

# これってハラスメント？

判例から読む  
セクハラ・パワハラ…の  
境界線



佐藤みのり法律事務所  
弁護士 佐藤みのり

## 第31回

### 社外からの 理不尽な言動、 従業員をどう守る？

ハラスメントになることをおそれて、職場でのコミュニケーションが萎縮してしまうケースが増えています。そこで、様々な裁判例を通じて、違法なハラスメントになる境界線を探ります。

顧客からの嫌がらせや、取引先からの不合理な要求など、社外から理不尽な言動がなされることがあります。会社が、対応に当たる従業員に無理を強いると、どうなるのでしょうか。

職場外との関係を  
穏便に収めるための指示が  
パワハラに当たるとされた事例  
参考判例／甲府地裁2018年  
11月13日判決

Aさんは、X県の公立小学校の教諭として働いていました。

Aさんは、自身が担任するクラスの子供の住居に立ち寄ったところ、庭で児童の飼った犬に足を噛まれ、約2週間の加療を要するけがを負いました。

Aさんは受診した病院の医師から「犬を飼っている家では犬が他人に危害を加えた場合に適用される保険に加入していることが多いから、保険加入の有無を聞いてみたらどうか」とアドバイスを受け、電話で児童の母に対し、保険加入について尋ねました。

児童の母は、保険に入っていないと答えました。Aさんは、入っ

ていないのであれば仕方がないと思います。が、今後同様の事故が起きた場合の備えとして、児童の母方の祖父が保険に詳しいと思つたことから、そうした保険について「ご相談なさってみてはいかがでしょう」などと話しました。

翌日の夜、児童の父母は、Aさん宅を訪れ、事故について謝罪し、治療費を支払わせてほしいと申し出ましたが、Aさんは気持ちだけで十分として辞退しました。

児童の父母の帰り際、Aさんの妻は「主人は学校教員でもありませんし、けがをしたからといって教育的なことなかで、言いたいことも言えないんですけども…」などと言いました。

翌日の朝、AさんはB校長に対し、事故について円満に解決した旨報告しました。しかし、午後になると、児童の父から学校に電話があり、「昨夜、補償不要で話は収まったが、Aはまだ補償を求めている。B校長を交え、Aと話がしたい」と言われました。

そこでB校長はAさんに報告書の作成を求め、報告書内に「賠償」という言葉が入っていることや、児童の祖父を引き合いに出して保険の話をしたことについて非難し

ました。

児童の父と祖父、B校長とAさんで面談がなされると、児童の祖父は、「地域の人に教師が損害賠償を求めるとは何事か」などと言つてAさんを非難し、「強い言葉を娘に言ったことを謝ってほしい」などとして謝罪を求め、児童の父も同調しました。

B校長は、児童の母に対するAさんの発言に行き過ぎた言葉があったとして、Aさんに対し、児童の父と祖父に謝罪するよう求め(①)、Aさんは床に膝をつき、頭を下げて謝罪しました。児童の父と祖父が帰った後、B校長は、明日の朝、児童の母にも謝罪にいくよう指示しました(②)。

謝罪の翌日、Aさんは学校に行けなくなり、うつ病の診断を受け、診断書を提出したうえで傷病休暇をとるようになりました。これを受けてB校長は、Aさんに直接会って話を聴こうとしましたが連絡がとれませんでした。

そこで、Aさんに無断で、Aさんのかかっているクリニックから受診の有無や病状を聞き出そうと電話をしたり、医師のもとを直接訪れたりしました(③)が、守秘義務を理由に断られました。



さとう みおり

離婚などの男女トラブル、  
ハラスメント問題を中心に  
弁護士として活動する傍ら、  
独学を貫いた  
自身の経験を活かし、  
勉強法に関する出版、  
講演活動なども行なう。

Aさんは、犬に咬まれた事故に遭ったこととうつ病に罹患したことについて、公務災害認定の請求をするため、必要書類の作成を依頼しました。

しかし、B校長は、うつ病に関する書類をAさんに送らなかった(③)ため、AさんはB校長作成の書類がないまま、請求を行なうことになりました。

B校長は、公務災害認定を決める基金に対し、「Aさんと児童の父との間で治療費等の請求権を放棄する旨の示談が成立した」という内容の書面を、Aさんの同意のないまま提出しました(④)。

Aさんは、B校長からパワハラを受けたせいであつ病に罹患し、休業することになったとして、市や県に対して損害賠償請求訴訟を提起しました。

## 裁判所の判断



裁判所は、B校長の①から④までの言動について不法行為(違法なパワハラ)と認めました。

① B校長がAさんに対し謝罪するよう求めた行為については、Aさんには非難すべき点がないにもかかわらず、Aさんを一方的に非難し、児童の父と祖父からの謝罪要求が理不尽なものであったのに、その場で謝罪するよう求め、Aさんの意に沿わず、何ら理由のない謝罪を強いたとして、「専らその場を穩便に

収めるための安易な行動」と評価し、パワハラと認定しました。

② うつ病を発症したAさんと直接話をしようとしたり、医師からAさんの病状を聞き出そうとしたことについては、Aさんに多大な精神的負担を与える行為として、パワハラと認めています。

本件では、B校長の言動がAさんのうつ病発症の原因になっており、そのことをB校長自身も認識していました。そのような状況では、B校長が直接対応することを回避し、他の教員を交えて組織的に対応する必要があったとしています。

③ 公務災害認定の請求に必要な書類の作成をしなかったことについては、Aさんの請求権を侵害するものとして違法と認められました。B校長は、Aさんのうつ病罹患に自らの行為が関与していることを認識していたために協力を躊躇したと考えられ、正当な理由のない、非協力であると評価されました。

④ 勝手に示談成立の書面を作成、提出したことについては、示談の成立が明確でないのに、Aさんの了解なく作成、提出していることから、

Aさんの補償を受ける権利を侵害するものとして違法と判断しています。そして、慰謝料100万円など、総額約300万円の損害賠償請求を認めました。

## 教訓



顧客や取引先など、社外から不合理な要求をされた場合、対外的な関係を良好に保つために、そのまま受け入れてしまうことがあるかもしれません。

しかし、そのようなやり方は、不合理な目に遭う従業員を生むことになり、対応した従業員に対するパワハラになってしまうことがあるので注意が必要です。

社外の顧客が、職場の労働環境を著しく悪化させる、いわゆる「カスタマーハラスメント(カスハラ)」は社会問題にもなっています。上司としては、社外の相手に押され、部下に対して言いなりになるよう指示するのではなく、事実関係を冷静に把握し、毅然とした対応が求められます。

会社は、こうした社外とのトラブルを想定し、どのように対応すべきか一定の指針をつくり、周知しておくことが大切です。

## カスハラへの対抗策

- \* 毅然と対応する  
(場合によっては、弁護士の活用も)
- \* 現場が困らないよう、  
トラブル対応の指針をつくる
- \* カスハラ対策の法制化の動きにも注目