

# 雇用クリーンプランナープレゼンツ 徹底解説シリーズ2

「名ばかり相談窓口」に要注意！

「とりあえず作った」だけでは本当の解決にはならない



## ①相談窓口の必要性

### ①ハラスメント相談窓口 は本当に必要なのか？

答えは「なかった場合」を考えれば  
見えてくる！

# 行政資料

<東京労働局>

添付の「自主点検票」  
で点検を行い、未完成  
の事項は取組を進める  
ように！



会社での自主点検票に  
ハラスメント解決の  
手がかかりがある！

東労雇均発 第 号  
令和 3 年 9 月 日

事業主 各位

東京労働局 雇用環境・均等部長



職場におけるパワーハラスメント対策の義務化に向けた  
取組のお願いについて

日頃より当局の業務運営に格別の御理解と御協力を賜り、厚く御礼申し上げます。  
さて、令和2年度に東京労働局に寄せられた個別労働紛争相談件数のうち「いじめ・嫌がらせ」が9,072件（全体の29%）と最も多くなっており、また、嫌がらせ等を理由とする精神障害等での労災保険の支給決定件数も高水準で推移する等、職場におけるパワーハラスメント防止対策については喫緊の課題の一つとなっています。

既に大企業については、改正労働施策総合推進法が令和2年6月1日から施行され、職場におけるパワーハラスメント対策が義務化されているところですが、中小企業についても、令和4年4月1日から義務化されることとなっています。

つきましては、当局では、中小企業に対する適用を来年4月に控えている事業主の皆様へ、準備を進めていただくために別添チラシにより法に基づく職場におけるパワーハラスメント対策の概要をご了知いただくとともに、現時点における取組状況を別添「自主点検票」により自主的に点検していただくことをお願いしています。

自主点検の結果、取組が未了の事項につきましては、チラシの他、東京労働局ホームページ掲載「職場のパワーハラスメント対策に係る自主点検票の解説」動画をご覧ください、取り組みを進めていただきますようお願いします。

【解説動画】 URL : <https://jsite.mhlw.go.jp/tokyo-roudoukyoku/00330.html>

【担当】

東京労働局 雇用環境・均等部 指導課（パワハラ対策担当）  
〒102-8305 千代田区九段南1-2-1 九段第三合同庁舎 4階  
TEL : 03-3512-1611 / FAX : 03-3512-1557

【解説動画】



## 職場のパワーハラスメント対策に係る自主点検票

※ まず、「具体的な点検項目」について点検し、「点検結果」欄の該当箇所に○してください。点検結果が全て「いる」に○がついた場合には、法の措置を満たしていますので、「✓」欄の□にチェックしてください。なお、「具体的な点検項目」に記載している内容は、実施方法の例であり、他の方法によって措置事項を満たすことも考えられます。それぞれの事業所の実態に応じて、必要な措置を講じてください。対策の効果をより高めるために複数の方法をご検討ください。

義務化される10の措置事項①		✓	具体的な点検項目	点検結果
事業主の方針等の明確化及び	措置事項① 職場におけるパワーハラスメントの内容及び職場におけるパワーハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、管理職を含む労働者に周知・啓発していますか	□ 指 針 4 ( 1 ) イ	『職場におけるパワーハラスメントの内容、行ってはならない旨の方針』を就業規則等に盛り込むなど明確化（予定）していますか	いる ・ いない
			『職場におけるパワーハラスメントの内容、行ってはならない旨の方針』を明確化した文書を配布、掲示等（予定）していますか	いる ・ いない
			方針について理解を深めるため、職場におけるパワーハラスメントの内容について、全労働者（パート、派遣等含む）を対象に、トップメッセージの発信、 <b>説明会や研修等を実施するなど工夫（予定）</b> していますか	いる ・ いない

就業規則 + 研修等の実施

# 「自主点検票」

義務化される10の措置事項③		✓	具体的な点検項目	点検結果
相談に応じ、適切に対応するための体制の整備	措置事項③ 相談窓口（職場におけるパワーハラスメントに関するもの）をあらかじめ定め、労働者に周知していますか	□ 指針4（2）イ	相談担当者又は相談担当部署等の相談窓口（職場のパワーハラスメントに関するもの）の設置をし、社内掲示や資料等の配布等により周知（予定）していますか	いる ・ いない
			『職場のパワーハラスメントに関する相談窓口』についての周知の対象者（予定）は全従業員（パート、派遣等含む）ですか	いる ・ いない
義務化される10の措置事項④		✓	具体的な点検項目	点検結果
相談に応じ、適切に対応するための体制の整備	点検事項④ 相談窓口の担当者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにしていますか	□ 指針4（2）ロ	相談窓口における相談対応の手順書等の作成（予定）をし、相談担当者に研修するなどして相談内容等に適切に対応できるようにしていますか	いる ・ いない
			相談があった場合の相談場所や相談方法などをあらかじめ決めるなどし、相談内容等に適切に対応できるようにしていますか	いる ・ いない

## 相談窓口の設置と周辺事項

# 「自主点検票」

義務化される10の措置事項⑤		✓	具体的な点検項目	点検結果
措置事項⑤	相談の申し出後において、事後の迅速かつ適切な対応を行っていますか	□ 指針4(3)イ	相談後において事実確認を行う担当者や相談担当部署等をあらかじめ決めるなどし、適切な対応を行える工夫（予定）をしていますか	いる ・ いない
			事実確認を行う担当者や相談担当部署等が公正・中立的な立場で事実確認を行える体制をつくるなどし、適切な対応（予定）をしていますか	いる ・ いない
義務化される10の措置事項⑥		✓	具体的な点検項目	点検結果
措置事項⑥	職場におけるパワーハラスメントの事実が確認できた場合、速やかに被害を受けた労働者に対する配慮のための措置を適正に行っていますか	□ 指針4(3)ロ	職場におけるパワーハラスメントの事実が認められた場合、被害労働者に適切に配慮する措置を行うため、人事労務管理者とパワーハラスメントが生じた部署の管理者など関係部署間において、被害を受けた労働者に対する配慮を行うことができるよう連携することができる体制（予定）としていますか	いる ・ いない

相談窓口における事実確認とその対応

# 「自主点検票」

義務化される10の措置事項⑨		✓	具体的な点検項目	点検結果
上記と併せて講ずべき措置	措置事項⑨ 相談対応又は相談後の対応に当たっては、相談者や行為者等のプライバシー保護に必要な措置を講じ、その旨を労働者に周知していますか	□ 指針4(4)イ	相談窓口を周知する際に、『職場のパワーハラスメントに係る相談や事実確認等におけるプライバシーの保護を行う』旨について全労働者に周知・啓発する等安心して相談できる取組（予定）をしていますか	いる ・ いない
			相談窓口の担当者に対し、相談者に対するプライバシー保護のために必要な研修等を行っていますか	いる ・ いない
			相談後に事実確認を行う者が相談者や関係者に対するプライバシー保護を行っていますか	いる ・ いない
	義務化される10の措置事項⑩		✓	具体的な点検項目
措置事項⑩ 職場におけるパワーハラスメントに関し相談したこと、もしくは、事実関係の確認等に協力したこと等を理由として、解雇その他の不利益取り扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発していますか	□ 指針4(4)ロ	『パワーハラスメントの相談等を理由として解雇等の不利益取扱いをしない』旨を定める規定等の作成をするなどし、全労働者に対し、周知・啓発（予定）していますか	いる ・ いない	

相談窓口担当者の教育

## 自主点検票から見えた対応ポイント（会社対応）

### 相談窓口

- ・ 相談窓口の設置
- ・ 周知
- ・ 発生時フローチャート
- ・ 必要アイテム（書式）
- ・ プライバシー保護

\* 発生後、会社に相談できない場合、  
（最悪）退職するか、外部に相談（戦う）となる

### 研修

- ・ 従業員の教育（一番重要）  
⇒雇用クリーンプランナー

### 就業規則等

- ・ ハラスメント規程等＋実務



②

「名ばかり相談窓口」  
と言われないうために

- 窓口周知
- 書式整備
- フローチャート
- 窓口担当者教育

## 名ばかり相談窓口と言われないための対応ポイント

### <主な準備項目>

項目	中身	
相談窓口	〇〇部 担当〇〇	
窓口の周知	掲示、通知文、等	
フロー	発生時フローチャート	
相談対応	書式整備 ・相談受付票 ・行為者聞き取り票	
場所の確保	相談室の確保	
教育	担当者の教育（必須知識）	

# 名ばかり相談窓口と言われないための対応ポイント

## 相談窓口

- ・ 設置  
及び
- ・ ご案内

令和 年 月 日

### ハラスメント【相談窓口】

#### 開設のお知らせ

労働施策総合推進法にもとづき、パワーハラスメント防止義務化が我が社でも求められるようになっていきます。そこでパワーハラスメントを含むハラスメント全般を対象とした【相談窓口】を開設致しましたので、みなさんにお知らせいたします。

この相談窓口は、例えば、「(上司等から) 確実に無理と思われるような業務をこなすように命じられて困っている」とか、「(必要な連絡が回ってこないなど) 仲間外れにされている」など、職場環境や業務指導についての疑問やお悩みがあった際にご利用いただければと思います。

何か気になることがありましたら、「相談窓口」までお問い合わせください。説明を求めたことを理由とした不利益な取扱いを行うことはありませんので、安心してご相談ください。

#### 《ハラスメント（パワハラ含む）相談窓口担当者》

部署名	担当者職氏名	連絡先
_____	男性	( _____ ) _____
部署名	担当者職氏名	連絡先
_____	女性	( _____ ) _____

# 発生時対応（担当者向け）

## 相談窓口対応フロー

- ①相談・苦情連絡  
↓
- ②相談者面談…「相談受付票」（例）  
↓
- ③行為者面談…「行為者聞き取り票」（例）  
↓
- ④事実確認           【確認できた】⇒再発防止  
                          【確認できない】⇒周囲からヒアリング  
↓
- ⑤フィードバック…説明、指導、場合により懲戒

\* 相談や聞き取りの場所にも配慮が必要

# 相談受付票【パワハラ例】

⇒相談受付時に窓口担当者が聞き取りながら記入

## 相談受付票

第 回 相談日時	年 月 日( ) : ~ :		
担当者			
相談者	氏名	所属 連絡先	
行為者	氏名	所属	相談者との関係
問題行為	<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつ</li> <li>・どこで</li> <li>・どのように</li> <li>・他者に対しても同様の言動はあるか</li> <li>・現在の状況</li> </ul>		
相談者の感情・対応			
第三者・目撃者			

# 相談受付票【パワーハラ例】

⇒相談受付時に窓口担当者が聞き取りながら記入

他者への相談	対応の内容
相談者の意向	<ul style="list-style-type: none"><li>・有 氏名・関係等</li><li>・無</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>・話を聴いてほしい</li><li>・事情を報告したい</li><li>・行為者の言動を止めさせたい</li><li>・行為者に謝罪をしてほしい</li><li>・行為者との接点をなくしたい</li><li>・行為者に注意・警告をしてほしい</li><li>・行為者への懲戒処分</li><li>・その他</li></ul>
相談者の心身の状況	
相談者への対応 説明事項	
次回予定	年 月 日( ) : ~ :
相談後の対応状況	

# 相談受付票

⇒パワハラ記入例

## 相談受付票

記入例

第1回 相談日時	令和6年 7月 8日(月)	17:00 ~ 17:45
担当者	藤田 智子	
相談者	氏名 大野 京香	所属 営業部 連絡先 内線12番
行為者	氏名 鈴木 次郎	所属 営業部 相談者との関係 直属上司(課長)
問題行為	<ul style="list-style-type: none"><li>・いつ 令和6年4月より継続中</li><li>・どこで 職場、及びメール、携帯電話等</li><li>・どのように パワハラの程度がひどい…あきらかに無理な業務量を押し付け、「遅い」とみんなの前で大声で文句を言われる 有給休暇を申請しても「自分の仕事が終わっていない」という理由で認めてもらえない。 夜間や休日にもメールや電話で執拗な追い立てや嫌味を言われる。</li><li>・他者に対しても同様の言動はあるか 他の課員にも程度の差はあるが同様の発言が見られる。 課長自身は自分の言動に問題があるとまったく考えていない様子。</li><li>・現在の状況 令和6年4月にこの部署に配属されてから日に日に悪化している。 少しでも反論すると「言い訳するな!」と怒鳴られるのでみんな何も言えなくなっている。</li></ul>	
相談者の 感情・対応	<ul style="list-style-type: none"><li>・会社として本人にしっかりと指導してほしい。</li><li>・会社で研修等をして、社内の環境改善をしてほしい。</li></ul>	
第三者・目撃者	同じ部の加藤清子さん	

# 相談受付票

⇒パワハラ記入例

他者への相談	<input checked="" type="radio"/> 有 氏名・関係等 加藤清子 同僚 ・無	対応の内容 相談した結果、相談窓口を薦められた
相談者の意向	<ul style="list-style-type: none"><li>・話を聴いてほしい</li><li>・事情を報告したい</li><li><input checked="" type="radio"/> 行為者の言動を止めさせたい</li><li>・行為者に謝罪をしてほしい</li><li><input checked="" type="radio"/> 行為者との接点をなくしたい</li><li><input checked="" type="radio"/> 行為者に注意・警告をしてほしい</li><li>・行為者への懲戒処分</li><li>・その他 →会社として必要な研修の実施</li></ul>	
相談者の心身の状況	・だいぶ疲弊しているようである	
相談者への対応説明事項	<ul style="list-style-type: none"><li>・調査が終わるまで待つ、他の人に公言しない、ように伝える。</li><li>・今後も問題行動があったら、内容を記録をし、すぐに連絡するように。</li></ul>	
次回予定	令和6年7月22日(月)	17:00 ~ :
相談後の対応状況	・今後行為者への聞き取り、及び 周囲への調査を予定	



# 行為者聞き取り票

## 行為者聞き取り票

### 【パワハラ例】

⇒行為者に  
窓口担当者が聞き取り  
ながら記入

第 回 面談日時	年 月 日( ) : ~ :
担当者	
対象者	氏名 所属
事実確認	<ul style="list-style-type: none"><li>・相談者との関係</li> <li>・相談者が主張している事実関係の有無、相違点等 相談のような言動があったか</li> <li>いつ、どこで、どのような言動であったか</li></ul>

# 行為者聞き取り票

## 【パワハラ例】

⇒行為者に窓口担当者が聞き取りながら記入

行為者の対応・意向	<ul style="list-style-type: none"><li>・なぜ、そのような言動を取ったか</li><li>・加害行為の意識の有無</li><li>・謝罪等の意思の有無</li></ul>
第三者・目撃者	
行為者への対応説明事項	
次回予定	年 月 日( ) : ~ :
面談後の対応状況	

# 行為者聞き取り票

⇒パワハラ  
記入例

## 行為者聞き取り票

記入例

第 回 面談日時	令和6年7月12日(金)	17:00 ~ 18:00
担当者	藤田 智子	
対象者	氏名 鈴木 次郎	所属 営業部(課長)
事実確認	<p>・相談者との関係 直属上司(課長)</p> <p>・相談者が主張している事実関係の有無、相違点等 相談のような言動があったか 似たようなことは言ったかもしれないが、あくまで必要な指導として行っただけである。</p> <p>いつ、どこで、どのような言動であったか 職場で必要と思われたときに「指示された納期は守るように」「計画的な行動をしてください」とは発言した。 休みの日や夜に携帯電話やメールをし、「明日の対応は大丈夫か」「資料の準備はできているか？」等</p>	

# 行為者聞き取り票

## ⇒パワハラ記入例

行為者の対応・意向	<ul style="list-style-type: none"><li>・なぜ、そのような言動を取ったか 他部署から異動してきた部下の大野君に早く一人前になってもらいたかった。 コロナからの業績回復のために必要な意識づけとして、計画的な行動をしてほしかったため。</li><li>・加害行為の意識の有無 悪いことをしたとか、言い過ぎたという意識はない(あくまで必要な行為だったと考えている)</li><li>・謝罪等の意思の有無 本人が希望するのであれば、謝罪をする意思もなくはない。</li></ul>
第三者・目撃者	他の部員 加藤 清子
行為者への対応説明事項	<ul style="list-style-type: none"><li>・どの発言がパワハラに当たるかを説明</li><li>・指導は怒りとは違う。指導の際は必要事項を端的に</li><li>・今後は業務時間外については、緊急時以外連絡をしないように心がける</li><li>・無理な業務量の押しつけはしない</li></ul>
次回予定	令和6年7月26日(金) 17 :00 ~ :
面談後の対応状況	<ul style="list-style-type: none"><li>・反省の色があまり感じられない</li><li>・引き続き要経過観察</li><li>・相談者の意見を聞いたうえで今後を決定</li></ul>

職場における「パワーハラスメント」とは、

職場において行われる①優越的な関係を背景とした言動であって、  
②業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境  
が害されるものであり、①～③までの要素を全て満たすものをいいます。

※ 客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については、該当しません。

## 教育資料【重要】職場におけるパワーハラスメントの要素

### 職場における パワーハラ の3要素

### 具体的な内容

#### ①優越的な関係を背景とした言動

○当該事業主の業務を遂行するに当たって、当該言動を受ける労働者が行為者に対して抵抗又は拒絶することができない蓋然性が高い関係を背景として行われるもの

- （例）・職務上の地位が上位の者による言動
- ・同僚又は部下による言動で、当該言動を行う者が業務上必要な知識や豊富な経験を有しており、当該者の協力を得なければ業務の円滑な遂行を行うことが困難であるもの
- ・同僚又は部下からの集団による行為で、これに抵抗又は拒絶することが困難であるもの等

## 教育資料【重要】職場におけるパワーハラスメントの要素

### 職場におけるパ ワハラ<sup>o</sup>の3要素

### 具体的な内容

②業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動

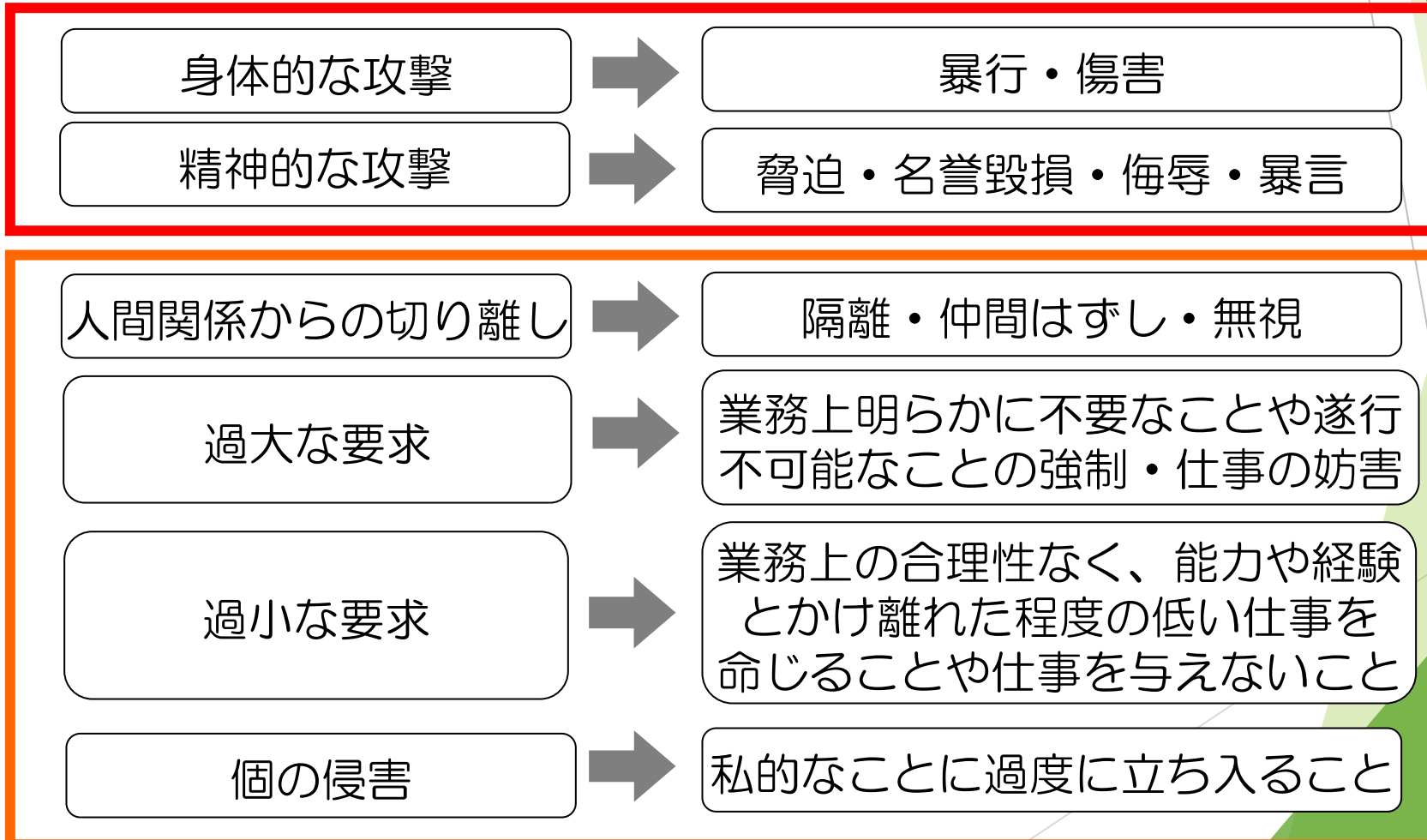
○社会通念に照らし、当該言動が明らかに当該事業主の業務上必要性がない、又はその態様が相当でないもの

③労働者の就業環境が害される

○当該言動により労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じること

○判断は、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の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ことが 適当

## パワーハラスメントの行為類型



「ム」が問題



在職中に支店長から大きな声を上げられるなどの精神的苦痛を受け、医師から「心的外傷」と診断されながらも勤務を続けていたが、遂に我慢出来なくなり、やむを得ず退職。経済的、精神的損害に対する補償として、12ヶ月分の賃金相当額の支払いを求めた

退職金名目で5ヶ月分の賃金相当額を支払

所属長が代わった途端、所属長からいじめ嫌がらせを受け、それを本社に相談したが、対応されず、ついには雇い止めされた。納得できず、経済的・精神的損害に対する補償金として80万円の支払いを求めた

解決金20万円

自分1人でこなせる仕事量を超えているにもかかわらず、一部の社員や上司から強要や罵声を浴びせられたり、事実でない中傷を受けるなどのいじめにより体調を崩した。会社都合による退職、社会復帰できるまでの生活費、慰謝料の支払いを求めあっせんを申請

和解金として100万円を支払い退職

1ヶ月正社員として勤務したが、連日深夜に及ぶ超過勤務をさせられ健康被害を懸念して退職を申し出たところ了承されたが、その後、出社の督促、賃金減額をほのめかすなどの嫌がらせを受け精神的にも追い込まれたことについて、慰謝料を求めてあっせんを申請

和解金35万円

## 担当者の教育をどうするか



（ 「雇用クリーンプランナー」  
の活用ご検討 ）

雇用クリーンプランナーの「テキスト」 + 「動画」

あとは外部の（できる）社会保険労務士等の活用等