

ハラスメント対策として早めに準備したい

「相談窓口」の設置と運営のノウハウ

4月から中小企業にもパワハラ防止措置が義務化されるのに伴い、職場におけるハラスメントに対応する体制づくりが急がれます。中小企業が適切にハラスメント相談窓口を設置し、運営するポイントを解説します。



大槻経営労務管理事務所
特定社会保険労務士
三戸 礼子

ハラスメント相談窓口を設置する目的

(1) 法改正による義務化の内容

労働施策総合推進法（いわゆる「パワハラ防止法」）の改正により、2020年6月から大企業に対してはすでにハラスメント相談窓口の設置が義務化されています。一方、中小企業に対しては努力義務であったものが、いよいよことし4月1日から義務化されることとなります。

この「ハラスメント相談窓口の設置義務化」については、パワハラ防止法の条文中で次のように定められています。

労働施策総合推進法 30条の2第1項

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。

ただし、「相談窓口が絵に描いた餅になっていて、実は何の機能も果たしていない」というのはよくある話です。

大事なものは、条文の太字部分、「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」をすることです。

(2) 相談窓口の必要性

さて、前述のとおり、企業には「相談窓口の設置と体制の整備」が義務付けられています。

義務を怠った場合には、法律違反として処分の対象になり、企業名公表といった社会的制裁措置がとられる場合もあります（**図表1**）。企業名が公表されれば、企業イメージはダウンすることになります。人材確保が困難になったり、上場企業であれば株価が下落したりするなど、経営へのインパクトも大きいでしょう。

とはいえ、「相談窓口の設置と体制の整備」は、ハラスメント対応への第一歩に過ぎません。最も重要なことは、その体制をうまく機能させて、現に起きているハラスメントによる職場環境の悪化を

図表1 違反があった場合の処分内容

労働施策総合推進法 33条

- 1 厚生労働大臣は、この法律の施行に関し必要があると認めるときは、事業主に対して、助言、指導又は勧告をすることができる。
- 2 厚生労働大臣は、第30条の2第1項及び第2項の規定に違反している事業主に対し、前項の規定による勧告をした場合において、その勧告を受けた者がこれに従わなかったときは、その旨を公表することができる。

図表2 厚労省「あかるい職場応援団」ポスター



●当社のハラスメント相談窓口は、こちら

貴社のハラスメント相談窓口の連絡先などを記載してください。
相談窓口が無い場合は、ハラスメント対策の取組みをすすめましょう。

ハラスメント相談窓口 活用の実態

改善すること、そしてハラスメントのない働きやすい職場を目指すことです。
これが、相談窓口を設置・整備する目的であると言えます。

4月からのパワハラ防止法施行に先立ち、すでに企業に対するセクハラやマタハラ防止対策の義務化がなされていることから、中小企業でも相談窓口の設置は済んでいるところもあります。

ところが、多くの企業では、相談窓口が有効に活用されていないのが実情です。なかには、

「相談窓口は何年も前から設置しているが、いまだに相談にきた従業員は1人もいない。つまり、うちの会社にはハラスメントはないということだ」と短絡的に考えている経営者もいるかも知れません。

しかし、会社がハラスメントの実態に気づかず、何もしないで対応が遅れてしまった結果、精神疾患者や退職者が続出し、会社の経営をも揺るがす大問題に発展して

しまった、というケースも少なくないので。

なぜ従業員は相談窓口を利用しないのか

では、なぜ従業員は相談窓口を利用しないのでしょうか？ 考えられる理由は2つあります。

1つは、従業員が相談窓口の存在を知らない、もしくは利用の仕方がわからないという場合です。これは、単に従業員に対する周知の仕方に問題があるだけです。で、解決方法は簡単です。たとえ

ば、ポスターを貼ったり、イントラネットでアナウンスする等により、窓口の認知度を上げればよいのです。

厚生労働省では、ことし2月28日までの期間、先着1000社限定で、ハラスメント相談窓口の活用を促すポスターを無償配布しています（図表2）。こうしたものを利用してよいでしょう。
問題なのは、もう1つの理由です。従業員が相談窓口に対して不信心感を持っていること、つまり安心して相談できるような体制や環境が整っていないケースです。

活用されない相談窓口の具体例

たとえば、自社では次のような体制や環境になっていないでしょうか。

(1) 相談窓口の担当者が社長や管理部門の担当役員であるため、従業員が相談しにくい

中小企業では、限られた人材や予算のなかで相談窓口を運営していかねばなりません。そのため、社長や管理部門の担当役員が相談窓口担当者（以下、「担当者」と言います）となっているケースがよくあります。

また、ハラスメント撲滅を目指して、社長自らが熱意を持って窓口担当にあたっているケースもありますが、がちです。

会社の内情は理解できますが、相談者としての従業員の立場からすれば、社長や役員に相談するのは、「のちのち不利益な取扱いをされるのではないだろうか？」と正直、気が引けるものです。そういう意味では、社長や役員を担当者とするのは好ましい体制とは言えません。

またこうしたケース以外でも、信頼できない担当者だと、「本当に秘密を守ってくれるのか？」と、相談者が不信任を抱くこともあります。

(2) 相談したことをハラスメントの行為者に知られ、報復を受けそうで不安を感じる

中小企業の場合は大企業と異なり、ハラスメントの当事者を異なさせる部署がない場合が多くあります。あるいは、違う部署へ異動させることができたとしても、ハラスメントの相談者と行為者の席が、同じフロアのままであることも多々あります。

そのような環境下では、相談をしたことが行為者に漏れてしまい、報復を受けるのではないかと、相談者は不安に感じます。

また、相談をしたり援助を求めたりしたために、その後、担当者や上司・同僚等から責められたり、被害を軽視されたりして精神的苦痛を受けるといった、加害者以外からの被害（セカンドハラスメント）を受けることもよくあることです。

(3) 相談しても対応してくれない

ので無駄だと感じている

寄せられた相談に対し、適切に対応する体制が整っていないければ、かえって従業員は不信任を抱きます。

「せっかく意を決して相談したのに、何の解決にも至らなかった」では、相談者自身の不満・不信任を増幅させるのみならず、ほかの従業員にも「相談しても無駄」という意識が伝播します。

安心できる体制と運営上のポイント

こういった不信任を払拭し、本来の目的を達成できるような相談窓口にするためには、次のような「運営のポイント」に留意しながら体制や環境づくりを行なうことが重要です。

体制づくり① 安心して相談できる 担当者を選任する

運営のポイント

- できるだけ男女とも含めた複数の担当者を選任すること
- ↓ 原則的には、相談者と同性の担当者が同席することが好ましい

く、ラインの上司が担当者とならないように配慮すべきです。

また、セクハラやマタハラといった相談の場合には、女性の担当者のほうが適任である場合もあります。

- ハラスメントや人権問題に十分な理解を持つ者であること
- ↓ 相談者の心情に配慮しながら、中立・公正な立場で相談を受けることができる人物であることが望まれます。
- 専門スキルの研修を受けた者であること
- ↓ 担当者のスキル不足は、問題をこじらせる原因にもなり得ます。担当者にはその役割を理解させ、専門スキルを向上させるような研修を受けさせることが必須です。

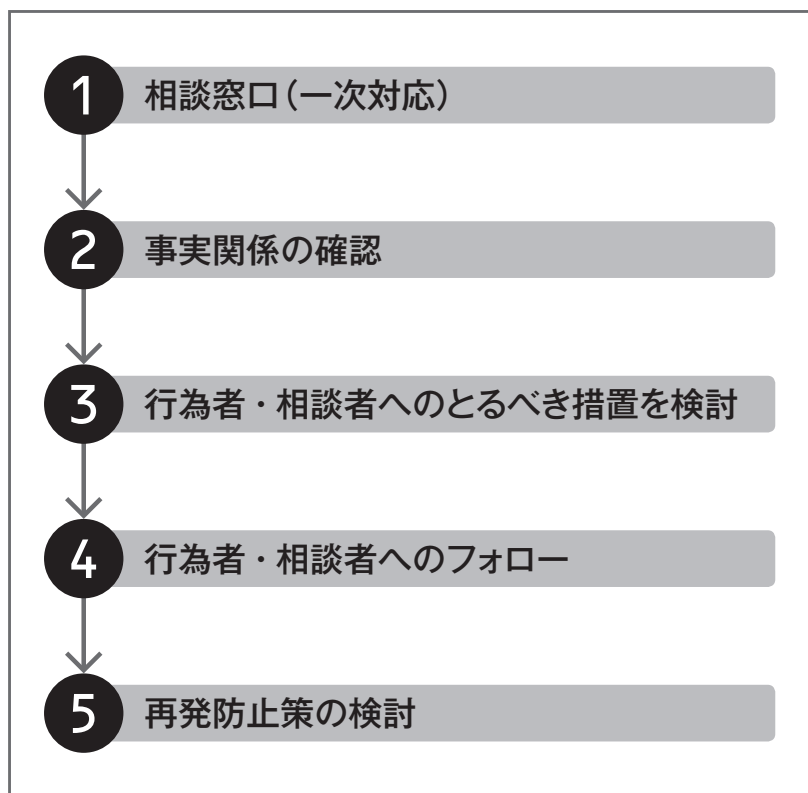
体制づくり②

相談者の秘密を守る 環境・体制にする

運営のポイント

- 相談者のプライバシーが確保できる部屋を準備すること
- ↓ 相談者が相談していることを周囲に知られないような環境づくりが大切です。

図表3 従業員からの相談に対する対応の流れ



出典：厚生労働省

また、プライバシーに配慮した相談受付のしくみも整えておく必要があります。

●内部の相談窓口だけでなく、社外の相談窓口の設置も検討すること

↓ハラスメントは、基本的には職場内の問題であるため、自社の相談窓口を利用して、自社で解決するのがスムーズです。と

はいえ、相談者の秘密を守るためには、関係者以外には知られないような体制にすることが必要です。

たとえば、弁護士や社会保険労務士が代行している相談窓口を活用するのも一法です。専門家に依頼することで、ハラスメントという行為の深層に潜む問題が炙り出されることもあるで

しょう。また、専門家からのアドバイスを得られることで、迅速な問題解決も期待できます。

体制づくり③

相談窓口が

どのような対応をするのかを明確にする

運営のポイント

●いろいろな相談方法を用意し、周知すること

↓対面に限定せず、電話や手紙、電子メール・オンライン面談など、いろいろな選択肢が準備されていれば、相談窓口の利用がしやすくなります。

また、匿名や代理による相談にも対応すべきですが、その場合には、事実確認の調査ができず、解決に至らない場合もあることを周知しておく必要があります。

●相談窓口の役割（事実関係の整理）を周知すること

↓相談窓口の役割は、相談者が話す内容を正確に聞き取り、事実関係を整理することです。原則的に、相談内容について、担当者から意見を言うことはないことをあらかじめ周知しておく

ます。

この点を周知しておかないと、アドバイスを期待していた相談者からのクレーム等、トラブルにつながります。

●相談対応の全体の流れを周知すること

↓相談から解決への道筋がわかっていれば、「相談しても無駄」という意識は払しょくされます（図表3）。

早期発見につながる相談窓口

相談窓口では、ハラスメントが現実に生じている場合だけでなく、その発生の恐れがある場合や、ハラスメントに該当するかどうか微妙な場合であっても、広く相談に応じることも重要です。

どんな些細なことでも、従業員がどんどん相談窓口を利用するようになれば、ハラスメントの芽を早期に摘むことができます。大きな問題に発展するリスクは減少します。

ハラスメントを早期発見し早期解決を図ることで、ハラスメントのない働きやすい職場を目指しましょう。

みと あやこ 前職が大学の文部技官であったこともあり、実務セミナー講師や執筆活動にも注力。「わかりやすい説明・伝える内容」をモットーに活動している。専門分野は「ハラスメント」。