

これって ハラスメント？

佐藤みのり法律事務所 弁護士 佐藤みのり

ハラスメントになることをおそれ、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。

第46回

自社の従業員が カスハラ加害者！？

勤務中にコンビニ店員に対して
わいせつな行為をした事例参考判例／最高裁2018年11月6日判決
(原審) 大阪高裁2017年4月26日判決

ハラスメントは社内だけの問題と思われがちですが、自社の従業員が、取引先などの社外の人物に対して高圧的な態度をとるなどし、その処分等をめぐって問題になることがあります。

◆勤務中の度重なるセクハラ◆

Aさんは、X市の一般職の職員として採用され、ごみ収集の職務に従事していました。Aさんは勤務時間中、X市の市章のついた作

業服を着用したまま、あるコンビニを頻繁に利用するようになり、その際、コンビニの女性従業員を不快にさせる不適切な言動をしていました。Aさんの言動を理由の1つとして退職した女性従業員もいました。

ある日、Aさんは勤務時間中に前述の格好でコンビニを訪れ、顔見知りであった女性従業員Bさんに飲物を買いつけようとして、自らの手や腕をBさんに絡めるようにして商品を選ばせようと、B

さんの手首をつかみ、その指先を制服のうえから自らの股間に軽く触れさせました。Bさんは、Aさんの手を振りほどき、店舗の奥に逃げ込みました。

◆事実確認と処分の決定◆

コンビニのオーナーは、X市のAさんが勤務する部署に宛てて被害申告のメールを送信し、Aさんの上司はオーナーから事情を聴くなどして事実を確認しました。

新聞で「X市の職員が勤務時間中にコンビニでセクハラをしたが、X市は店側の意向を理由に職員の処分を見送っている」旨の記事が掲載され、X市は記者会見を開き、今後、事情を聴取してAさんに対する処分を検討する旨の方針を表明しました。

X市がAさんから話を聴くと、Aさんは「下半身を触らせる意識はなく、Bさんの手は下半身に触れてはいない」などと弁解しました。一方、Bさんは「Aさんへの処罰は望んでいないが、同じようなことが起こらないようにしてほしい。これはオーナーも同じである」という旨を述べました。

X市の市長は、Aさんに対して停職6か月の懲戒処分を下しました。

た。Aさんは、この処分は重過ぎる違法であるなどと主張し、処分の取消しを求める訴訟を提起しました。

裁判所の判断

◆懲戒処分は妥当か否か◆

原審（大阪高裁）は、Aさんの主張を認め、懲戒処分は重過ぎる（違法）と判断しました。

一方の最高裁は、懲戒処分はX市側の裁量権の範囲内であり、適法であると判断しました。

判断が分かれたのは、

- ① 手や腕を絡められたBさんの同意に関する評価
 - ② Bさんやオーナーの処罰感情に関する評価
 - ③ Aさんのハラスメント行為の常習性に関する評価
 - ④ Aさんのハラスメント行為の社会的影響に関する評価
- が、原審と最高裁で異なったためです。

◆最高裁の結論◆

最高裁は、① AさんとBさんはコンビニの客と店員の関係にすぎないため、Bさんが終始笑顔で行



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。

動し、Aさんによる身体的接触に抵抗を示さなかったとしても、それは客との間のトラブルを避けるためであったとみる余地があり、身体的接触についての同意があったとしても、Aさんに有利に評価することは相当でないとしました。

また、②Bさんが処罰を望まないとしても、それは事情聴取の負担や店舗営業への悪影響等を懸念したためとも解されます。かつ、③身体的接触を伴うかは別として、Aさんが以前から従業員らに不快に思わせる不適切な言動をしており、これを理由の1つとして退職した女性従業員もいたことは、本件処分の量定を決定するうえで軽視することができない事情であるとなりました。

さらに④勤務時間中に制服を着用してなされた行為であり、複数の新聞で報道され、X市による記者会見も行なわれたことから、

Aさんの行為はX市の公務一般に對する住民の信頼を大きく損ない、社会的影響は決して小さいとは言えないと判断しました。

そのうえで、停職6か月の懲戒処分は条例で定められた上限の期間であり、Aさんが過去に懲戒処分を受けたことがないことなどからすれば、『相当に重い処分』であるとしながらも、本件の事情に照らせば、本件処分は社会観念上著しく妥当性を欠くものであるとまでは言えない、としました。



教訓

◆ 自社の従業員が加害者になる可能性を想定する ◆

本件は、一般職の地方公務員が、コンビニの客として店員に対するセクハラを含む不適切な言動を行ない、コンビニ従業員の就業環境を害するカスタマーハラスメントの加害者になった事例です。

この事例は、自社の従業員が取引先や顧客など、社外の人物に無理難題をふっかけたり、高圧的な態度を示すなどしてカスタハラ加害者となったとき、会社としてどのような処分を当該従業員に対して

下すべきかを考える際の参考になります。

最高裁の判断によれば、たとえ取引先の従業員が苦痛を表に出さずに対応を続けていたとしても、それは自社との関係悪化を避けるためであり、そのことを理由に処分を軽くすることは相当でない、ということになります。

また、継続的な取引関係がある場合には、同じ担当者が特定の取引先を長く担当することはよくあるため、長期的にカスタハラ行為が繰り返されるケースも少なくありません。

処分を検討する際は、1回きりの問題行為だけでなく、自社従業員と取引先との間にある継続的な人間関係や背景をも考慮すべき、ということになるでしょう。

◆ 今後の対応 ◆

懲戒処分を下す場面では、後に重過ぎるとして、裁判で処分の有効性が争われることがあります。

会社は、就業規則に基づき、事案の性質・態様を十分に検討し、類例の処分事例がある場合は、公平性にも配慮しながら処分を決めましょう。弁明の機会を与えるなど、手続きの面でも慎重に進める

自社の従業員がカスタハラ加害者にならないために

- ✦ ハラスメント研修のなかでカスタハラ事例を取り上げる
- ✦ カスタハラが会社の信用問題に関わることを周知する
- ✦ カスタハラによる処分例（本事例など）を伝える…など

必要があります。

会社としては、自社の従業員がカスタハラ加害者にならないよう、日ごろから研修などで周知しておくことも大切です。

取引において多少強気な発言が出たり、強引なやり方がなされたりすることもありますが、常識に照らして不相当な程度になればカスタハラになってしまいます。

また、本件のように、役職についていない従業員が、直接仕事とは関係のないことで迷惑をかけた場合であっても、会社の一員であることが先方にわかる状況であれば、会社全体の信用問題にも発展します。

研修において、こうした裁判例なども紹介しながら、社外へのハラスメント加害者になることの怖さを伝えることが大切です。