

No. 11

カラフル

Colorful

Colorful (カラフル) とは、一人ひとりの違った個性 (色) が発揮される社会を表しています。

巻頭
特集

ハラスメントについて考えよう



江野本 由香 さん

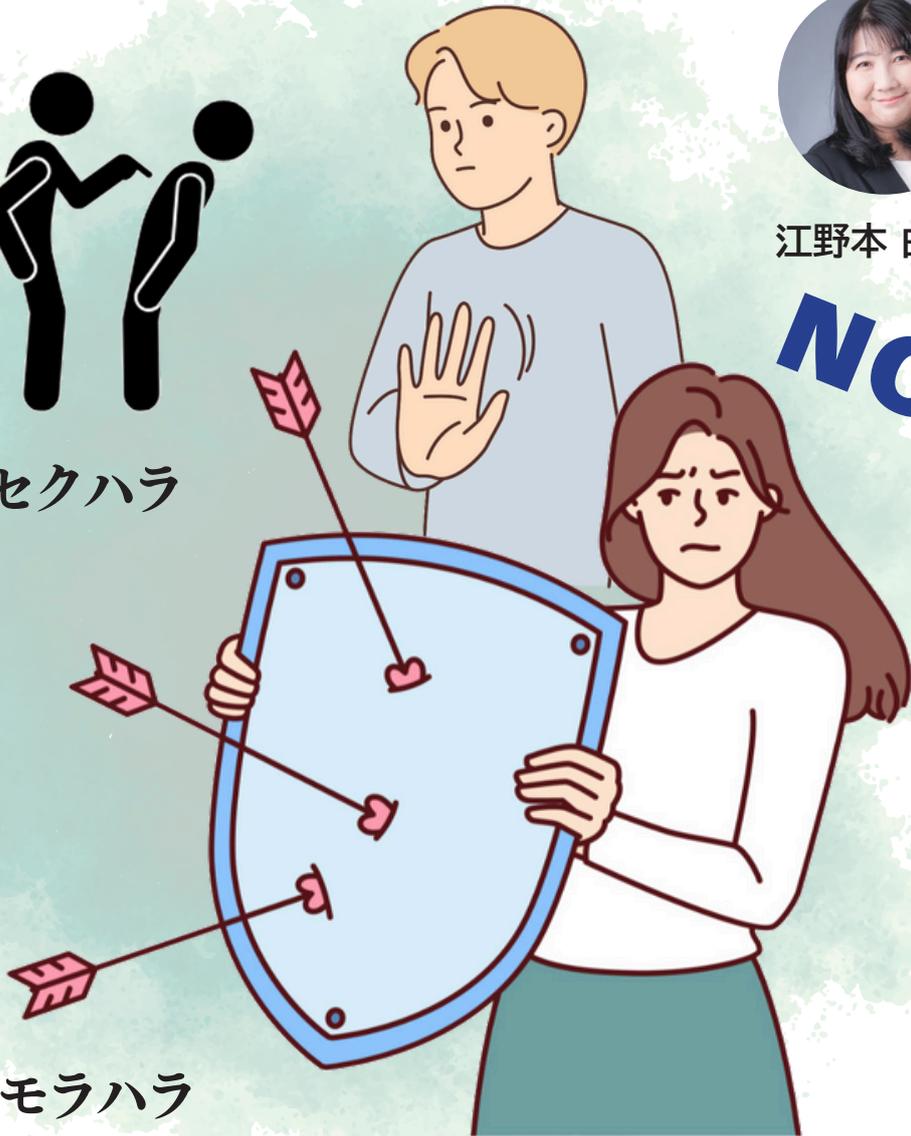
パワハラ



セクハラ



モラハラ



NO!!



CONTENTS

みんなカラフル
ハラスメントなくすには？

もっと知る
「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」ができました
相談窓口と人権・男女共同参画推進センターのご案内



え の も と ゆ か
江野本 由香 さん

日本アンガーマネジメント協会認定
アンガーマネジメントハラスメント防止アドバイザー
国家資格キャリアコンサルタント

「子どもたちの幸せな未来 誰もが自分らしく生きられる世の中を創る」ことを目指し、ライフシフト、ダイバーシティ、ハラスメント防止、アンガーマネジメント、感情コントロールなどをテーマとした研修講師、講演家、コンサルタントとして活動。長年のサラリーマン生活、ハラスメントなどのお悩み相談員としての活動経験を盛り込んだプログラムが特徴。著書に「キャリアと子育てを両立する！自分と家族の価値軸で築く幸せな生き方」(ごきげん出版)がある。

「ハラスメント」という言葉は、近年さまざまな場面で聞かれるようになりました。しかし、具体的にどのような行動がハラスメントにあたるのかの判断は難しく、その影響についても、十分に理解している人は少ないかもしれません。ハラスメントは、当事者だけでなく、コミュニティ全体にも深刻な影響を及ぼします。本稿では、ハラスメントとは何かを再確認し、ハラスメントのないコミュニティを作るために、一人ひとりができることについて考えていきます。

1. ハラスメントとは

ハラスメントという言葉は、古フランス語の「harer(獲物を追いかける)」を起源に持つ、英語の「harassment(嫌がらせ)」に由来します。ハラスメントとは、相手が嫌がることをして、不快な思いをさせる言動全般を指します。相手を貶めるために行うことはもちろん問題ですが、行為者が故意であったかどうかは関係なく、受けた相手が苦痛を感じ、不利益を被ることになれば、ハラスメントに該当する可能性があるところに注意が必要です。

どんなことがハラスメントになる？

ハラスメントは諸外国でも社会問題となっており、あらゆるコミュニティで発生しています。その種類は 50 種類以上とも言われ、次々と新しい〇〇ハラスメントが生まれ続けています。ここでは代表的なハラスメントについて【表 1】で見てください。

最近のハラスメント

ハラスメントの形態が多様化しており、その影響範囲も広がっています。特に、近年では以下のような事例が特徴的です。

多様化する職場におけるハラスメント

女性の社会進出、グローバル化、人生100年時代による就労期間の長期化といった社会背景から、多様な働き方が生まれ、年代・性別・国籍などさまざまな背景の人が働くようになりました。多様な価値観を持つ人が集まる職場においては、パワハラに限らず、セクハラ、モラハラなど、様々なハラスメントが起きやすくなっています。特にリモートワーク下では、コミュニケーションの取り方に困難を感じる人も多く、上司が過度に進捗報告を要求したり、チャットやメールで高圧的な言葉遣いをしたり、必要以上にプライベートに介入してくるといった新たなハラスメントの事例も起きています。

SNS での誹謗中傷

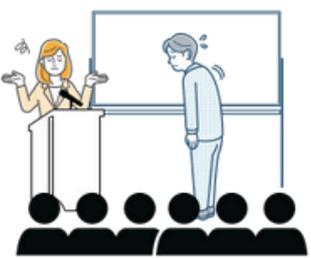
ソーシャルメディアを通じて、匿名性を利用した誹謗中傷や嫌がらせが拡大しています。ネット上の言葉の暴力が現実世界にも影響を及ぼし、被害者が精神的に追い詰められ、最悪の場合、自死へ追い込まれるケースも起きています。

さらに把握しづらくなってきた学校のいじめ

学校におけるいじめもハラスメントの一つと考えられます。今はSNSでいつ、どこにいてもつながり続けている状態。学校内で、無視や仲間外れ、不快に感じる言動を受けるだけでなく、下校後もSNSを通じたいじめを受け続けることで、精神的にさらに追い込まれがちです。またSNSを通じたいじめは当事者の間でしか話が分らず、教師や親が把握しづらい状況です。



【表1】

	事例	特徴
<p>パワーハラスメント</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・上司が「能力がない」「辞めたほうがいい」と繰り返し侮辱する ・意図的に過剰な業務量を与える、逆に仕事を一切与えない「仕事外し」を行う 	<p>立場の差があるため、被害者はもちろん、周囲も声を上げにくい。表面的には「指導」として正当化されやすい</p>
<p>セクシュアルハラスメント</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・恋愛や結婚など、プライベートな質問を繰り返す ・個人的な食事の誘いを断ったことで昇進や配属に不利な扱いをする 	<p>男性から女性、上司から部下だけでなく、誰もが加害者、被害者になりうる。加害者や周囲から冗談として扱われてしまうケースもあり、被害者が声をあげづらい</p>
<p>マタニティハラスメント (パタニティハラスメント)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・妊娠報告時に「こんな忙しい時期に... タイミングを考えてほしい」と圧力をかける ・育休後復職時に、昇進の可能性が減ったことをほめかしたり、不本意な配置転換をしたりする 	<p>職場の文化や管理職の理解不足が背景となりやすい。妊娠や育児という個人的な選択を理由に、仕事の継続やキャリア形成を妨げられることにつながってしまう</p>
<p>アカデミックハラスメント</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員から依頼された業務を教員が無視して行わない ・学生の研究成果を指導者が自分のものとして発表する 	<p>教員と学生、指導者と被指導者という上下関係が大きな要因。また、教員の立場が強く、職員に対しても同様のことが言える。教育や研究という閉鎖的な環境の中で周囲に相談しづらい</p>
<p>モラルハラスメント</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・日常的に「本当に使えない人だね」など人格を否定する発言を繰り返す ・特定のメンバーを無視し、話しかけられても返事をしない 	<p>言葉や態度が中心であるため、証拠が残りにくい。長期間にわたり継続すると、被害者の精神的健康に大きな悪影響を与えることがある</p>
<p>カスタマーハラスメント</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・コールセンターで対応者を執拗に批判したり、業務とは関係のないプライベートな情報を詮索したりする ・無理な値引きや特別対応を強要し、従業員を長時間拘束する 	<p>顧客要求は正当なのか不当なのかの判断は難しいが、「お客様は神様」という認識を悪用した行為。特にサービス業で従業員の尊厳を無視するようなケースでは、従業員の心理的負担が高い</p>

2. 自分がハラスメントの被害者になったら感じたら

もし自分がハラスメントの被害者になったら感じたら、早期に問題を解決するために行動することが大切です。どのように対応すべきかを考えていきましょう。

一人で解決しようとするな

相手が嫌がることをして不快感を与える行為全般がハラスメントですが、自分がハラスメントと受け止めた事象の中には、加害者にはそのつもりはなく、むしろ相手のためと思って行ったこともあるでしょう。他の多くの人はその事象をハラスメントと感じないということもあり得ます。だからといって我慢をする必要はありませんが、ハラスメントという言葉だけに囚われず、どうすることが、自分にとって、周囲にとっても建設的なかを考えるようにするとよいでしょう。ハラスメントを受けていると感じている時は精神的につらい状況に追い込まれるものです。一人で解決しようとするのではなく、誰かに相談をすることから始めてみましょう。

どこに相談すればよい？

信頼できる人に相談

周囲に信頼できる友人や同僚、家族がいれば、その人たちに相談することも有効です。ハラスメントの問題は精神的に負担がかかるため、誰かに話すことで心の負担が軽減されることがあります。また、話すことで情報が整理され、何が問題で、どのようなサポートが必要なのかがクリアになり、どこへ相談にいくべきなのかを考えるヒントにもなります。



公的機関の相談窓口

人権相談窓口や労働問題に関する相談窓口など、窓口の名称は様々ですが、ハラスメントに関する相談を受け付けている公的機関の窓口があります。専門のスタッフが相談に応じ、適切な対応先や対応策などを提案してくれます。



▲東京労働局相談
窓口はこちら

企業内の担当部署や労働組合、労働基準監督署

職場でのハラスメントが発生した場合は、企業内の担当部署や労働組合、各地域にある労働基準監督署にも相談できます。特にパワハラやセクハラの問題は、労働契約にも関わります。泣き寝入りせず、法的な支援を受けましょう。

3. 自分の周囲でハラスメントが起きたら

周囲でハラスメントが発生していることに気づいたとき、コミュニティの状況、立場によって、対応は変わってきます。しかし、どのような場合であっても見て見ぬふりをするのではなく、被害者が孤立することがないように行動をとる必要があります。

被害を受けている人への配慮

被害者との関係性にもよりますが、被害者が誰にも話せず困っている場合は、まずは安心して話ができる環境を用意し、話を聞くことから始めましょう。そこで解決をしようとする必要はありません。誰かに話を聞いてもらうだけでも、被害者は安心感を得ることができるでしょう。



二次加害をしないために

周囲がハラスメントに関与することで、被害者にさらにダメージを与える二次加害が発生することがあります。例えば、「あなた(ハラスメントを受けている人)も悪いのではないの?」と加害者を擁護するような発言は、二次加害にあたります。このような発言を避け、周囲の人は被害者の立場に立った言動を心掛けましょう。



加害者への対応

加害者への対応は難しいものです。職場でのハラスメントであれば、加害者ではない管理者や専門部署があたることになるでしょう。また、家庭内や学校、地域など、他のコミュニティの場合は、直接的に対応しない方がいい場合もあり、適切な窓口へ相談し、指示を仰ぎましょう。

4. ハラスメントのないコミュニティを作るために

ハラスメントをなくしていくために、社会全体でこの問題に取り組み、予防的な対策を講じることが求められます。

予防策

一人ひとりがハラスメントに対して正しい知識を持てるよう、定期的な研修や啓発活動が有効です。特に、職場や学校、地域社会において、ハラスメントがどのように発生し、それがどのような影響を与えるのかを学ぶことは予防につながります。また、ハラスメントに関するポリシーを明確にし、従業員や住民に広く周知することも効果的です。

ハラスメントが起こりやすい環境、起こりにくい環境

ハラスメントが起こりやすい環境	ハラスメントが起こりにくい環境
<ul style="list-style-type: none">・コミュニケーションが不足している・上下関係が厳格すぎて自由な意見交換ができない・ストレスが多く、心身が疲れている	<ul style="list-style-type: none">・お互いを尊重し、意見をしっかりと交換できる・リーダーシップが適切で、公平な環境が整備されている・心のケアが適切に行われている

一人ひとりにできること

ハラスメントは個人がづらい思いをするだけでなく、コミュニティ全体に悪影響を及ぼします。ハラスメントのないコミュニティを作るためには、私たち一人ひとりが、それぞれの立場でできることを考え、行動することが大切です。声をあげる、行動するには勇気がいります。それでも誰かが一歩を踏み出せば、状況は大きく変わっていくことでしょう。

長年、職場での様々なトラブルについての相談を受けていると、実に多種多様なハラスメントとを感じる事象に悩んでいる方の多さに気づかされます。

例えば、

- ・旅行帰りの社員からの土産のお菓子が自分にだけ配られなかった
- ・自分は冷え性なのに、寒い席に座らされた
- ・ミスをしたとき、これくらいはできてほしかったと言われた

など、もしかしたら他の人だったら、ハラスメントとかわからないかもしれないことも、当人にとってはハラスメントであり、精神的に追い詰められるほど、づらいことなのです。

また、ハラスメントと言われてしまうことが怖くて、

- ・職場での発言に気がつかう
- ・部下の指導が難しい
- ・何でもハラスメントと言われるのは苦しい。これは『“ハラ”ハラ』ではないか

といった声もしばしば聞かれます。詳しくお話を伺っていると、ちょっとしたボタンの掛け違い、コミュニケーション不足だと感じられることがほとんど。もったいないと感じます。1日の大半を過ごす職場。せっかく縁あって一緒に働くことになった人同士、できれば気持ちよく過ごしたいものです。

ではどうしたらよいのでしょうか。多様性が尊重され、SNSで自由に自分の考え、思いを発信できる世の中。しかし、一方的な発信はするのに、相手と向き合せて会話をし、相手の気持ちや立場を慮る機会おもひがらは少ないのではないのでしょうか。今は個人情報保護の意識が強く、プライバシーに関わることを話題にすることも難し

い時代。お互いのことをよく知らなければ、信頼関係も希薄になり、背景、事情が分からなければ誤解も生じやすくなります。

また、世の中のスピードが早く、無駄なことは徹底的に排除する、「タイパ(タイムパフォーマンス)」の意識も強く、気持ちの余裕がないことも影響していると考えます。相手の言動を不快に感じたとき、一言、「私はそのような言われると悲しいです」であったり、「私はそのようなことをされるのは嫌です」と率直に相手へ伝えたりすることができたら、「いやいや、そんなつもりはなかった。不快な思いをさせて申し訳なかった。次から気を付けるね」で終わった話かもしれません。

相手へ伝えるかどうか迷ったときは、「もしかしたら相手は〇〇だったのかもしれない」「相手は〇〇と考えたのかもしれない」と相手の状況や思いを想像することで、少し冷静に考えられるようになります。一人ひとり、考え方、感じ方、立場、状況は違います。自分も相手も尊重するコミュニケーション、自分の思いを率直に伝え、相手の話も聴く双方向のやりとりができれば、ハラスメントの多くは未然に防ぐことができるのではないのでしょうか。





「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」ができました

2024年10月、全国初のカスタマーハラスメントに関する条例として「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が制定されました。

カスタマーハラスメントってどんなこと？

カスタマーハラスメントとは、顧客からサービス提供者側へ行われる著しい迷惑行為を指します。これは消費者が行う正当なクレームとは別で、ある行為がカスタマーハラスメントになるか否かは、主に2つの観点で考えます。

- ①顧客の要求内容は正当か：企業のサービス・商品に瑕疵、過失が認められるか、要求の内容は企業のサービス・商品に関係しているか
- ②顧客の要求内容の実現手段が正当なものか

例えば、以下のような行為はカスタマーハラスメントになる可能性があります。

- ・拘束的な行動(居座りをする、長時間電話を続ける)
- ・継続的執拗な言動(理不尽な要望について繰り返し電話で問い合わせをする、職場外に呼びつけて面会を求める、断っても特別扱いを要求する、土下座の強要)
- ・精神的な攻撃(怒鳴る、「馬鹿」といった侮辱的発言、インターネット上に名誉棄損・プライバシーを侵害する情報を掲載する)
- ・身体的な攻撃(殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくるなど)
- ・従業員を怖がらせるような行為(脅迫的な発言、反社会的勢力との繋がりをほのめかす、異常に接近するなど)
- ・ブランドイメージを下げるような脅し(「対応しなければ株主総会で糾弾する」、「SNSにあげる、口コミで悪く評価する」など)
- ・性的な行動(従業員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう、長時間監視する、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談・性的な内容の発言を行うなど)
- ・商品やサービスに瑕疵がないにも関わらず、または瑕疵があったとしてもそれに照らして過大な商品交換や金銭補償の要求をする



カスタマーハラスメントの現状

近年カスタマーハラスメントの発生件数は増加しています。厚生労働省が全国の企業・団体に勤務する20～64歳の男女労働者8,000人に行なった調査※1によると、過去3年間に「顧客からの著しい迷惑行為(カスタマーハラスメント)」を受けたことがあると回答した人は10.8%となっています。しかし、自社がカスタマーハラスメントに対し防止や対応等の取り組みをしているかという質問には、71.1%が「特にない」と回答しました。

カスタマーハラスメントは従業員のメンタルヘルスや職場環境にも影響を及ぼします。企業による従業員を守るための取り組みが求められています。

こういった現状のなか、東京都では全国で初めてカスタマーハラスメント防止条例が可決されました。この条例は、令和7年4月1日から施行されます。

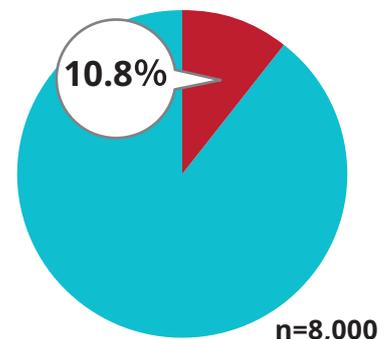
※1：厚生労働省「令和5年度 厚生労働省委託事業 職場のハラスメントに関する実態調査報告書」

カスタマーハラスメントをしない・させないために

事業者がするべき措置

- ・カスタマーハラスメントの実態把握、業種に照らし合わせてこれまでの習慣を見直す
- ・社内でカスタマーハラスメントへの対応方針を決め、マニュアルを制作する
- ・相談体制の整備
- ・社内や店内への掲示を通して、カスタマーハラスメントに毅然と対応するメッセージを社内外に発信する
- ・カスタマーハラスメントへの対応研修の実施

過去3年間に
カスタマーハラスメントに
あった経験がある



厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」はこちら▼



消費者として適切な伝え方をするポイント

- ・申し出の内容に妥当性があるかを考える
- ・申し出を実現する手段や方法を考える
- ・伝える前に深呼吸をして気持ちを落ち着かせる
- ・苦情の内容とその理由を「具体的に」伝える
- ・相手の説明にも耳を傾ける

カスタマーハラスメント等
労働全般に関するご相談
総合労働相談コーナーは
こちら▼



事業者側だけでなく消費者一人ひとりもカスタマーハラスメントと意見・苦情を述べることを分けて考えることが必要です。アンガーマネジメント(※2)やアサーティブコミュニケーション(※3)について知り、ハラスメントをしない、させないために一人ひとりができることを考えてみるのも良いでしょう。

カスタマーハラスメント等労働全般に関するご相談は、厚生労働省の総合労働相談コーナーで相談することができます。

※2: 怒りやイライラなど、ネガティブな感情を理解・整理し、適切にコントロールすること

※3: 相手を尊重しながら、自分の主張を攻撃的でも受動的でもない適切な方法で伝えるコミュニケーション方法

文責「カラフル」編集部

みんなカラフル!

こちらは、江戸川区民のみなさんからカラフルなエピソードを
募り、1つのテーマについて一緒に考えていくコーナーです。

ハラスメントをなくすには

今回は、ハラスメントをなくすには?をテーマに、令和6年度に実施した江戸川区人権・男女共同参画推進講座にご参加いただいた方々からお寄せいただいた声をご紹介します。



今まで
ハラスメント防止に
関する研修を受けた
ことはある?
どんな内容だった?

アクティブバイスタンダー、
第三者介入
(ふじけん)

あります。
ハラスメントの種類、
ハラスメント受けた時、
加害者にならないために等
(みい~ちゃん)



もしもあなたの周囲でハラスメントが起きたとき、どんな行動を取りたい?

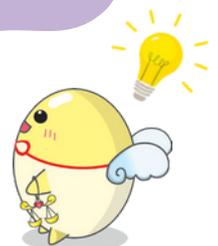
ときと場合によるが
できるだけ介入したい
(ふじけん)

ヘルプをしたいが・・・
なかなかハラスメントが
ある職場では何もできない。
普段からコミュニケーションを
取るくらいでしょうか。
(みい~ちゃん)

ハラスメント被害について
話を聞くことがあったときには、
当事者が話したい分量だけ
話を聞くようにする。
根掘り葉掘り、聞き出さない。
立場が弱い人の心を気遣いたい。
(さくらもち)

まずは身近な人に
相談します(なみ)

ご投稿いただいたみなさん、ありがとうございました!



人権・DV・配偶者暴力の相談窓口のご案内 ※相談日は祝日・年末年始を除きます。

人権について

■ みんなの人権110番 (全国共通人権相談ダイヤル)

月～金 8:30～17:15

☎0570-003-110 (ナビダイヤル)

■ Tokyo LGBT相談

電話相談 火・金 18:00～22:00

☎050-3647-1448

(事業者の方向け) 火・金10:00～17:00

☎050-3138-4011

LINE相談 月・水・木 17:00～22:00

LGBT相談@東京➡

■ 東京都人権プラザ

月～金 9:30～17:30

☎03-6722-0124・0125



DV・配偶者暴力について

■ 江戸川区配偶者暴力相談支援センター

対象: 区内在住、在勤、在学の方

月～金 9:00～17:00

☎03-5662-1526

■ 江戸川区DV相談室

対象: 区内在住、在勤、在学の方

※面接相談(女性のみ、予約制、最終受付16:00)もできます。

月～金 9:00～17:00

☎03-6638-8537

親子のかかわりや

子育ての悩みについて

■ 親子のための相談LINE➡



人権・男女共同参画推進センターのご案内 ※相談日は祝日・年末年始を除きます。

大人のなんでも相談

夫婦・親子の問題などの解決に向け、ご相談の内容に応じて適切な窓口を紹介いたします。法的な判断を必要とする問題に対し弁護士が助言や情報提供をします。

受付時間: 月～金・第3土曜日 8:30～17:00

■ 法律相談 (予約制)

「LGBTQ」、「離婚・DV等」の法律相談

対象: 区内在住、在勤、在学の方

概要: 面接・オンライン相談・週3回/1回1時間

相談日: ホームページで詳細をお確かめください。

女性弁護士による法律相談

対象: 区内在住、在勤、在学の方

概要: 面接・オンライン相談 1回30分

相談日: 毎月第3土曜日 13:30～16:30

予約受付: 当月1日午前8時30分からとなります。

閉庁日と重なった場合は、翌開庁日からとなります。

相談啓発係 ☎03-6231-8150

■ ひとり親家庭の貸付金・自立支援事業

ひとり親家庭の就学支援・就職・転宅などの資金の融資や、経済的な自立に向け資格を取得する際に要する費用の助成などの相談に応じます。

相談啓発係 ☎03-6231-8150

■ ひとり親相談室すずらん

子育てや生活に関する内容から就業紹介まで、専門の相談員がワンストップで相談に応じます。

相談日: 月～金・第3土曜日

9:00～17:00

☎03-6638-8085



■ 同性パートナー関係申出書 (予約制)

同性パートナー関係のお二人からの申出書を受領し、カード型の受領証を交付しています。

予約受付: 月～金 8:30～17:00

相談啓発係 ☎03-6638-8089



人権・男女共同参画推進センター

所在地 瑞江2-9-15

江戸川区ホームページ ➡

