

パワーハラスメント対策マニュアル

株式会社あけぼの成田国際研修センター

本マニュアルは、職場におけるパワーハラスメントの防止、相談への適切な対応、事実確認、被害者への配慮、行為者への措置及び再発防止を目的とする社内運用基準です。

項目	内容
適用対象	役員、正社員、契約社員、パート・アルバイトその他当センターで就業する者
施行日	2026 年 10 月 1 日
相談窓口	会社が別途指定し、全職員へ周知する相談窓口
主管	管理部門／会社が指定する担当者

※ 就業規則・服務規律・懲戒規定等と併せて運用し、個別事案については事実関係を確認した上で判断します。

1. 基本方針

当センターは、職員一人ひとりの人格と尊厳を尊重し、職場におけるパワーハラスメントを許容しません。管理監督者を含むすべての職員は、本マニュアルを遵守し、互いに安心して働ける職場環境の維持に努めます。

相談したこと、事実確認に協力したこと等を理由として、解雇、降格、不利益な配置変更、嫌がらせその他の不利益な取扱いを行ってはなりません。

2. パワーハラスメントの定義

職場におけるパワーハラスメントとは、次の3つの要素をすべて満たす言動をいいます。

要素	判断のポイント
① 優越的な関係を背景とした言動	上司から部下に限らず、知識・経験、人間関係、集団対個人など、相手が抵抗・拒絶しにくい関係を背景とするもの。
② 業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動	業務上明らかに必要性がない、目的から逸脱している、態様・回数・時間等が社会通念上相当でないもの。
③ 就業環境が害されること	平均的な労働者の感じ方を基準として、能力の発揮に重大な悪影響が生じるなど、看過できない程度の支障が生じるもの。

客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示・指導は、パワーハラスメントには該当しません。

3. 「職場」の範囲

通常勤務する事務所・研修施設だけでなく、業務を遂行する場所を広く含みます。出張先、移動中の車内、業務上の会食、オンライン会議、業務上使用するチャット・メール等も、実質的に職務の延長と認められる場合は対象となります。

4. 典型的な6類型と具例

類型	センター内で想定される例
1 身体的な攻撃	殴る、蹴る、物を投げつける、胸ぐらをつかむ等。
2 精神的な攻撃	人格否定、侮辱、脅迫、必要以上の大声での叱責、他職員の前で長時間繰り返し罵倒する等。

3 人間関係からの切り離し	業務上の合理的理由なく会議・連絡から外す、集団で無視する、隔離する等。
4 過大な要求	明らかに達成不可能な期限・量を強制する、業務と無関係な私用を強制する、失敗を目的に仕事を与える等。
5 過小な要求	合理的理由なく能力・経験とかけ離れた単純作業だけを命じる、仕事を与えない等。
6 個の侵害	必要なく私生活、交際、家族関係等を執拗に聞く、私物・個人情報が無断で確認する等。

上記 6 類型は代表例であり、これら以外の言動でも 3 要素を満たせばパワーハラスメントとなり得ます。

5. 適正な指導との線引き

業務上の注意・指導そのものを禁止するものではありません。管理者は、次の観点を確認して指導してください。

確認項目	適切な対応
目的	業務改善、安全確保、服務規律の維持など、業務上の必要性がある。
内容	事実・行動・業務結果を対象とし、人格や属性を否定しない。
態様	必要以上に威圧せず、場所・時間・声量・回数に配慮する。
公平性	同様の事案に対し、合理的理由なく人によって著しく対応を変えない。
フォロー	改善方法・期限を具体的に示し、必要な支援を行う。

例：「何度言えば分かるんだ。使えない人間だ」は人格否定を含み不適切です。一方、「この入力箇所が誤っています。次回から提出前にこの 3 項目を確認してください」のように、事実と改善方法を具体的に伝えることが基本です。

6. 禁止事項

- 暴行、傷害、物を投げるなど身体に危険を及ぼす行為
- 人格・能力・出身・国籍等を侮辱する発言や、業務上必要性のない威圧・罵倒

- 合理的理由のない無視、隔離、仲間外し
- 達成不可能な業務、私的な用事その他業務上不要な行為の強制
- 合理的理由なく仕事を与えないこと、能力・経験を著しく下回る仕事のみを継続して命じること
- 業務上不要な私生活への過度な干渉、個人情報の不適切な取得・共有
- 相談・申告・事実確認への協力を理由とする報復や不利益取扱い

7. 相談窓口

会社は、パワーハラスメントに該当するか明確でない段階も含め、広く相談を受け付けます。相談者本人のほか、事案を見聞きした職員からの相談も受け付けます。相談対象者が相談窓口担当者、調査担当者、経営責任者その他相談・調査・対応方針の決定に影響を及ぼし得る立場にある場合は、当該者を經由せず、利害関係のない社内相談担当者又は外部相談先へ直接相談できるものとします。

項目	運用
相談方法	対面、電話、電子メールその他会社が指定する方法
受付範囲	実際に発生した事案、発生のおそれがある事案、該当性が判断しにくい事案
秘密保持	相談者・行為者・関係者のプライバシーを保護し、必要な範囲を超えて情報共有しない。
不利益取扱い禁止	相談・申告・調査協力等を理由とする不利益取扱いを禁止する。

7-1. 通常の相談・調査体制による対応が適当でない場合の特則

相談対象者が、相談窓口担当者、調査担当者、経営責任者その他通常の相談・調査体制に影響を及ぼし得る立場にあり、中立性又は公正性の確保が困難となるおそれがある場合は、通常の実効ルートから切り離して取り扱います。相談者に、相談対象者本人への申告・面談・直接交渉を先に行うことは求めません。

【中立性・公正性を確保するための特別対応フロー】

- 1 相談者 → 利害関係のない社内相談担当者又は外部相談先へ相談
- 2 通常ルートで中立性・公正性を確保できるか確認 → 確保が困難な場合は、利害関係者を相談受付・調査・事実認定・対応方針決定から必要な範囲で分離
- 3 証拠・記録を保全し、必要に応じて社会保険労務士、弁護士その他の中立的な外部専門家へ事実確認を依頼
- 4 相談者・関係者への報復、不利益取扱い、口止め、証拠隠滅等が生じないよう保護措置を講じる
- 5 調査結果を踏まえ、会社法上の権限関係、就業規則その他の社内規程を確認し、権限を有する機関・者が必要な是正措置を検討

6 社内で公正な処理が困難な場合又は相談者が社外相談を希望する場合は、公的相談窓口等を案内

※相談対象者が役員その他一般の従業員と異なる法的地位にある場合の措置については、就業規則上の懲戒のみで処理できないことがあります。会社の機関設計、定款、会社法上の権限等を確認し、必要に応じて弁護士等へ相談します。

7-2. 特別対応時の独立性確保

- ・相談対象者その他の利害関係者を、相談者・証人の選定、聴取内容、事実認定又は調査結果の決定・修正に不当に関与させない。
- ・相談者の同意なく、相談対象者との直接面談を求めない。
- ・相談対象者その他の利害関係者による人事評価、配置、契約更新等への不当な影響が懸念される場合は、相談後の処遇変更を記録し、不利益取扱いの有無を継続確認する。
- ・調査資料へのアクセスは必要最小限とし、中立性・公正性の確保が必要な事案では特に証拠保全に配慮する。

7-3. 外部相談ルート

社内で相談しにくい場合、社内で適切な対応が得られない場合、又は社外で相談したい場合は、次の公的窓口等を利用できます。社内相談を先に行うことを利用条件とはしません。

【千葉労働局 雇用環境・均等室 指導部門】

電話：043-221-2307

相談内容：職場におけるパワーハラスメント防止対策等

【千葉労働局 総合労働相談コーナー】

電話：043-221-2303

受付：平日 9:30～17:00

労働問題全般について、無料で相談できます。プライバシーに配慮して相談を受け付けています。

都道府県労働局では、パワーハラスメント等について、相談のほか、法令に基づく紛争解決援助制度等を利用できる場合があります。必要に応じて弁護士、社会保険労務士等の外部専門家への相談も検討します。

※外部窓口の連絡先・受付時間は変更される場合があるため、利用時に千葉労働局又は厚生労働省の公式情報を確認してください。

8. 相談を受けたときの対応手順

段階	実施内容
① 受付	相談者の安全・健康状態を確認し、日時、場所、言動、関係者、証拠、希望する対応等を記録する。
② 緊急対応	暴力、脅迫、心身への重大な影響等がある場合は、接触回避、勤務場所変更、医療機関・警察等への相談を含め安全確保を優先する。

③ 事実確認	相談者、行為者、必要に応じ第三者から個別に聴取し、メール・チャット・録音・勤怠等の客観資料も確認する。
④ 判定・対応検討	3要素、行為の目的・態様・頻度、関係性、心身への影響等を総合的に検討する。
⑤ 措置	被害者への配慮、行為者への指導・配置上の措置・懲戒等を就業規則等に基づき適切に行う。
⑥ 結果説明	プライバシーや人事上の秘密に配慮しつつ、相談者に可能な範囲で対応結果を説明する。
⑦ 再発防止	研修、管理者指導、業務分担・コミュニケーション・職場環境の見直し等を実施する。

9. 事実確認時の留意事項

- 最初から「パワハラである／ない」と決めつけず、双方の言い分を確認する。
- 相談者と行為者の聴取は原則として別々に行う。
- 日時、場所、具体的な発言・行動、回数、前後の状況を可能な限り具体化する。
- 必要以上に多数の職員へ情報を共有しない。
- 相談者に対して「あなたにも原因がある」などと責めたり、相談を思いとどまらせたりしない。
- 行為者に対しても、事実確認前に犯人扱いせず、公平に説明の機会を確保する。
代表取締役等が申告対象の場合は、本人の指揮命令下にある者だけで調査を完結させず、必要に応じて外部専門家を関与させて独立性・公正性を確保する。
- 外国人職員等への聴取では、必要に応じ理解可能な言語・方法を用い、言語能力だけで供述の信用性を判断しない。

10. 被害を受けた職員への配慮

- 行為者との接触回避、座席・担当・勤務場所等の一時的調整
- 必要に応じ休暇取得、医療機関受診等への配慮
- 本人の希望を確認した上での業務上必要な支援
- 相談後の報復、孤立、二次被害が生じていないかのフォロー

11. 行為者への対応

事実関係が確認された場合は、行為の程度、継続性、悪質性、過去の経緯等を踏まえ、注意・指導、研修、配置上の措置、就業規則に基づく懲戒その他必要な措置を検討します。処分を行う場合は、就業規則等の根拠及び適正な手続に従います。

12. 管理監督者の責務

- 自らハラスメントを行わないこと。
- 部下への指示・指導は、業務上の目的と改善点を具体的に伝えること。
- 職場の兆候を把握し、放置しないこと。
- 相談を受けた場合に自己判断で揉み消さず、所定の相談窓口・担当者へ連携すること。
- 相談者・関係者の秘密を守ること。

13. 予防再防止

- 基本方針・禁止事項・相談窓口を全職員に周知する。
- 管理監督者を含む職員に定期的なハラスメント研修を実施する。
- 長時間労働、過大な業務負荷、役割不明確、コミュニケーション不足等の背景要因を点検する。
- 必要に応じてアンケート、面談等により職場環境を把握する。
- 発生事案を個人が特定されない形で分析し、再発防止策へ反映する。

14. 他のハラスメントとの一体的対応

相談内容がセクシュアルハラスメント、妊娠・出産・育児・介護に関するハラスメント、カスタマーハラスメント等と重なる場合があります。会社は、相談者に複数の窓口をたらい回しにさせず、可能な限り一元的に受け付け、適切な担当者へ連携します。

15. 相談受付時チェックリスト

確認	項目
☐	相談者の氏名・所属・連絡方法（匿名希望の有無）
☐	相手方の氏名・所属・関係
☐	発生日時・場所・頻度
☐	具体的な言動（できるだけ発言どおり）
☐	目撃者・同席者
☐	メール、チャット、録音、メモ等の資料
☐	心身・勤務への影響、現在の安全
☐	相談者が希望する対応
☐	緊急の接触回避等が必要か
☐	秘密保持・不利益取扱い禁止について説明したか

16. 参考・根拠

- ・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
- ・厚生労働省「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」
- ・厚生労働省「職場におけるハラスメントの防止のために」
- ・千葉労働局「ハラスメント防止対策」
- ・千葉労働局「総合労働相談コーナー」

本マニュアルは法令・指針の改正、会社の組織・就業規則等の変更に応じて見直します。