

報告 ハラスメント防止研修2025

企業活力研究会

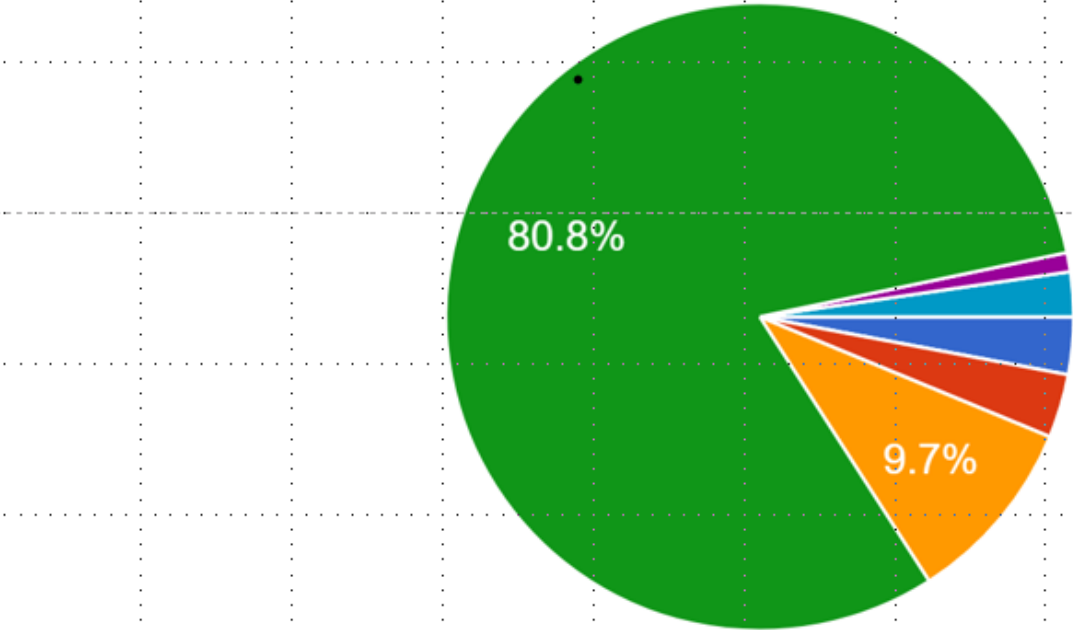
2025/9 ランドスタッフ 重嶋

この報告書はグループ社員向けに、Oshimax!内「研修のページ」で開示します。

受講実績			
該当社員数		ハラスメント防止	
130	井手塾	77	59.2%
17	宇喜世	3	17.6%
3	越後高田晩成舎	3	100.0%
5	MTO	0	0.0%
12	大島自動車販売	11	91.7%
4	大島ホケン	4	100.0%
166	くびき野ライフスタイル研究所	134	80.7%
8	越の国	6	75.0%
7	ジェイズ・クリエイション	7	100.0%
43	上越タイムス社	34	79.1%
27	パーツプロダクション	23	85.2%
35	まるごとメディア新潟	11	31.4%
470	みんなでいきる	292	62.1%
2	武蔵野酒造	2	100.0%
5	ランドスタッフ	2	40.0%
1	リフォーム119	0	0.0%
935	計	609	65.1%
	2024年	605	62.7
	2023年	553	57.78%
	2022年		61.40%
	2021年		75.70%

役職

609 件の回答



- 18 ● 経営層（取締役、執行役員など）
- 20 ● 部長、次長、課長
- 59 ● 係長・主任
- 49 ● 社員（正規・非正規・契約・パート等）
- 2 ● 上記以外の従業員（アルバイト等）
- 14 ● 回答しない

質問項目

問	タイムスタンプ	社名	事業所・施設名等（任意）	役職	視聴した動画にチェックをいれてください	内容は理解できましたか？	直近の1年、現在所属している会社でハラスメントにあったことはありますか？（①）	①はどのハラスメントでしたか	①を会社の窓口にご相談しましたか	①の内容を簡単に教えてください	直近の1年、所属の会社で、顧客や取引先からカスタマーハラスメントにつながりそうな言動を受けたことがありますか	各社の「現場責任者のハラスメント防止のメッセージ」「ハラスメント防止の取り組み」について、どのように感じましたか	所属の会社の「現場責任者のハラスメント防止のメッセージ」「ハラスメント防止の取り組み」を読みましたか？	上記のメッセージや対策の評価をしてくだい	所属の会社のメッセージや対策を読んで、感想、質問、意見などお書きください	所属の会社のハラスメント防止体制の満足度	ハラスメントの理解や認識を確認する質問① ハラスメントを防止、発生させない目的は何だと思いますか（ハラスメント防止の意義）	②職場でご自身（又は他の社員が）がハラスメントにつながりそうなことをされたり、又は被害にあったとして、そのときの行動	③ハラスメントと指導の違いはどのようなものだと思いますか	④職場のハラスメントを0にするために、最も大切なものは何だと思いますか	⑤職場全体に対して、ハラスメントを発生させない環境にするために、ご自身がどのような働きかけができるでしょうか	質問・意見・感想などご自由どうぞ
意図					視聴した動画の種類と理解度		職場でのハラスメントの有無①				カスハラ事例②	各社発表のメッセージと対策についての感想・意見等③					職場のハラスメント防止についての考え④					自由記入⑤



総括

- ①「ハラスメントがあった」という回答(確定でない)**25年7.9%（内訳（全体を100として）パワハラ65%、セクハラ10%、カスハラ16%）**
（参照：2022年30%→23年12.3%→24年6%）
- ②カスハラ事例は、対応マニュアル作成の参考に。
- ③Oshimax投稿を「読んだ」66%。メッセージと取り組みの発表に賛成60%、反対0。内容にポジティブ評価は46%
- ④大島グループ社員が考える平均的な「ハラスメント防止についての考え」を作成しました。
- ⑤要望や意見。一部、質問に回答しています。

* ④大島グループ社員の平均的な「ハラスメント防止についての考え」

- **目的** 1. 快適で生産性の高い職場環境の実現 🏢 2. 従業員の心身の健康維持と尊重 🗨️
3. 優秀な人材の確保と離職率の低下 🍀 4. 企業価値とブランドイメージの保護 🛡️ 5. 円滑な人間関係とコミュニケーションの促進 🗣️

■ 職場のハラスメントをゼロにするために重要な要素

1. 個人の意識改革と相互理解 2. コミュニケーションの活性化 (⇒組織の問題というよりも個人の性質や関係性の問題と捉える)
3. 風通しの良い職場環境づくり 4. 組織全体のハラスメントに対する共通認識 5. 相談・対応体制の整備

■ 職場のハラスメントをなくすために、自分ができること、行動

1. 自身の言動への意識とセルフチェック ✅ 2. 相手を尊重する姿勢と思いやり 3. コミュニケーションの改善と人間関係の構築
4. ハラスメントに発展させないよう早期対応（行為者に注意、被行為者に配慮） 5. 組織への働きかけ（研修参加や対話等）

■ ハラスメントと指導の違い

ハラスメントは、自分の感情をぶつけ、自身の優越感を満たすために、相手を見下し、攻撃して、相手の人格や尊厳を否定するもの。

高圧的な態度や言葉、大勢の前で大声での叱責等、相手に精神的な苦痛を与え、やる気をなくさせる一方的なコミュニケーション。

業務上の必要性や合理性がなく、受け取る側が不快と感じるだけでなく、客観的に見ても不適切と判断される言動。

【従業員が求める指導のカタチ】

内容）業務上の改善点や課題を指摘し、次につながる具体的なアドバイスを与える等、相手の成長や能力向上を促すこと。

関係性）信頼関係を前提に、相手の立場を尊重し、冷静かつ建設的な言葉で、改善策を共に考える。

方法）指導は互いがその内容を理解しているもの。指導書などで後から内容を確認できる客観性をもつもの

- ハラスメントにあった時の行動は、「誰かに相談・報告する」「証拠を記録・収集する」「異動を願い出る、離職を検討する」

「何もしない・我慢する」（報復や仕返しが怖い、職場の雰囲気壊したくない、辞める覚悟がない、相談しても解決しないという諦め等）

ハラスメント（又はそれにつながりそうな言動）を見たら、**被行為者（される側）を孤立させないよう配慮し、行為者に対して指摘や注意を促す等直接的な関りでハラスメントに発展させないよう働きかけたい。**

* ③「各社のメッセージと対策」に対する評価～参考になる意見

意見1. 理想と現実のギャップを埋めるための実効性のある施策

「内容はしっかりしているが、職員からの発信がないことを良いことにそのままにされている」「メッセージだけでは対策が不十分」

➡表面的な対策ではなく、現場での実態に即した、効果的な施策の実施が求められている

- ・ 研修や窓口の設置だけでなく、それが実際に機能しているか、定期的に効果を検証し、改善していくプロセスが必要

意見2. 相談しやすい環境の構築と、相談後の確実な対応

➡弁護士窓口の設置（済）と、1の意見を含め検証する

「相談窓口があったとしても言い出せない」「言葉だけなら何とでも言えるが実際に相談した時には何の力にもなってくれない」

➡相談窓口の存在、利用に対する安心感と信頼性に課題

- ・ 匿名での相談ルートの確保や、相談内容がもみ消されず公平かつ迅速に解決される仕組みづくりが重要

意見3. 管理職・上層部へのハラスメント教育の強化と責任感の醸成

「管理職以上の上役、経営陣により強くハラスメント講習を受けて欲しい」「上の方がもっとしっかり責任持って状況説明をしてほしい」

➡ハラスメント対策における管理職の役割の重要性

- ・ 管理職が率先してハラスメントをしない、問題発生時に迅速かつ適切に対応する責任を自覚し実行することが、社員の信頼回復につながる

意見4. ハラスメントの定義の明確化と、被害者への具体的な配慮

「ハラスメントなのか、指導なのか、受けとる側によって感覚が違うため難しい」「被害者側に寄り添える内容なのか」

➡ハラスメントの基準や定義をより具体的に周知すること、被害者への精神的なサポートを含めた配慮が不足

- ・ 被害者の立場に寄り添った対応マニュアルの策定や、専門のカウンセラーとの連携など検討

意見5. 社員一人ひとりの意識改革と風通しの良い職場づくり

「人が辞めていくことについて危機感を持って」「全職員がストレスを気楽に吐き出せるような、開けた職場環境になることを期待」

➡ハラスメント対策の根幹にあるのは、社員同士の信頼関係と健全なコミュニケーション

- ・ 会社主導の対策に加え、部署やチーム単位で、お互いを尊重し、気軽に意見交換できるような文化を醸成していく必要

働き方

- 役職柄クレーム対応をすることが多く、精神的に辛いことがある。上長への報告や相談で完結するが、同僚や部門間などでもクレーム内容や対応について共有できるといい。
➡各社でやってみてはいかがでしょうか。
- 自分しか対応できない業務が多々あり、休みを削ってカバーしている。疲労・不満が溜まり成果や正しい判断を下すことができなくなる。慢性的人員不足で現場が歯を食いしばって回しているこの状態をずっと変わらず強要されている現状はハラスメントでは。現状の打破または処遇の改善を求めたい。

相談・対応

- 相談を待っているのではなく、一人ひとりの面談を最低でも 1 回行う必要があるのでは。 ・毎月の相談日を設定するなど
- 相談して話を聞いてくれるだけでフィードバックが無く、どのような対応をされたのかわからない。相談してもしなくても同じ。
- グループ各社現場の長に任せるためハラスメント絶対禁止の社内体制が甘い。しっかりとした調査の上で処罰することが重要。啓蒙活動は重要ですが限界はある。0 を目指すなら懲罰委員会の体制を整えることが必須であると考える。
- 権力を持つ立場の人間に徹底的なパワハラ教育を施して欲しい。

研修

- グループ会社同士または会社とグループ社員の取引が多くあるので、**もう一步踏み込んだカスハラの実例**をもとにした講義も聞いてみたい
- 年に 1 回程度、**対面研修**を実施しても良い。
- **ハラスメントを受けないように立ち回するにはどうすればいいか、相手のミスに腹を立てない方法や、自分を振り返って就業態度を見直すような研修**をしては。よほど職場環境も良くなりハラスメントを防止できるのではないか。現状の研修では「嫌なことがあってもグッとこらえて気を付けて発言しよね」といわれているような気がする。
➡アサーティブ、アンガーマネジメント、アンコンシャスバイアス

マニュアル、他

- 介護現場の動画は訪問介護現場での対策多かったが、施設での対策の動画もあるといい。
- どのようなカスハラ対応マニュアルを作ればいいのか
➡[東京都、業種別カスタマーハラスメント対策の取組支援（企業マニュアル・ポスター・研修動画、マニュアル策定手順例）](#) | [カスタマーハラスメントを知っていますか？](#) | [あかるい職場応援団 -職場のハラスメント\(パワハラ、セクハラ、マタハラ\)の予防・解決に向けたポータルサイト-](#)、または生成AIで

以下のシートに詳細を記載

視聴動画と、理解度

①ハラスメントの有無と種類、その後の行動ーグラフ、事例の記述

②カスハラかも？事例

③各社のメッセージと対策に対する評価ーグラフ、評価の記述

④グループ社員による平均的なハラスメント防止の考え方

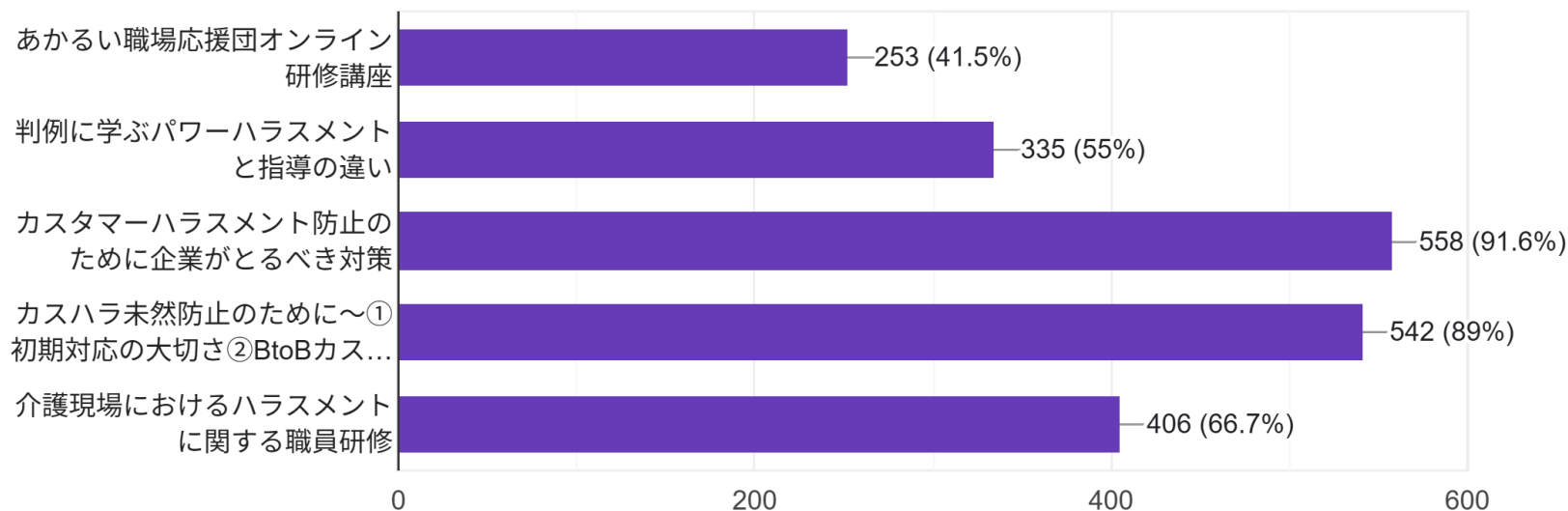
⑤意見

⑤質問とAI回答

* AIにハラスメント判定をきくときの注意点

視聴した動画にチェックをいれてください

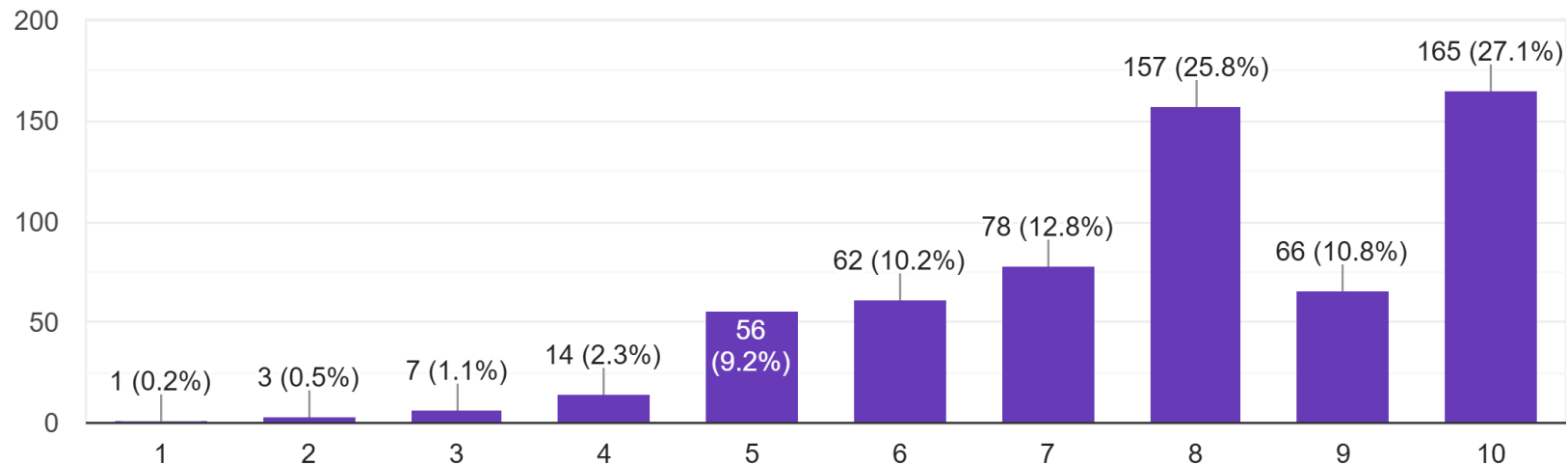
609 件の回答



視聴動画について

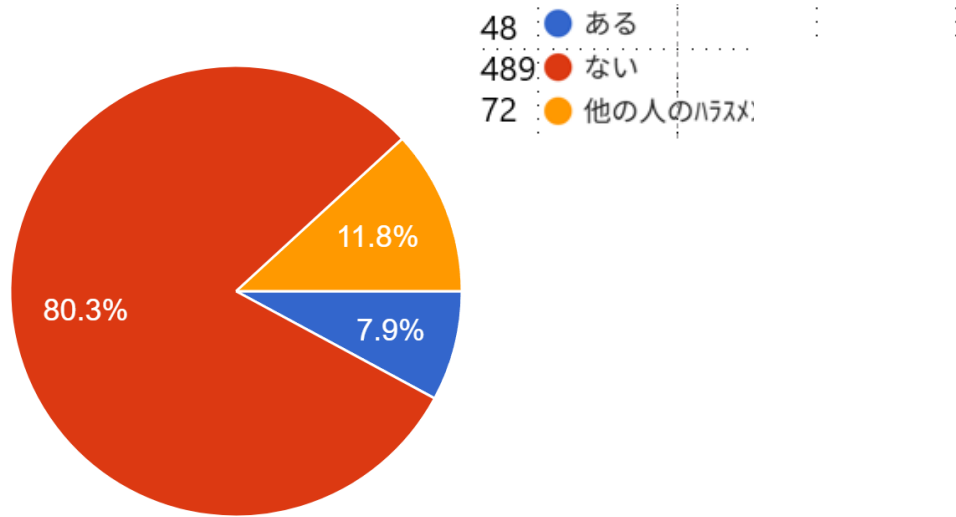
内容は理解できましたか？

609 件の回答



直近の1年、現在所属している会社でハラスメントにあったことはありますか？（①）

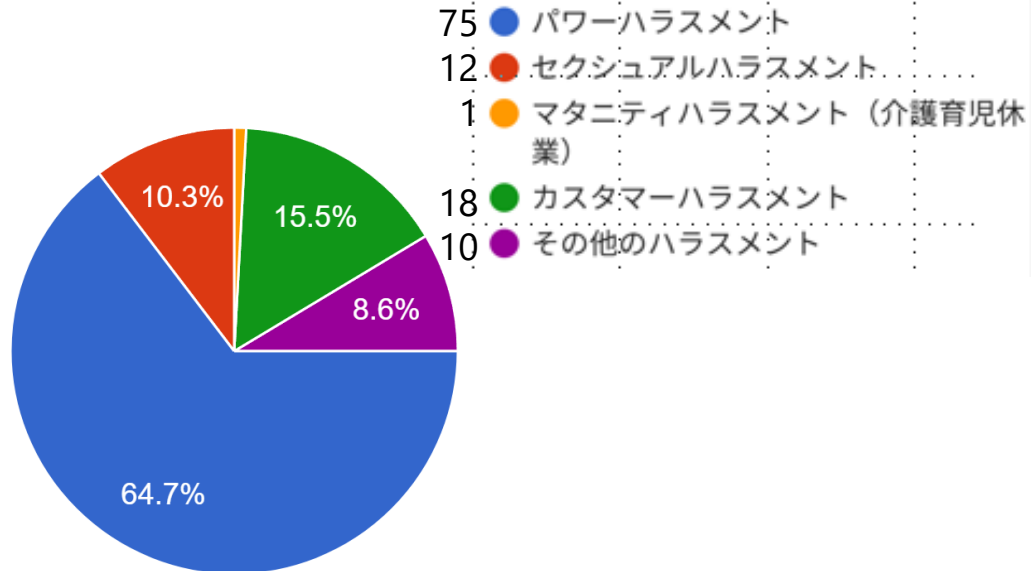
609 件の回答



①ハラスメントをされたと感じた言動

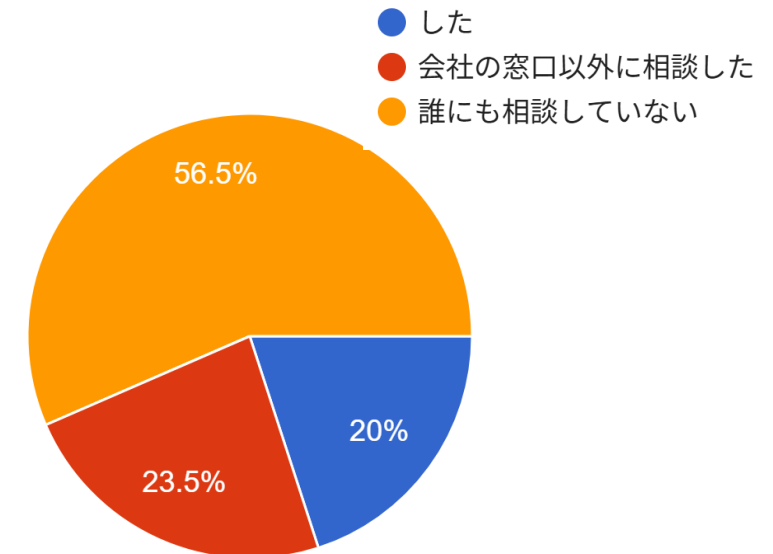
①はどのハラスメントでしたか

116 件の回答



①を会社の窓口で相談しましたか

115 件の回答



①ハラスメントの訴え事例

・〔パワハラ〕特定の人に対する、言葉や態度に関する

- ・ 特定の人に対する対応が、継続的に厳しい、強く当たる。
- ・ 本人がいないところで「ポンコツ」、「仕事ができない」と言う。
- ・ 普通に接していたが「喧嘩売ってるのか？ 買うぞ」と言われた。
- ・ 特定の職員をひいき
 - ・ 他職員との差別がある
- ・ 威圧的態度、大声で叱責、感情的になる、会話中にヒスティー
- ・ 不機嫌で話を聞かない、無視
- ・ 正職員がパート職員に対し、言葉がきつい
- ・ 部下や同僚の悪口（見聞き）
- ・ 社内での女性軽視

・〔パワハラ〕業務遂行に関する

- ・ やりきれない過重な業務内容を課せられる。
- ・ 経験があるからと新しい部署で指導なく即戦力となる事が求められた。
- ・ 指導等の言い方がきつい、仕事を教えてもらえない。
- ・ 必要な情報共有がされない。
- ・ 管理者が自分のミスを手下社員のせいにして、手下がやる仕事に都度けちをつける。
- ・ ベテラン社員が、経験の浅い社員が返答ができない内容を長時間にわたり質問攻めにし、業務に支障。

・〔パワハラ〕組織・環境に関する

- ・ 不適切な組織運営
 - ・ 有給の取り方、雇用状態
- ・ 休み希望に対し、人を選び、明らかに不満な態度。
- ・ 上司に相談したが変わらない。会社は何もしてくれなかった。
- ・ 再雇用者いじめの噂
- ・ 現場社員同士の高圧的な口喧嘩がある

・〔パワハラ〕プライバシー・体調に関する

- ・ 勤務時間外や休日の不必要な内容のラインワークス
- ・ マスクなしの咳こみや顔を背けない大きなくしゃみ
- ・ パワハラによる身体的苦痛で出勤できなくなった。

セクハラ ・ 勤務時間外の宴席で男性から女性に対して執拗ないじり
・ 相手の人格やアイデンティティを著しく傷つける内容の口癖を言う

マタハラ ・ 男性スタッフが子供の病気の看病の為希望休を要望したところ、奥さんいるのになんで休むの？と言われてしまった、と。

その他のハラスメント

- ・ 不機嫌な態度
- ・ 組織・人間関係における不公平な扱いやいじめ
- ・ 他のハラスメント案件に巻き込まれる形でありもしない噂が広がった
- ・ 飲み会の席で部下の外見をいじる表現をして笑いを取っている

②カスハラかも？と思った事例 （カスハラ断定ではありません）

1. 言葉による精神的な攻撃・・・相手の気分や感情によって、理不尽に怒鳴られたり、厳しい言葉を投げかけられたりするケース

- ・ 往診時に利用者に突然怒鳴られた
- ・ ご本人の気に入らない介護に対するクレーム
- ・ 面会にこられた方から暴言
- ・ 配布スタッフに対する異常なほどの暴言
- ・ 忙しい時間帯にDMを送ったら怒鳴られた。
- ・ 面と向かって厳しい言葉を投げかけられた

2. 無理な要求・過度な要求・・・会社のルールや業務の範囲を超えた、一方的な要求をされるケース。

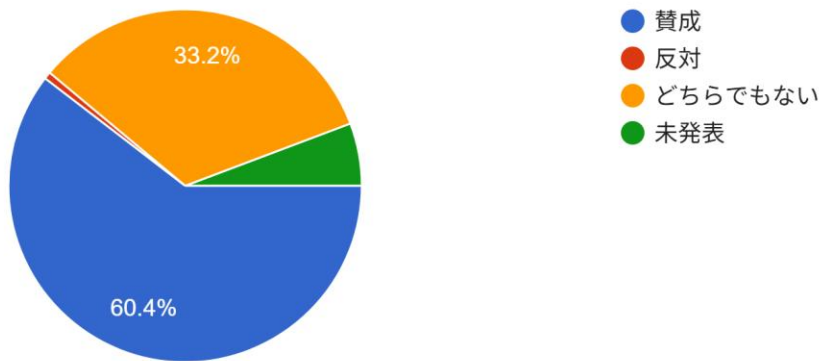
- ・ 「自分の子を特別扱いしてほしい」「親の思い通りの支援をしてほしい」など、事業所のルールを超える過度な要求
- ・ 「以前の担当者は対応してくれた」として、休日の対応を求められた
- ・ 取引停止をほのめかし、不当な要求をされた
- ・ 価格交渉に応じてもらえない
- ・ プライバシーの侵害
- ・ 身体への接触
- ・ 実際に起きていなかったミス（顧客の思い込み）の犯人捜しを要求された

3. 不明確な要求・言動の不一致・・・要求内容が不明瞭、一方的に言いたいことだけを述べられるケース。

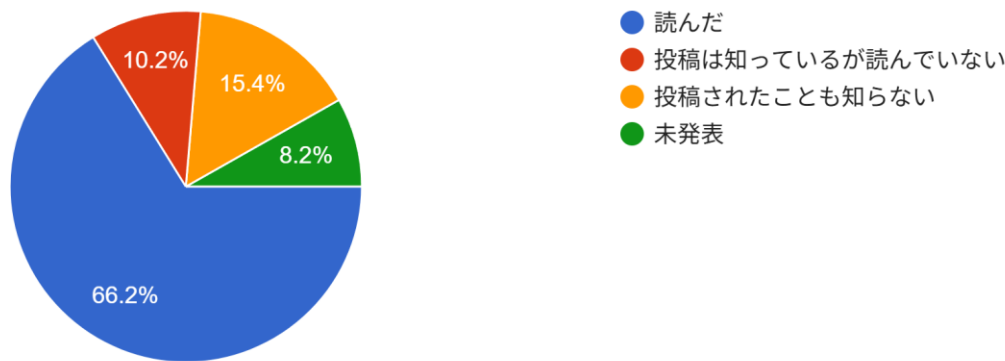
- ・ 何を目的とした要求なのか不明瞭、一方的に言いたいことだけを言う、言行不一致からくる行き違いなど
- ・ 言っている内容に一貫性がなく、話がかみ合わない
- ・ お客様の精神疾患や認知機能面から理不尽に攻撃されることは日常的にある。個室内では助けを呼ぶこともできずに長時間話を聞かされることもある。

③各社のハラスメント防止対策の責任者メッセージと取り組みの発表についての評価

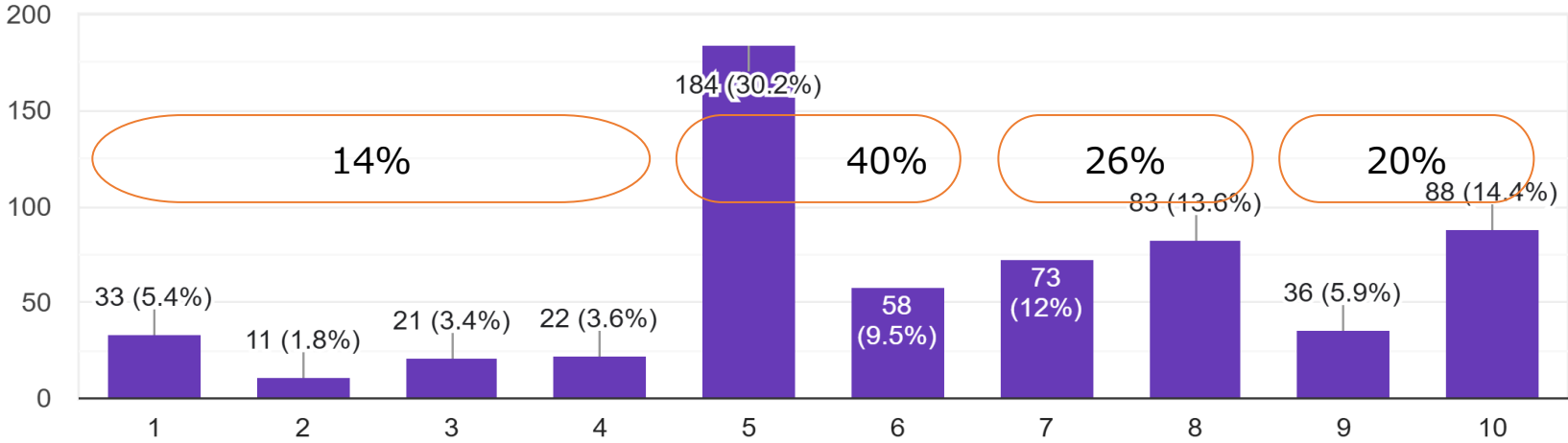
各社の「現場責任者のハラスメント防止のメッセ...。この取り組みについてどのよう
609 件の回答



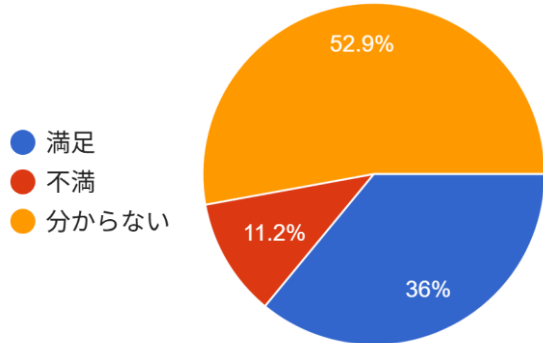
所属の会社の「現場責任者のハラスメント防止の...ハラスメント防止の取り組み」を読みましたか？
609 件の回答



上記のメッセージや対策の評価をしてください。
609 件の回答



所属の会社のハラスメント防止体制の満足度
609 件の回答



③各社のメッセージや対策に対する評価（記述）

ポジティブな評価

- 積極的な取り組みへの共感:
 - 「熱心な取り組みで参考になった」「予防策や再発防止策に対する取り組みの姿勢に共感」
- 周知の重要性:
 - 対策を社内外に発表することで、ハラスメントの抑制につながる。
 - 研修や窓口の存在を知ることができた。
- メッセージへの期待:
 - 「メッセージは有難かった」「良い文章だと思った」など、トップからのメッセージそのものが社員にとって安心材料になっている。
- 具体的な対策への評価:
 - LINEを活用した相談窓口の設置など、具体的な施策に対して「良い仕組み」と評価する声が見られました。
- 意識の変化:
 - 「勉強になった」「自身も指導する上で言動に気をつけなければならないと強く思った」など、社員一人ひとりの意識向上につながっている。

ネガティブな評価

- 形だけの対策への懸念:
 - 「アピールだけ」「言葉だけなら何とでも言える」「仏作って魂入れず」といった厳しい意見が多く、メッセージや対策が実態を伴っていないのではないかという不信感が根強い
- 不十分な現状と効果への疑問:
 - 「現状は変わらない」「社員一人一人が生き生きと働けるとありますがとてもそうとは思えない」など、理想と現実のギャップを指摘する
 - 動画研修の効果や相談窓口の実効性に対して疑問を持つ声が目立った。
- 相談しにくい環境:
 - 「相談窓口があったとしても言い出せない」「上司のもみ消しで解決にならず退職していくケースが多い」など、ハラスメントを訴えたいと思っても、実際に相談できる環境ではないと感じている社員がいる。
- 被害者への配慮不足と不信感:
 - 「何も解決しない」「被害者側に寄り添える内容なのか」といった、実際にハラスメントが起きた際に会社が被害者を守ってくれないのではないかという不安や不信感が示されている
- 管理職への不信感:
 - 「管理職に対する不信感」「上の方がもっとしっかり責任持って状況説明をしてほしい」など、特に管理職や上層部への不信感

④グループ社員による平均的なハラスメント防止の考え方

職場のハラスメントをゼロにするために重要な要素

1. 個人の意識改革と相互理解

- ・ 一人ひとりが「自分も加害者になる可能性がある」という意識を持つこと
- ・ 自分と他者は異なる人格・価値観を持つことを理解し、相手を尊重する姿勢

2. コミュニケーションの活性化

- ・ 日頃から従業員同士が良好な人間関係を築き、円滑なコミュニケーションを図り、意見の相違による不満を溜めこまない。→ハラスメントに発展する前に問題を解決できる可能性が高まる

3. 風通しの良い職場環境づくり

- ・ 従業員が萎縮せず、何でも言い合える心理的安全性の高い職場をつくる
- ・ 特に、上司や管理職が部下の意見に耳を傾け、困っていることがあれば気軽に相談できる風通しの良い環境を整える

4. 組織全体のハラスメントに対する共通認識

- ・ 経営陣を含む組織全体が、ハラスメントは決して許されないという毅然とした姿勢を示し、その共通認識を持つ
- ・ 定期的な研修を通じて、ハラスメントの正しい知識や最新の情報を共有し、時代に合わせた考え方をアップデートしていく

5. 相談・対応体制の整備

- ・ ハラスメントが発生した際に、被害者や目撃者が安心して相談できる窓口の設置。社内の担当者だけでなく、社外の専門家など、客観的な立場で対応してくれる相談窓口を設ける。
- ・ 相談を受けた側が事態を放置せず、迅速かつ適切に対応する

④グループ社員による平均的なハラスメント防止の考え方

ハラスメント防止の目的

- 1. 快適で生産性の高い職場環境の実現 🏢
- 2. 従業員の心身の健康維持と尊重 🧠
- 3. 優秀な人材の確保と離職率の低下 🍷
- 4. 企業価値とブランドイメージの保護 🛡️
- 5. 円滑な人間関係とコミュニケーションの促進 🗣️

ハラスメント防止の目

ハラスメントに遭遇した場合、目撃した場合の行動

- 1. 誰かに相談・報告する 🗣️
- 2. 何も行動しない・我慢する 😬
- 3. 証拠を記録・収集する 📄
- 4. 被害者・加害者への直接的なアプローチ 🤝
- 5. 職を変える・その場を離れる 🚶

職場のハラスメントをなくすために、個人としてできる働きかけ

- 1. 自身の言動への意識とセルフチェック ✅
 - ・ 自分自身がハラスメントの加害者にならない
 - ・ 相手の立場や気持ちを想像し、感情的にならずに発言・行動する
 - ・ 自分の言動が相手にどう受け取られているか、客観的に振り返る
- 2. コミュニケーションの改善と人間関係の構築 🍷
 - ・ 挨拶や声かけを積極的に行い、職場の雰囲気明るく保つ
 - ・ 相手の話を丁寧に聞く姿勢を持つことで、信頼関係を深める。困ったときに相談しやすい環境をつくる
- 3. ハラスメントへの早期対応 🚨
 - ・ ハラスメントの兆候や不穏な空気を察知した場合、見て見ぬふりをしない。
 - ・ 指摘、注意を促す。上司や相談窓口へ報告
- 4. 組織への働きかけ 🗣️
 - ・ 率先・垂範の職場環境づくり • 社内研修への積極的な参加
 - ・ ハラスメントに対する認識を共有する機会を設ける。皆でハラスメントのない環境を考える
- 5. 相手を尊重する姿勢と思いやり 🙏
 - ・ 相手を個人として尊重する。人格や背景を理解しようと努め、
 - ・ 感謝の気持ちを伝える。陰口や悪口を言わない。相手を思いやる

	ハラスメント	指導
1. 目的と方向性 🎯	相手を見下し、攻撃して、相手の人格や尊厳を否定するもの。 自分の感情をぶつけ、自身の優越感を満たすもの	相手の成長や能力向上を促すこと。 業務上の改善点や課題を指摘し、次につながる具体的なアドバイスを与えることに焦点を置く。
2. 伝え方と環境 🗣️	相手を威圧するような高圧的な態度や言葉、大勢の前で大声で叱責する ミスを責めてやる気をなくさせる 相手に精神的な苦痛を与える	相手の話も聞きつつ、冷静に、順序だてて、個別の状況に応じて丁寧に言われる。 互いの信頼関係の上に成り立ち、相手の立場に立って適切な言動を都度選びながら伝えていくもの。 今後の改善策や解決策を共に考える姿勢が見られる。
3. 社会的・客観的な判断 😬	業務上、必要性や合理性がないにもかかわらず行われる言動。 受け取る側が不快と感じるだけでなく、客観的に見ても不適切と判断されるもの	指導書などで後から確認できる 互いに指導内容を理解している

⑤意見

- 前職でひどいハラスメントを受け退職したが、今の職場はお互いの意見言い合える職場なので安心して業務ができます。萎縮せずに意見交換ができるのは、周りの皆様が一人一人の人格を尊重しているからだと思います。この様な雰囲気グループ全体にも広がれば良いなと思いました。
 - （転職してきて）この職場は人との関わりがない。心を寄せようにも傷が深く隙がない、機会が持てない、自身の無力さに打ちのめされます。どうしてここまで放置したのでしょうか。
 - 新しいスタッフばかりよこされて日々の業務でバタバタ、優しく教えている気持ちのユトリは無い。それでもハラスメントにならないように気を遣って言葉を選んで神経をすり減らしている。
 - ヒステリーで話す人が多い。相談にならない事もあり、それがパワハラに繋がっている。
 - リーバーで体温チェックを、休みの日迄強制されるのはおかしい。体温入力できていない人を発表する必要があるのか分からない
 - 自分が出席していない会議で、自分と特定できる内容が記載された議事録が作成され回覧された。説明や反論の機会もなく内容だけが広まり心を痛めた。議事録は「中立性」と「公平性」に配慮する必要がある。
-
- 信頼できる上司がいない。話せる人がいません。こんな環境では皆諦めます。伸びていかないし、力がわきません。私は人としての心を失いたくない。このままなら環境から離れるしかないと思っています。
 - 何か困ったことがあっても、上司に相談しにくい。信頼できないから相談できない。入職から10年以上経過しているが、今までの中で今が1番働きにくい。
 - カスハラがあったとして、上司が守ってくれるという安心感がない。どんな対応をするのか周知されておらず不安。
-
- ハラスメント対応がきちんとなされているか、他社員から見えないことが不満にも繋がっているのでは。プライバシー保護は当然として、社員に何かしら伝える方法や工夫があればよいのではないか。
 - ハラスメント対策やってます感はあるが、みな自覚がない
 - パワハラの相談は意を決して話しているので、しっかり話を聞いて欲しい。「気のせい」「気にしすぎ」等突っぱねられたと感じると相談しても無駄と思い、離職につながる。
 - この様な研修会は仕事の一環ですよね？家でやらなきゃいけないのでしょうか？（携帯で）できれば止めてほしいです。
-
- 各社の「現場責任者のハラスメント防止のメッセージ」「ハラスメント防止の取り組み」について、取り組み自体は賛成ですが、上越タウンジャーナルで記事になったタイミングと更新時期が重なっていたため、公開環境で発信することのリスクを感じた。
 - グループ会社のハラスメント疑惑報道について社内では何の説明もない。事実がどうかは不明であるが、実際、ハラスメント窓口がしっかりと機能しているのであれば、変な不安を消すためにも、そこは労働者には伝えるべきではないかと思う。
-
- ハラスメントという言葉は自分を守るものでもあるが、敵をつくるものにもなりかねない。若者にすぐハラスメントだと問題視されると何も見動きが取れなくなり、自分自身でも何が正しいのかもわからなくなる。本当に難しい。

⑤質問 生成AIに質問しました。AI回答は一例です。正式には専門家、または上司に相談を。

問) 取引先ではない関係団体や職能団体等の会議で面前で厳しい言葉を投げかけられたり、無理な要求をされたりされた。カスハラに該当するか？
AI回答)

1. 前提 厚労省の「職場のパワーハラスメント防止指針」は「職場における優越的な関係を背景とした言動」が対象です。
「職場」とは、自社の従業員だけでなく、取引先や顧客など業務上関わる外部者との関係も含みます。
ただし、「関係団体や職能団体」が 取引先や顧客ではなく、自社の業務上の直接的な取引関係にない場合 は、カスタマーハラスメント（カスハラ） の典型例からはやや外れる点があります。

2. ハラスメントと捉えられる要素
面前で厳しい言葉を投げかける → 周囲に晒すような形で人格や能力を否定する場合、パワハラ「精神的な攻撃」に該当する可能性。
無理な要求をされる → 団体の立場を利用し、業務上実現不可能な要求を繰り返す場合は「過大な要求」にあたる可能性。
業務に関連する場面で行われている → 職務の延長線上での言動であれば、職場ハラスメントに近い。

3. ハラスメントとまでは言えない要素
団体内の議論や交渉の一部である場合 → 意見の相違や強い表現が「正当な業務上の範囲」とされる可能性。
取引関係が直接ない場合 → カスタマーハラスメント（顧客から従業員への行為）とは位置づけにくい。
一度きり・短時間の出来事 → 継続性や反復性が薄い場合、ハラスメントとまでは認定されにくい。

4. 一般的な解釈
「取引先ではない団体」でも、業務に関連した会議で繰り返し厳しい言葉や不当な要求がある場合 → 職場のハラスメント（第三者からのハラスメント）として会社の対応対象に含められる。
一方で「正当な議論や意見の対立」であれば、ハラスメントとは限らない。

✔️ まとめ： 厳しい言葉や無理な要求が 人格否定や不当な圧力 であれば「ハラスメントにあたる可能性がある」。ただし、団体内の正当な議論・交渉の範囲なら「ハラスメントとは言えない要素」もある。
グレーゾーンが多く、会社としては「従業員が不利益を受けた・心理的負担を感じたかどうか」を基準に対応を検討するのが望ましい。
追記) 対応の方向性： ・ 記録を残す（発言日時・状況） ・ 所属組織内で共有し、組織として対応ルートを検討 ・ 必要に応じて団体に改善要請

* AIにハラスメント判定を尋ねるときの注意点

1. AIの答えは“法的判断”ではない

AIは法律の専門家や裁判官ではないので、最終的な「ハラスメントに該当する／しない」の確定判断はできません。

あくまで「一般的な定義に照らすとどうか」「典型的な事例に近いかどうか」の参考程度に捉えることが必要です。

2. 事実関係の書き方で答えが変わる

AIは入力された文章の「言葉づかい」や「強さ」に左右されます。

例：「怒鳴りつけられた」→ハラスメントと見なされやすい

「厳しい指導を受けた」→業務指導と解釈されやすい

事例を聞くときは、なるべく具体的に「誰が、いつ、どんな言葉を、どんな状況で言ったか」を書くと、判断がブレにくくなります。

3. 文化・組織・法制度による違い

日本の職場ハラスメント指針（厚労省）と、海外の基準では線引きが違ふことがあります。

「**日本での職場ハラスメント定義に基づくかどうか？**」など、前提を伝えると精度が上がります。

4. AIは“グレーゾーン”を説明するのが得意

白黒を断言させるより、「グレーゾーンの理由」「ハラスメントと捉えられる可能性」と聞いたほうが実用的です。

例：「これはハラスメントにあたる可能性はある？ その理由や、反対の見方もあれば教えて」

5. 最終判断は専門家・組織の基準で

AIの回答は「判断材料の一つ」。実務では、就業規則、社内のハラスメント相談窓口、弁護士・社労士の助言が最終的な拠り所になります。

 **まとめ：AIに聞くときは「事例を具体的に書く」「前提を明示する」「白黒ではなく可能性や理由を聞く」がコツです。そうすると、実際に使える参考意見に近づきます。**

☀ ハラスメント判断 質問テンプレート

① 事例の説明（できるだけ具体的に書く）

* 誰が（立場：上司、取引先、顧客など）

* いつ（勤務中、会議中、業務時間外など）

* どこで（職場、取引先、オンラインなど）

* どんな行為／発言をしたか

* そのときの状況（業務指導か、私的な場面か）

* 受け手がどう感じたか

☞例：「上司が会議中に、資料の不備を理由に『お前は本当に使えない』と大声で繰り返し発言した。周囲の社員もいる中で、人格を否定されたように感じた。」

② 確認したいこと

* 「この行為は、職場のハラスメントにあたる可能性がありますか？」

* 「業務上の指導とハラスメントの境界線としてはどう考えられますか？」

* 「ハラスメントと捉えられる要素、そうでない要素があれば、それぞれ教えてください。」

③ 前提条件（任意で付け足すと精度UP）

* 「日本の厚労省が示す職場のハラスメント指針に照らして考えてください。」

* 「顧客からの行為（カスタマーハラスメント）かどうかを基準にしてください。」

* 「法的な確定判断ではなく、一般的な解釈としての意見を求めます。」

④ 聞き方の工夫

* 白黒断定より「可能性・理由」を聞く

* 例：「ハラスメントと考えられる理由と、そうでないと考えられる理由を両方教えてください。」

* 例：「このケースはグレーゾーンでしょうか？ その理由も知りたいです。」

このテンプレートを使うと、AIから「一方的な断定」ではなく「整理された解説」が返ってきやすくなります。

⑤質問（AI回答）

問）急ぎの仕事が多いクライアントの仕事は、他より仕事を優先させなくてはいけないので大変です。これはカスハラになるのでしょうか？

AI回答）お客様がいつも急ぎの仕事を多く依頼されるという状況は、それだけでは直ちにカスタマーハラスメント（カスハラ）とは言えません。多くの場合、それはビジネス上の取引や契約の範囲内の要請だと考えられます。

□ 業務とハラスメントの境界線

仕事の依頼がカスハラと見なされるかどうかの境界線は、その要求が「業務上必要かつ相当な範囲」を超えているかどうかです。

業務上必要かつ相当な範囲内：契約内容や業界の慣習に基づいて、合理的な範囲で行われる要求。例：通常の業務時間内での修正依頼、納期の相談など。

ハラスメントの可能性：要求が業務の範囲を逸脱し、労働者に精神的・身体的な苦痛を与える場合。例：連日・深夜にわたる執拗な連絡、脅迫や威圧的な言動、理不尽な値引き要求など。

□ ハラスメントと捉えられない要素：緊急性の高い業務：契約上、急ぎの対応が必要とされている、または緊急性が客観的に認められる場合。

適正な範囲での調整：ビジネス上の関係として、納期や仕様について交渉や調整を行うこと。

正当なフィードバック：製品やサービスに対する不備を指摘し、改善を求めること。

□ ハラスメントと捉えられる要素：頻度と時間帯：業務時間外、特に深夜や早朝に、正当な理由なく頻繁に連絡してくる。

威圧的な言動：要求に応じないと、取引停止を示唆したり、罵倒したりするなど、精神的な圧力をかける。

業務の範囲外の要求：契約内容にない無償の作業を無理に押し付ける、個人的な雑務を命令するなど。

過剰な要求：常識的な範囲を超えた、極端に短い納期や品質を要求し、それに応じないと激高する。

□ 厚生労働省の指針に照らした解釈

厚生労働省が策定した「職場におけるハラスメントに関する指針」では、カスハラそのものの具体的な定義はされていませんが、「顧客等からの著しい迷惑行為」として、事業主が講ずべき措置について言及しています。この指針では、以下の観点からカスハラを判断する一つの目安を提示しています。

1. 要求の内容：要求が理不尽で、業務上必要ないか。2. 要求の頻度と態様：要求の回数が過剰で、執拗ではないか。3. 言動：暴言、脅迫、暴力など、人格を否定するような言動がないか。

■ これらの基準に照らすと、単に急ぎの仕事が多いというだけではカスハラとは言えません。ただし、その頻度があまりにも多く、あなたの業務負荷が常識的な範囲を超えている場合や、急ぎの依頼に伴う相手の言動が威圧的である場合は、ハラスメントの要素が含まれていると解釈できます。

もし、この状況に心当たりがあれば、まずはクライアントとの契約内容を再確認し、業務の範囲や納期について改めて話し合うことを検討してみてください。また、上司や会社の担当者に相談し、組織として対応を検討してもらうことが重要です。

⑤質問（AI回答）

問）事業所の新設に伴い異動の辞令が出た。家庭の事情により断わろうとしたが、「業務命令」と言われ、断ることができなかった。この場合、ハラスメントにあたるか？

AI回答）事業所の新設に伴う異動の辞令は、通常、企業の正当な業務命令として位置付けられ、直ちにハラスメントにはあたりません。しかし、家庭の事情を考慮せずに強行された場合、ハラスメントに該当する可能性もあります。

□ ハラスメントと捉えられない要素

業務上の必要性：事業所の新設に伴う人員配置は、企業の経営判断として高度な必要性が認められます。この場合、個人の希望よりも会社の事業運営が優先されるが一般的です。

就業規則・労働契約：労働契約や就業規則に「転勤や異動の可能性あり」と明記されている場合、労働者は異動の可能性を承諾した上で入社していると考えられます。

配慮義務の履行：会社が家庭の事情を把握した上で、異動先の勤務条件や勤務時間を調整するなど、可能な範囲で配慮を行った場合。

□ ハラスメントと捉えられる要素

個別事情の無視：労働者が提示した、介護や育児といった真摯な家庭の事情を一切考慮せず、話し合いの余地なく強引に異動を命じる場合。これは、個人の生活や福祉を無視した行為とみなされ、パワハラに該当する可能性があります。

不当な動機：報復や嫌がらせを目的として、特定の従業員にのみ過度な負担をかけるような異動を命じる場合。これは、業務上の必要性がない不当な配置転換とみなされます。

□ 厚生労働省の指針に照らした解釈

業務上の必要性：事業所の新設という、客観的に正当な業務上の必要性があるかどうか、判断の第一歩となります。

相当性：会社が、家庭の事情を考慮するための話し合いの機会を設けたか、またはそれに代わる配慮を行ったか、という点が「相当な範囲を超えた」かどうかの判断基準になります。単に「業務命令」と突き放す態度は、この「相当性」を欠いていると解釈される可能性があります。

権限の濫用：業務命令という企業の権力を背景に、個人の生活を著しく困難にするような異動を強いることは、権限の濫用と判断される可能性があります。

□ ハラスメントと考えられない理由

合理的な業務命令：事業所の新設は、会社の経営戦略上、不可欠な業務上の判断であり、そのための人事異動は合理的な業務命令です。

労働契約の範囲内：多くの労働契約には異動に関する規定が含まれており、労働者はこれに同意した上で働いています。この場合、会社は契約に基づいた権利を行使していることになります。

□ ハラスメントと考えられる理由

配慮義務違反：企業には、従業員の健康や生活に配慮する義務（安全配慮義務）があります。家庭の事情を真摯に受け止めず、一方的に業務命令として押し通すことは、この配慮義務を怠っているとみなされる可能性があります。

■ 結論として、単に「業務命令」という言葉で断固として拒否された状況だけでは、法的にハラスメントと断定することは難しいです。しかし、会社の対応が家庭の事情に対する配慮を著しく欠いていた場合、ハラスメント、特にパワハラと解釈される可能性が高まります。まずは上司や人事担当者と、改めて話し合いの場を設けることが重要です。解決が難しい場合は、労働組合や弁護士に相談することも検討してください。

研修受講 および

アンケート回答にご協力ありがとうございました。