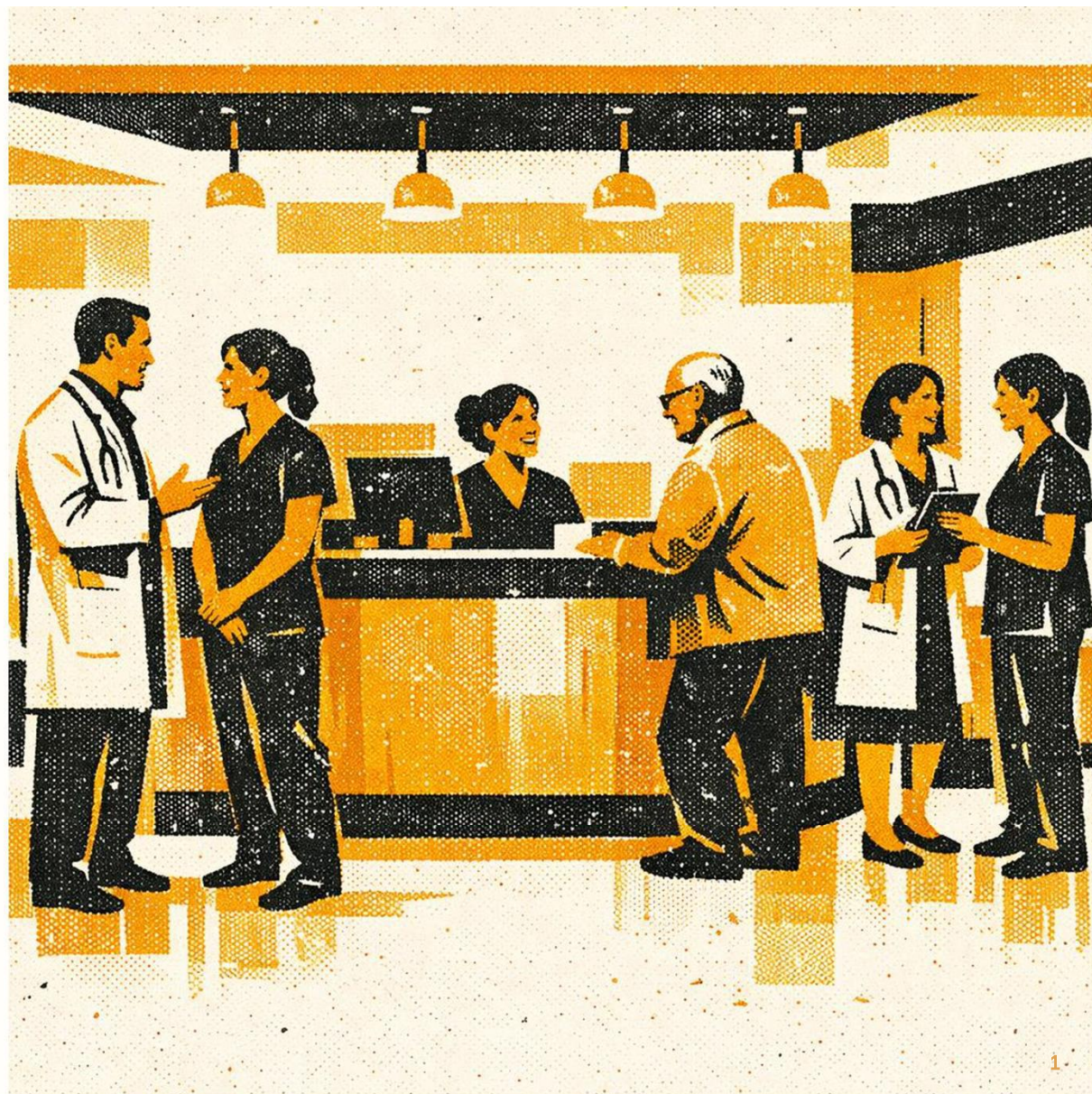


主催 大阪府

ハラスメント 相談窓口 担当者研修

社会保険労務士事務所レリーフ
中尾 恭之



自己紹介



中尾 恭之（なかお やすゆき）
社会保険労務士

- **1976年** 淡路島出身
 - **2020年** 社会保険労務士事務所レリーフ開業
 - 大阪府労働相談センター 特別労働相談員
 - 顧問先は総合病院、学校法人、製造業、建設業
 - 医療専門雑誌『月刊保険診療』に記事を寄稿
- （2023年）病院&クリニック経営100問100答「ミスを防止するために『失敗学』を活かす」
- （2025年）病院&クリニック経営100問100答「政府が公表したジョブ型人事指針とは」

目次

- 第1部【知識】 ハラスメントと法律
- 第2部【訓練】 窓口担当者としての心構えと相談対応方法
- 第3部【考察】 ハラスメントが起こりづらい組織体制と、
相談窓口に期待される役割

*ハラスメントの想定事例やそれらに関連するイラストの一部は、AIにより作成されたものです。

労働組合による実態調査（2022年）

*回収数 35,933人分

- 【問 2 4】ハラスメントー セクハラ「ある」1割強、パワハラ「ある」3割強
- セクハラを受けることが「よくある」は 1.0%で、「ときどきある」14.0%を合わせると15.0%であった。
- パワハラを受けたことが「よくある」は 6.1%で、「ときどきある」28.4%を合わせると34.5%であった。3 人に 1 人以上がパワハラを受けたことがあり、職場状況の改善が求められる。



- 【問 2 5】ハラスメントを受けた相手ー セクハラは「患者」からが8割、パワハラは「看護部門の上司」からが6割、「医師」からが4割
- セクハラを受けた相手（該当するもの全て）は、「患者」が78.7%と最も多く、次に多いのは「医師」で20.9%である。
- 年齢別に「患者」からのセクハラをみると、「20～24歳」が77.9%と最も多く、「25～29歳」71.6%、「30～34 歳」68.1%、「35～39歳」66.7%と若年層ほど高かった。【問 5 年齢別】
- パワハラを受けた相手は「看護部門の上司」が60.1%と最も多く、次いで「医師」39.9%、「同僚」21.4%、「患者」20.5%の順になる。
- 年齢別に「看護部門の上司」からのパワハラをみると、40～50歳代では53.0%～56.9%であるのに対し、「25～29歳」で70.7%、「20～24歳」78.7%と若年層ほど高かった。【問 5 年齢別】

*日本医労連・全大教・自治労連「2022年看護職員の労働実態調査」記者発表資料より抜粋

医療介護職、辞めたい理由トップは「カスハラ」 現場が語る実情

(朝日新聞 Web記事 2026年5月22日)

【報道】愛知県医労連によるアンケート結果

- 「仕事を辞めたいと思うことがある」→65%
- 「辞めたいと思う理由」
→トップは、「カスハラ（カスタマーハラスメント）含む患者・家族からのクレーム」で約30%に上った。
- 2位以下は「人手不足で仕事がきつい」（22.0%）、「賃金・一時金が少ない」（20.6%）と続いた。
- 2022年の日本医労連による調査では、「患者・家族からのクレーム」は最も低かった。

*回答者数：1,456人

*実施時期：2025年12月～2026年1月

【参考】日本医労連 2022年の調査結果

- 【問39】仕事を辞めたい主な理由―「人手不足で仕事がきつい」約6割、「賃金安い」4割超え
- 「仕事を辞めたい主な理由」（3つまで選択）では、「人手不足で仕事がきつい」58.1%が最も多く、次いで「賃金安い」42.6%、「思うように休暇が取れない」32.6%、「夜勤がつらい」が23.6%、「思うような看護ができ達仕事の達成感がない」23.1%、「職場の人間関係」20.1%、「家族に負担をかける」13.3%、などとなっている。

*日本医労連・全大教・自治労連「2022年看護職員の労働実態調査」記者発表資料より抜粋

Q:相談窓口担当者になる（なった）ことを、どう感じますか？ *2分

Q:相談窓口担当者になる（なった）ことを、どう感じますか？

（例）

- ・不安・・・なにをどうしたらいいのか？
- ・重圧・・・うまくやれるだろうか？
- ・負担感・・・ほかの業務もやりながら、どこまで対応できるのか？
- ・不満・・・自分の話は、誰が対応してくれるのか？

第1部【知識】 ハラスメントと法律



ハラスメントと法律とのかかわり



①法律が定める
大枠

②防止のための
措置義務

③裁量（労使自治）

「何がハラスメントなのか？」

パワハラと法律

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

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

（目的）第一条 この法律は、国が、少子高齢化による人口構造の変化等の経済社会情勢の変化に対応して、労働に関し、その政策全般にわたり、必要な施策を総合的に講ずることにより、労働市場の機能が適切に発揮され、労働者の多様な事情に応じた雇用の安定及び職業生活の充実並びに労働生産性の向上を促進して、労働者がその有する能力を有効に発揮することができるようにし、これを通じて、労働者の職業の安定と経済的社会的地位の向上とを図るとともに、経済及び社会の発展並びに完全雇用の達成に資することを目的とする。

2 この法律の運用に当たっては、労働者の職業選択の自由及び事業主の雇用の管理についての自主性を尊重しなければならない、また、職業能力の開発及び向上を図り、職業を通じて自立しようとする労働者の意欲を高め、かつ、労働者の職業を安定させるための事業主の努力を助長するように努めなければならない。

①法律が定める
大枠

②防止のための
措置義務

③裁量（労使自治）

「何がハラスメントなのか？」

(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。

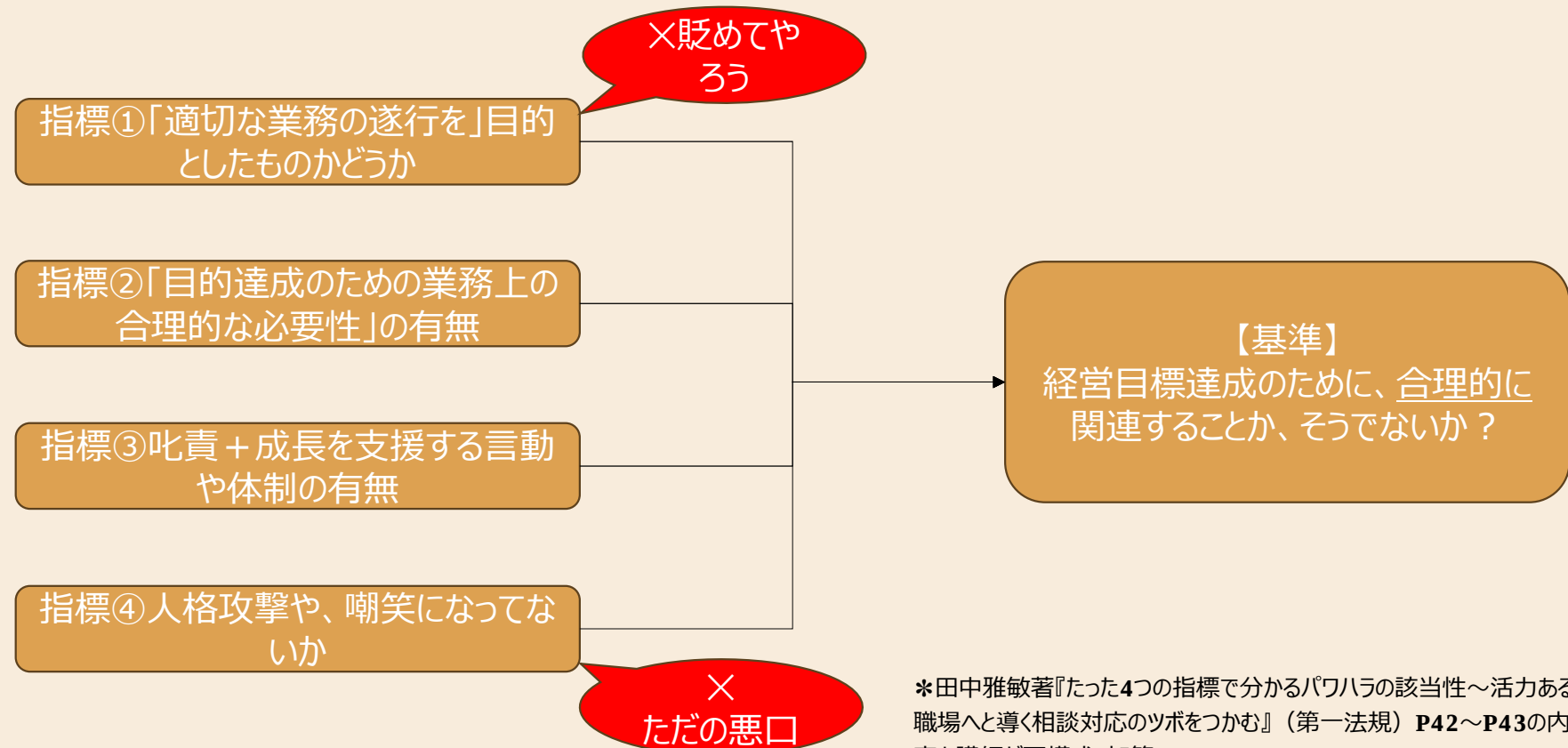
3 厚生労働大臣は、前二項の規定に基づき事業主が講ずべき措置等に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針（以下この条において「指針」という。）を定めるものとする。

こういうふうに考えてください or 行ってください、ということ

病院における指導とパワハラグレーゾーン：具体的ケース



パワハラかどうかを判断するためには？



*田中雅敏著『たった4つの指標で分かるパワハラの該当性～活力ある職場へと導く相談対応のツボをつかむ』（第一法規）P42～P43の内容を講師が再構成・加筆

セクハラと法律

職場における性的な言動に起因する問題

雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律

（目的）第一条 この法律は、法の下での平等を保障する日本国憲法の理念にのっとり雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保を図るとともに、女性労働者の就業に関して妊娠中及び出産後の健康の確保を図る等の措置を推進することを目的とする。

（基本的理念）第二条 この法律においては、労働者が性別により差別されことなく、また、女性労働者にあつては母性を尊重されつつ、充実した職業生活を営むことができるようにすることをその基本的理念とする。

（職場における性的な言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）

第十一条 事業主は、職場において行われる性的な言動に対するその雇用する労働者の対応により当該労働者がその労働条件につき不利益を受け、又は当該性的な言動により当該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 事業主は、他の事業主から当該事業主の講ずる第一項の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるように努めなければならない。

4 厚生労働大臣は、前三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（次項において「指針」という。）を定めるものとする。

された側としての対応は？

解釈の余地がない
(はず)

○ 「それ、（表情も込めて）嫌です！」

解釈の余地がある



「それ、ハラスメントです！」

嫌よ嫌よも好きのうち？ *1.5分

【行為者：40代・男性医師（またはベテラン職員）】（椅子に深く腰掛け、両手を広げ、ニヤニヤしながら）「……あー、はいはい。また例の『ハラスメント』の件ですか。お忙しいのに、ご苦労様です。で、今度は誰が何て言ってるんですか？ ……ああ、Cさん？ 彼、また何か言ってるんだ。いや、彼ね、すごく真面目でいい子なんだけど、**ちょっと冗談が通じないところがあるんですよ**。先週の飲み会の時のことでしょうか？ 私が彼に『おい、お前いつまで独身なんだ？ 早くいい人見つけろよ』って言って、背中をポンと叩いたやつ。それと、昨日病棟で『Cくん、その髪型、ちょっと前のアイドルの真似？』ってイジったこと？ ……え？ それがセクハラとパワハラになる？ いやいや、お二人とも、真に受けすぎですよ。**私は彼を可愛がってるからこそ、コミュニケーションの一環として言ってるんです**。彼だって、その時は苦笑いしてましたけど、嫌がってる風には見えませんでしたよ。女性職員にもよく言うんですよ。『〇〇さん、今日も綺麗だね』とか『その服、似合ってるよ』とか。**それって、職場を明るくするための褒め言葉じゃないですか**。それを『性的不快感』だなんて……。昔から言うでしょう？ 『嫌よ嫌よも好きのうち』って。Cくんだって、本当はイジられて嬉しいんですよ。ただ、素直になれないだけ。最近には本当に、ちょっとしたことでハラスメントだって騒ぎすぎ。これじゃあ、怖くて若手とコミュニケーションも取れませんよ。……あーあ、世知辛いねえ。」



一番先に来るのは、 「受け取った側の感じ方。」

水掛け論にならないために

○仕事上、問題ないコミュニケーションかどうかは、言った側の『意図』ではなく、受け取った側（周囲も含む）の感じ方（客観的な不快感）で判断される。

○指導についても、「内容の正当性」ではなく、受け取った側（周囲も含む）の感じ方で判断される。

＊「平均的な感じ方」に照らしてどうかなので、何でもかんでもではない！

○行為者には、言動への評価は「内容」ではなく、「その結果どうなったか？」（指導の実効性、周囲への影響**etc.**）に軸があることを伝えることが大切。

マタハラと法律

職場における妊娠、出産等に関する言動に起因する問題

＊ 実務的には、いわゆるパタハラも絡みます。

雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律

（目的）第一条 この法律は、法の下での平等を保障する日本国憲法の理念にのっとり雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保を図るとともに、女性労働者の就業に関して妊娠中及び出産後の健康の確保を図る等の措置を推進することを目的とする。

（基本的理念）第二条 この法律においては、労働者が性別により差別されことなく、また、女性労働者にあつては母性を尊重されつつ、充実した職業生活を営むことができるようにすることをその基本的理念とする。

2 事業主並びに国及び地方公共団体は、前項に規定する基本的理念に従つて、労働者の職業生活の充実が図られるように努めなければならない。

（職場における妊娠、出産等に関する言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）

第十一条の三 事業主は、職場において行われるその雇用する女性労働者に対する当該女性労働者が妊娠したこと、出産したこと、労働基準法第六十五条第一項の規定による休業を請求し、又は同項若しくは同条第二項の規定による休業をしたことその他の妊娠又は出産に関する事由であつて厚生労働省令で定めるものに関する言動により当該女性労働者の就業環境が害されることのないよう、当該女性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 第十一条第二項の規定は、労働者が前項の相談を行い、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場合について準用する。

→不利益取扱いの禁止

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（次項において「指針」という。）を定めるものとする。

育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律

（目的）第一条 この法律は、育児休業及び介護休業に関する制度並びに子の看護等休暇及び介護休暇に関する制度を設けるとともに、子の養育及び家族の介護を容易にするため所定労働時間等に関し事業主が講ずべき措置を定めるほか、子の養育又は家族の介護を行う労働者等に対する支援措置を講ずること等により、子の養育又は家族の介護を行う労働者等の雇用の継続及び再就職の促進を図り、もってこれらの者の職業生活と家庭生活との両立に寄与することを通じて、これらの者の福祉の増進を図り、あわせて経済及び社会の発展に資することを目的とする。

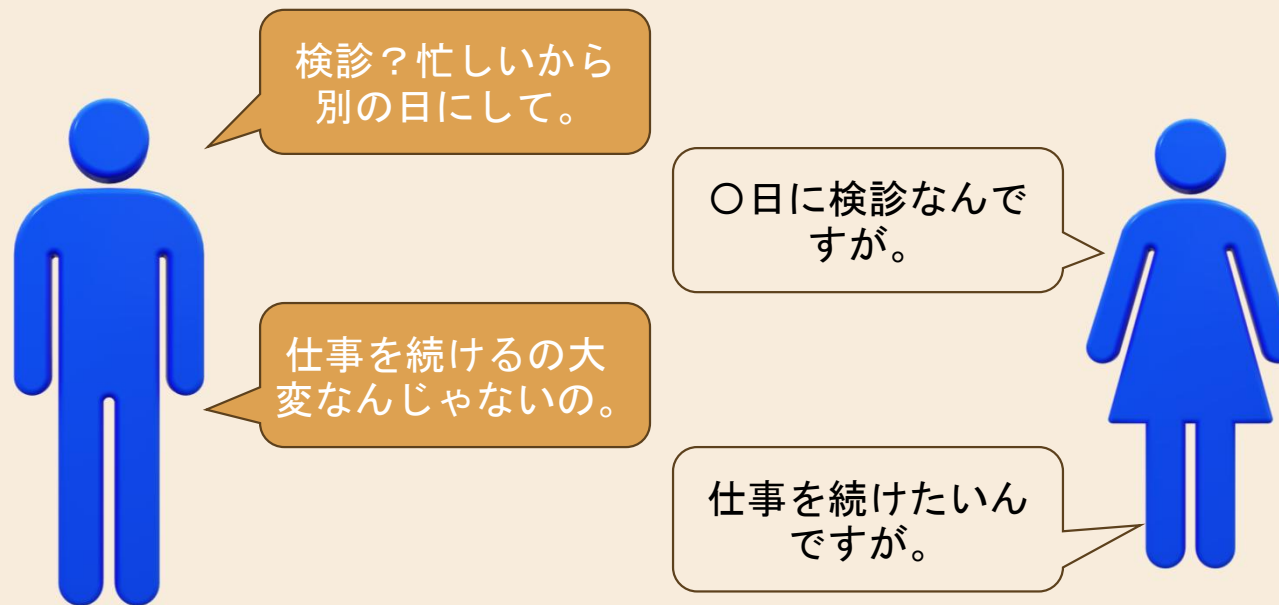
（不利益取扱いの禁止）

第十条 事業主は、労働者が育児休業申出等（育児休業申出及び出生時育児休業申出をいう。以下同じ。）をし、若しくは育児休業をしたこと又は第九条の五第二項の規定による申出若しくは同条第四項の同意をしなかったことその他の同条第二項から第五項までの規定に関する事由であって厚生労働省令で定めるものを理由として、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。

（不利益取扱いの禁止）

第十六条 事業主は、労働者が介護休業申出をし、又は介護休業をし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。

「これはマタハラ」とする？しない？



まずは本人の意思確認。それをベースに、その意思が実現できるよう話し合うという順番（要は、打診する程度はOK）

＊参考資料：東京都YouTubeチャンネル『ハラスメント防止対策「マタハラさせない安心の職場へ 対策&対処法」』

フリーランス*への ハラスメントと法律

*個人事業主または一人法人

*令和6年11月1日～

フリーランス・事業者間取引適正化等法

（業務委託に関して行われる言動に起因する問題に関して講ずべき措置等）

第十四条 特定業務委託事業者は、その行う業務委託に係る特定受託業務従事者に対し当該業務委託に関して行われる次の各号に規定する言動により、当該各号に掲げる状況に至ることのないよう、その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必要な措置を講じなければならない。①（セクハラ）性的な言動に対する特定受託業務従事者の対応によりその者（その者が第二条第一項第二号に掲げる法人の代表者である場合にあっては、当該法人）に係る業務委託の条件について不利益を与え、又は性的な言動により特定受託業務従事者の就業環境を害すること。②（マタハラ）特定受託業務従事者の妊娠又は出産に関する事由であって厚生労働省令で定めるものに関する言動によりその者の就業環境を害すること。③（パワハラ）取引上の優越的な関係を背景とした言動であって業務委託に係る業務を遂行する上で必要かつ相当な範囲を超えたものにより特定受託業務従事者の就業環境を害すること。

*（ ）や下線は講師が加筆

（指針）

第十五条 厚生労働大臣は、前三条に定める事項に関し、特定業務委託事業者が適切に対処するために必要な指針を公表するものとする。

労働局が管轄。他のハラスメントと同様に考える必要があります。

特定業務委託事業者が募集情報の的確な表示、育児介護等に対する配慮及び業務委託に関して行われる言動に起因する問題に関して講ずべき措置等に関して適切に対処するための指針

○「**就業環境を害する**」とは、当該言動により特定受託業務従事者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、特定受託業務従事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等当該特定受託業務従事者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指す。

○この判断に当たっては、「平均的な特定受託業務従事者の感じ方」、すなわち、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の特定受託業務従事者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とすることが適当である。

法改正

カスハラ（ペイハラ）、 就活ハラスメントと法律

職場における顧客等の言動に起因する問題

求職活動等における性的な言動に起因する問題

＊令和8年10月1日～

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

（目的）第一条 この法律は、国が、少子高齢化による人口構造の変化等の経済社会情勢の変化に対応して、労働に関し、その政策全般にわたり、必要な施策を総合的に講ずることにより、労働市場の機能が適切に発揮され、労働者の多様な事情に応じた雇用の安定及び職業生活の充実並びに労働生産性の向上を促進して、労働者がその有する能力を有効に発揮することができるようにし、これを通じて、労働者の職業の安定と経済的社会的地位の向上とを図るとともに、経済及び社会の発展並びに完全雇用の達成に資することを目的とする。

2 この法律の運用に当たっては、労働者の職業選択の自由及び事業主の雇用の管理についての自主性を尊重しなければならない、また、職業能力の開発及び向上を図り、職業を通じて自立しようとする労働者の意欲を高め、かつ、労働者の職業を安定させるための事業主の努力を助長するように努めなければならない。

（職場における顧客等の言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）

第三十三条 事業主は、職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者（雇用管理上の措置等）その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者（次条第五項において「顧客等」という。）の言動であつて、その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもの（以下この項及び次条第一項において「顧客等言動」という。）により当該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、労働者の就業環境を害する当該顧客等言動への対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置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 事業主は、他の事業主から当該他の事業主が講ずる第一項の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるように努めなければならない。

4 厚生労働大臣は、前三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（次項において「指針」という。）を定めるものとする。

（求職活動等における性的な言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）

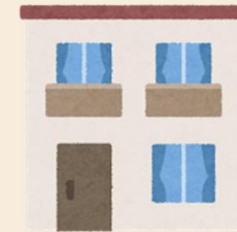
第十三条 事業主は、求職者その他これに類する者として厚生労働省令で定めるもの（以下この項及び次項並びに次条において「求職者等」という。）によるその求職活動その他求職者等の職業の選択に資する活動（以下この項及び同条第一項において「求職活動等」という。）において行われる当該事業主が雇用する労働者による性的な言動により当該求職者等の求職活動等が阻害されることのないよう、当該求職者等からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

2 事業主は、労働者が事業主による求職者等からの前項の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（次項において「指針」という。）を定めるものとする。

カスハラ自殺で労災認定（2024年報道）

- ・住宅メーカーの若手社員（**2019年4月**入社）
- ・住宅展示場で住宅販売に従事
- ・社員寮で自殺（**2020年8月**）
- ・顧客からの迷惑行為（いわゆるカスハラ）により精神疾患を患っていたことが原因
- ・会社は迷惑行為を把握していなかった
- ・遺族の申請により、その精神疾患は労災と認定（**2023年10月**）



カスハラ自殺で労災認定 (病院の事例と仮定)

- ・総合病院の若手看護師 (2019年4月入社)
- ・病棟で看護業務 (夜勤あり) に従事
- ・職員寮で自殺 (2020年8月)
- ・患者からの迷惑行為 (いわゆるペイハラ) により精神疾患を患っていたことが原因
- ・病院は迷惑行為を把握していなかった
- ・遺族の申請により、その精神疾患は労災と認定 (2023年10月)



カスハラ自殺で労災認定（その後）

【住宅メーカーの再発防止策】

- 必 →カスタマーハラスメント専用の従業員相談窓口の設置
- 必 →カスタマーハラスメント対策のための管理監督者教育
- 外部カウンセリング機関との連携

今年10月からは、初めからこれをしておかなければならない！

雇用管理上の措置

「社員全員が心身の健康を維持し、安心して働ける職場環境の実現に向けて取り組んでまいります。」

「～ハラスメント指針」の共通点

★：共通項目 ○：一部共通項目

★ハラスメントの内容 → 該当する例、該当しない例

○事業主への影響 → 経営的な損失

○労働者への影響 → 能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、就業するうえで看過できない
程度の支障が生じる

★事業主の責務 → 「雇用管理上の措置義務」

- ①事業主の方針を明確化し、労働者に周知・啓発すること
- ②相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- ③事後の迅速かつ適切な対応

★労働者の責務 → 言動への注意 & 雇用管理上の措置への協力に努力する義務

これらを踏まえて、具体的にどうするのかは、それぞれの事業所で自主的に決めていく。

「～ハラスメント指針」の共通点

②相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

（相談窓口の担当者が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）

- ・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。
- ・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マニュアルに基づき対応すること。
- ・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。

相談窓口で扱う範囲は？

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。

また、相談窓口においては、被害を受けた労働者が萎縮するなどして相談を躊躇する例もあること等も踏まえ、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、職場における〇〇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、職場における〇〇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、適切な対応を行うようにすること。

例えば、放置すれば就業環境を害するおそれがある場合や、▲▲が原因や背景となって〇〇ハラスメントが生じるおそれがある場合等が考えられる。

法律上のハラスメントに該当しなさそうでも、取り扱いは同じくすべき。

「～ハラスメント指針」の共通点

相談後のこと

③事後の迅速かつ適切な対応

★事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。

※事実関係を迅速かつ正確に確認しようとしたが、確認が困難な場合などにおいて、▲▲法第▼▼条の◇に基づく調停の申請を行うことその他中立な第三者機関に紛争処理を委ねること。

★職場における〇〇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。

（措置を適正に行っていると認められる例）

① 事案の内容や状況に応じ、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の措置を講ずること。

② ▲▲法第▼条に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を被害者に対して講ずること。

★職場における〇〇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。

★改めて職場における〇〇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、職場における〇〇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。

公的な紛争解決支援制度



例：ハラスメントの有無で認識が合わない。

大阪府にも援助のための制度があります。

長期化する前に、第3者による支援も検討を！