

## カスハラ予防・防止のための抜本的対策を

### カスハラが認定基準に盛り込まれる

6月20日、厚労省の精神障害の労災認定の基準に関する専門検討会は「精神障害の労災認定の基準に関する専門検討会報告書（案）」を発表しました。案はこの後いくつかの修正をへて正式な報告書となり今秋にも運用開始になります。

改正される「労災認定基準」で使用される「業務による心理的負荷評価表」に、「具体的出来事」27としていわゆるカスタマーハラスメント・「顧客や取引先、施設利用者等から著しい迷惑行為を受けた」が新たに加えられます。

「心理的負荷の総合評価の視点」は「・迷惑行為に至る経緯や状況等 ・迷惑行為の内容、程度、顧客等（相手方）との職務上の関係等 ・反復・継続など執拗性の状況 ・その後の業務への支障等 ・会社の対応の有無及び内容、改善の状況等（注）著しい迷惑行為とは、暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等をいう。」です。

これらに該当する行為について「心理的負荷の強度」を「弱」・「中」・「強」で判断し、「強」となると労災と認定されます。「強」の判断具体例は ・顧客等から、治療を要する程度の暴行等を受けた場合 ・顧客等から、暴行等を反復・継続するなどして執拗に受けた場合 ・顧客等から、人格や人間性を否定するような言動を反復・継続するなどして執拗に受けた場合 ・顧客等から、威圧的な言動などその態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える著しい迷惑行為を、反復・継続するなどして執拗に受けた場合 ・心理的負荷としては「中」程度の迷惑行為を受けた場合であって、会社に相談しても又は会社が迷惑行為を把握していても適切な対応がなく、改善されなかった」です。

今回、労災認定基準を改正するに至った経緯としては、カスハラをめぐる裁判で労災と認める判例が出始めていることがあるようです。「使用者の安全配慮義務違反」が認められた事例も出ています。使用者は逃げられなくなってきました。これまで取り上げられることが少なかったカスハラ問題が、やっと社会的問題とされてきました。

### EUでの「第三者からの暴力」への対応

2003年10月、ILOは「サービス業の職場における暴力とストレス（生産性とディーセントワークに対する脅威）についての実施基準作成の専門家会合」を開催し、11月、「サービス業における職場暴力及びこの現象を克服する対策についての実施基準案」を発表しました。「この実施基準の目的は、サービス業における職場暴力の問題に対処するための一般的な手引きを提供するものである」です。

07年4月、欧州の社会パートナーは「労働におけるハラスメント及び暴力に関する自

主的枠組み協定」を締結しました。欧州委員会の支援のもと08年と09年に2回の会議を開催し、事例研究および共同討論がおこなわれ、使用者および労働組合の第三者暴力に関する調査結果が発表されました。

そして10年9月30日に「労働に関連した第三者暴力及びハラスメントに対処するための他部門ガイドライン」が締結されました。「ガイドライン」の目的は、「第三者暴力及びその結果を予防、低減及び緩和するための使用者、労働者、労働者代表/労働組合による取組を支援することで、採ることができる現実的なステップを設定する」です。使用者および労働者双方が安全衛生の領域における義務を負います。

### 問題が起きていることはわかったが・・・

このような動きのなか、日本においても11年3月、厚労省と中央労働災害防止協会は「小売業におけるストレス対処への支援」を作成しました。「小売業の仕事に特徴的なものとして、接客、すなわちお客様と接し対応することが挙げられます・・・お客様からのクレームの矢面に立つこともしばしばありますので、非常に大きな対人ストレスにさらされます。特に、度を越えたクレーム（執拗に来店して些細な事で高圧的に詰め寄る、特定個人を集中して非難する等）については個人の裁量に任せるのではなく、標準的な対応方法を教育し、組織として対応することが必要です。」

小売業では大きなストレスが発生していることが認識されています。

12年3月15日に厚労省が発表した「職場のパワーハラスメントの予防・解決に向けた提言」（「提言」）は、はじめて**職場のパワーハラスメントの定義**を行いました。「職場のパワーハラスメントとは、同じ職場で働く者に対して、職務上の地位や人間関係などの職場内の優位性を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与える又は職場環境を悪化させる行為」です。いわば「あらゆるハラスメントの包括的規制」です。

提言を検討した「職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議」の第一回会議に出席した使用者側の委員は、店員に暴言を吐く客がいる、このような問題についても議論をしたいと提案しました。しかし「円卓会議 ワーキング・グループ」がまとめた報告書では同じ職場で働く者以外からのハラスメントは対象外で、円卓会議もそれを承認しました。

### 「働かせ方改革」のパワハラ防止法

17年3月28日に政府の働き方改革実現会議が決定した「働き方改革実行計画」に「職場のパワーハラスメント防止を強化するため、政府は労使関係者を交えた場で対策の検討を行う」と盛り込まれていました。それをふまえ厚労省は「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」を開催します。

検討会は、いじめの定義については「提言」を大きくいじらないで、混乱を生じさせないためにわかりやすくしたといいながら**定義を分解して活用しにくく**しました。報告書には「必ずしもパワーハラスメントとは言えない事案もある」、発生の要因については、行為

者および被害者となる労働者個人の問題によるものと、職場環境の問題によるものがあるとの意見が示され、「自己責任」が登場します。

「職場のパワーハラスメントの概念」は、「【職場のパワーハラスメントの要素】

- ① 優越的な関係に基づいて（優位性を背景に）行われること
- ② 業務の適正な範囲を超えて行われること
- ③ 身体的若しくは精神的な苦痛を与えること、又は就業環境を害すること

のいずれも満たすものとなります。まさしく「働かせ方改革」です。

顧客からの暴言等について、労働者側委員は規制が必要だと何度も主張しました。しかし終盤で公益の学者委員が「カスタマーハラスメントと呼べる第三者の暴力は、得意先、親会社、商店における顧客からなどさまざま、それぞれ特徴があり同様に扱うことができない、別個に検討会を設けて議論すべき」と発言すると議論は止まってしまいました。（この時「カスタマーハラスメント」の言葉が初めて使用されます。）

使用者の主張を取り入れた報告書は、被害を被る危険性がある労働者にとっては猶予できないとの訴えを退け、人権や健康・安全を軽視し、声をあげにくい状況を放置しました。

使用者にとっては、顧客だけではなく、関連・下請企業等の管理・支配・責任がおよぶ問題を狭めたままの状況で放置し、売り上げ等の向上をはかれることとなります。

この時から、カスハラ以外にもさまざまな名称がつけたハラスメントが語られるようになり、独自の対策が提起されるようになります。

その後開催された労働政策審議会においても基本的に審議会のベースを崩すことがない議論がおこなわれました。

これを受けて「パワハラ防止法案」の審議がおこなわれ、19年5月、いわゆる「パワハラ防止法」は成立します。職場のパワハラの定義は「事業主は、職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその雇用する労働者の就業環境が害される」の3要素を満たすものとなりました。禁止項目や罰則規定は盛り込まれていません。20年6月から施行されました。

## ILO条約を回避したパワハラ防止法

パワハラ防止法が成立して2週間後の19年6月10日からILO第108回総会が開催されました。主要議題は「仕事の世界における暴力とハラスメント」に関する条約案で、前年の継続です。条約は6月21日に採択されました。日本政府は最終的に賛成します。

条約です。

### 「I. 定義

第1条 (a) 仕事の世界における『暴力とハラスメント』とは、一回性のものであれ繰り返されるものであれ、身体的、精神的、性的または経済的危害を目的とするか引き起こす、またはそれを引き起こす可能性のある、許容しがたい広範な行為と慣行、またはその脅威をいい、ジェンダーに基づく暴力とハラスメントを含む。」

## 「Ⅱ. 範囲

第4条 この条約の適用上、仕事の世界における暴力とハラスメントの被害者および加害者は、以下であり得る。・・・

- (b) 国内法および慣行に即したクライアント、顧客、サービス事業者、利用者、患者、一般の人々を含む第三者」

## 「Ⅲ. 基本原則

2. 各加盟国は、国内法および国内の状況に即して、かつ労使の代表的組織との協議のうへで、仕事の世界における暴力とハラスメントを根絶するための以下を含む包摂的かつ統合されたジェンダーを意識したアプローチを採用する。

- (a) 暴力とハラスメントを法的に禁止する。

- (f) 制裁を設ける。」

しかし5月に成立した「パワハラ防止法」は、想定されていたILO条約内容の定義、範囲、基本原則などを満たしていません。

日本政府は、あえてILO条約採択前にパワハラ防止法を成立させ、批准に必要な法律的要件については当分放置するという姿勢でした。その状況は現在も続いています。

## パワハラ防止法の改正を

20年6月から、厚労省はパワハラ防止法の施行開始を踏まえて「精神障害の労災認定基準」を改正し、「心理的負荷評価表」の「出来事の類型」に「パワーハラスメント」を追加しました。そして今回、パワハラ防止法の対象外となっていたカスハラを「出来事の類型」に追加します。

しかし「労災認定基準」は起きてしまった事態についての判断基準で「予防・防止」を目的とするものではありません。起きてしまったことを「基準」・幅をもって判断するので、労災と認定されなかった事案がパワハラに「該当しない」ということではありません。

「該当しない」基準が、日常的に使用者の「ここまでは許される」という判断になっていて、被害者の人権・人格を無視した対応をはびこらせる状況を作り出しています。

「該当しない」と同じようなものとして厚労省は「指針」等を作成しています。カスハラについては22年2月、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を公開しました。しかしこれらは根本的予防・防止にはなりません。

許されるパワハラなどありません。

日本政府はILO条約の批准が迫られています。「労災認定基準」改正だけではパワハラ等は防止できません。お互いの人権、人格権を認め合い、被害者を救済することを目的に「あらゆるハラスメントの包括的規制」を盛り込んだパワハラ防止法を早急に改正し、実効性のあるパワハラ予防・防止のための政策を進めていくことが必要です。

## いじめ メンタルヘルス労働者支援センター