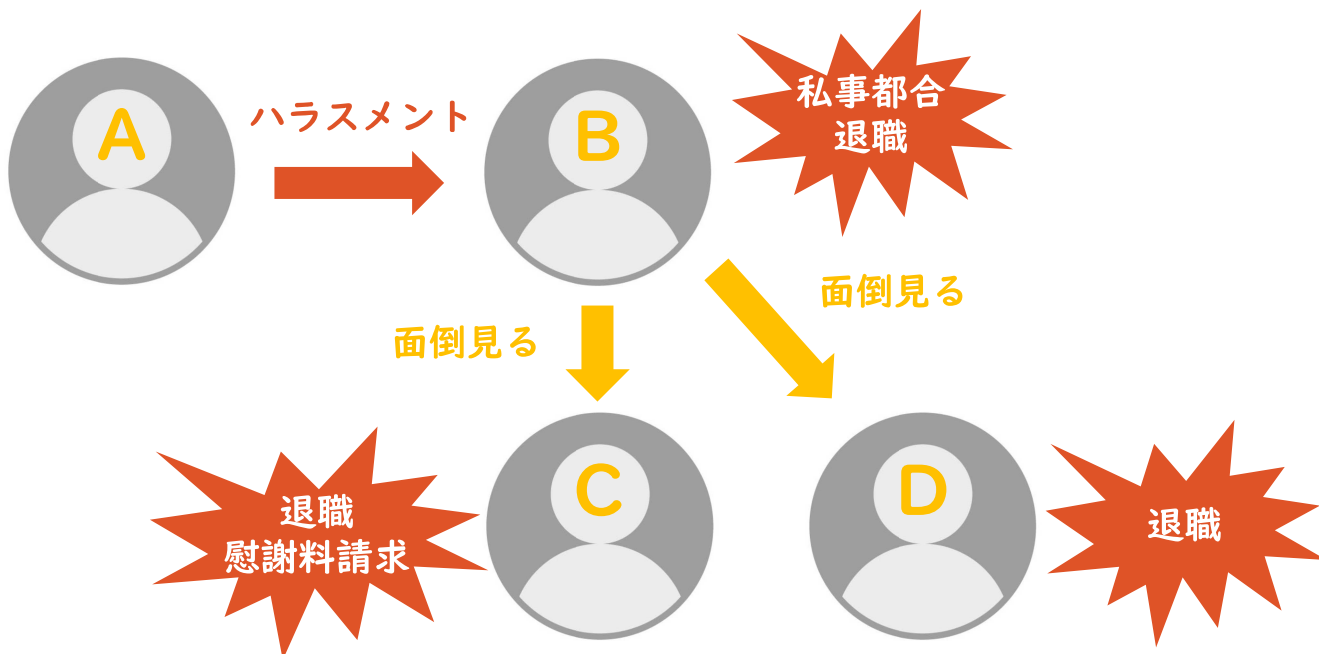
総務課所属。新卒入社。
そつなく仕事をこなす。
Bのことを慕っている。



(22歳)

営業課所属。新卒入社。
体育会系でハツラツ。
Bのことを慕っている。

相関図



事例発表

事業場は約40期を迎える宿泊業。

後継ぎとして東京から戻ったAが二代目社長に就任。

Aは業務の引継ぎなどをBより受けており、最初は何の問題もなかった。

しかし次第に、AからBへの言動が厳しくなってきた。

経営や顧客サービスに関することは、長年やってきたやり方を変更するということもあり、職場が不穏な空気になってきた。

そんなある日・・・

事例発表



Bさんはずっとこの世界で仕事をしていて〇〇くらいできないのは、僕としては考えられないこと。それに、いつ見てもずっとノートを睨んで色々やっているけど、そろそろPC使って業務を効率よくできないものなのかなあ。今の時代にPC使えないとかあり得ないわ。こんなんじゃ、色々と考えているようだけど、この先は無理なんじゃないですか？

私は古い人間なんでこれが慣れているんです。
あと、若手のCとDがそれぞれ代わりにやってくれるので、特に私がPCでやらなくても大丈夫なんですよ。



事例発表



そんな割り切られた言い方をされても、無理なものは無理なんですよ。

私が無理ってことですか？



後日、**B**は私事都合による退職で旅館を去った。

事例発表

ここまではよくある話なのかもしれない。

しかし、その直後、**A**にとって思いも寄らない急展開を迎える。

本職に相談があり

- ・ **C**が退職をすと言ってきた。慰謝料も請求されている。
- ・ さらに**D**も辞めたいと言っていると聞いた。

すぐに、**C**・**D**に対する聞き取りを実施。

事例発表

これは明らかに、業務指導のラインを超えて、追及・詰められているみたい。

まるで自分がパワハラを受けたように感じている。せっかく入社して仕事も覚えてきたところである。社会人としてやっていこうと思ったが、やはり **B** も退職し、仕事楽しくない。

次の仕事を探すまでも時間がかかると思うので、金銭的な補償をしてもらいたい。というもの。

同僚の **D** についても確認すると、「**D** も早い段階で辞めると言っていたので話を聞いてやってください。」とのこと。

事例発表

～ **C** への聞き取り～

A は **B** に対し「もう辞めてもらいたい」の言葉は発していない。

ただ、**B** に対しての尊敬や感謝が全く感じられない。

B はこれ以上は波風は立てたくないと去って行っただが、自分もよく考えると、**A** の **B** に対する言葉が残っている。

「なんで、〇〇できなかったのですか」

「なんで、〇〇について注意しなかったのですか」

「なんで、〇〇を確認していないのですか」

なんで？ と、立て続けに3回以上も大きな声で発し、**B** に対して迫っているように感じた。

事例発表

～Dへの聞き取り～

退職は自分で決めたことであるが、AからBへの態度の変化は従業員全員がとても嫌な空気になっているのは確か。今まで大きなこともなかったが、長いこと勤めていた方が定年前に退職までするというのは余程のことだと思う。

仕事は早めに自分で決めた方が良かったことやCからも話を聞いていて、これでは伸びのない会社だなあと思ったんです。

僕は、慰謝料などは要りません。

※Cが慰謝料を請求したことを知っていた。

事例発表

経緯などの検証 「そのための防止策は」

本人は、直接言われていない言葉であるが、それを側で見たり聞いたりしているとどうなんだ。

- 信頼する自分の上司(自分の師匠的な存在)が代表に叱られている環境はどうなの
- ハラスメントではないと言っても、実際には「受けている相手、(そばで聞こえている相手)がどのように受け取っているのか、自分の言動をどう理解されるのか」
- 相手に質問している、ただ聞いているだけ 善かれと思って言ったことがハラスメントになる
- 同じワードを3回続けて使うと、詰められていると感じる人もいる
- ヒアリング、確認するには、まとめて1回にする

事例発表

結果

就業規則上では退職金の規程はない。

後は、Aの判断として対応いただきたい。

1か月相当分「約25万円」を和解金として支払った。

※生活保障のような気持ちで

⇒Dにも支払うということについては、規程上にないため行わないとした。

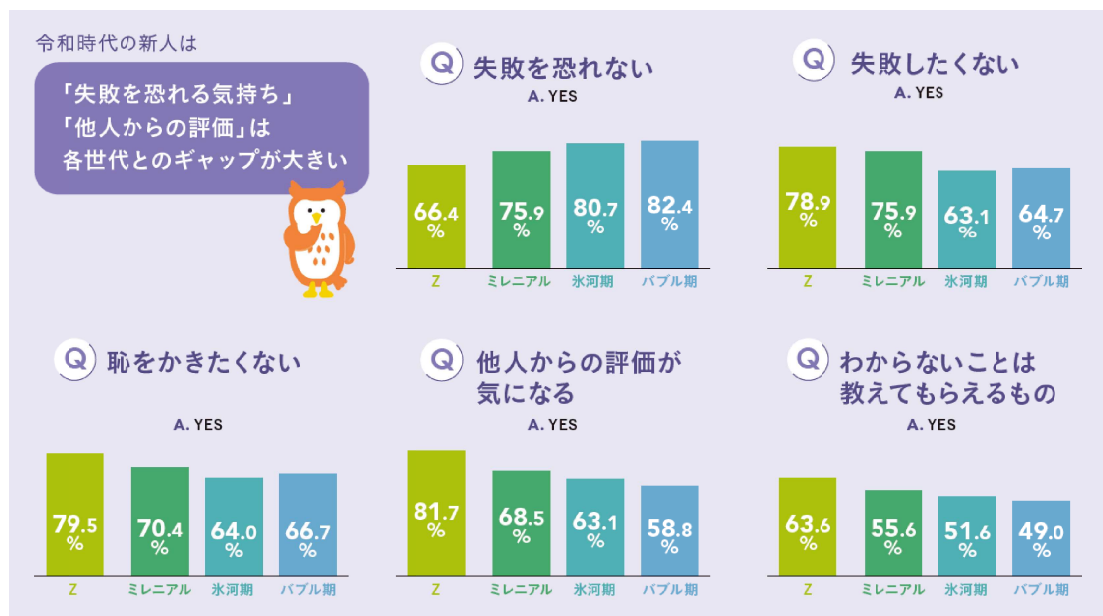
58歳の方がどれだけの仕事をしてきていたか、失ってから気づいた。

→繁忙期に業務が回らずその後も複数名の退職が

新しい従業員の採用をしなくてはならない。

二代目社長が何も言えなくなってしまった。ハラスメント恐怖症

参考資料



画像引用：株式会社日本能率協会マネジメントセンター
「イマドキ若手社員が感じる世代間ギャップとは【若手意識調査2020】Vol.3」

何かあればお気軽にご相談ください

奈良働き方改革推進支援センター

あなたの会社の働き方改革!!
応援します!

相談支援 無料
お気軽にご相談ください。

☐ 年次有給休暇・特別休暇の取得促進 ☐ 就業促進 ☐ 36協定 ☐ 長時間労働の是正(時間外労働の上限規制) ☐ ハラスメント防止 ☐ 育児・介護	☐ 同一労働同一賃金(不利益は待遇差の解消) ☐ 職務分掌・職務評価 ☐ 人手不足の解消 ☐ 雇用改善助成金 ☐ キャリアアップ助成金 ☐ その他助成金	☐ 女性活躍 ☐ 仕事と育児・介護等との両立支援 ☐ 生産性向上による賃金引き上げ ☐ しび寄せ防止 ☐ テレワーク ☐ その他
---	---	---

問題解決のためのメニュー

- 電話相談**
お気軽にご相談ください。相談内容に応じて、必要に応じて訪問相談も実施します。
- 訪問コンサルティング**
企業に合わせた働き方改革の支援を行います。必要に応じて、必要に応じて訪問相談も実施します。
- セミナー開催**
働き方改革の推進に関するセミナーを開催します。必要に応じて、必要に応じて訪問相談も実施します。

社会保険労務士・中小企業診断士などの専門家が対応します

奈良働き方改革推進支援センター

相談受付 **2024.4/1** → **2025.3/31**
相談時間 平日 9:00~17:00(12/30~1/3を除く)
場 所 奈良市西木辻町343番地1 (奈良県社会保険労務士会館2階)
TEL **0720-414-811** FAX 0741-23-3919
Eメール hatankikata@nara-so.com
※お問い合わせはEメールでも受け付けます。
※お問い合わせはEメールでも受け付けます。

社労士会労働紛争解決センター奈良

労働者の「悩み」も、経営者の「困った」も、労働問題の専門家、社労士が「あつせん」で解決します。

**サービス残業
パワハラ
セクハラ
不当解雇
不雇断欠勤**

※「あつせん」とは、労働者・経営者それぞれの意見を別々に伺ったうえで、適切な和解案を「提案し、話し合い」により問題解決をめざす「調停・迅速・安価」な制度です。裁判のように勝った「負けた」ではなく、双方が納得したうえでの解決が図られます。

申請費用 無料
※申請は24時間受付です。

奈良県社会保険労務士会 運営
社労士会労働紛争解決センター奈良
奈良市西木辻町343番地1 奈良県社会保険労務士会館
受付時間 平日 9:00~17:00(12/30~1/3を除く)
TEL **0742-23-3917**
TEL **0742-23-6070**
詳しくは www.hatankikata.com 奈良 | 東京

ご清聴ありがとうございました！