

# 「公務職場におけるパワー・ハラスメント防止対策検討会」

## 第3回 次第

令和元年6月26日(水)  
13:30～15:30  
於：第二特別会議室

1. 開会
2. 事務局からの資料等の説明
3. 意見交換
4. 閉会

# 「公務職場におけるパワー・ハラスメント防止対策検討会」

## 第3回 資料目次

1. パワー・ハラスメントの定義について
2. 労働政策審議会に至るまでの民間法制に関する検討内容
- 3-1. 「女性の職業生活における活躍の推進及び職場のハラスメント防止対策等の在り方について（建議）」（平成30年12月14日 厚生労働省労働政策審議会建議）抜粋
- 3-2. 論点に関する労働政策審議会建議の内容等について
4. 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（昭和四十一年法律第百三十二号）  
（抄）
- 5-1. 衆議院厚生労働委員会での「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律等の一部を改正する法律案」に対する附帯決議（抜粋）
- 5-2. 参議院厚生労働委員会での「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律等の一部を改正する法律案」に対する附帯決議（抜粋）
6. 人事院規則10-10（セクシュアル・ハラスメントの防止等）及び同運用通知
7. セクシュアル・ハラスメントに関する規定の民間と公務の違い
8. 第2回検討会 議事概要

パワー・ハラスメントの定義について

労働施策総合推進法第30条の2第1項における定義

事業主は、

- ① 職場において行われる
- ② 優越的な関係を背景とした言動であって、
- ③ 業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより
- ④ 雇用する労働者の就業環境が害されること

のないよう、（中略）必要な措置を講じなければならない。

〈論点 1〉

民間法制の定義も踏まえつつ、公務におけるパワー・ハラスメントの定義について、どのように考えるか。

〔関連論点（例）〕

(1) 「職場」の範囲について、どのように考えるか。

〔参考〕

- ・ 民間法制では、指針において、「職場」とは業務を遂行する場所を指し、通常就業している場所以外の場所であっても業務を遂行する場所については「職場」に含まれることが定められる予定（11ページ参照）。
- ・ 公務におけるセクハラについては、職員間であれば「職場外」におけるものもセクハラに該当するとしている（21ページ参照）。

(2) 「優越的な関係」について、どのように考えるか。

〔参考〕

- ・ 民間法制では、指針において、「優越的な関係」の考え方、具体例が示される予定（11ページ参照）。
- ・ 労働政策審議会の前に開催された厚生労働省における有識者検討会では、「優越的な関係」に基づく行為の例として、「職務上の地位が上位の者による行為」に加え、「同僚又は部下による行為で、当該行為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」が挙げられている（上司→部下に限られない）（6ページ参照）。

(3) 公務における職種・場面と「業務上必要かつ相当な範囲」の関係について、どのように考えるか。

〔参考〕

- ・ 第2回におけるヒアリング概要は資料8参照。
  - \* 「業務では、人命に関わる場面もあり、部下の問題行為がどの程度であったかを含めて指導の必要性、目的を確認し、ハラスメントの判断をしている。また、その際には相当性や職場環境の悪化がなかったかどうか、も判断材料になる。時と場合によっては厳しい指導が必要なときもあるが、その場合でも、人格を否定するような言葉はパワハラと考えている」（海上保安庁ヒアリング）

(4) 「就業環境（勤務環境）が害される」の判断基準について、どのように考えるか。

〔参考〕

- ・ 民間法制では、指針において、「就業環境を害すること」は「平均的な労働者の感じ方」を基準とすべきこと等が示される予定（12ページ参照）。

## 〈論点2〉

所属職員以外の者からの言動をパワー・ハラスメントに含めることについて、どのように考えるか。

### 〔参考〕

- ・ 民間法制においては、事業主に義務付けたのは、雇用する労働者が自社の労働者（役員を含む。）からパワー・ハラスメントを受けることを防止するための措置であって、取引先や顧客等によるいわゆるカスタマーハラスメントについては措置を義務付けていない。ただし、指針において、事業主が講ずることが望ましい取組として、顧客等からの著しい迷惑行為に関する相談対応等の取組が示される予定（8ページ、9ページ及び12ページ参照）。
- ・ 国家公務員にとって、この場合の「所属職員以外の者」とは、行政サービスの相手方や、特別職国家公務員、他府省の職員などが考えられる。
- ・ 第2回におけるヒアリング概要は資料8参照。
  - \* 「行政サービスの対象である国民の皆様等から、暴言的なことを受けたりといったことは、それなりの頻度で生じている。これに対応することを目的とした研修は行っていないが、日々の業務の中で、そのようなときには複数のスタッフで対応したり、暴力行為に至る時には警察と連携したりしている。また、行政機関への不当要求については、各地方の機関で警察の実施する研修を受けるなどしている」（厚生労働省ヒアリング）
  - \* 「いわゆるカスタマーハラスメントと言われるようなものはある。自分が納得するまで延々と説明を求めたり、自分が納得できない説明を認めなかったりして長時間職員を拘束したりする。国会対応でも議員からなかなか質問がなかったりする。公務サービスを提供するに当たっては、こういった状況の改善は必要と考えている。ただ、特定の相手には対応しないとすることも難しいとは考えており、悩ましい問題」（国家公務員連絡会ヒアリング）

- \* 「公務では、外部からのハラスメントも深刻である。また、組織に対してではなく、職員個人を批判し民事で訴えたと脅迫する事例もある。民間法制の附帯決議においては、取引先や顧客等の第三者から受ける被害、悪質なクレームについても言及されているので、公務では、外部からの問題にも取り組んで欲しい」（国公労連ヒアリング）

〔関連論点（例）〕

- (1) 国の行政機関と外部との関係には様々なものがあるが、この場合における「優越的な関係」はどのように捉えればよいか。
- (2) この場合の各省各庁の長の役割（防止、原因除去等）について、どのように考えるか。

〈論点3〉

所属職員から所属職員以外の者に対する言動による被害をパワー・ハラスメントに含めることについて、どのように考えるか。

〔参考〕

- ・ 民間法制では、事業主は、雇用する労働者が「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などの配慮をする旨規定され、この「他の労働者」には、「取引先等の労働者」を含むと整理されている（8ページ及び13ページ参照）。
- ・ 公務におけるセクハラについては、信用失墜行為の禁止の観点から、「職場において行われる」ものについては、職員から職員以外の者への性的な言動もセクハラとして防止対象としている（21ページ参照）。
- ・ 国家公務員にとって、この場合の「所属職員以外の者」とは、権限行使の相手方、採用希望者、委託契約等により行政機関で働く労働者、他府省の職員などが考えられる。

以 上

## 1. 職場のパワーハラスメント防止対策について

## 職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会報告書まとめ部分のポイント

- 職場のパワーハラスメント防止対策を現状の取組(※)よりも前に進めるべきということで一致。

※ 円卓会議の提言に基づいた企業、労働組合、労働者一人ひとりによる自主的な取組や厚生労働省の予算事業(働きやすい職場環境形成事業)による取組など

- 「現場で労使が対応すべき職場のパワーハラスメントの内容や取り組む事項を明確化するためのもの」が必要であることについて異論はなかった。
- 複数の対応案について議論され、特に、事業主に対する雇用管理上の措置義務を法制化する対応案を中心に検討を進めることが望ましいという意見が多く見られた。一方、同案の実現には懸念があり、まずは事業主による一定の対応措置をガイドラインで明示すべきとする対応案も示された。
- 顧客や取引先からの著しい迷惑行為について、職場のパワーハラスメントに類似性があるものと捉え、事業主に求める取組や社会全体の気運の醸成の必要性を提示。

\* これらも踏まえ、今後は、労働政策審議会において、これらの対応案や、「現場で労使が対応すべき職場のパワーハラスメントの内容や取り組む事項を明確化するためのもの」の具体的内容について議論、検討が進められ、厚生労働省において所要の措置が講じられることが適当である。

\* 検討を進めるためには、懸念として示されている以下の論点について、厚生労働省において、関係者の協力の下で具体例の収集、分析を鋭意行うことが求められる。

- ① 業種、業態、職務、当該事案に至る経緯や状況などによって「業務の適正な範囲」や「平均的な労働者」の感じ方が異なることが考えられることから、どのような場合が「業務の適正な範囲」に該当するのか、また「平均的な労働者」の感じ方とはどのようなものか。
- ② 中小企業は、大企業に比べて対応することが難しく、適切な対応のためにノウハウや専門知識が必要と考えられることから、中小企業でも可能な対応や更なる支援のあり方はどのようなものか。

\* 顧客や取引先からの著しい迷惑行為について対応を進めるためには、職場のパワーハラスメントへの対応との相違点も踏まえつつ、関係者の協力の下で、以下の論点について、更なる実態把握を行った上で、具体的な議論を深めていくことが必要である。

- ・ 顧客や取引先からの著しい迷惑行為について、業種や職種ごとの態様や状況。

# 1. 職場のパワーハラスメント防止対策について

## 職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会報告書のポイント①

### 1. 職場のパワーハラスメントの概念

○ 以下の1から3までの要素のいずれも満たすものを職場のパワーハラスメントの概念として整理

	要素	意味	当てはまる行為の主な例
1	優越的な関係に基づいて（優位性を背景に）行われること	○ 当該行為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に基づいて行われること	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 職務上の地位が上位の者による行為</li> <li>○ 同僚又は部下による行為で、当該行為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</li> <li>○ 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</li> </ul>
2	業務の適正な範囲を超えて行われること	○ 社会通念に照らし、当該行為が明らかに業務上の必要性がない、又はその態様が相当でないものであること	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 業務上明らかに必要性のない行為</li> <li>○ 業務の目的を大きく逸脱した行為</li> <li>○ 業務を遂行するための手段として不適当な行為</li> <li>○ 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行為</li> </ul>
3	身体的若しくは精神的な苦痛を与えること、又は就業環境を害すること	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 当該行為を受けた者が身体的若しくは精神的に圧力を加えられ負担と感ずること、又は当該行為により当該行為を受けた者の職場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ずること</li> <li>○ 「身体的若しくは精神的な苦痛を与える」又は「就業環境を害する」の判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」を基準とする</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 暴力により傷害を負わせる行為</li> <li>○ 著しい暴言を吐く等により、人格を否定する行為</li> <li>○ 何度も大声で怒鳴る、厳しい叱責を執拗に繰り返す等により、恐怖を感じさせる行為</li> <li>○ 長期にわたる無視や能力に見合わない仕事の付与等により、就業意欲を低下させる行為</li> </ul>



# 1. 職場のパワーハラスメント防止対策について

## 職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会報告書のポイント③

### 3. 顧客や取引先からの著しい迷惑行為

#### 顧客や取引先からの著しい迷惑行為と職場のパワーハラスメントとの類似点と相違点

##### 【類似点】

- いずれも、事業主は、労働契約に伴い、労働者の心身の健康も含めた生命、身体等の安全に配慮をする必要がある場合がある。

##### 【相違点】

- ① 職場のパワーハラスメントと比べて実効性のある予防策を講じることは一般的には困難な面がある。
- ② 顧客には就業規則など事業主がつかさどる規範の影響が及ばないため、対応に実効性が伴わない場合がある。
- ③ 顧客の要求に応じないことや、顧客に対して対応を要求することが事業の妨げになる場合がある。
- ④ 問題が取引先との商慣行に由来する場合には、事業主ができる範囲での対応では解決につながらない場合がある。
- ⑤ 接客や営業、苦情相談窓口など顧客等への対応業務には、それ自体に顧客等からの一定程度の注文やクレームへの対応が内在。

#### 対応案

- 顧客や取引先からの著しい迷惑行為については、事業主が労働者の安全に配慮するために対応が求められる点においては、職場のパワーハラスメントと類似性がある一方で、相違点を踏まえれば、事業主が対応に取り組むことに一定の限界があると考えられる。
  - 事業主、労働組合、関係団体、関係省庁等を通じて周知啓発することによって、社会全体で著しい迷惑行為をしてはいけないという気運を醸成することが必要。
- 事業主に取組を求めることや社会全体の気運の醸成などの対応を進めるため、職場のパワーハラスメントへの対応との相違点も踏まえつつ、関係者の協力の下で更なる実態把握を行った上で、具体的な議論を深めることが必要。

「女性の職業生活における活躍の推進及び職場のハラスメント防止対策等の在り方について（建議）」（平成 30 年 12 月 14 日 厚生労働省労働政策審議会建議）より抜粋

## 女性の職業生活における活躍の推進及び 職場のハラスメント防止対策等の在り方について（報告）

### 1. はじめに

（略）

### 2. 今後の対策

#### Ⅱ. 職場のハラスメント防止対策等について

##### （1）基本的な考え方

（略）

- 具体的には、職場のパワーハラスメントの防止について、企業の現場において確実に予防・解決に向けた措置を講じることが不可欠であることから、事業主に対し、その雇用する労働者が自社の労働者等（役員等を含む。）からパワーハラスメントを受けることを防止するための雇用管理上の措置を義務付けることが適当である。その際、現場の労使が対応しやすくなるよう、職場のパワーハラスメントの定義や考え方、企業が講ずべき措置の具体的内容を明確化していくことが必要である。

（略）

- 取引先等の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ついても、労働者に大きなストレスを与える悪質なものであり、人権侵害にもなり得る無視できないものであるが、どこまでが相当な範囲のクレームで、どこからがそれを超えた嫌がらせなのかといった判断が自社の労働者等からのパワーハラスメント以上に難しいこと等の課題がある。このため、これらについては、自社の労働者等からのパワーハラスメントに類するものとして、相談対応等の望ましい取組を明確化し、関係省庁と連携して周知・啓発を図ることが適当である。

（略）

- しかしながら、職場のパワーハラスメントやセクシュアルハラスメントは許されないものであり、国はその周知・啓発を行い、事業主は労働者が他の労働者（取引先等の労働者を含む。）に対する言動に注意するよう配慮し、また、事業主と労働者はその問題への

理解を深めるとともに自らの言動に注意するよう努めるべきという趣旨を、法律上で明確にすることが適当である。

(略)

## (2) 職場のパワーハラスメント防止対策の強化

### 1) 職場のパワーハラスメントの定義について

職場のパワーハラスメントの定義については、「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書(平成30年3月)の概念を踏まえて、以下の3つの要素を満たすものとするのが適当である。

- i) 優越的な関係に基づく
- ii) 業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動により
- iii) 労働者の就業環境を害すること(身体的若しくは精神的な苦痛を与えること)

### 2) 職場のパワーハラスメントの防止対策について

- ① 職場のパワーハラスメントを防止するため、事業主に対して、その雇用する労働者の相談に応じ、適切に対応するために必要な体制を整備する等、当該労働者が自社の労働者等からパワーハラスメントを受けることを防止するための雇用管理上の措置を講じることを法律で義務付けることが適当である。
- ② 事業主に対して措置を義務付けるに当たっては、男女雇用機会均等法に基づく職場のセクシュアルハラスメント防止のための指針の内容や裁判例を参考としつつ、職場のパワーハラスメントの定義や事業主が講ずべき措置の具体的内容等を示す指針を策定することが適当である。
- ③ 取引先等の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ついては、指針等で相談対応等の望ましい取組を明確にすることが適当である。また、取引先との関係が元請・下請関係である場合があることや、消費者への周知・啓発が必要であることを踏まえ、関係省庁等と連携した取組も重要である。

(略)

- ⑥ 職場のパワーハラスメントは許されないものであり、国はその周知・啓発を行い、事業主は労働者が他の労働者に対する言動に注意するよう配慮し、また、事業主と労働者はその問題への理解を深めるとともに自らの言動に注意するよう努めるべきという趣旨を、各々の責務として法律上で明確にすることが適当である。

### 3) 指針において示すべき事項について

- ① 当該指針において、特に以下の事項を示すことが適当である。

#### i) 職場のパワーハラスメントの定義について

- ・ 3つの要素の具体的内容
- ・ 3つの要素を満たすものが職場のパワーハラスメントであること
- ・ 「優越的な関係」の考え方、具体例

- ・「業務上必要かつ相当な範囲」の考え方、具体例
  - ・「就業環境を害すること（身体的若しくは精神的な苦痛を与えること）」の考え方（「平均的な労働者の感じ方」を基準とすべきであることなど）、具体例
  - ・「職場」とは業務を遂行する場所を指し、通常就業している場所以外の場所であっても、業務を遂行する場所については「職場」に含まれること
  - ・業務上の適正な範囲内の指導については職場のパワーハラスメントに当たらないこと
  - ・職場のパワーハラスメントの典型的な類型、パワーハラスメントに該当する例、該当しない例
- ii) 事業主が講ずべき措置等の具体的内容について
- ・事業主における、職場のパワーハラスメントがあってはならない旨の方針の明確化や、当該行為が確認された場合には厳正に対処する旨の方針やその対処の内容についての就業規則等への規定、それらの周知・啓発等の実施
  - ・相談等に適切に対応するために必要な体制の整備（本人が萎縮するなどして相談を躊躇する例もあることに留意すべきこと）
  - ・事後の迅速、適切な対応（相談者等からの丁寧な事実確認等）
  - ・相談者・行為者等のプライバシーの保護等併せて講ずべき措置
- iii) 事業主が講ずることが望ましい取組について
- ・職場のパワーハラスメント発生の要因を解消するための取組（コミュニケーションの円滑化、職場環境の改善等）
  - ・取引先等の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相談対応等の取組

(以下略)

論点に関する労働政策審議会建議の内容等について

論点	労働政策審議会建議の内容	論点に関連した本検討会第1回における ご意見
職場の範囲 (場所の限定)	(指針において示すべき事項として) 「職場」とは業務を遂行する場所を指し、通常就業している場所以外の場所であっても、業務を遂行する場所については「職場」に含まれること	
優越的な関係	(指針において示すべき事項として) 「優越的な関係」の考え方、具体例	
業務上必要かつ相当な範囲	(指針において示すべき事項として) 「業務上必要かつ相当な範囲」の考え方、具体例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公務の向こう側には国民がいるのでしっかり仕事をしなければならない。一方で、公務は特殊性があるからといって、基準を緩く作って、ハラスメントを許容するようなことになってしまっているはいけない。</li> <li>・パワー・ハラスメントに該当するかどうかは、業務に必要かどうかを基に判断すべきではないか。生命に関わる場面で厳しく指導したからといって機械的に処分することにはならないと思う。「何のためにこのような指導したのか」を共有することが大事ではないか。</li> <li>・厳しく指導しなければならない場合でも同じ効果をもたらす他の手段がなかったのか考える必要がある。</li> </ul>

<p>いわゆるカスタマーハラスメントの扱い</p>	<p>取引先等の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ついても、（中略）、人権侵害にもなり得る無視できないものであるが、<u>どこまでが相当な範囲のクレームで、どこからがそれを越えた嫌がらせなのかといった判断が自社の労働者等からのパワーハラスメント以上に難しい等の課題がある。</u>このため、これらについては、自社の労働者等からのパワーハラスメントに類するものとして、相談対応等の望ましい取組を明確化し、関係省庁と連携して周知・啓発を図ることが適当である。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・民間分野のパワハラ防止対策については、中小企業の関係もあり、基準が低くならざるを得ない面がある。公務における取組が民間のモデルケースになることも考えるべきである。</li> <li>・多方面への目配りが必要。公務員を守るということも視野に入れる必要がある。</li> </ul>
<p>「就業環境が害される」の判断基準</p>	<p>（指針において示すべき事項として）「就業環境を害すること（身体的若しくは精神的な苦痛を与えること）」の考え方は、「平均的な労働者の感じ方」を基準とすべきであること</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・パワハラは人権侵害であり、人としてやってはいけないことは完全にアウト。その意味では、「平均的な労働者の感じ方の基準」というキーワードは母集団により基準が変わってしまう可能性があるのではないかと感じている。</li> </ul>

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（昭和四十一年法律第百三十二号）（抄）

## 第八章 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事業主の講ずべき措置等

（雇用管理上の措置等）

第三十条の二 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つて、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つ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つては、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）

第三十条の三 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つ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つては、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。

(紛争の解決の促進に関する特例)

第三十条の四 第三十条の二第一項及び第二項に定める事項についての労働者と事業主との間の紛争については、個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律（平成十三年法律第百十二号）第四条、第五条及び第十二条から第十九条までの規定は適用せず、次条から第三十条の八までに定めるところによる。

(紛争の解決の援助)

第三十条の五 都道府県労働局長は、前条に規定する紛争に関し、当該紛争の当事者の双方又は一方からその解決につき援助を求められた場合には、当該紛争の当事者に対し、必要な助言、指導又は勧告をすることができる。

2 第三十条の二第二項の規定は、労働者が前項の援助を求めた場合について準用する。



衆議院厚生労働委員会での  
「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律等の一部を改正する  
法律案」に対する附帯決議（抜粋）

政府は、本法の施行に当たり、次の事項について適切な措置を講ずるべきである。

一～五（略）

六 ハラスメントの根絶に向けて、損害賠償請求の根拠となり得るハラスメント行為そのものを禁止する規定の法制化の必要性も含め検討すること。

七 パワーハラスメント防止対策に係る指針の策定に当たり、包括的に行為類型を明記する等、職場におけるあらゆるハラスメントに対応できるよう検討するとともに、以下の事項を明記すること。

- 1 自社の労働者が取引先、顧客等の第三者から受けたハラスメント及び自社の労働者が取引先に対して行ったハラスメントも雇用管理上の配慮が求められること。
- 2 職場におけるあらゆる差別をなくすため、性的指向・性自認に関するハラスメント及び性的指向・性自認の望まぬ暴露であるいわゆるアウティングも対象になり得ること、そのためアウティングを念頭に置いたプライバシー保護を講ずること。

八 事業主に対し、パワーハラスメント予防等のための措置を義務づけるに当たっては、職場のパワーハラスメントの具体的な定義等を示す指針を策定し、周知徹底に努めること。

九 パワーハラスメントの防止措置の周知に当たっては、同僚や部下からのハラスメント行為も対象であることについて理解促進を図ること。

十～十七（略）

参議院厚生労働委員会での  
「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律等の一部を改正する  
法律案」に対する附帯決議（抜粋）

政府は、本法の施行に当たり、次の事項について適切な措置を講ずるべきである。

一～七（略）

八、ハラスメントの根絶に向けて、損害賠償請求の根拠となり得るハラスメント行為そのものを禁止する規定の法制化の必要性について検討すること。

九、パワーハラスメント防止対策に係る指針の策定に当たり、包括的に行為類型を明記する等、職場におけるあらゆるハラスメントに対応できるよう検討するとともに、次の事項を明記すること。

- 1 パワーハラスメントの判断に際しては、「平均的な労働者の感じ方」を基準としつつ、「労働者の主観」にも配慮すること。
- 2 自社の労働者が取引先、顧客等の第三者から受けたハラスメント及び自社の労働者が取引先、就職活動中の学生等に対して行ったハラスメントも雇用管理上の配慮が求められること。
- 3 職場におけるあらゆる差別をなくすため、性的指向・性自認に関するハラスメント及び性的指向・性自認の望まぬ暴露であるいわゆるアウティングも雇用管理上の措置の対象になり得ること、そのためアウティングを念頭においたプライバシー保護を講ずること。

十、事業主に対し、パワーハラスメントの予防・防止等のための措置を義務付けるに当たっては、職場のパワーハラスメントの具体的な定義等を示す指針を策定し、周知徹底に努めること。

十一、パワーハラスメントの予防・防止等のための措置の周知に当たっては、同僚や部下からのハラスメント行為も対象であること、相手に関係なく決して加害者になってはいけないことなどについて理解促進を図ること。

十二、近年、従業員等に対する悪質クレーム等により就業環境が害される事案が多く発生していることに鑑み、悪質クレームを始めとした顧客からの迷惑行為等に関する実態も踏まえ、その防止に向けた必要な措置を講ずること。また、訪問介護、訪問看護等の介護現場や医療現場におけるハラスメントについても、その対応策について具体的に検討すること。

十三～二十一（略）

## 人事院規則10-10（セクシュアル・ハラスメントの防止等）及び同運用通知

規則 平成10年11月13日制定 平成11年4月1日施行  
 最終改正 平成31年4月1日（規則10-10-2） 平成31年4月1日施行  
 通知 平成10年11月13日職福-442 人事院事務総長  
 最終改正 平成31年4月1日職職-72 平成31年4月1日施行

規 則	運 用 通 知
<p>(趣旨)</p> <p>第一条 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、セクシュアル・ハラスメントの防止及び排除のための措置並びにセクシュアル・ハラスメントに起因する問題が生じ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。</p> <p>(定義)</p> <p>第二条 この規則において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。</p> <p>一 セクシュアル・ハラスメント 他の者を不快にさせる職場における性的な言動及び職員が他の職員を不快にさせる職場外における性的な言動</p> <p>二 セクシュアル・ハラスメントに起因する問題 セクシュアル・ハラスメントのため職員の勤務環境が害されること及びセクシュアル・ハラスメントへの対応に起因して職員がその勤務条件につき不利益を受けること</p> <p>(人事院の責務)</p> <p>第三条 人事院は、セクシュアル・ハラスメントの防止等に関する施策についての企画立案を行うとともに、各省各庁の長がセクシュア</p>	<p>第1条関係</p> <p>「セクシュアル・ハラスメントの防止及び排除」とは、セクシュアル・ハラスメントが行われることを未然に防ぐとともに、セクシュアル・ハラスメントが現に行われている場合にその行為を制止し、及びその状態を解消することをいう。</p> <p>第2条関係</p> <p>1 この条の第1号の「他の者を不快にさせる」とは、職員が他の職員を不快にさせること、職員がその職務に従事する際に接する職員以外の者を不快にさせること及び職員以外の者が職員を不快にさせることをいう。</p> <p>2 この条の第1号の「職場」とは、職員が職務に従事する場所をいい、当該職員が通常勤務している場所以外の場所も含まれる。</p> <p>3 この条の第1号の「性的な言動」とは、性的な関心や欲求に基づく言動をいい、性別により役割を分担すべきとする意識又は性的指向若しくは性自認に関する偏見に基づく言動も含まれる。</p> <p>4 この条の第2号の「セクシュアル・ハラスメントのため職員の勤務環境が害されること」とは、職員が、直接又は間接的にセクシュアル・ハラスメントを受けることにより、職務に専念することができなくなる等その能率の発揮が損なわれる程度に当該職員の勤務環境が不快なものとなることをいう。</p> <p>5 この条の第2号の「セクシュアル・ハラスメントへの対応」とは、職務上の地位を利用した交際又は性的な関係の強要等に対する拒否、抗議、苦情の申出等の行為をいう。</p> <p>6 この条の第2号の「勤務条件につき不利益を受けること」とは、昇任、配置換等の任用上の取扱いや昇格、昇給、勤勉手当等の給与上の取扱い等に関し不利益を受けることをいう。</p>

ル・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)

第四条 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、セクシュアル・ハラスメントの防止及び排除に関し、必要な措置を講ずるとともに、セクシュアル・ハラスメントに起因する問題が生じた場合においては、必要な措置を迅速かつ適切に講じなければならない。この場合において、セクシュアル・ハラスメントに対する苦情の申出、当該苦情等に係る調査への協力その他セクシュアル・ハラスメントに対する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)

第五条 職員は、次条第一項の指針の定めるところに従い、セクシュアル・ハラスメントをしないように注意しなければならない。

2 職員を監督する地位にある者（以下「監督者」という。）は、良好な勤務環境を確保するため、日常の執務を通じた指導等によりセクシュアル・ハラスメントの防止及び排除に努めるとともに、セクシュアル・ハラスメントに起因する問題が生じた場合には、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)

第六条 人事院は、セクシュアル・ハラスメントをしないようにするために職員が認識すべき事項及びセクシュアル・ハラスメントに起因する問題が生じた場合において職員に望まれる対応等について、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

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 セクシュアル・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とりまとめ、職員に対して明示すること。
  - 二 職員に対する研修の計画を立て、実施するに当たり、セクシュアル・ハラスメントの防止等のための研修を含めること。
  - 三 セクシュアル・ハラスメントに起因する問題が職場に生じていないか、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 セクシュアル・ハラスメントに起因する問題が生じた場合には、再発防止に向けた措置を講ずること。
  - 五 職員に対して、セクシュアル・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セクシュアル・ハラスメントに対する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 職場における「不利益」には、勤務条件に関する不利益のほか、同僚等から受ける誹謗や中傷など職員が受けるその他の不利益が含まれる。

第5条関係

この条の第2項の「職員を監督する地位にある者」には、他の職員を事実上監督していると認められる地位にある者を含むものとする。

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1のとおりとする。

の周知徹底を図らなければならない。

(研修等)

- 第七条 各省各庁の長は、セクシュアル・ハラスメントの防止等を図るため、職員に対し、必要な研修等を実施しなければならない。
- 2 各省各庁の長は、新たに職員となった者に対し、セクシュアル・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ため、及び新たに監督者となった職員その他職責等を考慮して人事院が定める職員に対し、セクシュアル・ハラスメントの防止等に関しその求められる役割について理解させるために、研修を実施するものとする。
- 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セクシュアル・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)

- 第八条 各省各庁の長は、人事院の定めるところにより、セクシュアル・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、苦情相談に係る問題の事実関係の確認及び当該苦情相談に係る当事者に対する助言等により、当該問題を迅速かつ適切に解決するよう努めるものとする。この場合において、相談員は、人事院が苦情相談への対応について定める指針に十分留意しなければならない。
- 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。
- 4 人事院は、職員以外の者であって職員からセクシュアル・ハラスメントを受けたと思路するものからの苦情相談を受けるとし、当該苦情相談の迅速かつ適切な処理を行わせるため、人事院事務総局の職員のうちから、当該苦情相談を受けて処理する者をセクシュ

第7条関係

- 1 この条の第1項の「研修等」には、研修のほか、パンフレットの配布、ポスターの掲示、職員の意識調査の実施等が含まれる。
- 2 この条の第1項の「研修等」の内容には、性的指向及び性自認に関するものを含めるものとする。
- 3 この条の第2項の「人事院が定める職員」は、次に掲げる職員とする。
- 一 新たに一般職の職員の給与に関する法律（昭和25年法律第95号）別表第11指定職俸給表の適用を受けることとなった職員
  - 二 新たに本省庁に属する官職のうち課長又はこれと同等の官職を占めることとなった職員

第8条関係

- 1 苦情相談は、セクシュアル・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 他の職員がセクシュアル・ハラスメントをされているのを見て不快に感じる職員からの苦情の申出
  - 二 他の職員からセクシュアル・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 部下等からセクシュアル・ハラスメントに関する相談を受けた監督者からの相談
- 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 本省庁及び管区機関においては、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、セクシュアル・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。
  - 三 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。
  - 四 セクシュアル・ハラスメントは、妊娠、出産、育児又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

アル・ハラスメント相談員として指名するものとする。この場合において、当該苦情相談の処理については、規則一三一五（職員からの苦情相談）第四条（第三項を除く。）から第九条までの規定の例による。

附 則

この規則は、平成十一年四月一日から施行する。

附則

この規則は、平成十九年四月一日から施行する。

附則

この規則は、公布の日（※）から施行する。

（※ 平成三十一年四月一日）

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。以下同じ。）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、妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント等の苦情相談を受ける体制と一体的に、セクシュアル・ハラスメントの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 この条の第2項の人事院が定める指針は、別紙2のとおりとする。
- 4 この条の第3項の「苦情相談を行った職員等」には、他の職員からセクシュアル・ハラスメントを受けたとする職員、他の職員に対しセクシュアル・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。

## セクシュアル・ハラスメントに関する規定の民間と公務の違い

	民間	公務
定義	<ul style="list-style-type: none"> <li>労働者の意に反する性的な言動に対する労働者の対応により、その労働者が解雇等の不利益を受けること（対価型）</li> <li>労働者の意に反する性的な言動により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など、看過できない支障が生じること（環境型）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>他者を不快にさせる性的な言動</li> </ul>
性的な言動の意味	性的な内容の発言および性的な行動（性別役割分担意識に基づく言動や「ホモ」「オカマ」「レズ」などを含む言動はセクハラの原因）	性的な関心や欲求に基づく言動をいい、性別により役割を分担すべきとする意識又は性的指向もしくは性自認に関する偏見に基づく言動も含まれる。
防止の対象	事業主が雇用する労働者 <b>【防止の対象となるパターン】</b> （加害者） → （被害者） 自社で雇用する労働者 → 自社で雇用する労働者 他社の労働者、顧客等 → 自社で雇用する労働者	職員及び職員以外の者 <b>【防止の対象となるパターン】</b> （加害者） → （被害者） 職員 → 職員 職員以外の者（※） → 職員 職員 → 職員以外の者（※） ※職務上接する者に限る
場所	「職場」 労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、労働者が業務を遂行する場所であれば、「職場」に含まれる。また、「宴会」などであっても、実質上職務の延長と考えられるものは「職場」に該当する。	「職場」 「職場外」（職員間のみ）
不快の判断基準	「労働者の意に反する性的な言動」及び「就業関係が害される」の判断に当たっては、平均的な労働者の感じ方を基準とする	基本的には行為の受け手（※）が不快に感ずるか否かによる（受け手の感じ方が明らかでない場合でも通常人が不快と感じる場合は含まれると考えられる） ※ 「受け手」は、直接向けられた職員等だけでなく、その場にいた職員等も含むと解している

（趣旨）  
 良好な勤務環境を確保するには、結果的に職員の勤務条件に不利益を与えたり、職員の能率を著しく低下させたりするに及んだもののみを対象として対策を講じるのでは不十分であり、他者を不快にさせる性的な言動そのものを未然に防止し、なくす必要がある。

職員が共に気持ちよく働ける勤務環境を確保するためには、わいせつ性を伴わずとも、性に関わって個人の人格や尊厳を害する言動を防止し、排除する必要がある。

良好な勤務環境を確保の観点だけでなく、信用失墜行為の禁止の観点から、職員以外の者へのセクハラも防止対象とする。

職場外でのプライベートな時間帯における性的な言動についても、職場の上下関係や人間関係が実質的に存続する場合、勤務環境を害することにつながることは十分に想定されることから、防止対策の対象としている。

そもそも性的な言動は業務に必要な言動であるため、可罰性は別として、相手が不快に感じるのであれば、それを排除すべきとの観点と考えられる。

## 公務職場におけるパワー・ハラスメント防止対策検討会（第2回議事要旨）

- 1 日 時 令和元年6月10日（月）13：30～15：30
- 2 場 所 人事院第1特別会議室
- 3 委 員 (座長) 荒木尚志 東京大学大学院法学政治学研究科教授  
 稲尾和泉 株式会社クオレ・シー・キューブ執行役員  
 鵜養幸雄 立命館大学政策科学部教授  
 金子雅臣 一般社団法人  
 職場のハラスメント研究所代表理事  
 神吉知郁子 立教大学法学部国際ビジネス法学科准教授  
 権丈英子 亜細亜大学副学長・経済学部教授  
 柳原里枝子 株式会社ハートセラピー代表取締役
- 4 ヒアリング説明者
- (厚生労働省)
- 藤枝茂 参事官（人事担当）  
 鈴木里美 ハラスメント対策官
- (海上保安庁)
- 菊永純一 秘書課長  
 山田克太郎 専門官
- (公務員労働組合連絡会)
- 渡辺由一 賃金・労働条件専門委員長  
 荘司真佐人 企画調整委員
- (日本国家公務員労働組合連合会)
- 橋本恵美子 中央執行副委員長  
 九後健治 書記長

(敬称略・五十音順)

- 5 次 第
- (1) 開会
- (2) 厚生労働省からのヒアリング
- (3) 海上保安庁からのヒアリング
- (4) 公務員労働組合連絡会からのヒアリング
- (5) 日本国家公務員労働組合連合会からのヒアリング
- (6) 閉会



## 6 概要

### (1) 厚生労働省からのヒアリング

厚生労働省 藤枝参事官（人事担当）から、厚生労働省におけるパワー・ハラ  
スメント対策について資料に沿って説明があり、その後、委員との間で質疑応答  
が行われた。資料に関する補足説明及び質疑応答の概要は以下のとおり。

- 説明資料の「研修体系」は本省のものだが、地方組織においても工夫して  
同様に実施している。e-ラーニングについては、幹部職員も含め、本省、  
地方全ての職員を対象に毎年2回実施している。
- 説明資料の「相談体制等」については、通報相談窓口はパワハラもセクハ  
ラも同一の窓口だが、各部署で選任している相談員については、負担等も勘  
案して一方のみを担当させている者も多い。また、相談の順番について、ま  
ずは内部相談窓口からといった制限はなく、最初から外部弁護士に相談でき  
る。
- 説明資料の「相談者の要望に対する課題」を踏まえた要望事項として、各  
省の枠を超えた統一的な相談窓口を人事院等に設置してほしい。第三者によ  
る調査を求められたときにも、省外窓口の方が適切に対応できると思われる。
- 要望事項の2点目として、パワハラの懲戒処分の標準例を示していただき  
たい。各省庁間の処分の均衡が図れると思われる。暴行であれば懲戒処分は  
当然であるが、暴行までには至らないけれども精神的に負担をかけるような  
言動を繰り返す事案について、内規違反で済ませるのか、懲戒処分に至るの  
かの判断が悩ましい。
- （委員からの「第三者に対するハラスメント、行政サービスの相手方から  
のハラスメントの例はあるか」との質問に対して）本省人事課で把握してい  
る限りにおいては、職員から第三者に対するハラスメント事案は承知してい  
ない。また、行政サービスの対象である国民の皆様等から、暴言的なことを  
受けたりといったことは、それなりの頻度で生じている。これに対応するこ  
とを目的とした研修は行っていないが、日々の業務の中で、そのようなとき  
には複数のスタッフで対応したり、暴力行為に至る時などには警察と連携し  
たりしている。また、行政機関への不当要求については、各地方の機関で警  
察の実施する研修を受けるなどしている。

- (委員からの「相談された事案をどの程度解決できているのか、納得性はどの程度か」との質問に対して) パワハラが起きたとして全ての事案が本省人事課に上がってくるわけではなく、各部局限りで解決しているものもあるため、どの程度の割合で解決できているかを示すのは難しい。一般的には、相談者にも了解を得た上で加害者にも事情を聞き、加害者に加害意識がない場合には、指導したり、研修を受けてもらうなどしているが、相談者にとって、それが納得のいく解決になっているかはわからない。
- (委員からの「研修は効果的と認識しているか」との質問に対して) ハラスメントを未然に防ぐことが最も重要であり、研修は有効と考えている。研修の充実に向けて毎年内容を検討している。

## (2) 海上保安庁からのヒアリング

海上保安庁 菊永秘書課長から、海上保安庁におけるパワー・ハラスメント対策について資料に沿って説明があり、その後、委員との間で質疑応答が行われた。資料に関する補足説明及び質疑応答の概要は以下のとおり。

- パワハラへの取組としては、平成 29 年から外部有識者を含めた検討委員会を設置し、平成 30 年 3 月には通達を出した。通達においてはパワハラ の定義、パワハラとしての禁止行為、職員の責務、パワハラ事案が発生した際の調査方法を明示した。また、全国の部署に 290 の相談窓口を置いた。実際にこれらの措置が有効に機能しているのか、実際の事例等を検証する検討委員会を年一回開催することとし、今年 3 月に行った。
- 当庁のパワハラ事案に関する傾向及び問題点は、
  - ・ 基本的事項の習熟度が低い職員がパワハラターゲットになりやすく、これは、海上保安学校の大量採用が影響している可能性があること、
  - ・ パワハラ の要因として、加害者が過去の指導方法しか知らないことが考えられること、
  - ・ 方言は厳しく受け止められることが多く、注意する必要があること、といったことがあげられる。
- 海上保安庁の業務では、人命に関わる場面もあり、部下の問題行為がどの程度であったかを含めて指導の必要性、目的を確認し、ハラスメントの判断をしている。また、その際には相当性や職場環境の悪化がなかったかどうか、も判断材料になる。時と場合によっては厳しい指導が必要などときもあるが、

その場合でも、人格を否定するような言葉はパワハラと考えている。

- 日頃からコミュニケーションを取って信頼関係を構築することが重要と考えている。厳しい指導に対する受け止めは信頼関係の有無で異なる。ただし、いくら信頼関係があっても、人格否定発言はパワハラであると考えている。
- (委員からの「どのような研修が、効果があると考えているのか」との質問に対して) 組織の中だけの視点では、昔からのやり方を是とすることになりかねない。それがパワハラを生む。その意味で外の視点が重要で、外部講師による研修は効果が高いと考えている。
- (委員からの「これまでの独自の文化もある中で、パワハラへの意識を高めるためには相当の苦労があると思うが、どのような工夫をしているのか」との質問に対して) 仮に地方で事案が生じた場合、各管区本部で調査を実施し、パワハラ該当性を判断することになっているが、各管区においてパワハラ判断基準にばらつきが出ないように、本庁で全国の基準を平準化しようと取り組んでいる。

### (3) 公務員労働組合連絡会

公務員労働組合連絡会 荘司企画調整委員から、公務員労働組合連絡会におけるパワー・ハラスメント対策について資料に沿って説明があり、その後、委員との間で質疑応答が行われた。資料に関する補足説明及び質疑応答の概要は以下のとおり。

- 公務におけるパワハラについては、実施した職場のアンケート調査の中の自由記述欄において、多数のパワハラ、セクハラに関する記載がある。アンケートに答えた職員の中だけの記載でも複数あり、実態としては数多くあるものと思われる。
- 職員団体でも職員からの相談に応じており、同僚からの嫌がらせ、幹部同士の軋轢、現場での無視といった相談が寄せられている。それぞれの省庁にも組合があり、相談に応じているが、(上部組織である) 国公連合に直接相談をしてくるケースもある。また、人事院に相談したところ、現場でのトラブルであれば現場の労働組合に相談してはどうかとのアドバイスがあったケースも聞いている。

- パワハラについては、上下関係だけでなく、横の関係でも生じ、また、職場全体でのいじめもある。先頃成立した民間法制と同等の定義、対応が必要と考えている。
- 紛争解決の機能も重要視しており、解決機能がしっかりしていれば、そのこと自体が防止にもつながると考えている。人事院として増員を含めて体制・機能を強化し、相談受付や解決に向けての介入を行ってほしい。
- (委員からの「人事院の役割として、まず現場で相談し、そこで納得できなかった場合の第二審的位置づけか、それとも最初から対応してほしいとの意味か」との質問に対して)最初から人事院が介入できるようにしてほしい。まず現場で、となると、当事者自身が職場で解決を求めて関係省庁と協議をし、解決しなかった場合には事案を取り下げるよう説き伏せられてしまうことなどが想定され、人事院に事案が持ち上がることは皆無に近いのではないか。自分の職場、組合に相談できるのが一番いいというのはわかっているが、現場で対応してもらえない場合は、そこを公表する仕組みも必要ではないか。迅速に対応し、かつ、責任を持った窓口が必要であり、人事院の役割は大きいと考えている。
- (委員からの「アンケート結果には「パワハラを恐れるあまり、管理職がきつく部下を叱るべき場面でも叱りきれしていない」とあるが、どのように受け止めたか」との質問に対して)上司から部下への指導の仕方は、過度になればパワハラになるが、ボーダーラインがどこにあるのかわからない。普段からコミュニケーションを取っていれば、納得性も違うので、範囲を決めることが難しいのは承知している。
- (委員からの「扱う仕事が「公務」であることで、民間と何か違いがあると考えるか」との質問に対して)仕事の内容は異なるが、パワハラについて異なる部分があるとは考えていない。
- (委員からの「アンケートで「人間関係がどんどん希薄になっていっている」との記載があるが、昔からか、最近なのか、また、元々パワハラはあったが声を上げやすくなったということなのか」との質問に対して)最近希薄になっているように感じている。原因としては、定員削減によって、一人一人の職務が増大し、自分の職務で精一杯で周りに目が向かないこと、パソコ

ンで仕事をするようになり、言葉を交わさなくても仕事を進めることができることも大きいのではないか。また、パワハラについては昔から大きな声で叱る上司もいた。ハラスメントの注目度が上がっていることやコミュニケーション不足もあるのではないか。

- （委員からの「相談内容やアンケート結果に、職員同士ではなく、外部の者からのハラスメントについて記載したものはあるか」との質問に対して）いわゆるカスタマーハラスメントと言われるようなものはある。自分が納得するまで延々と説明を求めたり、自分が納得できない説明を認めなかったりして長時間職員を拘束したりする。国会対応でも議員からなかなか質問がなかったりする。公務サービスを提供するに当たっては、こういった状況の改善は必要と考えている。ただ、特定の相手には対応しないということも難しいとは考えており、悩ましい問題。
- （委員からの「ハラスメント相談体制に関して、組合としての役割、立ち位置はどのようなものか」との質問に対して）現在も当局と情報交換しながら対応している。相談を受けて対応していくが、相談者の言い分を全て鵜呑みにするのではなく、当局とのやりとりも踏まえて解決していく。相談者が駆け込める場所が必要であるし、組合が関わるようなスキームは必要であると感じている。

#### （４）日本国家公務員労働組合連合会

日本国家公務員労働組合連合会 九後書記長から、日本国家公務員労働組合連合会におけるパワー・ハラスメント対策について資料に沿って説明があり、その後、委員との間で質疑応答が行われた。資料に関する補足説明及び質疑応答の概要は以下のとおり。

- 20 の組織で構成されており、七万四千人（うち非常勤職員二千七百人）が所属している。地方の管区、出先機関の職員が多い。
- 相談体制の整備として、前回の国公労連のアンケートでは、パワハラを受けた際の相談相手として、同僚・友人、何もしない、上司に相談となっている。窓口を組織内に作っても相談できるか、疑問である。
- 公務では、外部からのハラスメントも深刻である。また、組織に対してではなく、職員個人を批判し民事で訴えると脅迫する事例もある。民間法制の

附帯決議においては、取引先や顧客等の第三者から受ける被害、悪質なクレームについても言及されているので、公務では、外部からの問題にも取り組んで欲しい。

- パワハラ、セクハラといったカテゴリーがあるが、それぞれのハラスメントが複雑に絡み合っており、カテゴリーで分けるのは限界があると考えている。それよりもハラスメントの原因を見極めることが重要であると考えており、その意味で、誰もが安心して働き続けられる職場環境を作りたいと考えて運動している。ハラスメントは行政サービス、職場全体に少なからず悪影響を与えており、そういうことがないように心身の健康が良好に保たれるような勤務環境を実現するよう工夫していくことが必要である。そのためにパワハラ防止に向けた指針や根絶に向けた具体的な対応をお願いしたい。
- ハラスメントは3つの原因が考えられる。一つ目は体制の不足で、業務量は減っていないのに人員は減っている。職場が縮小し、新人が入ってきても先輩たちが忙しすぎて対応してあげられず、業務で相談できない状況である。二つ目は人事評価で、良い面もあるが、悪い面として上司が自分の目標達成のために、部下を急かすような状況がある。また、自分の業務が優先になってしまっているところもある。三つ目は非常勤職員の増加で、「自分の言うことを聞く人は任期を更新する」というような事例が少なくない。説明資料に「パワハラ公募」と記載しているが、更新時期に自分の印象をよくしたい気持ちから上司に逆らえない状況がある。
- ハラスメントは労働者の人格や尊厳を否定するもの、それが一番問題であり、まず考えていただきたい。第一回の議事概要を見ると、公務における取組が民間のモデルケースとなるべきとの指摘もあったと思うが、そういう観点も含めて職員の勤労意欲の向上、心身の健康、良好な勤務環境を実現するために具体的な検討をお願いしたい。
- （委員からの「労組への相談も少ないことをどのように改善するか」との質問に対して）労働組合が、こういった問題に対して、関係者に助言できることをもっとアピールしていく必要があると考えている。ただ、相談者に落ち度がある場合、注意できるのか、といった問題がある。
- （委員からの「人事院が相談対応することについてどうか」との質問に対

して) ハラスメントは職場で起きることで、人事院は総括的に関わってほしいと考えている。労働組合は加害者、被害者、職場を知っているので、現場で対応し解決するのが一番いいと考えている。

- (委員からの「民間と公務の違いはあるか、また、民間と異なっているために留意してほしいということはあるか」との質問に対し) 民間と特に違う点は第三者である国民からの被害があることで、国民全体の奉仕者とされているためか、無理難題を言ってくる点は民間と大きく違う。また、公務は2～3年で人事異動があるのが普通であるため、被害を受けても相談せず、異動まで耐えるということが考えられ、問題の先送りとなっている。

#### (5) ヒアリング終了後の委員間の意見交換

- 人事院に対する期待が大きく感じられた。一方、トラブルが起きている現場から離れた立場のものに関わって欲しいという視点と、トラブルが起きている現場に近く現場をわかっている者に関わって欲しいという2つの視点の要望があり、いかに両立させるか難しい。
- 民間企業でもホールディングスでグループ全体の相談を受け付ける機関を設けることは珍しくないが、大企業でも数万人くらい。公務の規模はレベルが異なり、国家公務員全体の人数を考えるとどのような仕組みが必要なのか、今は想像できない。対応できる人員を確保できるのか。また、相談対応には高い専門性が求められるが、2～3年で異動するとなると、ノウハウの継承が難しい。実効性をどう確保するか。民間企業のケースでは、相談部署と人事当局の連携がうまくいかず、せっかく離れていた当事者同士をまた同じ部署に異動させるといったことも起きている。
- 民間以上に、公務では現在の相談窓口に期待していないように感じる。民間の場合、CSRの観点から、法に先んじて対応している場合がある。特に理解のある経営者だと世の中の流れを見て、しっかりと対応しており、従業員も相談しやすいのではないかと感じる。公務員は法律の専門家だからか、「パワハラに関する法律がないから、相談窓口で相談しても無駄だ」と思っているところがあるのではないかと感じる。また、人事異動が2～3年であるため、異動まで我慢すればいいと考えて相談しないことも考えられる。
- 第三者機関の相談窓口は解決のためには有効ではないか。相談の入り口はできるだけ遠い方が相談しやすい。まずはそこで話を聞き、解決に当たっ

ては現場と連携して、現場で解決させるということではないか。

- 公務の現状として人員が不足しているケースや人命に関わるような危険な現場で強い指示があるケースなど、ハラスメントが起きやすい体制をどう改善していくかという問題と、事案が生じたときにどう解決するかという問題があるが、この2つは検討するための視点が異なるかもしれない。うまく連携できるような制度設計をしていく必要があるのではないか。
- 検討に当たって公務の特殊性を意識する必要がある。民間は商売としてどこまでやるかという限界があるが、国としてどうしてもその事務をせざるを得ない義務を負う公務員の職責との差を考える必要がある。一方で、そのことを理由にハラスメントに対して何も言えないということがないようにする必要がある。
- 人権侵害はあってはならないということが、公務でも守らなければならないラインではないか。悪質なクレームについて、これを超えたらハラスメントという限界点を共有するための具体例を示す必要がある。
- 国民に対する奉仕者という立場で対応しなければならないことから、公務員の人権が一步退いていた状況があるのかもしれないが、公務員であっても、その人権、人格は守らないといけない。その枠内での奉仕者としての仕事になるのではないか。

以 上