

パワーハラスメント防止の手引き

～働きやすい良好な職場づくりのために～

(平成24年6月)

令和2年9月改正

福岡県教育委員会

目 次

1	基本方針	1
2	パワーハラスメントの定義	2
3	所属長等の責務	5
4	職員の責務	7
5	指導時に留意すべき事項	9
6	研修等	9
7	相談窓口等	10

【参考】

資料 1	労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（抄）	13
資料 2	事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和 2 年厚生労働省告示第 5 号）	14
資料 3	人事院規則 10—16	24
資料 4	人事院規則 10—16 の運用について	26

第1 基本方針

パワーハラスメントは、職場内の秩序を乱すとともに、職員個人の尊厳を傷つけ、勤労意欲の減退や心の病を引き起こし、公務能率の低下を招くなど職場運営全体に大きな影響を与えるものである。

本県教育委員会では、平成24年6月に「パワーハラスメントの防止についての指針」を策定し、職員一人ひとりがパワーハラスメントに関する基本的な認識を持ち、パワーハラスメントの加害者にならないよう留意することはもちろんのこと、特に所属長等管理職員は、日頃からパワーハラスメントを起こさない職場づくりに努めてきた。

こうしたなか、令和元年5月に、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和41年法律第132号）が改正され、パワーハラスメント防止対策が法制化された。地方公共団体の各任命権者を含む事業主は、職場におけるパワーハラスメントを防止するため、雇用管理上必要な措置を講じなければならないこととされた。

この指針は、以上のことに鑑み、県教育委員会として、あらためてパワーハラスメントを行ってはならない旨を明示するとともに、良好な職場環境の確保、職員の利益の保護及び職員の能率の発揮を目的として、パワーハラスメントの未然防止とこれが行われた場合に適切に対応するための措置に関し、必要な事項を定めるものである。

なお、市町村立学校に勤務する職員（県費負担教職員を含む。）に係るパワーハラスメントの未然防止等の措置については、服務監督権者である市町村教育委員会にその義務が課せられており、県教育委員会は必要に応じて指導、助言又は援助を行うものである。

経緯

- 令和元年5月に改正された労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（以下「労働施策推進法」という。）第30条の2及び第30条の3（13ページを参照）において、新たに、パワーハラスメント防止のための事業主の雇用管理上の措置を講じる義務が規定された。さらに、令和2年1月の事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和2年厚生労働省告示第5号。以下「厚生労働省指針」という。）において、事業主が雇用管理上講ずべき措置等の適切かつ有効な実施を図るために必要な事項が定められました。
- 労働施策推進法の前記条文及び厚生労働省指針は、民間労働者のみならず、地方公務員にも適用されます。
- 一方、国家公務員については、人事院において「人事院規則10-16（パワー・ハラスメントの防止等）」が制定され、各府省に運用通知が发出されています。
- このような動きを踏まえ、指針や手引きを見直しました。

※ 参考

事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置

厚生労働省指針では、雇用管理上講ずべき措置として次のことが定められています。

- ・ 事業主等の方針の明確化及びその周知・啓発
- ・ 相談（苦情を含む。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- ・ 職場におけるパワーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

※ この手引きは、「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律の一部改正（令和2年6月1日施行）」の内容に合わせ、加筆修正したものです。

第2 パワーハラスメントの定義

この指針において、パワーハラスメントとは、「職務に関する優越的な関係を背景として行われる、業務上必要かつ相当な範囲を超える言動であって、職員に精神的若しくは身体的な苦痛を与え、職員の人格若しくは尊厳を害し、又は職員の勤務環境を害することとなるようなもの」をいう。

また、この指針では、職員による教育実習生への当該パワーハラスメントの定義に類する言動についても同様に扱うものとする。

- この指針において、パワーハラスメントは、Ⅰ職務に関する優越的な関係を背景として行われる、Ⅱ業務上必要かつ相当な範囲を超える言動であって、Ⅲ(ア)職員に精神的若しくは身体的な苦痛を与え、Ⅲ(イ)職員の人格若しくは尊厳を害し、又はⅢ(ウ)職員の勤務環境を害することとなるようなものであり、ⅠからⅢまでの要素（Ⅲについては(ア)から(ウ)のうちいずれか一つ以上）を全て満たすものをいう。
- 「職員」の範囲
ここにいう「職員」とは、福岡県教育委員会の一般職及び特別職の職員を指します。正規の職員だけではなく、同じ職場で働く臨時職員や会計年度任用職員、短時間の再任用職員を含みます。
また、公社等外郭団体等に派遣されている職員も含みますので、派遣職員同士の関係等も指針の対象となります。
- 職員以外の者との関係
職員以外の者（例えば市町村、関係団体の職員等、児童生徒やその保護者及び教育実習生）に対しても、パワーハラスメントに類する言動を行ってはなりません。
- 「職務に関する優越的な関係を背景として行われる」言動
当該言動を受ける職員が当該言動の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をいいます。典型的なものとして、次に掲げるものが挙げられます。
 - ① 職務上の地位が上位の職員による言動
 - ② 同僚又は部下による言動で、当該言動の職員が業務上必要な知識や豊富な経験を有しており、当該職員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な状況下で行われるもの
 - ③ 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
- 「業務上必要かつ相当な範囲を超える」言動
社会通念に照らし、当該言動が明らかに業務上必要性がない又はその態様が相当でないものをいい、例えば、次に掲げるものが含まれます。
 - ① 明らかに業務上必要性がない言動
 - ② 業務の目的を大きく逸脱した言動
 - ③ 業務の目的を達成するための手段として不適当な言動
 - ④ 当該行為の回数・時間、当該言動の行為者の数等、その態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える言動なお、このような言動に該当するか否かは、具体的な状況（言動の目的、当該言動を受けた職員の問題行動の有無並びにその内容及び程度その他当該言動が行われた経緯及びその状況、業務の内容及び性質、当該言動の態様、頻度及び継続性、職員の属性及び心身の状況、当該言動の行為者との関係性等）を踏まえて総合的に判断することになります。

○ 「職員に精神的若しくは身体的な苦痛を与え、職員の人格若しくは尊厳を害する」こととなるような言動

単に「不愉快に感じる」「腹が立つ」というだけではパワーハラスメントには該当しません。

上司から同じような注意や指導を受けた場合でも、それに対して抱く感情は、世代の違いや普段からのコミュニケーション、人間関係等によっても大きく異なります。ある人にとって「精神的苦痛を感じる」言動であっても、他の人にとってはそうでない場合があります。

このため、「精神的苦痛」等を感じるか否かについては、受けた人の主観に基づいて評価するのではなく、一般的にどう受け止められるかという客観的な視点で評価する必要があります。

○ 「職員の勤務環境を害することとなるような」言動

当該言動により、勤務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など、当該職員が勤務する上で看過できない程度の支障が生じるようなものをいいます。この判断に当たっては、同様の状況で当該言動を受けた場合に、勤務する上で看過できない程度の支障が生じたと、一般的に感じるような言動であるかどうかを基準とすることとなります。

○パワーハラスメントになり得る言動

パワーハラスメントになり得る言動として、例えば次のようなものがあります。

ただし、①から⑦までの言動に該当しなければパワーハラスメントとならないという趣旨ではありません。

また、問題となるような言動が、実際にパワーハラスメントに該当するかどうかは、当該言動が行われることとなった原因、当該言動が行われた状況等を踏まえて総合的に判断する必要がありますので、次に例示する言動が直ちにパワーハラスメントに該当するとは限らないものであることにも留意が必要です。

- ① 暴力・傷害
 - ・ 書類で頭を叩く。
 - ・ 部下を殴ったり、蹴ったりする。
 - ・ 相手に物（書類）を投げつける。
 - ② 暴言・名誉毀損・侮辱
 - ・ 人格を否定するような罵詈雑言を浴びせる。
 - ・ 他の職員の前で無能なやつだと言ったり、土下座をさせたりする。
 - ・ 相手を罵倒・侮辱するような内容の電子メール等を複数の職員宛てに送信する。
- (注) 「性的指向又は性自認に関する偏見に基づく言動」は、セクシュアル・ハラスメントに該当するが、職務に関する優越的な関係を背景として行われるこうした言動は、パワーハラスメントにも該当します。
- ③ 執拗な非難
 - ・ 改善点を具体的に指示することなく、何日間にもわたって繰り返し文書の書き直しを命じる。
 - ・ 長時間厳しく叱責し続ける。
 - ④ 威圧的な行為
 - ・ 部下達の前で、書類を何度も激しく机に叩き付ける。
 - ・ 自分の意に沿った発言をするまで怒鳴り続けたり、自分のミスの有無を言わず部下に責任転嫁したりする。
 - ⑤ 実現不可能・無駄な業務の強要
 - ・ これまで分担して行ってきた大量の業務を未経験の部下に全部押しつけ、期限内に全て処理するよう厳命する。
 - ・ 緊急性がないにもかかわらず、毎週のように土曜日や日曜日に出勤することを命じる。
 - ・ 部下に業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせる。
 - ・ 理由もなく決裁を保留したり、突き返したりする。
 - ⑥ 仕事を与えない・隔離・仲間外し・無視
 - ・ 気に入らない部下に仕事をさせない。
 - ・ 気に入らない部下を無視し、会議にも参加させない。
 - ・ 課員全員に送付する業務連絡のメールを特定の職員にだけ送付しない。
 - ・ 意に沿わない職員を他の職員から隔離する。
 - ・ 特定の職員だけを暑気払いや忘年会に呼ばない。
 - ⑦ 個の侵害
 - ・ 個人に委ねられるべき私生活に関する事柄について、仕事上の不利益を示唆して干渉する。
 - ・ 他人に知られたくない職員本人や家族の個人情報と言ふらす。
 - ・ 飲み会等に強制的に参加させたり、飲酒を強要したりする。

第3 所属長等の責務

所属長等管理監督の任にある者（以下「所属長等」という。）は、職員が職務に専念できる良好で明るい職場環境を確保する責務があることを認識し、次のとおり率先してパワーハラスメントの防止、解決等に取り組まなければならない。

- 1 パワーハラスメントに対する正しい認識を持ったうえで、自らがパワーハラスメントを起こさないことはもちろんのこと、職員間のコミュニケーションがとられているか、職場内でパワーハラスメントが起きていないか、日頃から目配りし、風通しの良い職場づくりに努めること。
- 2 所属職員からパワーハラスメントに関する相談を受けたときは、相談者のプライバシーに十分配慮しながら、職場内での解決に努めるとともに、これが困難な事案については、相談窓口を活用するなど事案の内容に応じて迅速かつ適切に対応すること。
- 3 パワーハラスメントに関する相談の申出、当該相談に係る調査への協力その他パワーハラスメントが行われた場合の職員の対応に起因して、当該職員が職場において不利益を受けることがないようにしなければならないこと。

○ 風通しの良い職場づくり

パワーハラスメントは業務上の命令や指導を通じて起こりがちなことから、所属長等自らがパワーハラスメントに対する正しい認識を持ち、パワーハラスメントを起こさないよう注意することはもちろんですが、所属長等には、職員が職務に専念できる良好で明るい職場環境を確保する責務があります。

従って、職員間のコミュニケーションがとられているか、一部の職員に業務が集中していないか、職場内でパワーハラスメントが起きていないか、日頃から目配りし、風通しの良い職場づくりに努めてください。

○ 相談への対応等

パワーハラスメントに関する問題が生じた場合、所属長等は、問題が深刻化する前に、迅速かつ適切に解決するよう努めなければなりません。

所属職員（被害者又はパワーハラスメントを見聞きした職員）からパワーハラスメントに関する相談を受けたときは、まずは相談の内容をしっかりと聞き取ることが大切です。相談者が被害者以外の場合は、被害者本人からも直接話を聞く必要があります。

そのうえで、被害者が自力で問題解決することが望ましい事例なのか、あるいは加害者本人や第三者からも話を聞き、事実関係をしっかりと把握したうえで所属として問題解決を図るべき事例なのかをきちんと見極めて対処することが必要です。いずれにしても、相談者のプライバシーには十分に配慮しながら、まずは職場内での解決に努めてください。

職場内での解決が難しい深刻なケースについては、相談窓口を活用するなど、事案の内容に応じて迅速かつ適切に対応する必要があります。

【相談を受けたときの留意点】

パワーハラスメントに関する相談内容は多種多様であり、その対処方法も画一的ではありません。

職員相互のコミュニケーション不足が原因となってトラブルが生じている場合においては、職員が自力でコミュニケーションを図りながら問題を自ら解決していく姿勢が、以後の職場生活を送る上で必要かつ有用となります。

このため、パワーハラスメントを受けたとする相談者に対して問題点を整理して理解させるなど適切なアドバイスを行い、自力での解決を手助けすることが必要です。（ただし、解決を相談者任せにするのではなく、きめ細かなフォローを忘れないでください。）

一方で、相談内容がパワーハラスメントに該当するおそれがあると思われるケースについて、相談者が所属長等に対して具体的な対応を望んでいる場合には、事実関係をしっかりと把握したうえで対処しなければなりません。

事実関係の把握にあたっては、関係者（加害者本人、加害者の上司、周囲の同僚等）からのヒアリングが必要となります。その際にはパワーハラスメントに関する相談があったという事実を関係者が知ることとなります。このため、事前に相談者の了解を得るとともに、プライバシーにも十分配慮するなど、慎重な対応が求められます。

なお、相談者からの相談は、時として自分に都合のいいことだけが強調されていたり、被害妄想的な場合があります。このため、加害者本人から話を聞く際には、先入観を持たずに加害者とされた職員の言い分を十分に聞き取るなど、公平な態度で接することにも留意が必要です。

○ サービス利用者（児童生徒やその保護者を含む。）からの不適切な言動への組織的対応等

長時間にわたって不合理なクレームを言われ続けて拘束されるなど、職員が担当する行政サービスの利用者等からの言動で、当該行政サービスをめぐるとそれまでの経緯やその場の状況により、その対応を打ち切りづらい中で行われるものであって、当該言動を受ける所属の業務の範囲や程度を明らかに超える要求をするものに関する相談があった場合に、組織として対応し、その内容に応じて迅速かつ適切に職員の救済を図る必要があります。

○ 不利益な取扱いの禁止

以上のような枠組みを実効的なものとするための前提として、所属長等は、職員がパワーハラスメントに関して相談したことや調査に協力したこと等を理由に不利益を受けることがないようにしなければなりません。また、不利益を受けないことを職員に周知する必要があります。

「不利益」には、勤務条件に関する不利益のほか、同僚等からの誹謗・中傷などその他の不利益が含まれます。

第4 職員の責務

- 1 職員は、パワーハラスメントをしてはならない。
- 2 職員は、本指針及びその運用を説明した手引きの内容を十分認識して行動するよう努めなければならない。

○ 職員が留意すべきこと

パワーハラスメントは、職員に精神的若しくは身体的な苦痛を与え、職員の人格若しくは尊厳を害し、又は職員の勤務環境を害するものであることを理解し、互いの人格を尊重し、パワーハラスメントを行ってはならないことを十分認識する必要があります。

また、労働施策推進法第30条の3第4項には、労働者（管理監督の地位にある者を含む。）は、パワーハラスメントを行ってはならないことその他職場におけるパワーハラスメントに起因する問題に対する関心と理解を深め、他の労働者に対する言動に注意を払うとともに、事業主（地方公共団体の場合、各任命権者）の講ずる雇用管理上の措置に協力するよう努めなければならないと明記されています。

職場でパワーハラスメントを起こさないために重要なことは、職場の一人ひとりが、自分も相手も、等しく、不当に傷つけられてはならない尊厳や人格を持った存在であることを認識した上で、それぞれの価値観、立場、能力等の違いを認め、互いを受け止め、その人格を尊重し合うことにあります。

パワーハラスメントは、職員相互のコミュニケーション不足が原因となって起こる場合もあります。職員の一人ひとりが、適切かつ能動的にコミュニケーションをとることがパワーハラスメントの未然防止につながります。上司や部下、同僚との間で誤解や行き違いを生まないよう、職員一人ひとりが日頃からコミュニケーションを大切にするとともに、次の点に十分留意してください。

(1) パワーハラスメントを行わないために

パワーハラスメントを行わないために大事なことは、まず「パワーハラスメントは、これを行っている職員に自分がパワーハラスメントを行っているという自覚がない場合がある」という認識をもつことが必要です。

相手との良好な人間関係が形成されているので、「この程度ならパワーハラスメントと思われるわけがない」といった過信にも十分気をつける必要があります。

また、パワーハラスメントを行っている場合であっても、自らの言動に対して、相手から必ずしも拒否や抗議等の明確な意思表示があるとは限らないということも念頭に置いておく必要があります。

部下は、上司等権限ある者からの言動に疑問を抱いた場合でも、正面きって反論しづらい立場にあり、ひたすら我慢しているようなケースも多いと思われます。このため「もっと厳しく指導しても大丈夫だろう」などと勝手に思い込まないことが必要です。

加えて、パワーハラスメントは、職場の内外を問わず、レクリエーションや懇親会の場等でも起こり得ることに留意が必要です。

【ストレスマネジメント】

行政課題の複雑化・高度化による仕事の質の変化や、人間関係の希薄化など、近年、仕事上のストレス要因が多様化していると言われています。

大声での叱責や相手を傷つける発言などパワーハラスメントになりうる言動は、溜め込んだストレスのはけ口が、無意識のうちに自分より弱い立場の者に向かうという形で現れている場合が多いということに注意が必要です。

そうしたことを回避するためには、適度なストレス発散など自己のストレスマネジメントに心がけることが重要です。

～ セルフチェックしてみましょう ～

- 部下に対して厳しく、上司に対しては自己主張を抑えていませんか。
- 部下に対する好き嫌いが激しくありませんか。
- 部下の功績に対して素直に褒めることができますか。
- 部下が迷っているときに方向性を示すなどの助言ができますか。
- 自分の考えだけにこだわりすぎませんか。
- 仕事以外のことで部下をコントロールしようとしませんか。
- 激しく叱ることはいわゆる親心であると考えていませんか。

(2) パワーハラスメントを受けていると感じたら

パワーハラスメントは、加害者が気付かずに行っている場合が多くあります。もしパワーハラスメントを受けていると感じたときは、ひとりで悩んだり我慢したりせず、早いうちに職場の上司や同僚、知人など身近な信頼できる人に相談しましょう。

職場内において解決が困難な場合には、相談窓口（12ページを参照）に相談してください。

また、パワーハラスメントの被害を受けたことで、心身に何らかの不調を感じた場合等には、ストレスチェックシステムによるセルフケアやこころの健康相談等の窓口への早めの相談を行ってください。

(3) パワーハラスメントを見聞きしたら

パワーハラスメントを見聞きした職員は、被害を受けた職員が一人で悩みを抱え込むことがないように、被害者に声をかけて相談にのったり、相談窓口の利用を促すなど、精神的な支援を心がけましょう。

パワーハラスメントによるメンタルヘルス不調が疑われる場合は、ストレスチェックシステムの利用も勧めてください。

また、問題の解決が容易ではないと思われるような深刻なケースなどについては、加害者の上司にパワーハラスメントの事実を伝え問題の解決を依頼する、可能な範囲で加害者に注意を促すなど、職場の同僚として積極的に行動しましょう。

○ 懲戒処分

パワーハラスメントは懲戒処分に付されることがあります。また、職員以外の者に対し、パワーハラスメントに類する言動を行ったときも、信用失墜行為、全体の奉仕者たるにふさわしくない非行などに該当して、懲戒処分に付されることがあります。

第5 指導時に留意すべき事項

職務上の権限を有する職員や指導的な立場にある職員は、職務遂行上又は組織運営上必要であると判断される場合には、パワーハラスメントにならないよう、以下の点に留意しつつ、積極的かつ毅然とした態度で適切な指導・助言を行い、部下職員の育成に努める必要がある。

- 1 部下や後輩を「育てる」という意識を持って指導すること。
- 2 業務の方向性を示した上で指導すること。
- 3 指導するタイミングや場所、方法など状況に応じて適切に指導すること。
- 4 同じ指導方法であっても、世代や個人によって感じ方や受け止め方は異なるため、性格や知識経験を含め相手に見合った言動をとる必要があること。

業務上の指導を行う場合には、指導するタイミング、場所、方法など状況に応じた適切な指導が重要です。

パワーハラスメントとならないよう上記1～4の点に留意する必要がありますが、職場のパワーハラスメント対策は決して上司や先輩職員の適正な指導を妨げるものであってはなりません。

上司は自らの職位・職能に応じて権限を発揮し、上司としての役割を遂行することが求められています。

第6 研修等

パワーハラスメントの防止及びパワーハラスメントが行われた場合の対応について、職員の理解や認識を深めるため、次に掲げる事項に取り組むものとする。

- 1 職員の意識の啓発及び知識の向上を図ること。
- 2 職員に対し、研修を実施すること。

○ 「職員の意識の啓発及び知識の向上」を図る方法

総務企画課及び教職員課は、指針や本手引きのほか、適宜、啓発資料を作成し、職員に配布します。各自精読してください。

○ 「パワーハラスメントに関する研修」

- ・ 総務企画課及び教職員課は、管理監督者自らがパワーハラスメントに対する正しい認識を持ち、パワーハラスメントを起こさないよう注意し、職員が職務に専念できる良好で明るい職場環境を確保するために、毎年度、管理監督者を対象とした研修等を実施します。

職員研修所は、係長以上の職員を対象とした管理監督者研修において、ハラスメント防止について研修を実施します。

対象者は、自身の理解と認識を深めるため、確実に参加してください。

- ・ 所属長は、所属研修などの様々な機会を捉え、所属職員に対してパワーハラスメント対策の必要性やパワーハラスメントを起こさないための留意事項等について周知を図り、積極的に所属職員の意識啓発に努めてください。

第7 相談窓口等

- 1 パワーハラスメントに関する相談に対応するため総務企画課及び教職員課に相談窓口を設置する。
なお、市町村立学校に勤務する職員（県費負担教職員を含む。）に係る相談窓口の設置者は、服務監督権者である市町村教育委員会である。
- 2 1のパワーハラスメントに関する相談窓口は、職員間のパワーハラスメントに類する言動についての相談に加え、次の相談にも対応する。
 - (1) 学校の職員による児童生徒やその保護者へのパワーハラスメントに類する言動についての児童生徒や保護者からの相談
 - (2) 児童生徒やその保護者による学校の職員への著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）についての教職員からの相談
 - (3) 職員による教育実習生へのパワーハラスメントに類する言動についての教育実習生からの相談
- 3 職員（特別職の職員及び現業職員を除く。）は、苦情相談制度により、人事委員会事務局給与公平課職員係に対しても、パワーハラスメントに関する相談を行うことができる。
- 4 前記1及び3の窓口で相談を受けた者は、その対応にあたって、相談者や関係者のプライバシーの保護に特に留意しなければならない。

パワーハラスメントに関する職員からの相談については、以下の窓口において対応します。

●総務企画課及び教職員課相談窓口

①パワーハラスメントを受けた職員からのほか、②パワーハラスメントを見聞きした職員や③パワーハラスメントをしていると指摘を受けた職員、④所属長等からの相談を受け付け、相談に係る問題の解決に向け迅速かつ適切に対応します。

具体的には、相談者の意向を踏まえ、相談者への助言を行うほか、事案によっては関係者からのヒアリング等必要な調査を行い、必要に応じて被害を受けた職員に対する配慮のための措置や関係者への注意・指導等を行います。

対応に当たっては、当事者にとって何が適切かつ効果的かという視点を常に持つとともに、事態を悪化させないよう迅速を心掛けます。

	総務企画課人事係	教職員課福利・職員係
対 象	県教育委員会事務局等職員及び県立学校の教育職員以外の職員	県立学校に勤務する教育職員
電 話	092-643-3858（直通） 092-651-1111（内線5315、5316）	092-643-3891（直通） 092-651-1111（内線5445、5446、5458）
受付時間	8時30分～17時15分	
メール	kjinji@pref.fukuoka.lg.jp	kkyoshoku@pref.fukuoka.lg.jp
相談員	人事係担当職員	福利・職員係担当職員 人事管理班担当職員

※ 事実関係の調査等を行う場合、教育庁の主管課や出先機関・公社等外郭団体の主務課に協力をお願いする場合があります。

※ 教職員課においては、福利・職員係担当職員が相談を受け付け、相談者の意向を踏まえた関係者からのヒアリング等の必要な調査、被害を受けた職員に対する配慮のための措置や関係者への注意・指導等は、人事管理班担当職員が行います。

※ パワーハラスメントの被害者だけでなく、パワーハラスメントの加害者であると指摘された職員やパワーハラスメントを見過ごしたとして非難された職員、パワーハラスメントを見聞きしショックを受けた周囲の職員などがメンタルヘルス不調に陥るケースも想定されます。

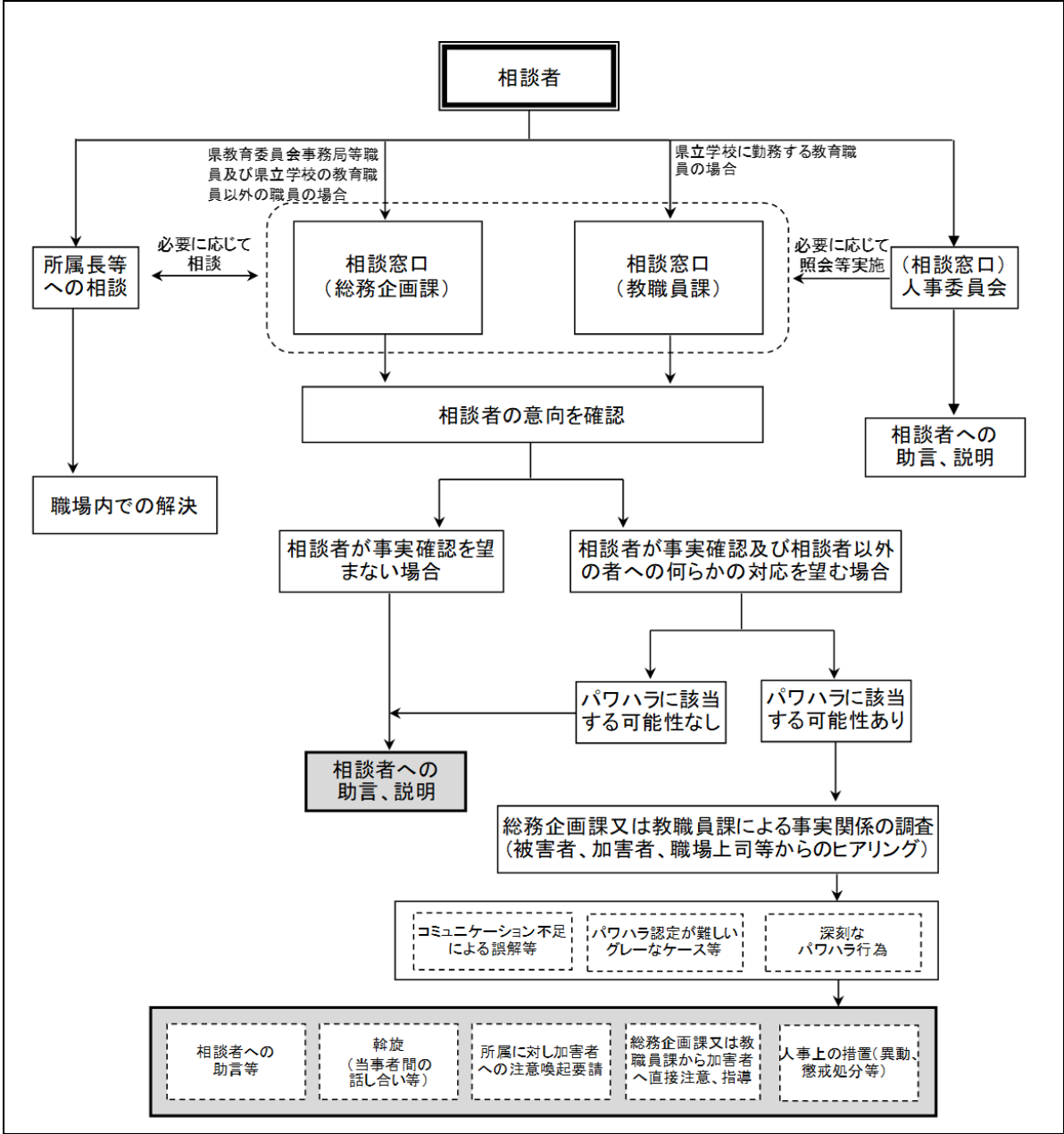
こころの健康相談等の窓口では、専門スタッフ（心療内科医・精神科医・臨床心理士・教育経験者等）が、これらの職員からの健康相談にも応じますので、詳しくは教職員課福利・職員係（TEL:092-643-3891）までお尋ねください。

●職員からの苦情相談制度（人事委員会事務局給与公平課職員係）

職員（特別職の職員及び現業職員を除く。）からの勤務条件その他の人事管理に関する苦情相談を受け付け、助言等を行うほか、必要に応じて任命権者へ照会等を行います。

相談体制・処理フローは、12ページを参照してください。

相談体制・処理フロー



※ 太枠で処理は終了

○ 労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（抄）

（雇用管理上の措置等）

第30条の2 事業主は、職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその雇用する労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

- 2 事業主は、労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。
- 3 厚生労働大臣は、前二項の規定に基づき事業主が講ずべき措置等に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針（以下この条において「指針」という。）を定めるものとする。
- 4 厚生労働大臣は、指針を定めるに当たっては、あらかじめ、労働政策審議会の意見を聴くものとする。
- 5 厚生労働大臣は、指針を定めたときは、遅滞なく、これを公表するものとする。
- 6 前二項の規定は、指針の変更について準用する。

（国、事業主及び労働者の責務）

第30条の3 国は、労働者の就業環境を害する前条第一項に規定する言動を行ってはならないことその他当該言動に起因する問題（以下この条において「優越的言動問題」という。）に対する事業主その他国民一般の関心と理解を深めるため、広報活動、啓発活動その他の措置を講ずるよう努めなければならない。

- 2 事業主は、優越的言動問題に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするほか、国の講ずる前項の措置に協力するよう努めなければならない。
- 3 事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）は、自らも、優越的言動問題に対する関心と理解を深め、労働者に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない。
- 4 労働者は、優越的言動問題に対する関心と理解を深め、他の労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる前条第一項の措置に協力するよう努めなければならない。

資料 2

○ 事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和 2 年厚生労働省告示第 5 号）

1 はじめに

この指針は、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和 41 年法律第 132 号。以下「法」という。）第 30 条の 2 第 1 項及び第 2 項に規定する事業主が職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、その雇用する労働者の就業環境が害されること（以下「職場におけるパワーハラスメント」という。）のないよう雇用管理上講ずべき措置等について、同条第 3 項の規定に基づき事業主が適切かつ有効な実施を図るために必要な事項について定めたものである。

2 職場におけるパワーハラスメントの内容

- (1) 職場におけるパワーハラスメントは、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から③までの要素を全て満たすものをいう。

なお、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、職場におけるパワーハラスメントには該当しない。

- (2) 「職場」とは、事業主が雇用する労働者が業務を遂行する場所を指し、当該労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、当該労働者が業務を遂行する場所については、「職場」に含まれる。

- (3) 「労働者」とは、いわゆる正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員等いわゆる非正規雇用労働者を含む事業主が雇用する労働者の全てをいう。

また、派遣労働者については、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者についても、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（昭和 60 年法律第 88 号）第 47 条の 4 の規定により、その指揮命令の下に労働させる派遣労働者を雇用する事業主とみなされ、法第 30 条の 2 第 1 項及び第 30 条の 3 第 2 項の規定が適用されることから、労働者派遣の役務の提供を受ける者は、派遣労働者についてもその雇用する労働者と同様に、3(1)の配慮及び4の措置を講ずることが必要である。なお、法第 30 条の 2 第 2 項、第 30 条の 5 第 2 項及び第 30 条の 6 第 2 項の労働者に対する不利益な取扱いの禁止については、派遣労働者も対象に含まれるものであり、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者もまた、当該者に派遣労働者が職場におけるパワーハラスメントの相談を行ったこと等を理由として、当該派遣労働者に係る労働者派遣の役務の提供を拒む等、当該派遣労働者に対する不利益な取扱いを行ってはならない。

- (4) 「優越的な関係を背景とした」言動とは、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当該言動の行為者とされる者（以下「行為者」という。）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を指し、例えば、以下のもの等が含まれる。

- ・ 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
- (5) 「業務上必要かつ相当な範囲を超えた」言動とは、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を指し、例えば、以下のもの等が含まれる。
- ・ 業務上明らかに必要性のない言動
 - ・ 業務の目的を大きく逸脱した言動
 - ・ 業務を遂行するための手段として不適当な言動
 - ・ 当該行為の回数、行為者の数等、その態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える言動

この判断に当たっては、様々な要素（当該言動の目的、当該言動を受けた労働者の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、労働者の属性や心身の状況、行為者との関係性等）を総合的に考慮することが適当である。また、その際には、個別の事案における労働者の行動が問題となる場合は、その内容・程度とそれに対する指導の態様等の相対的な関係性が重要な要素となることについても留意が必要である。

- (6) 「労働者の就業環境が害される」とは、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を指す。

この判断に当たっては、「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である。

- (7) 職場におけるパワーハラスメントは、(1)の①から③までの要素を全て満たすものをいい（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、職場におけるパワーハラスメントには該当しない。）、個別の事案についてその該当性を判断するに当たっては、(5)で総合的に考慮することとした事項のほか、当該言動により労働者が受ける身体的又は精神的な苦痛の程度等を総合的に考慮して判断することが必要である。

このため、個別の事案の判断に際しては、相談窓口の担当者等がこうした事項に十分留意し、相談を行った労働者（以下「相談者」という。）の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止めなどその認識にも配慮しながら、相談者及び行為者の双方から丁寧に事実確認等を行うことも重要である。

これらのことを十分踏まえて、予防から再発防止に至る一連の措置を適切に講じることが必要である。

職場におけるパワーハラスメントの状況は多様であるが、代表的な言動の類型としては、以下のイからへまでのものがあり、当該言動の類型ごとに、典型的に職場におけるパワーハラスメントに該当し、又は該当しないと考えられる例としては、次のようなものがある。

ただし、個別の事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得ること、また、次の例は限定列挙ではないことに十分留意し、4(2)ロにあるとおりに広く相談に対応するなど、適切な対応を行うようにすることが必要である。

なお、職場におけるパワーハラスメントに該当すると考えられる以下の例については、行為者と当該言動を受ける労働者の関係性を個別に記載していないが、(4)にあるとおりに、優越的な関係を背景として行われたものであることが前提である。

イ 身体的な攻撃（暴行・傷害）

(イ) 該当すると考えられる例

- ① 殴打、足蹴りを行うこと。
- ② 相手に物を投げつけること。

(ロ) 該当しないと考えられる例

- ① 誤ってぶつかること。

ロ 精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）

(イ) 該当すると考えられる例

- ① 人格を否定するような言動を行うこと。相手の性的指向・性自認に関する侮辱的な言動を行うことを含む。
- ② 業務の遂行に関する必要以上に長時間にわたる厳しい叱責を繰り返し行うこと。
- ③ 他の労働者の面前における大声での威圧的な叱責を繰り返し行うこと。
- ④ 相手の能力を否定し、罵倒するような内容の電子メール等を当該相手を含む複数の労働者宛てに送信すること。

(ロ) 該当しないと考えられる例

- ① 遅刻など社会的ルールを欠いた言動が見られ、再三注意してもそれが改善されない労働者に対して一定程度強く注意をすること。
- ② その企業の業務の内容や性質等に照らして重大な問題行動を行った労働者に対して、一定程度強く注意をすること。

ハ 人間関係からの切り離し（隔離・仲間外し・無視）

(イ) 該当すると考えられる例

- ① 自身の意に沿わない労働者に対して、仕事を外し、長期間にわたり、別室に隔離したり、自宅研修させたりすること。
- ② 一人の労働者に対して同僚が集団で無視をし、職場で孤立させること。

(ロ) 該当しないと考えられる例

- ① 新規に採用した労働者を育成するために短期間集中的に別室で研修等の教育を実施すること。
- ② 懲戒規定に基づき処分を受けた労働者に対し、通常の業務に復帰させるために、その前に、一時的に別室で必要な研修を受けさせること。

ニ 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）

(イ) 該当すると考えられる例

- ① 長期間にわたる、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下での勤務に直接関係のない作業を命ずること。
- ② 新卒採用者に対し、必要な教育を行わないまま到底対応できないレベルの業績目標を課し、達成できなかったことに対し厳しく叱責すること。

③ 労働者に業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせること。

(ロ) 該当しないと考えられる例

① 労働者を育成するために現状よりも少し高いレベルの業務を任せること。

② 業務の繁忙期に、業務上の必要性から、当該業務の担当者に通常時よりも一定程度多い業務の処理を任せること。

ホ 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）

(イ) 該当すると考えられる例

① 管理職である労働者を退職させるため、誰でも遂行可能な業務を行わせること。

② 気に入らない労働者に対して嫌がらせのために仕事を与えないこと。

(ロ) 該当しないと考えられる例

① 労働者の能力に応じて、一定程度業務内容や業務量を軽減すること。

ヘ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）

(イ) 該当すると考えられる例

① 労働者を職場外でも継続的に監視したり、私物の写真撮影をしたりすること。

② 労働者の性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の労働者に暴露すること。

(ロ) 該当しないと考えられる例

① 労働者への配慮を目的として、労働者の家族の状況等についてヒアリングを行うこと。

② 労働者の了解を得て、当該労働者の性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報について、必要な範囲で人事労務部門の担当者に伝達し、配慮を促すこと。

この点、プライバシー保護の観点から、ヘ(イ)②のように機微な個人情報を暴露することのないよう、労働者に周知・啓発する等の措置を講じることが必要である。

3 事業主等の責務

(1) 事業主の責務

法第30条の3第2項の規定により、事業主は、職場におけるパワーハラスメントを行ってはならないことその他職場におけるパワーハラスメントに起因する問題（以下「パワーハラスメント問題」という。）に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の労働者（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。（2）において同じ。）に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするほか、国の講ずる同条第1項の広報活動、啓発活動その他の措置に協力するように努めなければならない。なお、職場におけるパワーハラスメントに起因する問題としては、例えば、労働者の意欲の低下などによる職場環境の悪化や職場全体の生産性の低下、労働者の健康状態の悪化、休職や退職などにつながり得ること、これらに伴う経営的な損失等が考えられる。

また、事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）は、自らも、パワーハラスメント問題に対する関心と理解を深め、労働者（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。）に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない。

(2) 労働者の責務

法第30条の3第4項の規定により、労働者は、パワーハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる4の措置に協力するように努めなければならない。

4 事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関し雇用管理上講ずべき措置の内容

事業主は、当該事業主が雇用する労働者又は当該事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）が行う職場におけるパワーハラスメントを防止するため、雇用管理上次の措置を講じなければならない。

(1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

事業主は、職場におけるパワーハラスメントに関する方針の明確化、労働者に対するその方針の周知・啓発として、次の措置を講じなければならない。

なお、周知・啓発をするに当たっては、職場におけるパワーハラスメントの防止の効果を高めるため、その発生の原因や背景について労働者の理解を深めることが重要である。その際、職場におけるパワーハラスメントの発生の原因や背景には、労働者同士のコミュニケーションの希薄化などの職場環境の問題もあると考えられる。そのため、これらを幅広く解消していくことが職場におけるパワーハラスメントの防止の効果を高める上で重要であることに留意することが必要である。

イ 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、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

（事業主の方針等を明確化し、労働者に周知・啓発していると認められる例）

- ① 就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書において、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規定し、当該規定と併せて、職場におけるパワーハラスメントの内容及びその発生の原因や背景を労働者に周知・啓発すること。
- ② 社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に職場におけるパワーハラスメントの内容及びその発生の原因や背景並びに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記載し、配布等すること。
- ③ 職場におけるパワーハラスメントの内容及びその発生の原因や背景並びに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労働者に対して周知・啓発するための研修、講習等を実施すること。

ロ 職場におけるパワーハラスメントに係る言動を行った者については、厳正に対処する旨の方針及び対処の内容を就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書に規定し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

（対処方針を定め、労働者に周知・啓発していると認められる例）

- ① 就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書において、職場におけるパワーハラスメントに係る言動を行った者に対する懲戒規定を定め、その内容を労働者に周知・啓発すること。
- ② 職場におけるパワーハラスメントに係る言動を行った者は、現行の就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書において定められている懲戒規定

の適用の対象となる旨を明確化し、これを労働者に周知・啓発すること。

- (2) 相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
事業主は、労働者からの相談に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応する
ために必要な体制の整備として、次の措置を講じなければならない。

イ 相談への対応のための窓口（以下「相談窓口」という。）をあらかじめ定め、労働
者に周知すること。

（相談窓口をあらかじめ定めていると認められる例）

- ① 相談に対応する担当者をあらかじめ定めること。
- ② 相談に対応するための制度を設けること。
- ③ 外部の機関に相談への対応を委託すること。

ロ イの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
ようにすること。また、相談窓口においては、被害を受けた労働者が萎縮するなど
して相談を躊躇する例もあること等も踏まえ、相談者の心身の状況や当該言動が行
われた際の受け止めなどその認識にも配慮しながら、職場におけるパワーハラスメ
ントが現実には生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、職場に
おけるパワーハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対
応し、適切な対応を行うようにすること。例えば、放置すれば就業環境を害するお
それがある場合や、労働者同士のコミュニケーションの希薄化などの職場環境の問
題が原因や背景となってパワーハラスメントが生じるおそれがある場合等が考え
られる。

（相談窓口の担当者が適切に対応することができるようにしていると認められる例）

- ① 相談窓口の担当者が相談を受けた場合、その内容や状況に応じて、相談窓口の
担当者と人事部門とが連携を図ることができる仕組みとすること。
- ② 相談窓口の担当者が相談を受けた場合、あらかじめ作成した留意点などを記載
したマニュアルに基づき対応すること。
- ③ 相談窓口の担当者に対し、相談を受けた場合の対応についての研修を行うこと。

- (3) 職場におけるパワーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

事業主は、職場におけるパワーハラスメントに係る相談の申出があった場合におい
て、その事案に係る事実関係の迅速かつ正確な確認及び適正な対処として、次の措置
を講じなければならない。

イ 事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。

（事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認していると認められる例）

- ① 相談窓口の担当者、人事部門又は専門の委員会等が、相談者及び行為者の双方
から事実関係を確認すること。その際、相談者の心身の状況や当該言動が行われ
た際の受け止めなどその認識にも適切に配慮すること。

また、相談者と行為者との間で事実関係に関する主張に不一致があり、事実の
確認が十分にできないと認められる場合には、第三者からも事実関係を聴取する
等の措置を講ずること。

- ② 事実関係を迅速かつ正確に確認しようとしたが、確認が困難な場合などにおい
て、法第 30 条の 6 に基づく調停の申請を行うことその他中立な第三者機関に紛
争処理を委ねること。

ロ イにより、職場におけるパワーハラスメントが生じた事実が確認できた場合にお

いては、速やかに被害を受けた労働者（以下「被害者」という。）に対する配慮のための措置を適正に行うこと。

（措置を適正に行っていると認められる例）

- ① 事案の内容や状況に応じ、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、被害者と行為者を引き離すための配置転換、行為者の謝罪、被害者の労働条件上の不利益の回復、管理監督者又は事業場内産業保健スタッフ等による被害者のメンタルヘルス不調への相談対応等の措置を講ずること。
- ② 法第 30 条の 6 に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を被害者に対して講ずること。

ハ イにより、職場におけるパワーハラスメントが生じた事実が確認できた場合においては、行為者に対する措置を適正に行うこと。

（措置を適正に行っていると認められる例）

- ① 就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書における職場におけるパワーハラスメントに関する規定等に基づき、行為者に対して必要な懲戒その他の措置を講ずること。あわせて、事案の内容や状況に応じ、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、被害者と行為者を引き離すための配置転換、行為者の謝罪等の措置を講ずること。
- ② 法第 30 条の 6 に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を行為者に対して講ずること。

ニ 改めて職場におけるパワーハラスメントに関する方針を周知・啓発する等の再発防止に向けた措置を講ずること。

なお、職場におけるパワーハラスメントが生じた事実が確認できなかった場合においても、同様の措置を講ずること。

（再発防止に向けた措置を講じていると認められる例）

- ① 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及び職場におけるパワーハラスメントに係る言動を行った者について厳正に対処する旨の方針を、社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に改めて掲載し、配布等すること。
- ② 労働者に対して職場におけるパワーハラスメントに関する意識を啓発するための研修、講習等を改めて実施すること。

(4) (1)から(3)までの措置と併せて講ずべき措置

(1)から(3)までの措置を講ずるに際しては、併せて次の措置を講じなければならない。

イ 職場におけるパワーハラスメントに係る相談者・行為者等の情報は当該相談者・行為者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応又は当該パワーハラスメントに係る事後の対応に当たっては、相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講ずるとともに、その旨を労働者に対して周知すること。なお、相談者・行為者等のプライバシーには、性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報も含まれるものであること。

（相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じていると認められる例）

- ① 相談者・行為者等のプライバシーの保護のために必要な事項をあらかじめマニ

マニュアルに定め、相談窓口の担当者が相談を受けた際には、当該マニュアルに基づき対応するものとする。

- ② 相談者・行為者等のプライバシーの保護のために、相談窓口の担当者に必要な研修を行うこと。
- ③ 相談窓口においては相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じていることを、社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に掲載し、配布等すること。

ロ 法第 30 条の 2 第 2 項、第 30 条の 5 第 2 項及び第 30 条の 6 第 2 項の規定を踏まえ、労働者が職場におけるパワーハラスメントに関し相談をしたこと若しくは事実関係の確認等の事業主の雇用管理上講ずべき措置に協力したこと、都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求め若しくは調停の申請を行ったこと又は調停の出頭の求めに応じたこと（以下「パワーハラスメントの相談等」という。）を理由として、解雇その他不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること。

（不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者にその周知・啓発することについて措置を講じていると認められる例）

- ① 就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書において、パワーハラスメントの相談等を理由として、労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を規定し、労働者に周知・啓発をすること。
- ② 社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に、パワーハラスメントの相談等を理由として、労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を記載し、労働者に配布等すること。

5 事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関し行うことが望ましい取組の内容

事業主は、当該事業主が雇用する労働者又は当該事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）が行う職場におけるパワーハラスメントを防止するため、4 の措置に加え、次の取組を行うことが望ましい。

- (1) 職場におけるパワーハラスメントは、セクシュアルハラスメント（事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（平成 18 年厚生労働省告示第 615 号）に規定する「職場におけるセクシュアルハラスメント」をいう。以下同じ。）、妊娠、出産等に関するハラスメント（事業主が職場における妊娠、出産等に関する言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（平成 28 年厚生労働省告示第 312 号）に規定する「職場における妊娠、出産等に関するハラスメント」をいう。）、育児休業等に関するハラスメント（子の養育又は家族の介護を行い、又は行うこととなる労働者の職業生活と家庭生活との両立が図られるようにするために事業主が講ずべき措置等に関する指針（平成 21 年厚生労働省告示第 509 号）に規定する「職場における育児休業等に関するハラスメント」をいう。）その他のハラスメントと複合的に生じることも想定されることから、事業主は、例えば、セクシュアルハラスメント等の相談窓口と一体的に、職場におけるパワーハラスメントの相談窓口を設置し、一元的に相談に応じることのできる体制を整備することが望ましい。

（一元的に相談に応じることのできる体制の例）

- ① 相談窓口で受け付けることのできる相談として、職場におけるパワーハラスメントのみならず、セクシュアルハラスメント等も明示すること。
 - ② 職場におけるパワーハラスメントの相談窓口がセクシュアルハラスメント等の相談窓口を兼ねること。
- (2) 事業主は、職場におけるパワーハラスメントの原因や背景となる要因を解消するため、次の取組を行うことが望ましい。

なお、取組を行うに当たっては、労働者個人のコミュニケーション能力の向上を図ることは、職場におけるパワーハラスメントの行為者・被害者の双方になることを防止する上で重要であることや、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、職場におけるパワーハラスメントには該当せず、労働者が、こうした適正な業務指示や指導を踏まえて真摯に業務を遂行する意識を持つことも重要であることに留意することが必要である。

イ コミュニケーションの活性化や円滑化のために研修等の必要な取組を行うこと。

(コミュニケーションの活性化や円滑化のために必要な取組例)

- ① 日常的なコミュニケーションを取るよう努めることや定期的に面談やミーティングを行うことにより、風通しの良い職場環境や互いに助け合える労働者同士の信頼関係を築き、コミュニケーションの活性化を図ること。
- ② 感情をコントロールする手法についての研修、コミュニケーションスキルアップについての研修、マネジメントや指導についての研修等の実施や資料の配布等により、労働者が感情をコントロールする能力やコミュニケーションを円滑に進める能力等の向上を図ること。

ロ 適正な業務目標の設定等の職場環境の改善のための取組を行うこと。

(職場環境の改善のための取組例)

- ① 適正な業務目標の設定や適正な業務体制の整備、業務の効率化による過剰な長時間労働の是正等を通じて、労働者に過度に肉体的・精神的負荷を強いる職場環境や組織風土を改善すること。

- (3) 事業主は、4の措置を講じる際に、必要に応じて、労働者や労働組合等の参画を得つつ、アンケート調査や意見交換等を実施するなどにより、その運用状況の的確な把握や必要な見直しの検討等に努めることが重要である。なお、労働者や労働組合等の参画を得る方法として、例えば、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）第18条第1項に規定する衛生委員会の活用なども考えられる。

- 6 事業主が自らの雇用する労働者以外の者に対する言動に関し行うことが望ましい取組の内容

3の事業主及び労働者の責務の趣旨に鑑みれば、事業主は、当該事業主が雇用する労働者が、他の労働者（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。）のみならず、個人事業主、インターンシップを行っている者等の労働者以外の者に対する言動についても必要な注意を払うよう配慮するとともに、事業主（その者が法人である場合にあつては、その役員）自らと労働者も、労働者以外の者に対する言動について必要な注意を払うよう努めることが望ましい。

こうした責務の趣旨も踏まえ、事業主は、4(1)イの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の明確化等を行う際に、当該事業主が雇用する労働者以外の者（他の事業主が雇用する労働者、就職活動中の学生等の求職者及び労働者以外の

者)に対する言動についても、同様の方針を併せて示すことが望ましい。

また、これらの者から職場におけるパワーハラスメントに類すると考えられる相談があった場合には、その内容を踏まえて、4の措置も参考にしつつ、必要に応じて適切な対応を行うように努めることが望ましい。

7 事業主が他の事業主の雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関し行うことが望ましい取組の内容

事業主は、取引先等の他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）からのパワーハラスメントや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）により、その雇用する労働者が就業環境を害されることのないよう、雇用管理上の配慮として、例えば、(1)及び(2)の取組を行うことが望ましい。また、(3)のような取組を行うことも、その雇用する労働者が被害を受けることを防止する上で有効と考えられる。

(1) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

事業主は、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関する労働者からの相談に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応するために必要な体制の整備として、4(2)イ及びロの例も参考にしつつ、次の取組を行うことが望ましい。

また、併せて、労働者が当該相談をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、労働者に周知・啓発することが望ましい。

イ 相談先（上司、職場内の担当者等）をあらかじめ定め、これを労働者に周知すること。

ロ イの相談を受けた者が、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すること。

(2) 被害者への配慮のための取組

事業主は、相談者から事実関係を確認し、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為が認められた場合には、速やかに被害者に対する配慮のための取組を行うことが望ましい。

（被害者への配慮のための取組例）

事案の内容や状況に応じ、被害者のメンタルヘルス不調への相談対応、著しい迷惑行為を行った者に対する対応が必要な場合に一人で対応させない等の取組を行うこと。

(3) 他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為による被害を防止するための取組

(1)及び(2)の取組のほか、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為からその雇用する労働者が被害を受けることを防止する上では、事業主が、こうした行為への対応に関するマニュアルの作成や研修の実施等の取組を行うことも有効と考えられる。

また、業種・業態等によりその被害の実態や必要な対応も異なると考えられることから、業種・業態等における被害の実態や業務の特性等を踏まえて、それぞれの状況に応じた必要な取組を進めることも、被害の防止に当たっては効果的と考えられる。

資料 3

○人事院規則 10—16（パワー・ハラスメントの防止等）

（趣旨）

第1条 この規則は、人事行政の公正の確保、職員の利益の保護及び職員の能率の発揮を目的として、パワー・ハラスメントの防止のための措置及びパワー・ハラスメントが行われた場合に適切に対応するための措置に関し、必要な事項を定めるものとする。

（定義）

第2条 この規則において、「パワー・ハラスメント」とは、職務に関する優越的な関係を背景として行われる、業務上必要かつ相当な範囲を超える言動であって、職員に精神的若しくは身体的な苦痛を与え、職員の人格若しくは尊厳を害し、又は職員の勤務環境を害することとなるようなものをいう。

（人事院の責務）

第3条 人事院は、パワー・ハラスメントの防止及びパワー・ハラスメントが行われた場合の対応（以下「パワー・ハラスメントの防止等」という。）に関する施策についての企画立案を行うとともに、各省各庁の長がパワー・ハラスメントの防止等のために実施する措置に関する調整、指導及び助言に当たらなければならない。

（各省各庁の長の責務）

第4条 各省各庁の長は、職員がその能率を十分に発揮できるような勤務環境を確保するため、パワー・ハラスメントの防止に関し、必要な措置を講ずるとともに、パワー・ハラスメントが行われた場合においては、必要な措置を迅速かつ適切に講じなければならない。

2 各省各庁の長は、当該各省各庁に属する職員が他の各省各庁に属する職員（以下「他省庁の職員」という。）からパワー・ハラスメントを受けたとされる場合には、当該他省庁の職員に係る各省各庁の長に対し、当該他省庁の職員に対する調査を行うよう要請するとともに、必要に応じて当該他省庁の職員に対する指導等の対応を行うよう求めなければならない。この場合において、当該調査又は対応を行うよう求められた各省各庁の長は、これに応じて必要と認める協力を行わなければならない。

3 各省各庁の長は、パワー・ハラスメントに関する苦情の申出、当該苦情等に係る調査への協力その他パワー・ハラスメントが行われた場合の職員の対応に起因して当該職員が職場において不利益を受けることがないようにしなければならない。

（職員の責務）

第5条 職員は、パワー・ハラスメントをしてはならない。

2 職員は、次条第一項の指針を十分認識して行動するよう努めなければならない。

3 管理又は監督の地位にある職員は、パワー・ハラスメントの防止のため、良好な勤務環境を確保するよう努めるとともに、パワー・ハラスメントに関する苦情

の申出及び相談（以下「苦情相談」という。）が職員からなされた場合には、苦情相談に係る問題を解決するため、迅速かつ適切に対処しなければならない。

（職員に対する指針）

第6条 人事院は、パワー・ハラスメントを防止しパワー・ハラスメントに関する問題を解決するために職員が認識すべき事項について、指針を定めるものとする。

2 各省各庁の長は、職員に対し、前項の指針の周知徹底を図らなければならない。

（研修等）

第7条 各省各庁の長は、パワー・ハラスメントの防止等のため、職員の意識の啓発及び知識の向上を図らなければならない。

2 各省各庁の長は、パワー・ハラスメントの防止等のため、職員に対し、研修を実施しなければならない。この場合において、特に、新たに職員となった者にパワー・ハラスメントに関する基本的な事項について理解させること並びに昇任した職員にパワー・ハラスメントの防止等に関し昇任後の役職段階ごとに求められる役割及び技能について理解させることに留意するものとする。

3 人事院は、各省各庁の長が前二項の規定により実施する研修等の調整及び指導に当たるとともに、自ら実施することが適当と認められるパワー・ハラスメントの防止等のための研修について計画を立て、その実施に努めるものとする。

（苦情相談への対応）

第8条 各省各庁の長は、人事院の定めるところにより、パワー・ハラスメントに関する苦情相談が職員からなされた場合に対応するため、苦情相談を受ける職員（以下「相談員」という。）を配置し、相談員が苦情相談を受ける日時及び場所を指定する等必要な体制を整備しなければならない。この場合において、各省各庁の長は、苦情相談を受ける体制を職員に対して明示するものとする。

2 相談員は、次条第一項の指針に十分留意して、苦情相談に係る問題を迅速かつ適切に解決するよう努めるものとする。

3 職員は、相談員に対して苦情相談を行うほか、人事院に対しても苦情相談を行うことができる。この場合において、人事院は、苦情相談を行った職員等から事情の聴取を行う等の必要な調査を行い、当該職員等に対して指導、助言及び必要なあっせん等を行うものとする。

（苦情相談に関する指針）

第9条 人事院は、相談員がパワー・ハラスメントに関する苦情相談に対応するに当たり留意すべき事項について、指針を定めるものとする。

2 各省各庁の長は、相談員に対し、前項の指針の周知徹底を図らなければならない。

資料 4

○人事院規則 10—16（パワー・ハラスメントの防止等）の運用について

（人事院事務総長通知 令和2年4月1日）

第2条関係

- 1 この条の「職務に関する優越的な関係を背景として行われる」言動とは、当該言動を受ける職員が当該言動の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をいう。典型的なものとして、次に掲げるものが挙げられる。
 - 一 職務上の地位が上位の職員による言動
 - 二 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な状況下で行われるもの
 - 三 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
- 2 この条の「業務上必要かつ相当な範囲を超える」言動とは、社会通念に照らし、当該言動が明らかに業務上必要性がない又はその態様が相当でないものをいい、例えば、次に掲げるものが含まれる。なお、このような言動に該当するか否かは、具体的な状況（言動の目的、当該言動を受けた職員の問題行動の有無並びにその内容及び程度その他当該言動が行われた経緯及びその状況、業務の内容及び性質、当該言動の態様、頻度及び継続性、職員の属性及び心身の状況、当該言動の行為者との関係性等）を踏まえて総合的に判断するものとする。
 - 一 明らかに業務上必要性がない言動
 - 二 業務の目的を大きく逸脱した言動
 - 三 業務の目的を達成するための手段として不適当な言動
 - 四 当該行為の回数・時間、当該言動の行為者の数等、その態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える言動

第4条関係

- 1 各省各庁の長の責務には、次に掲げるものが含まれる。
 - 一 パワー・ハラスメントの防止等に関する方針、具体的な対策等を各省庁において部内規程等の文書の形で取りまとめ、職員に対して明示すること。
 - 二 パワー・ハラスメントの原因や背景となる要因を解消するため、業務体制の整備など、職場や職員の実情に応じ、必要な措置を講ずること。
 - 三 パワー・ハラスメントが職場で行われていないか、又はそのおそれがないか、勤務環境に十分な注意を払うこと。
 - 四 パワー・ハラスメントに関する苦情相談があった場合（次号に規定する場合を除く。）に、その内容に応じて、迅速かつ適切な解決を図ること。
 - 五 職員が担当する行政サービスの利用者等からの言動で、当該行政サービスをめぐるとそれまでの経緯やその場の状況により、その対応を打ち切りづらい中で

行われるものであって、当該言動を受ける職員の属する省庁の業務の範囲や程度を明らかに超える要求をするものに関する苦情相談があった場合に、組織として対応し、その内容に応じて、迅速かつ適切に職員の救済を図ること。

六 パワー・ハラスメントが行われた場合には、再発防止に向けた措置を講ずること。

七 職員に対して、パワー・ハラスメントに関する苦情の申出、当該苦情等に係る調査への協力その他パワー・ハラスメントが行われた場合の職員の対応に起因して当該職員が職場において不利益を受けないことを周知すること。

2 この条の第3項の「不利益」には、勤務条件に関する不利益（昇任、配置換等の任用上の取扱い、昇格、昇給、勤勉手当等の給与上の取扱い等に関する不利益をいう。）のほか、同僚等から受ける誹謗や中傷など職員が受けるひぼうその他の不利益が含まれる。

第5条関係

1 この条の第3項の「管理又は監督の地位にある職員」とは、次に掲げる職員をいう。

一 一般職の職員の給与に関する法律（昭和25年法律第95号。以下「給与法」という。）第10条の2第1項に規定する官職を占める職員

二 給与法別表第11指定職俸給表の適用を受ける職員

三 前2号に掲げる職員に相当するもの

2 この条の第3項の「良好な勤務環境を確保する」ことには、自らの権限を行使し得る範囲において、職員間で業務負担が偏らないようにすること、職場における意思疎通の円滑化を図ること等が含まれる。

3 この条の第3項の「苦情相談に係る問題を解決するため、迅速かつ適切に対処」することとは、自らの権限を行使し得る範囲において、苦情相談を受け、これに迅速かつ適切に対処することをいう。この場合において、必要に応じて相談員や人事当局との連携をとるものとする。

第6条関係

この条の第1項の人事院が定める指針は、別紙第1のとおりとする。

第7条関係

1 この条の第1項の「職員の意識の啓発及び知識の向上」を図る方法としては、パンフレット、ポスター等の啓発資料の配布、掲示又はイントラネットへの掲載、職員の意識調査の実施等が挙げられる。

2 この条の第2項の「求められる役割及び技能」には、管理又は監督の地位にある職員がパワー・ハラスメントに関する苦情相談に適切に対応するために必要な知識等が含まれる。

第8条関係

1 苦情相談は、パワー・ハラスメントによる被害を受けた本人からのものに限らず、次のようなものも含まれる。

一 他の職員がパワー・ハラスメントを受けているのを見た職員からの相談

二 他の職員からパワー・ハラスメントをしている旨の指摘を受けた職員からの相談

三 部下等からパワー・ハラスメントに関する相談を受けた管理又は監督の地位

にある職員からの相談

2 この条の第1項の苦情相談を受ける体制の整備については、次に定めるところによる。

一 本省庁（府、省又は外局として置かれる庁の内部部局その他これに相当する行政機関の部局をいう。）及び管区機関（数府県の地域を管轄区域とする相当の規模を有する地方支分部局その他これに相当する行政機関の部局をいう。）においては、それぞれ複数の相談員を置くことを基準とし、その他の機関においても、パワー・ハラスメントに関する職員からの苦情相談に対応するために必要な体制をその組織構成、各官署の規模等を勘案して整備するものとする。

二 相談員の指名は、パワー・ハラスメントに関する苦情相談に適切に対応するためには業務内容及びマネジメントについての理解が必要であることを踏まえて行うものとする。

三 相談員のうち少なくとも1名は、苦情相談を行う職員の属する課の長に対する指導及び人事当局との連携をとることのできる地位にある者をもって充てるものとする。

四 苦情相談には、苦情相談を行う職員の希望する性の相談員が同席できるような体制を整備するよう努めるものとする。

五 パワー・ハラスメントは、セクシュアル・ハラスメント（人事院規則10—10（セクシュアル・ハラスメントの防止等）第2条第1号に規定するセクシュアル・ハラスメントをいう。以下同じ。）又は妊娠、出産、育児若しくは介護に関するハラスメント（人事院規則10—15（妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントの防止等）第2条に規定する妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントをいう。）と複合的に生じることも想定されることから、セクシュアル・ハラスメント等に関する苦情相談を受ける体制と一体的に、パワー・ハラスメントに関する苦情相談を受ける体制を整備するなど、一元的に苦情相談を受けることのできる体制を整備するよう努めるものとする。

3 各省各庁の長は、相談員に対し、責任を持って苦情相談に対応するよう指導を徹底するとともに、苦情相談に関する知識、技能等を向上させるため、相談員に対する研修等を実施し、又は相談員を人事院の研修等に参加させるよう努めるものとする。

4 各省各庁の長は、相談員と連携して適切に苦情相談に対応できるよう、人事当局における相談体制の強化にも努めるものとする。

5 この条の第3項の「苦情相談を行った職員等」には、他の職員からパワー・ハラスメントを受けたとする職員、他の職員に対しパワー・ハラスメントをしたとされる職員その他の関係者が含まれる。

第9条関係

この条の第1項の人事院が定める指針は、別紙第2のとおりとする。

以 上

別紙第1

パワー・ハラスメントを防止しパワー・ハラスメントに関する問題を解決するために職員が認識すべき事項についての指針

第1 パワー・ハラスメントを防止し円滑な業務運営を行うために職員が認識すべき事項

1 基本的な心構え

職員は、パワー・ハラスメントに関する次の事項について十分認識しなければならない。

一 パワー・ハラスメントは、職員に精神的若しくは身体的な苦痛を与え、職員の人格若しくは尊厳を害し、又は職員の勤務環境を害するものであることを理解し、互いの人格を尊重し、パワー・ハラスメントを行ってはならないこと。

二 業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示、指導、調整等についてはパワー・ハラスメントに該当しないこと。一方、業務指示等の内容が適切であっても、その手段や態様等が適切でないものは、パワー・ハラスメントになり得ること。

三 部下の指導・育成は、上司の役割であること。また、指導に当たっては、相手の性格や能力を充分見極めた上で行うことが求められるとともに、言動の受け止め方は世代や個人によって異なる可能性があることに留意する必要があること。

四 自らの仕事への取組や日頃の振る舞いを顧みながら、他の職員と能動的にコミュニケーションをとることが求められること。

五 同一省庁の職員間におけるパワー・ハラスメントにだけ留意するのでは不十分であること。

例えば、職員がその職務に従事する際に接することとなる他省庁の職員との関係にも十分留意しなければならない。

六 職員以外の者に対してもパワー・ハラスメントに類する言動を行ってはならないこと。

2 パワー・ハラスメントになり得る言動

パワー・ハラスメントになり得る言動として、例えば、次のようなものがある。

一 暴力・傷害

ア 書類で頭を叩く。

イ 部下を殴ったり、蹴ったりする。

ウ 相手に物を投げつける。

二 暴言・名誉毀損・侮辱

ア 人格を否定するような罵詈雑言を浴びせる。

イ 他の職員の前で無能なやつだと言ったり、土下座をさせたりする。

ウ 相手を罵倒・侮辱するような内容の電子メール等を複数の職員宛てに送信する。

(注) 「性的指向又は性自認に関する偏見に基づく言動」は、セクシュアル・ハ

ラスメントに該当するが、職務に関する優越的な関係を背景として行われるこうした言動は、パワー・ハラスメントにも該当する。

三 執拗な非難

ア 改善点を具体的に指示することなく、何日間にもわたって繰り返し文書の書き直しを命じる。

イ 長時間厳しく叱責し続ける。

四 威圧的な行為

ア 部下達の前で、書類を何度も激しく机に叩き付ける。

イ 自分の意に沿った発言をするまで怒鳴り続けたり、自分のミスの有無を言わさず部下に責任転嫁したりする。

五 実現不可能・無駄な業務の強要

ア これまで分担して行ってきた大量の業務を未経験の部下に全部押しつけ、期限内に全て処理するよう厳命する。

イ 緊急性がないにもかかわらず、毎週のように土曜日や日曜日に出勤することを命じる。

ウ 部下に業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせる。

六 仕事を与えない・隔離・仲間外し・無視

ア 気に入らない部下に仕事をさせない。

イ 気に入らない部下を無視し、会議にも参加させない。

ウ 課員全員に送付する業務連絡のメールを特定の職員にだけ送付しない。

エ 意に沿わない職員を他の職員から隔離する。

七 個の侵害

ア 個人に委ねられるべき私生活に関する事柄について、仕事上の不利益を示唆して干渉する。

イ 他人に知られたくない職員本人や家族の個人情報と言ふらす。

(注) 第1号から第7号までの言動に該当しなければパワー・ハラスメントとされないという趣旨に理解されてはならない。

3 懲戒処分

パワー・ハラスメントは懲戒処分に付されることがある。職員以外の者に対し、パワー・ハラスメントに類する言動を行ったときも、信用失墜行為、国民全体の奉仕者たるにふさわしくない非行などに該当して、懲戒処分に付されることがある。

第2 職場の構成員として良好な勤務環境を確保するために認識すべき事項

勤務環境はその構成員である職員の協力の下に形成される部分が多いことから、パワー・ハラスメントが行われることを防ぐため、職員は、次の事項について、積極的に意を用いるように努めなければならない。

- 1 パワー・ハラスメントについて問題提起する職員をいわゆるトラブルメーカーと見て問題を真摯に取り上げないこと、又はパワー・ハラスメントに関する問題を当事者間の個人的な問題として片付けることがあってはならないこと。

職場におけるミーティングを活用することなどにより解決することができる問題については、問題提起を契機として、良好な勤務環境の確保のために皆で取り

組むことを日頃から心掛けることが必要である。

- 2 職場からパワー・ハラスメントに関する問題の行為者や被害者を出さないようにするために、周囲に対する気配りをし、必要な行動をとること。

具体的には、次の事項について十分留意して必要な行動をとる必要がある。

- 一 パワー・ハラスメントやパワー・ハラスメントに当たるおそれがある言動が見受けられる場合は、職場の同僚として注意を促すこと。
 - 二 被害を受けていることを見聞きした場合には、声をかけて相談に乗ること。
- 3 パワー・ハラスメントを直接に受けていない者も気持ちよく勤務できる環境をつくるために、パワー・ハラスメントと思われる言動が行われている状況について上司等に相談するなどの方法をとることをためらわないこと。

第3 自分が受けている言動がパワー・ハラスメントではないかと考える場合において職員に望まれる事項

職員は、自分が受けている言動がパワー・ハラスメントではないかと考える場合には、その被害を深刻にしないために、次の事項について認識しておくことが望まれる。

- 1 一人で抱え込まずに、相談窓口や信頼できる人等に相談すること

問題を自分一人で抱え込まずに、職場の同僚や知人等身近な信頼できる人に相談することが大切である。各職場内において解決することが困難な場合には、内部又は外部の相談機関に相談する方法を考える。なお、相談するに当たっては、パワー・ハラスメントであると考えられる言動が行われた日時、内容等について記録しておくことが望ましい。

- 2 当事者間の認識の相違を解消するためのコミュニケーション

パワー・ハラスメントは、相手に自覚がないことも多く、よかれと思っての言動であることもある。相手に自分の受け止めを伝えたり、相手の真意を確認したりするなど、話し合い、認識の違いを埋めることで事態の深刻化を防ぎ、解決がもたらされることがあることに留意すべきである。

別紙第2

パワー・ハラスメントに関する苦情相談に対応するに当たり留意すべき事項についての指針

第1 基本的な心構え

職員からの苦情相談に対応するに当たっては、相談員は次の事項に留意する必要がある。

- 1 被害者を含む当事者にとって適切かつ効果的な対応は何かという視点を常に持つこと。
- 2 事態を悪化させないために、迅速な対応を心掛けること。
- 3 関係者のプライバシーや名誉その他の人権を尊重するとともに、知り得た秘密を厳守すること。

第2 苦情相談の事務の進め方

1 苦情相談を受ける際の相談員の体制等

- 一 苦情相談を受ける際には、原則として2人の相談員で対応すること。
- 二 苦情相談を受けるに当たっては、苦情相談を行う職員（以下「相談者」という。）の希望する性の相談員が同席するよう努めること。
- 三 相談員は、苦情相談に適切に対応するために、相互に連携し、協力すること。
- 四 実際に苦情相談を受けるに当たっては、その内容を相談員以外の者に見聞されないよう周りから遮断した場所で行うこと。
- 五 行為者とされる者又は第三者からの聴取を行う場合は、相談者の了解を確実に得た上で人事当局と連携して対応すること。

2 相談者から事実関係等を聴取するに当たり留意すべき事項

相談者から事実関係等を聴取するに当たっては、次の事項に留意する必要がある。

- 一 相談者の求めるものを把握すること。
将来の言動の抑止等、今後も発生が見込まれる言動への対応を求めるものであるのか、又は喪失した利益の回復、謝罪要求等過去にあった言動に対する対応を求めるものであるのかについて把握する。

- 二 どの程度の緊急性があるのかについて把握すること。
相談者の心身の状態等に鑑み、苦情相談への対応に当たりどの程度の緊急性があるのかを把握する。

- 三 相談者の主張等に真摯に耳を傾け丁寧に話を聴くこと。

特に相談者が被害者の場合、パワー・ハラスメントを受けた心理的な影響から必ずしも理路整然と話すとは限らない。むしろ脱線することも十分想定されるが、事実関係を把握することは極めて重要であるので、忍耐強く聴くよう努める。また、相談員自身の評価を差し挟むことはせず、相談者の心情に配慮し、その主張等を丁寧に聴き、相談者が認識する事実関係を把握することが必要である。

四 事実関係については、次の事項を把握すること。

- (1) 当事者（パワー・ハラスメントの被害者及び行為者とされる者）間の関係
- (2) 問題とされる言動が、いつ、どこで、どのように行われたか。
- (3) 相談者は、行為者とされる者に対してどのような対応をとったか。
- (4) 管理又は監督の地位にある職員等に対する相談を行っているか。

なお、これらの事実を確認する場合、相談者が主張する内容については、当事者のみが知り得るものか、又は他に目撃者はいるのかを把握する。

五 聴取した事実関係等を相談者に確認すること。

聞き間違いの修正並びに聞き漏らした事項及び言い忘れた事項の補充ができるので、聴取事項を書面で示したり、復唱したりするなどして相談者に確認する。

六 聴取した事実関係等については、必ず記録して保存しておくとともに、当該記録を厳重に管理すること。

3 行為者とされる者からの事実関係等の聴取

一 原則として、行為者とされる者から事実関係等を聴取する必要がある。

ただし、パワー・ハラスメントが比較的軽微なもの又は行為者とされる者に改善の余地があるもののパワー・ハラスメントとまではいえないようなものであり、対応に緊急性がない場合などは、管理又は監督の地位にある職員の観察又は指導による対応が適当な場合も考えられるので、その都度適切な方法を選択して対応する。

二 行為者とされる者から事実関係等を聴取する場合には、行為者とされる者に対して十分な弁明の機会を与える。

三 行為者とされる者から事実関係等を聴取するに当たっては、その主張に真摯に耳を傾け丁寧に話を聴く、聴取した事実関係等を行為者とされる者に確認するなど、相談者から事実関係等を聴取する際の留意事項を参考にし、適切に対応する。

4 第三者からの事実関係等の聴取

パワー・ハラスメントについて当事者間で事実関係に関する主張に不一致があり、事実の確認が十分にできないと認められる場合などは、第三者から事実関係等を聴取することも必要である。

この場合、相談者から事実関係等を聴取する際の留意事項を参考にし、適切に対応する。

5 相談者に対する説明

苦情相談に関し、具体的にとられた対応については、相談者に説明する。

第3 問題処理のための対応の在り方

1 基本的事項

相談員が、苦情相談に対応するに当たっては、第2の第2項を踏まえ、相談者からの話を丁寧に聴きながら適切に対処していく必要がある。また、対応に当たって、相談員が相談者に対しパワー・ハラスメントに該当するかどうかに関する心証を伝えてはならない。

2 事案に応じた対処

対応に当たっては、パワー・ハラスメントに該当する蓋然性の程度に応じて次のような対処が考えられる。

一 相談者の話が事実であれば明らかにパワー・ハラスメントに該当すると思料される事案

相談者の了解を得て、速やかに事案を人事当局に知らせる必要がある。人事当局又は相談者の意向によっては、相談員も事実関係等の聴取の実施等に引き続き協力する。なお、相談者が人事当局に知らせることを望んでいない場合でも、相談者が自傷行為に及ぶ可能性がある場合、深刻な状況にあるとうかがわれる場合など、緊急性が高いと考えられる場合には、相談者自身は人事当局に知らせることを望んでいない旨も含めて、人事当局に連絡する必要がある。

二 相談者の話の内容が事実であるとしてもパワー・ハラスメントに該当するかどうか判断が難しい事案

(注) 以下の対処は、相談者がこれらの対処を行うことを希望していることが前提であり、相談者の意向を確認せずに相談員限りの判断で行ってはならない。

(1) 当事者双方の主張を公平かつ丁寧に聴き、隔たりを埋める。

(例)

人事当局と連携して、行為者とされる者からの事実関係等の聴取及びそれを踏まえた相談者からの事実関係等の聴取を実施する（必要があればそれぞれ複数回実施する。）。その際、過去の事実関係を確認していずれの言い分が正しいのかを判定することを目指すのではなく、双方の主張を聴いて、認識の隔たりを埋めつつ、将来に向けて双方がとるべき対応について共通認識に到達することを目指す。

(2) 第三者からの事実関係等の聴取を実施し、その結果を踏まえ、人事当局としての判断を示す。

(例)

(1)の対応を行っても当事者双方が共通認識に到達することが困難な場合には、第三者からの事実関係等の聴取を実施して、事実関係を明らかにした上で、人事当局としての判断を示し、必要な措置を行う。

この段階においては、事案への対応は相談員から人事当局に完全に移行していることが多いと考えられるが、人事当局又は相談者の意向によっては、相談員も事実関係等の聴取の実施等に引き続き協力する。

三 相談者の話が事実であるとしても明らかにパワー・ハラスメントには該当しないと思料される事案

相談者の話の内容からすれば、明らかにパワー・ハラスメントには該当しないと思料される場合であっても、相談者が組織的対応を求めているときには、相談者の了解を得て、事案を人事当局に知らせる必要がある。一方、相談者が、相談員限りでの対処や相談員からのアドバイスを望んでいる場合には、業務遂行やコミュニケーションの在り方の見直しなどによる解決を助言することも考えられる。