

# **労使間のトラブル解決に向けた取り組み ～労働相談～**

**令和8年3月25日（水）  
福岡県福祉労働部労働局労働政策課**

# 1 福岡県の労働相談

# ◆職場の労働トラブル解決をサポート

事業者

労働者・求職者

～ 福岡県労働者支援事務所（福岡・北九州・筑後・筑豊）では、労働相談・あっせんを行っています ～

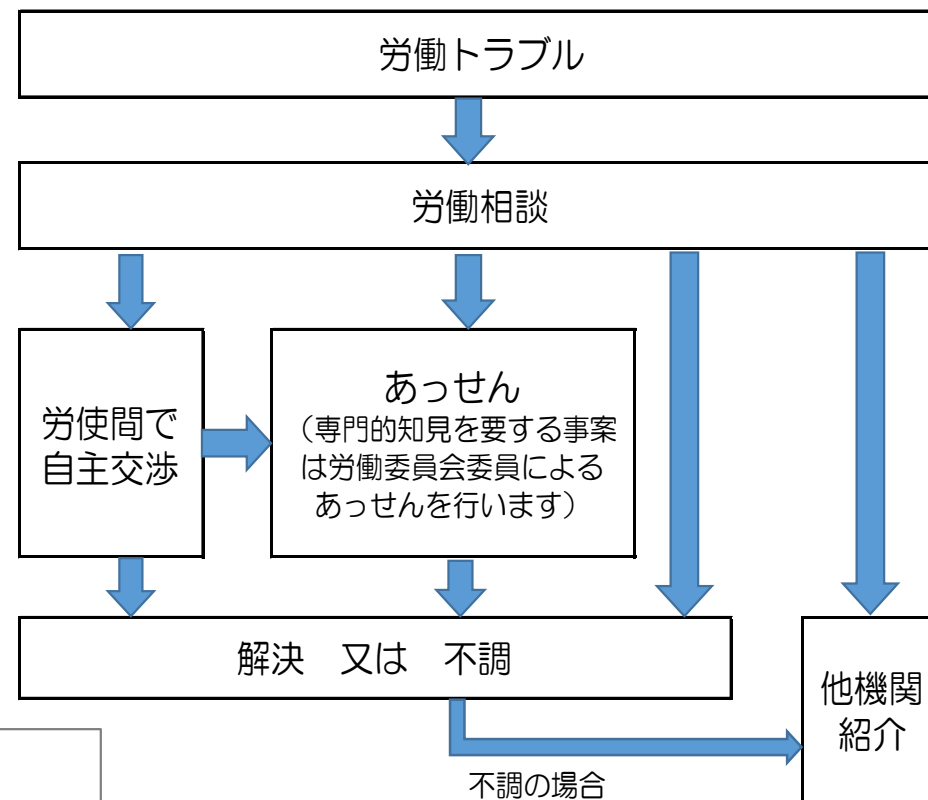
## 【労働相談】

労働者・使用者双方から解雇やいじめなどの労働に関する相談をお受けし、情報提供や助言により自主的な解決を支援。通常の労働相談のほか、年4回特別労働相談会を実施

## 【あっせん】

労働相談だけでは自主的な解決が図られない場合は、労働者支援事務所（職員又は労働委員会委員）が両者の間に立って意見の調整を図るあっせんを実施。

労働者支援事務所による労働相談・あっせんの流れ



## 相談受付方法

電話・来所による通常労働相談

開庁日の8：30～17：15

夜間電話相談（当番事務所）

毎週水曜日17：15～20：00（祝日の場合は翌日）

メールによる相談受付

メール相談受付後に電話等により回答





## **2 福岡県の労働相談の状況**

# ◆福岡県の労働相談の状況

令和6年度の福岡県の労働相談は 6,451件  
 相談内容別では、「職場の人間関係」に関するものが 1,088件で最多

## 【相談件数の推移】

	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
件数	10,667	10,093	10,757	9,426	10,611	9,664	8,013	7,371	7,264	6,451
対前年度比 (%)	▲7.5	▲5.4	6.6	▲12.4	12.6	▲8.9	▲17.1	▲8.0	▲1.5	▲11.2

## 【相談内容の上位10位】

順位	4年度			5年度			6年度		
	内容	件数	割合	内容	件数	割合	内容	件数	割合
1	職場の人間関係	1,144	15.5	職場の人間関係	1,410	19.4	職場の人間関係	1,088	16.9
2	賃金	767	10.4	賃金	780	10.7	解雇・退職勧奨	819	12.7
3	労働保険	696	9.4	解雇・退職勧奨	728	10.0	賃金	642	10.0
4	退職・退職金	657	8.9	労働保険	675	9.3	労働保険	559	8.7
5	解雇・退職勧奨	613	8.3	退職・退職金	641	8.8	労働契約	505	7.8
6	休日・休暇	444	6.0	労働契約	504	6.9	退職・退職金	487	7.5
7	労働契約	407	5.5	休日・休暇	401	5.5	休日・休暇	410	6.4
8	労働時間	231	3.1	労働時間	234	3.2	労働時間	263	4.1
9	就業規則	138	1.9	就業規則	127	1.7	就業規則	163	2.5
10	配置転換	84	1.1	セクハラ	98	1.3	安全衛生	85	1.3

## ◆労働相談事例

### 相談内容

※福岡県労働者支援事務所あっせん解決事例より

- ・ 相談者は、経理事務のパート社員として採用され、その後正社員へ登用された。
- ・ 正社員として2年経過した頃、上司から営業事務への担当変更を命じられた。
- ・ 新任者への引継書作成が進まず、また、通常業務にミスが増えたことにより、上司からの叱責が続いた。
- ・ 上司からの叱責で体調不良が続き、就業困難となった。退職届を出したが、認めてもらえそうになく、手続きが進まず困っている。

- ・ 上司の叱責はパワハラなのか？
- ・ 退職できないのか？

## ◆労働相談事例

### 解決内容

- ・ **会社は、上司による相談者への叱責は、業務上必要な範囲の指導であり、パワーハラスメントに当たらないとの認識を示した。**
- ・ **しかし、相談者は体調不良のため休んでおり、指導方法について、雇管理上の配慮が必要であったことは認めた。**
- ・ **あっせんを実施し、相談者の退職意思が固いことを確認。**
- ・ **会社は、相談者の要求どおり退職手続を進めることに合意し、解決した。**

- 労働相談における「あっせん」は、解決に向けた話し合いによる合意をめざすものです。
- 調整にあたって、労使双方からの歩みよりを求めることになります。

### **3 パワーハラスメントとは**

# ◆職場におけるパワーハラスメントとは

- 職場において行われる
  - (1) 優越的な関係を背景とした言動であって、
  - (2) 業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、
  - (3) 労働者の就業環境が害されるものであり、(1)～(3)までの要素を全て満たすもの

職場における パワハラ3要素	具体的な内容
① 優越的な関係を 背景とした言動	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 業務を遂行するに当たって、当該言動を受ける労働者が行為者に対して抵抗又は拒絶することができない蓋然性が高い関係を背景として行われるもの</li></ul> <p>(例)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 職務上の地位が上位の者による言動</li><li>・ 同僚又は部下による言動で、当該言動を行う者が業務上必要な知識や豊富な経験を有しており、当該者の協力を得なければ業務の円滑な遂行を行うことが困難であるもの</li><li>・ 同僚又は部下からの集団による行為で、これに抵抗又は拒絶することが困難であるもの</li></ul>
② 業務上必要かつ 相当な範囲を超えた 言動	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 社会通念に照らし、当該言動が明らかに当該事業主の業務上必要性がない、又はその態様が相当でないもの</li></ul>
③ 労働者の就業環 境が害される	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 当該言動により労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、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労働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</li><li>○ この判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、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</li></ul>

# ◆パワーハラスメントの代表的な言動の6類型

## ①身体的な攻撃



殴打、足蹴りを行う。相手に物を投げつける。

## ②精神的な攻撃



人格を否定するような言動を行う。必要以上に長時間にわたる厳しい叱責を繰り返し行う。他の労働者の前で、大声で威圧的な叱責を繰り返し行う。

## ③人間関係からの切り離し



特定の労働者を仕事から外し、長時間別室に隔離する。1人の労働者に対し、同僚が集団で無視をし、職場で孤立させる。

## ④過大な要求



新入社員に必要な教育を行わないまま、到底対応できないレベルの業績目標を課し、達成できなかったことに対し、厳しく叱責する。業務とは関係のない私用な雑用の処理を強制的に行わせる。

## ⑤過小な要求



管理職である労働者を退職させるため、誰でも遂行可能な業務を行わせる。気に入らない労働者に対する嫌がらせのために仕事を与えない。

## ⑥個の侵害



労働者を職場外でも継続的に監視したり、私物の写真撮影をしたりする。労働者の機微な個人情報について、本人の了解を得ずに他の労働者に暴露する。

# ◆該当すると考えられる例、該当しないと考えられる例

- 職場におけるパワハラの代表的な言動の類型は6つの類型
- 類型ごとに典型的にパワーハラスメントに該当し、またはしないと考えられる例は下表のとおり

※限定列举ではありません。個別の事案の状況等によって判断が異なることもあり得ます  
 ※下表の事例は優越的な関係を背景として行われたものであることが前提

代表的な言動の類型	該当すると考えられる例	該当しないと考えられる例
(1) 身体的な攻撃 (暴行・傷害)	① 殴打、足蹴りを行う②相手に物を投げつける	① 誤ってぶつかる
(2) 精神的な攻撃 (脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言)	① 人格を否定するような言動を行う。相手の性的指向・性自認に関する侮辱的な言動を含む。 ② 業務の遂行に関する必要以上に長時間にわたる厳しい叱責を繰り返す ③ 他の労働者の面前における大声での威圧的な叱責を繰り返す ④ 相手の能力を否定し、罵倒するような内容の電子メール等を当該相手を含む複数の労働者宛てに送信	① 遅刻など社会的ルールを欠いた言動が見られ、再三注意してもそれが改善されない労働者に対して一定程度強く注意 ② その企業の業務の内容や性質等に照らして重大な問題行動を行った労働者に対して、一定程度強く注意
(3) 人間関係からの切り離し (隔離・仲間外し・無視)	①自身の意に沿わない労働者に対して、仕事を外し、長期間にわたり、別室に隔離したり、自宅研修させたりする ② 一人の労働者に対して同僚が集団で無視をし、職場で孤立させる	① 新規に採用した労働者を育成するために短期間集中的に別室で研修等の教育を実施する ② 懲戒規定に基づき処分を受けた労働者に対し、通常の業務に復帰させるために、その前に、一時的に別室で必要な研修を受けさせる

次ページに続く

# ◆ 該当すると考えられる例、該当しないと考えられる例

## 次ページからの続き

代表的な言動の類型	該当すると考えられる例	該当しないと考えられる例
(4) 過大な要求 (業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制・仕事の妨害)	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 長期間にわたる、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下での勤務に直接関係のない作業を命ずる</li> <li>② 新卒採用者に対し、必要な教育を行わないまま到底対応できないレベルの業績目標を課し、達成できなかったことに対し厳しく叱責する</li> <li>③ 労働者に業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 労働者を育成するために現状よりも少し高いレベルの業務を任せる</li> <li>② 業務の繁忙期に、業務上の必要性から、当該業務の担当者に通常時よりも一定程度多い業務の処理を任せる</li> </ul>
(5) 過小な要求 (業務上の合理性なく能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと)	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 管理職である労働者を退職させるため、誰でも遂行可能な業務を行わせる</li> <li>② 気にいらぬ労働者に対して嫌がらせのために仕事を与えない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 労働者の能力に応じて、一定程度業務内容や業務量を軽減する</li> </ul>
(6) 個の侵害 (私的なことに過度に立ち入ること)	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 労働者を職場外でも継続的に監視したり、私物の写真撮影をしたりする</li> <li>② 労働者の性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の労働者に暴露する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 労働者への配慮を目的として、労働者の家族の状況等についてヒアリングを行う</li> <li>② 労働者の了解を得て、当該労働者の機微な個人情報(左記)について、必要な範囲で人事労務部門の担当者に伝達し、配慮を促す</li> </ul>

## 4 セクシュアルハラスメントとは

# ◆職場におけるセクシュアルハラスメントとは

- 「職場」において行われる「労働者」の意に反する「性的な言動」に対する労働者の対応によりその労働者が労働条件について不利益を受けたり、「性的な言動」により就業環境が害されること

「性的な言動」とは 性的な内容の発言および性的な行動を指す

## 性的な言動の例

① 性的な内容の発言	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 性的な事実関係を尋ねること</li><li>・ 性的な内容の情報(噂)を流布すること</li><li>・ 性的な冗談やからかい</li><li>・ 食事やデートへの執拗な誘い</li><li>・ 個人的な性的体験談を話すこと など</li></ul>
② 性的な行動	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 性的な関係を強要すること</li><li>・ 必要なく身体へ接触すること</li><li>・ わいせつ図画を配布・掲示すること</li><li>・ 強制わいせつ行為 など</li></ul>

- 性的な言動を行う者は、事業主、上司、同僚に限らず、取引先等の他の事業主又はその雇用する労働者、顧客又はその家族等もなり得る
- 男女とも行為者にも被害者にもなり得るとともに、異性に対するものだけでなく、同性に対するものも該当
- 被害を受ける者の性的指向や性自認にかかわらず、「性的な言動」であれば、セクシュアルハラスメントに該当

# ◆ 職場におけるセクシュアルハラスメントの内容

「職場におけるセクシュアルハラスメント」には「対価型」と「環境型」がある

## ① 対価型セクシュアルハラスメント



労働者の意に反する性的な言動に対する労働者の対応(拒否や抵抗)により、その労働者が解雇、降格、減給、労働契約の更新拒否、昇進・昇格の対象からの除外、客観的に見て不利益な配置転換などの不利益を受けること

### ● 典型的な例

- ・ 事務所内において事業主が労働者に対して性的な関係を要求したが、拒否されたため、その労働者を解雇すること
- ・ 出張中の車中において上司が労働者の腰、胸などに触ったが、抵抗されたため、その労働者について不利益な配置転換をすること
- ・ 営業所内において事業主が日頃から労働者に係る性的な事柄について公然と発言していたが、抗議されたため、その労働者を降格すること

## ② 環境型セクシュアルハラスメント



労働者の意に反する性的な言動により労働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などその労働者が就業するうえで看過できない程度の支障が生じること

### ● 典型的な例

- ・ 事務所内において上司が労働者の腰、胸などに度々触ったため、その労働者が苦痛に感じてその就業意欲が低下していること
- ・ 同僚が取引先において労働者に係る性的な内容の情報を意図的かつ継続的に流布したため、その労働者が苦痛に感じて仕事が手につかないこと
- ・ 労働者が抗議をしているにもかかわらず、同僚が業務に使用するパソコンでアダルトサイトを閲覧しているため、それを見た労働者が苦痛に感じて業務に専念できないこと

## ◆職場におけるセクシュアルハラスメント 判断基準

- 職場におけるセクシュアルハラスメントは、「労働者の意に反する性的な言動」で、性的な関係の強要といったものから、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘いというものまで、その態様はさまざま。
- また、同じ言動に対しての受け止め方にも個人差があるが、不快であるか否かは受け手の主観に委ねられている。したがって、受け手が「不快に感じ」ていれば、セクシュアルハラスメントになり得る。
- ただし、セクシュアルハラスメントに当たるかどうかの判断に当たっては、個人の受け止め方の違いもあることから、受け手の主観を重視しつつも、一定の客観性が必要となる。
- 一般的には、男女の認識の違いにより生じていることを考慮すると、被害を受けた労働者が女性である場合には「平均的な女性労働者の感じ方」を基準とし、被害を受けた労働者が男性である場合には「平均的な男性労働者の感じ方」を基準としてケースバイケースで判断されることとなる。

# ◆このほか、こんなハラスメントありませんか

職場における妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント

マタハラ

## ①制度等の利用への嫌がらせ型



出産・育児・介護に関連する制度利用を阻害する嫌がらせです。

## ②状態への嫌がらせ型



出産・育児による就労環境を害する、嫌がらせです。

## ◆職場におけるハラスメント防止のために講ずべき措置

○ 事業主は、ハラスメント防止のために以下の措置を必ず講じなければなりません

①事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

②相談(苦情を含む)に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

③職場におけるハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

④そのほか併せて講ずべき措置

⑤業務体制の整備など、事業主や妊娠等した労働者等の実情に応じた必要な措置

(妊娠・出産・育児介護休業等に関するハラスメントのみ)

# ご清聴ありがとうございました

## 働き方かえるばい！



福岡県で働き方改革の取組を宣言して実行している企業  
(よかばい・かえるばい企業)の一覧はこちらから  
<https://hatarakikatkaeru.pref.fukuoka.lg.jp/campaign/companies/>

