

【社会人研修】 ハラスメント研修

実施日 年 月 日 事業所名

名前

目次

【社会人研修】ハラスメント研修

1

ハラスメントとは

2

パワーハラスメント

3

セクシャルハラスメント

4

マタニティハラスメント

5

育児・介護ハラスメント

6

カスタマーハラスメント

7

対策とまとめ

▶ “ハラスメント”とは、相手を不快にさせ、尊厳や人格を傷つける行為

- 受け手側が「恐怖」を感じたり「不快」に思ったりすると、ハラスメントに当たる可能性が高い

※ 業務における上司等からの適切な指導はハラスメントとは言えません



職員が職場において本来の力を発揮できないと、会社にとって大きな損失になる！！

『ハラスメントのない会社 = 高い生産性と組織力が担保される』

- 身体的・精神的な被害が著しい場合は 「犯罪」として刑事責任を問うことが可能



1

ハラスメントとは



▶ “ハラスメント” の種類

- **パワーハラスメント** 立場や権限等の優位性を用いるハラスメント
- **セクシャルハラスメント** 相手の意に反する不快な性的行動や言動
- **マタニティハラスメント** 出産・妊娠を理由とするハラスメント
- **育児・介護ハラスメント** 育児・介護等の制度を活用することを理由とするハラスメント
- **カスタマーハラスメント** 顧客（お客さん）として優位な立場を利用したハラスメント

▶ “パワーハラスメント”

職場での“優位な立場”を背景に、業務上必要かつ相当な範囲を超え、“精神的・身体的苦痛を与える”行為です。

暴言、過大な要求、隔離など6つの型があり、5人に1人が経験しています。

2022年4月より全企業で“防止対策が義務化”されています。



▶ “パワーハラスメントの種類”



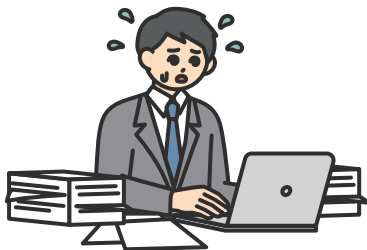
身体的な攻撃
(暴行等)



精神的な攻撃
(脅迫・名誉棄損・侮辱・暴言)



人間関係の切り離し
(隔離・仲間外し・無視)



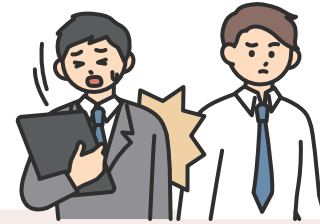
過大な要求
(明らかに遂行が不可能な
仕事を与える)



過小な要求
(能力や経験とかけ離れた仕事や
必要のない仕事を与える)



個の侵害
(私的なことへの過度な介入)



▶ “身体的なパワーハラスメント”

殴る、蹴る等、身体に危害を加える行為等によって部下や同僚を威嚇したり、従わせようとする事。



▶ “精神的なパワーハラスメント”

部下や同僚を脅迫するような言動や人格を否定するような発言、名誉を棄損するような発言や暴言をする。

人格を否定するような言動には、性的指向・性自認に関する侮辱的な言動も含まれる。相手の性的指向・性自認の如何は問わず、特定の相手に対して行われていると客観的に認められる言動が含まれる。



▶ “身体的なパワーハラスメント”

殴る、蹴る等、身体に危害を加える行為等によって部下や同僚を威嚇したり、従わせようとする事。



▶ “精神的なパワーハラスメント”

部下や同僚を脅迫するような言動や人格を否定するような発言、名誉を棄損するような発言や暴言をする。

人格を否定するような言動には、性的指向・性自認に関する侮辱的な言動も含まれる。相手の性的指向・性自認の如何は問わず、特定の相手に対して行われていると客観的に認められる言動が含まれる。



▶ “人間関係の切り離し”

特定の労働者に対して、仕事から外す、別室へ隔離する・意図的に無視や仲間外しなどの行為をする。



▶ “過大な要求”

業務上明らかに不要なことや能力的に遂行不可能なことの強制、業務における、仕事の妨害を行う。



▶ “過小な要求”

業務において、合理的な理由もなく、能力や経験とかけ離れた、低い仕事を命じること。仕事を与えないこと。

▶ “個の侵害”

業務時間外に継続的に労働者を監視・管理したり、個人の私物を写真で撮影や記録をする。また、上司との面談等で話した個人の機微な情報について、本人の了解を得ずに、他の労働者等に暴露、公表する。



“本人の同僚等、労働者にも知りえた情報等を暴露・公表しないように周知する”

▶ “マタニティハラスメント”

女性労働者の“妊娠・出産”等に関する言動により就業環境が害されるもの。

【該当しない例】

妊娠・出産した労働者に勤務を続けたいという意欲があっても、客観的に見て妊婦の体調が悪い場合等には、業務量の削減や業務内容の変更等を打診することは、“必要性に基づく言動”となり、ハラスメントには該当しません。



▶ “育児・介護ハラスメント”

労働者が“育児や介護に関わる制度を利用すること”について経営者や同僚の言動により 就業環境が害されるもの。

【育児や介護に関わる制度の例】

- ・ 妊娠中や介護のための軽微な仕事への配置等の転換
- ・ 子どもの看病等に関わる勤務調整（休業や欠勤、時短等）
- ・ 介護のための勤務調整（休業や欠勤、時短等）





▶ “カスタマーハラスメント”

- 顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の事業主の行う事業に関係を有する者が
- 社会通念上許容される範囲を超えた言動により
- 労働者の就業環境が害されるもの

①から③までの3つの要素を全て満たすものをいいます。

【 社会通念上許容される範囲を超えた言動とは？ 】

- ・ 要求に理由がない。
- ・ 提供するサービスと全く関係のない要求（性的な要求、労働者の個人情報の開示等）
- ・ 契約内容を著しく超えたサービス提供の要求
- ・ 対応が不可能な要求（例：減額の要求等）
- ・ 不当な損害賠償要求



▶ “カスタマーハラスメント”

【 労働者の就業環境が害されるもの 】

- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- 威圧的な言動（大声を上げる等）
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

※ 顧客等からの苦情の全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われたものは、いわば正当な申入れであり、カスタマーハラ スメントには当たりません。



▶ “善意”のパワーハラスメント？

本人（加害側）に悪意はなく、会社のための“業務改善”や、本人（被害者）のための“指導”や“助言”として、小さなミスや些細な間違いを、繰り返し・細かく指摘し続ける関わりを行う。

【“善意のハラスメント”の何が問題？】

- 正しくても頻度と伝え方で“負担”になる（“恐怖”を感じている場合がある）
- 相手は「否定され続けている」と感じる → “やる気”や“自己肯定感”を失う

結果的に...

萎縮し → 何かあっても相談・報告出来ない → ミスが隠れる



本人（被害者）は精神的に辛くなる

▶ “善意” のパワーハラスメント”？ ②

【ハラスメントの判断ポイント】

- 指摘が多すぎていないか
- 相手が話しにくくなっていないか
- 改善ではなく “プレッシャー” になっていないか

改善のコツ（現場で意識）

- 伝える内容は 1 回 1 つに絞り、“良い点” と “改善点” をセットで伝える！！
- “質問” で確認し、“一方的な指摘にしない” ようにする！！



“正しいことを指摘する” より “相手が動ける伝え方になっているか？” が重要



▶ “不機嫌” な態度（ツキハラ）

明確な暴言や暴力がなくても、不機嫌な態度（表情、態度、空気）をとり、周囲に威圧感や不快感を与え、精神的なプレッシャーを与える、パワーハラスメントやモラルハラスメントの一種

【 “ツキハラ” の例 】

- 挨拶を無視する
- 話しかけても反応しない、そっけない
- ため息を頻繁につく、舌打ちをする、物の扱いを乱暴にして大きな音を出す
- 不機嫌そうな態度をとる（意図的に不機嫌そうな顔をしたり、不機嫌なオーラを出す）



ツキハラは職場の環境が悪くなり、コミュニケーション不足の原因になるため、業務に大きな支障が生じる！！

▶ “つきハラチェックリスト”

- 機嫌が悪いと黙り込む
- イライラが表情や態度に出やすい
- 疲れていたり、思い通りに事が運ばないと、ついため息を出してしまう
- 忙しいと、無視をしたり聞こえないふりをすることがある
- 他人に冷たく当たることがある
- 感情の波が大きい
- 周囲に気を使わせていると思う
- 忙しいと、イライラする
- 気分で物の扱いが雑になる

対策とまとめ

ハラスメントへの対策は ① 企業の方針明確化（就業規則への記載と公表）、
② 相談窓口の設置 ③ 社内研修（意識のアップデート）④ 迅速な事実調査
が必須です。

ハラスメントに当たるかどうかは、明確な判断が難しいことも多く、まずは
「感情的にならない」「相手のみになって伝える、対応する」事が大切です。

職員の方が、安心して能力を発揮できる環境づくりを目指して、
ハラスメントのない環境づくりを目指しましょう！！

ご視聴、ありがとうございました。

