

2020年6月1日

パワハラ防止法の施行に向けて企業が行うべき対応
～パワハラ指針を踏まえて～
(連載第3回)

弁護士法人ほくと総合法律事務所 労務チーム
弁護士 岡本 大毅
弁護士 石毛 和夫
弁護士 浅野 綾子
弁護士 奥津 啓太
弁護士 横瀬 大輝
弁護士 福田 哲也

1 はじめに

本連載第2回では、主としてパワハラ予防のための取組みとしてパワハラ防止法及びパワハラ指針により求められている措置について検討しました。しかし、パワハラ防止法及びパワハラ指針はまた、現実にパワハラ（または、パワハラが疑われる事態）が生じてしまった場合に備え、パワハラ「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もまた、事業主の責務としています。では、事業主が整備すべき「相談に応じ、適切に対応するために必要な体制」とはどのようなもののでしょうか。

2 「相談に応じ、適切に対応するために必要な体制」とは

パワハラ「相談に応じ、適切に対応するために必要な体制」として、パワハラ指針は、事業主は以下のような措置を講じなければならないとしています。

- | |
|---|
| (1) 相談への対応のための窓口（「相談窓口」）をあらかじめ定め、労働者に周知すること |
| (2) 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 |

(1) 相談窓口の設置と周知

パワハラ指針上、(1)のような「相談窓口を定めている」と認められる例として、以下の①②③が挙げられています。

- | |
|-------------------------|
| 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¹に相談への対応を委託すること

これらは「例」ですから、必ずしもすべてを実施することが求められているわけではありませんが、逆に、どれか一つを実施していれば当然に充足と認められるものでもないことに留意が必要です。

「③外部の機関に相談への対応を委託すること」について、パワハラ指針では、相談対応を全面的に外部機関に委託することも必ずしも不可とはしていません。ただ、ここでの相談窓口には、パワハラ防止法の趣旨・パワハラ指針の内容を踏まえた対応が求められますので、もし外部機関に委託するならば、委託先の選択や委託業務の内容、対応能力、対応の実態について厳しく検討の上選定し、定期的及び随時検証する必要があるものと思われます。

また、パワハラ指針では、相談窓口を「定める」だけでは足りず、それを「労働者に周知すること」も求められていることにも留意が必要です。パワハラ指針では、周知の手段や程度についての例は挙げられていませんが、一般論としては、社内イントラネットでの掲示、全社員向けメール等での告知、社内研修や朝礼での注意喚起など各種のものが考えられます。しかし、相談窓口をパワハラ防止のために実効性あるものにしたいのであれば、周知のための手段を講じただけでは不十分で、従業員が現実に相談窓口の存在とそのアクセス方法を認識していることを確認するなどして認知度の把握・向上に努めることが求められると思われます。例えば、定期的にアンケートをとって認知度を調査することなども考えられます。要するに、PDCAサイクルを回すことまでが求められていると考えるべきです。

(2) 「相談窓口」の対応体制

また、「(2) 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」に関連し、パワハラ指針では、「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として、以下の3つを挙げています。

- 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

¹ 東京海上日動リスクコンサルティング株式会社（厚生労働省委託事業）「平成28年度 職場のパワーハラスメントに関する実態調査報告書」（平成29年3月）42頁では、「パワーハラスメントに関する相談があった場合、どのような人が実態の把握や解決に向けた対応をしていますか（複数回答可）」という質問に対し、回答企業のうち20.2%が「社外弁護士・社労士」、12.5%が「労働組合」、5.2%が「社外専門相談機関」と回答していますので、これらの機関・組織がここでいう「外部の機関」の候補となり得ると思われます。なお回答のトップは「総務人事部門」の89.5%であり、その他の社内部門としては、「CSR・コンプライアンス部門」の20.1%が主なものとなっています。

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

ここでいう①人事部門との連携については後述します。

相談窓口担当者のための「マニュアル」(②)については、どのような事項が「留意点」になるかが問題となりますが、当職らの経験に基づけば、パワハラ相談の特殊性として、相談者がメンタルにダメージを負っている可能性に配慮すべきであること、相談者が「どれほど辛く感じているか」が話の内容の大きな割合を占めることが多いこと、窓口担当者の対応自体が新たなパワハラである(いわゆる「二次被害」と受け止められる危険性があること²等が挙げられることから、

- (a) 電話や面談による聴取であれば、できるだけ相談者に自由に話してもらうこと
- (b) 先入観を持たずに事実関係を聴くこと。特に、仮にリピーター(客観的にはパワハラに該当しないような案件の相談を繰り返すような人)の相談であっても先入観を持たず、その都度、冷静かつ客観的に相談を受けること
- (c) 相談対象となった行為や行為者に対し相談者が感じた感情を否定しないこと(ただし、それに流されないよう留意すること)
- (d) 相談の終了に当たって、相談内容や相談者の意向など聴き取ったことについて記録をもとに相談者に確認すること

などがポイントとして挙げられます³。

そして、このように、相談窓口担当者が留意すべき事項は多岐に亘りますし、人間関係に起因する相談である以上、常に「マニュアルに従った対応」をしていけばよいということにはなりません。したがって、「相談を受けた場合の対応についての研修」(③)も、ロールプレイング等を含めた高度なものであることが望ましいといえますし、一回では終わらせず、継続的に実施する必要があるでしょう。相談窓口担当者に異動があった場合には都度研修を行う必要があることも当然です。このように考えていきますと、社内だけの

² 例えば、東京地裁平成28年12月21日判決(労働判例ジャーナル60号64頁)では、Y社の従業員Xが、上司Zからパワハラを受けたとして社内の相談窓口で相談したところ、Y社はXに事前連絡等なく、また、X代理人であったA弁護士の立会いもさせないまま、Xに事情聴取を実施し、Xが緊張のあまり過呼吸を発症しても約1時間にわたりこれを継続したことや、その事情聴取の際、同席していたY社役員から「あんまり泣かせて、またパワハラとか言われても困っちゃうし」などと言われ、まともにとりあってもらえなかったことが違法なパワハラ行為に当たるという主張がなされています。裁判所は結論としてはこの請求については理由がないと判示しましたが、上述役員の発言については、「パワハラ被害を受けたとして内部通報したXの面前で、当該調査を行う立場の者がする発言としては軽率で不適當なもの」とも述べており、一種の限界的な事例として参考になると思われます。

³ パワハラ相談窓口の実務については、多数の書籍・文献等が書かれていますが、どなたにでも入手しやすく、かつ汎用性の高いものとしては、厚生労働省委託事業「あかるい職場応援団」ウェブサイト中の「人事担当の方向けQ&A」Q11・Q12が挙げられます。

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/qa/> (2020年5月15日)

研修には限界があり、法律事務所やコンサルタント等の専門家による外部研修を積極的に取り入れるべきと思われます。

また、この「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」の内容として、パワハラ指針は、「相談窓口」は、「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、……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⁴、……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」と補足説明しています。すなわち、客観的・法律的にはパワハラが生じていないと思われるような場合であっても、「相談者の認識に配慮」して、パワハラのおそれがある場合や、「微妙な場合」であれば相談窓口において対応を要するとしている点に留意が必要と思われます⁵。

3 人事部門との連携

では、このように難しい立場に立つ「相談窓口」の具体的な担い手は、企業の中でどの部署になるのでしょうか。この点、多くの上場企業では、「内部通報窓口」が、パワハラ通報の受付窓口をも担っているのではないかと考えられます。

すなわち、コーポレートガバナンス・コードの「原則2-5」として「内部通報体制の整備」が規定されたことにより、ほとんどの上場会社において、すでに「内部通報窓口」が設けられていると考えられます。そして、例えば消費者庁の調査によれば、内部通報制度を導入している事業者のうちの65.7%が、内部通報制度における通報対象に「職場環境を害する行為（パワハラ、セクハラなど）」を含めているとされています⁶。また、デロイトトーマツグループの調査でも、回答企業のうち約70%が、通報の性質に応じて窓口を複数とする措置（「不正の告発」と「相談（待遇の不満、ハラスメント）」とで窓口をわけると）はとっておらず、単一の窓口で受け付けていると回答しています⁷。

⁴ そのような場合の例として、パワハラ指針では「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」が挙げられています。

⁵ この点、裁判例にも、客観的には上司の行為が不法行為としてのパワハラには該当しないと判断しつつ、「安全配慮義務」違反を理由に、事業主の損害賠償義務を認めたものがあります（徳島地裁平成30年7月9日判決 [ゆうちょ銀行事件]）。事業主が対応を怠っていれば、（客観的・法律的には不法行為としてのパワハラが生じていない場合でも）安全配慮義務違反等の理由により、事業主に責任が認められる可能性があることを示唆しているという点で、非常に参考になる裁判例といえるでしょう（この裁判例については、本連載の第4回で詳しく解説します）。

⁶ 消費者庁「平成28年度 民間事業者における内部通報制度の実態調査報告書」39頁。

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/whistleblower_protection_system/research/pdf/research_190909_0002.pdf（2020年4月24日）

⁷ デロイトトーマツグループ「内部通報制度の整備状況に関するアンケート調査2019年版 個別設問集計資料」13頁。

もっとも、パワハラ指針によれば、パワハラ相談に係る事案の事実関係を確認した後に事業主がとるべき措置は多岐に亘っており、「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」や「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」など、人事上の措置に属するものが少なくありません⁸。そのため、パワハラ相談を内部通報窓口で受け付けても、その事後的措置までを内部通報窓口の所管部署のみ（通常、コンプライアンス部門・法務部門等であることが多いと思われます。）で完結させることは、一般的には難しいと思われます。パワハラ指針が、パワハラ相談に「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」として、「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」を挙げているのも、そのような理解に基づくものと考えられます。

この「連携を図ることができる仕組み」の留意点としても様々なものが考えられますが、その一つとして、内部通報制度に関する社内規程に、相談内容や相談者の氏名等の情報を必要かつ相当な範囲で人事部門と共有できることの根拠規定を設けておくことが挙げられます（もっとも、パワハラ相談の場合、自分がパワハラ相談をしたこと自体をできるだけ秘匿したいと思う相談者の方も少なくないと考えられますので、このような根拠規定がある場合であっても、相談内容や相談者氏名を他部署と共有する範囲は、必要最低限にすべきでしょうし、場合によっては、共有先や共有情報の範囲等について、事前に相談者の意向を確認しておくことも考えられます。）。合わせて、必要に応じて事実関係調査に人事部門を関与させることもできる旨も規定しておくべきと考えられます。

新たにパワハラ指針が策定され、相談窓口の設置・周知から相談があった場合の事後措置に至るまでの事業主が講ずべき措置が明らかになりましたので、このタイミングであらためて、貴社の制度設計やその運用実態がパワハラ指針の求める要件を充足しているかどうかを点検してみることも有益であると思います。このような「点検」は、もちろん貴社内部において行ってもよいのですが、法律事務所などに依頼して、内部通報制度（及びハ

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/jp/Documents/about-deloitte/news-releases/jp-nr-nr20200217-report-01.pdf>（2020年4月24日）

⁸ 項目としては、以下の4つを挙げています。

イ 事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること

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に対する配慮のための措置を適正に行うこと

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

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

ラスメント相談窓口)に関する社内規程類やマニュアルを包括的にリーガル・チェックしたり、また相談窓口担当者が前述のパワハラ相談の特殊性を踏まえた相談対応を身に着けているかどうかをロールプレイングによって評価したりといった、包括的な「監査」を受けることも有益であると考えられます。特に、相談窓口担当者のロールプレイングは、相談窓口担当者の異動時期等の適宜のタイミングで、定期的を実施するのが有効です。

4 終わりに

パワハラ指針の下で整備が義務付けられた「相談に応じ、適切に対応するために必要な体制」ですが、整備する以上は、「義務だから整えた」というのではなく、実効性のある、労使双方にとって「やってよかった」ものにしたいですね。そうした意味で、これまでの取組みを漫然と継続するのではなく、「組織のあり方」からもう一度検証しなおしておくことには意味があると考えます。ここではその一環として「相談窓口」を検討しました。ご参考となれば幸いです。

(第4回<最終回>に続く)

<筆者略歴>

岡本大毅 (おかもとだいき)

弁護士法人ほくと総合法律事務所 パートナー

2005年関西学院大学法学部卒業、2008年弁護士登録、一番町綜合法律事務所入所、2010年弁護士法人ほくと総合法律事務所入所、2014年から2017年までオリックス生命保険株式会社出向、2015年公認不正検査士(CFE)認定、2018年第二東京弁護士会民事介入暴力対策委員会副委員長、不当要求防止責任者講習講師各就任。

企業コンプライアンス、不祥事対応、危機管理、社内・第三者委員会調査、保険業務、労働問題、民事介入暴力対策、紛争対応等。著作として、「保険業務のコンプライアンス【第3版】」(きんざい、共著)、「2018年労働事件ハンドブック」(労働開発研究会、共著)、「2015年派遣法改正と実務対応」(第二東京弁護士会、共著)、「中小企業の社内調査」(金融財政事情研究会、共著)、「保険コンプライアンスの実務」(経済法令研究会、共著)等

石毛和夫 (いしげかずお)

弁護士法人ほくと総合法律事務所 パートナー

1996年東京大学経済学部経済学科・1997年同経営学科卒業、1999年弁護士登録、あさひ法律事務所(現・西村あさひ法律事務所入所)。政府系事業再生ファンド「産業再生機構」シニアマネージャー(2003年~2006年)等を経て、2011年から現職。2012年、政府認定経営革新等支援機関認定。2020年から第二東京弁護士会災害対策委員会委員長。

労働法務、企業コンプライアンス、企業買収・再編、事業再生、災害対策等。「再建型私的

整理の実務」(中央経済、共著)等の著作のほか、「銀行法務 21」誌(経済法令)に「金融商事実務判例紹介」、「旬刊経理情報」誌(中央経済)に「ビジネス実務相談室」の連載を持つ。

浅野綾子(あさのあやこ)

弁護士法人ほくと総合法律事務所 アソシエイト

1999年北海道大学法学部卒業、労働基準監督官任官、2006年労働基準監督官退官、2009年北海道大学法科大学院修了、2011年弁護士登録、成川毅法律事務所入所、2012年弁護士法人ほくと総合法律事務所入所。2019年慶應義塾大学大学院健康マネジメント研究科(医療マネジメント学位プログラム)非常勤講師就任。

労働法務、企業コンプライアンス、民事介入暴力対策、紛争対応等。

奥津啓太(おくつけいた)

弁護士法人ほくと総合法律事務所 アソシエイト

2007年岡山大学法学部法学科卒業、2010年大阪大学大学院高等司法研究科(法務研究科)修了、2011年弁護士登録、はる総合法律事務所入所、2019年弁護士法人ほくと総合法律事務所入所。

労働法務、企業コンプライアンス、知的財産関連法務、紛争対応等。

横瀬大輝(よこせたいき)

弁護士法人ほくと総合法律事務所 アソシエイト

2008年慶應義塾大学法学部法律学科卒業、2011年早稲田大学大学院法務研究科修了、2013年弁護士登録、弁護士法人ほくと総合法律事務所入所。

労働法務、企業コンプライアンス、税務コンプライアンス、不祥事対応、危機管理、保険業務、倒産・事業再生、M&A、紛争対応等。著作として、「これからの内部通報システム」(きんざい、共著)、「中小企業の社内調査」(金融財政事情研究会、共著)、「保険コンプライアンスの実務」(経済法令研究会、共著)等。

福田哲也(ふくだてつや)

弁護士法人ほくと総合法律事務所 アソシエイト

2014年東洋大学法学部法律学科卒業、2016年中央大学法科大学院修了、2019年弁護士登録、弁護士法人ほくと総合法律事務所入所。

労働法務、企業法務、一般法務全般、紛争対応等

以上

掲載日：2020年6月17日