

## 4 事業者の義務

弁護士 上里 美登利

### Q4-1 事業主によるハラスメント防止義務

事業主には、職場でセクハラやパワハラが生じないようにする義務があるのでしょうか。

#### A4-1

事業主は、法令により、セクハラやパワハラが生じないように、一定の措置をとる義務があります。

#### 解説

セクハラに関しては、男女雇用機会均等法11条第1項、「事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」が、パワハラに関しては、労働施策総合推進法30条の2第1項、30条の3第2項・第3項、「事業主が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に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」が、事業主に対し、セクハラやパワハラが生じないようにする措置として、①事業主の方針の明確化及びその周知、啓発、②相談に応じ、適切に対応するための体制の整備を求めている。また、①②と併せて講ずべき措置としては、プライバシー保護措置・周知、不利益取扱いの禁止・周知、啓発を求めている。

そもそも、セクハラやパワハラは、個人の権利・尊厳を侵害する行為で、こうした行為による職場環境の悪化は、労働者の能力発揮を阻害し、貴重な労働力の喪失につながることもなる。企業に生じる直接的な経済的損失として、訴訟費用や賠償金の支払い等も軽視できないし、企業イメージの低下によるダメージは決して小さいものではない。

上記のような事業主の措置に関しては、男女雇用機会均等法29条、30条、33条及び労働施策総合推進法33条、36条、41条において、助言、指導、勧告、勧告に従わない場合の公表、報告義務違反等に対する罰則等が定められており、体制整備は必須である。また、これらの措置は、裁判等で事業主の責任が問われた場合に、事業主の安全配慮義務違反の有無を判断する要素となり得るものでもあり、この点からも、日頃から必要な措置を実施しておくことは重要である。

### Q4-2 事業主のハラスメント対応義務

実際に、セクハラやパワハラが職場で起きてしまった場合、事業主は何をする義務があるのでしょうか。

#### A4-2

事業主は、法令に基づき、事案に対する適切な措置をとる義務があります。具体的には、必要な調査等を行うなどした上で、被害を受けた労働者の職場環境への配慮や行為者への処分等を行う必要があります。

#### 解説

A4-1の指針等は、実際にセクハラやパワハラが起きた場合には、③事後の迅速かつ適切な対応をしよう求めている。また、その対応にあたっては、プライバシー保護措置・周知、不利益取扱いの禁止・周知、啓発が求められている。

適切な事後措置がとられたか否かは、A4-1で紹介した男女雇用機会均等法及び労働施策総合推進法における助言、指導、勧告、勧告に従わない場合の公表、報告義務違反等に対する罰則等の対象となり得るかに関わる他、民事上、事業主の責任が問われた場合、事業主の安全配慮義務違反の有無を判断する要素となり得ることもあり、重要である。問題事象が生じ、労働者が事業主に相談したものの、適切な調査や是正・処分等の対応がされなかった場合、問題がさらに大きく深刻なものとなっていくおそれがある。また、企業内で適切に対応されない場合、労働者が問題を外の解決手段(裁判等)へ委ねる可能性も高まる。事業主は、日頃から、A4-1の相談体制等を整備すると共に、いったん問題が起きた場合には、適切な対応ができるよう、調査体制や手続等を準備しておく必要があると考えられる。

### Q4-3 ハラスメント行為者への対応

最近、加害者とされる者を処分したら、企業が訴えられるケースもあると聞きました。どのような手続で調査したり処分を決めるのが良いのでしょうか。

#### A4-3

加害者とされる者にもきちんと弁明の機会を与える他、事案により調査委員会などを設けて合議体で判断していくことが望ましいと考えられます。

#### 解説

近年では、セクハラやパワハラによる懲戒処分を受けた労働者が事業主を訴えるケースも増えており、Oike Library2022年4月号(No.55)でも紹介しているが、

- セクハラに対する降格処分の有効性が争われた例（最判平成27年2月26日／最高裁判所裁判集民事249号109頁）
- 6カ月間の停職処分の有効性が争われた例（最判平成30年11月6日／労働判例1227号21頁）
- セクハラ・パワハラの訴えに対する懲戒解雇の有効性が争われた例（前橋地判平成29年10月4日／労働判例1175号71頁）
- パワハラに対する訓戒処分の有効性が争われた例（東京地判令和元年11月7日／判例秘書L07430368）

を始め、複数の裁判例が存在する。

そうしたケースでは、事業主が懲戒処分を行う前提として、必要な手続を踏んだかという点も検証対象となり得る。

過去の裁判例等を振り返ると、行為者とされる者に弁明の機会が与えられていたかを含むプロセスが問題となった事案もある。できるだけ客観的に事実関係を捉えられるよう、事案によっては合議体での審議が望ましいと考えられ、また、関係者からの聴取のみならず、行為者とされる者への弁明の機会の付与もきちんと与えることが必要となる。

#### Q4-4 事業主のカスハラ対策

カスハラは、社外の者による行為ですが、それでも事業主は何か対策すべき義務を負うのでしょうか。

#### A4-4

現時点では法令上、明示的に対策を義務付けられてはいませんが、対策をとることが望ましいとされています。また、被害を受けている状態を放置した場合は、雇用契約に基づく安全配慮義務違反を問われる可能性はあると考えられます。

#### 解説

A4-1で紹介したパワハラに関する指針において、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為に関して、(1) 事業主は、相談に応じ、適切に対応をとるための体制の整備、(2) 被害者への配慮の取組を行うことが望ましい、また、(3) 被害を防止するための取組が有効である旨が定められた。そして、令和4年2月には、厚労省からA3-1で紹介した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」が公表された。

そもそも、カスハラは、対応する労働者に過度な精神的ストレスを与え、業務パフォーマンスの低下・健康不良などを生じさせたうえ、退職へつながってしま

うこともある。事業主においても、業務への支障、時間的・金銭的ロス、他の顧客へのサービス低下、企業イメージの低下等の損失を生じさせ得るため、きちんとした対策に取り組むことが望まれる。

Oike Library2022年10月号 (No.56) で、企業がカスハラ行為に対抗した事案に関する裁判例を複数紹介しているが、

- 長時間多数回の電話、面談強要、暴言等の差止（東京高決平成20年7月1日／判例タイムズ1280号329頁、大阪地判平成28年6月15日／判例時報2324号84頁）
- インターネット上の書込みに対する発信者情報開示請求（東京地判令和4年1月26日／判例秘書L07730232他多数）
- 取引停止（東京地判令和4年1月12日／判例秘書L07730113等）

など裁判上認められている事例が複数存在する。このように、カスハラ行為に対しては、事業主として対応手段をとることが考えられるため、参考にさせていただきたい。