

# ハラスメント防止に向けた JP労組の取り組み

JP労組中央本部 労働政策局長  
清水 雅弘

## 1 はじめに

日本郵政グループは、旧郵政省から日本郵政公社を経て、2007年に民営・分社化され、新たに「日本郵政グループ」としてスタートしました。ほぼ時を同じくして、日本郵政グループ労働組合（JP労組）が結成されました。これまでの官僚的な組織文化を克服し、民間企業としてふさわしい企業文化を築くために、労使ともに改革に取り組んできました。

ハラスメント被害への対応はJP労組の結成以前から行われていましたが、特に「パワハラ」というワードがクローズアップされる中、意識の高まりと時代背景も影響し、相談件数が増加しました。JP労組では、全国大会などの機関会議におけるハラスメントの報告や、被害を受けた組合員からの相談、メンタル不調による病休取得の増加などに対処してきました。

## 2 実態調査

### (1) ハラスメントの実態調査(表1)

毎年JP労組が実施している「JP労組生活実態等調査」では、組合員の生活実態や職場での状況を把握し、春闘での要求などに活用することを目的としています。この調査では、会社内でのハラスメント事象の実態や組合員がハラスメント被害にあっていない状況なども調査対象としています。

2022年の調査は、2つの主要項目について行われました。1つ目の項目は「セクハラやパワハラと思われる行為を受けたことの有無」です。この1年間でセクハラやパワハラなどのハラスメントと思われる行為を「受けたことがある」と答えた割合は、セクハラ

が2.9%、パワハラが14.6%、その他のハラスメントで7.4%でした。

このうち、性別ごとにみると、セクハラを受けたことがある女性の割合は6.5%と男性の1.9%の約3倍、一方パワハラについては男性が15%と女性の12.1%より高い割合となっています。

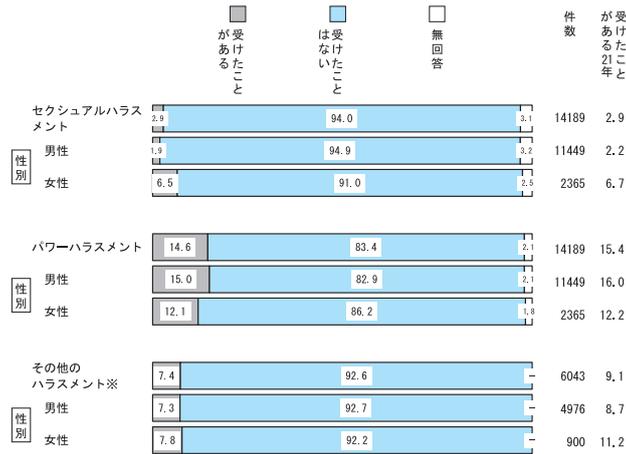
2021年の同調査と比べると、「受けたことがある」と回答した割合は、セクハラとパワハラの両方で性別にかかわらずほぼ同じ水準になっています。JP労組はこれまで一貫してこの問題に取り組んできましたが、問題の解決と防止に向けた取り組みがなかなか進展していない状況です。

### (2) ハラスメントへの対処方法(表2)

2つ目の項目は「セクハラやパワハラと思われる行為を受けた際の対処方法」で、調査結果によると、「何も対処しなかった」が19.5%、「無視した」が36.8%となっており、具体的な問題解決のための行動を取らないか、あるいは取ることが難しいケースが多いことが示されました。

一方で、具体的な対処方法として最も多かったのは「上司や同僚に相談した」(29.7%)であり、次いで「家族や会社外の友人に相談した」(18.1%)、そして「直接抗議した」(15.3%)、さらに「労働組合に相談した」(10.4%)などが挙げられました。性別ごとに見ると、男性の回答者は、対処せずあるいは無視するケースが多い一方、女性の回答者は、まず身近な第三者、例えば上司や同僚、家族や会社外の友人に相談するケースが多いことが分かります。

(表1) 「2022年調査」セクハラやパワハラと思われる行為を受けたことの有無 (n=14,189)



※ [その他のハラスメント] は、回答者の任意記入によるもの（無回答を除く）。

(表2) セクハラやパワハラと思われる行為を受けた際の対処方法 (2つ以内選択) (n=2,342)

	無視した	直接抗議した	会社利用した相談窓口を	労働組合に相談した	行政窓口を利用した相談	上司や同僚に相談した	家族や相談した外の友人に相談した	その他	何も対処しなかつた	無回答	件数	
正社員2022年計	36.8	15.3	3.5	10.4	1.2	29.7	18.1	3.4	19.5	1.9	2342	
正社員2021年計	37.5	14.9	3.2	10.6	0.9	30.0	17.4	3.5	19.3	1.5	2612	
正社員2020年計	37.1	14.5	2.2	11.0	0.9	30.6	18.6	2.9	21.0	1.0	3156	
男性計	38.5	15.6	3.3	10.9	1.3	26.7	15.7	3.4	20.7	2.2	1897	
女性年齢別	24歳以下	31.4	5.7	...	5.7	...	40.0	14.3	8.6	17.1	...	35
	25~29歳	47.4	16.5	3.1	8.2	...	32.0	18.6	3.1	10.3	4.1	97
	30~34歳	39.0	15.3	3.4	11.4	2.5	32.2	18.2	1.7	17.8	1.3	236
	35~39歳	38.0	15.9	3.9	10.7	1.3	27.6	16.6	4.2	20.5	2.3	308
	40~44歳	38.7	16.2	1.4	10.6	1.4	25.3	16.2	3.6	23.7	0.8	359
	45~49歳	38.5	13.4	4.2	10.2	0.2	24.6	15.4	3.2	21.3	3.7	403
	50~54歳	36.9	18.3	4.7	13.3	1.4	27.2	14.7	2.9	20.8	2.2	279
	55歳以上	38.2	16.8	2.9	11.6	2.3	20.2	11.0	4.6	22.5	2.3	173
女性計	27.5	13.2	4.9	8.9	0.8	45.6	30.5	3.2	13.2	0.5	371	
女性年齢別	24歳以下	20.0	8.6	2.9	5.7	...	51.4	42.9	...	14.3	2.9	35
	25~29歳	35.6	13.3	8.9	6.7	2.2	48.7	40.0	...	8.9	...	45
	30~34歳	30.3	...	...	15.2	...	42.1	39.4	3.0	15.2	...	33
	35~39歳	28.3	15.2	13.0	4.3	...	54.3	19.6	...	10.9	...	46
	40~44歳	19.1	12.8	...	14.9	...	57.4	27.7	...	17.0	2.1	47
	45~49歳	25.3	13.9	5.1	8.9	1.3	43.0	30.4	3.8	16.5	...	79
	50~54歳	32.7	19.2	3.8	11.5	1.9	40.4	21.2	9.6	7.7	...	52
	55歳以上	24.1	17.2	3.4	3.4	...	31.0	31.0	6.9	17.2	...	29

※下線数字は「正社員2022年計」より5ポイント以上少ないことを示す  
 ※薄い網かけ数字は「正社員2022年計」より5ポイント以上多いことを示す  
 ※濃い網かけ数字は「正社員2022年計」より15ポイント以上多いことを示す  
 ※丸数字は比率の順位(第3位まで表示)

### 3 課題と対策

調査結果は、先述の通りJP労組がハラスメント防止と改善の取り組みを進めているにもかかわらず、会社全体の意識改革がまだ進んでいないことを示しています。ハラスメント被害の報告が減らないとい

う問題は、社員のメンタルヘルスへの影響だけでなく、会社全体の生産性や競争力への影響も考慮すると、非常に深刻な問題です。

JP労組は特に、管理者レベルで「ハラスメントは許さない」、また「一人一人の社員を大切にする」という意識を持つことが、職場全体の意識改革につなが

ると強調しています。管理者がこの意識を持つことで、その下で働く社員もハラスメントについての認識を深め、防止に向けた行動をとることが期待されます。

2019年に発覚した、いわゆる「かんぼ不適正営業問題」は、ハラスメントに対する意識の欠如が問題の一因であることを示しています。過度な目標設定や厳しい叱責が社員のストレスを増大させ、不適切な行動やメンタルヘルスの問題を引き起こしました。

また、表2において「会社の相談窓口を利用した」との回答割合が低い点に関し、相談内容が漏れる恐れや報告者が追及される懸念から、社員が会社の相談窓口を利用しづらい状況にあるのではないかと考えています。これらを解決するためには、相談窓口の秘密保持を徹底し、報告者を保護するための体制が整備されるべきです。

このような状況を踏まえ、JP労組は春闘の場で、ハラスメント防止と人権意識向上に向けた具体的な対策を講じるべきと要求書を提出し対応してきました。管理者がハラスメントについて深く理解し、具体的な行動をとることで、社員全体のハラスメント防止意識の向上につなげていくよう確認しています。

これらの取り組みは、組合員の安心・安全な労働環境を実現する上での重要な課題であり、JP労組は会社全体の健全な経営にも直結する課題と認識し、ハラスメントの根絶と予防が、社員全体の健康と生産性の向上、そして会社の持続的な成長につながるという視点から、これらの問題への取り組みを継続しています。

## 4 カスタマーハラスメントに関して

近年、悪質クレーム(迷惑行為)、いわゆる「カスタマーハラスメント」が社会問題となっています。JP労組は、たとえ業務上のことであっても、顧客や取引先からの人権侵害は許されず、社員が安心して働き続けることができる環境の整備は不可欠であるとの認識で会社と協議を行ってきました。

具体的には、カスタマーハラスメントの対処として現場で発生する迷惑行為や不当な要求等の断りや応対等、顧客と接する社員を徹底して守るため、管理者・社員向けのマニュアル作成と、動画等を活用した研修の実施に取り組んできました。また、現場と本社をつなぐ報告システムを活用し、タイムリーな事例報告にも取り組み、事案の共有によって対応者(郵便局等)の孤立防止や、内容によっては警察との連携等を含めたサポート体制を強化しています。

しかし、ハードクレームと一般的なクレームとの

切り分けについて社員の理解が浸透しているとは言えず、カスタマーハラスメントと判断するための明確な基準が難しい点が課題であると考えています。会社は、これまで発生した事例等を参考にマニュアルに記載し判断ポイントを共有しているものの、社員の理解に向けた取り組みの強化が必要です。

## 5 今後の課題と対応

「かんぼ不適正営業問題」の影響は深く、社員の会社への不信感を増加させ、ハラスメントに対する恐怖と不信が深まる原因となりました。会社はハラスメントの撲滅に取り組んでいるものの、社員からの信頼回復は道半ばと考えています。

また、ハラスメント相談窓口の充実に向けて取り組んでいますが、ハラスメント相談員の機能発揮、透明性の確保や申告者保護のあり方等、まだまだ課題があると認識しており、それぞれの機能を高めていくため、会社に対し早期の取り組みを働きかける必要があります。

労働力人口の減少という社会的な背景もあり、社員が安心して働ける環境をつくるためには、労使両方が認識を合わせて具体的な対策を講じ続ける必要があります。ハラスメントに対する知識を全社員が深め、ハラスメントを「起こさない」、「見過ごさない」、「放置しない」という会社文化を築き上げることが求められます。JP労組は、この観点から企業の持続可能な成長を目指し、会社への警鐘を鳴らし続けます。

### 【労使交渉等によって実現した主な取り組み】

研修等の充実	eラーニング導入、部外専門講師による研修、カスハラ対策(動画)、桐喝的指導の禁止等を含めたマネジメント向上
社員啓発	冊子「一人ひとりの社員が生き生きと働ける職場とするために」、「メンタルヘルスガイドブック」、「カスハラ対応マニュアル」の全社員配付
相談員の設置	本社・支社にハラスメント対応の専任社員を配置(日本郵便)
秘匿性の担保	「ワンストップ相談・通報プラットフォーム」、「外部専門チームによる相談・通報の受付導入」等により、社員が安心して相談できる体制整備
労使協議の場	本社・本部間におけるハラスメント撲滅に向けた意思疎通の場を設置。また、支社・エリア本部と地方本部段階においても意思疎通の場を設ける方向で、労使間で調整中

## 6 まとめ

ハラスメントが発生する主な原因は「価値観の相違」と「コミュニケーション不足」であり、相手を思いやる心がけにより防止可能です。自身の価値観に囚われず、時代や状況により変化する他人の感じ方に配慮すること、また、相手とのコミュニケーションを図

ることが大切です。

JP労組は、相手を思いやる気持ちと想像力を重視し、そのような企業風土を築くために会社へ提言を行い、ハラスメント根絶に向けた取り組みを継続していきます。また、働く仲間がハラスメントの被害者

や加害者にならないよう、他者を思いやることができ組織風土の醸成に努めます。これらの取り組みにより、JP労組は社員全体の健康と生産性の向上、そして会社の持続的な成長を実現していきます。

## 【参考】具体的なハラスメント事例

組合員からの相談(訴え)があった事例は以下の通りです。

### <セクシュアルハラスメント>

#### 対価型セクハラ

管理者が期間雇用の当該女性社員に対し、勤務時間を問わずにメールでしつこく飲食や旅行に誘った。女性社員がその誘いを断ると、次期雇用契約の更新に影響すると脅し、その後も誘いに乗らなかった当該女性社員の雇用契約を更新しなかった。

#### 環境型セクハラ

男性社員が当該女性社員に対し、職場内外を問わず性的な経験や性生活について質問した。当該女性社員が回答を拒否しても、男性社員は当該女性社員の性生活について他の社員に憶測で言いふらし、職場環境が当該女性社員にとって不快なものとなった。また、男性社員は当該女性社員の腰や胸を触る行為もしており、当該女性社員が止めるよう訴えたにもかかわらず何度か同様の行為が続き、当該女性社員の就業意欲が低下した。

### <パワーハラスメント>

#### 身体的な攻撃(暴行)・精神的な攻撃(執拗な非難)

上司が部下である当該社員に対し、書類の記載ミスを叱責し、頭を叩いて怒鳴りつけた。その後も皆の前で当該社員を立たせたまま、1時間以上にわたって厳しく叱責し続けた。

#### 人間関係からの切り離し(仲間はずし・無視)

上司は折り合いの悪い当該社員が不在の日に、他の社員には必要な資料を配布したが、当該社員には故意に配布しなかった。さらに、当該社員をわざと懇親会に呼ばず、話しかけても無視し、連絡を他の人を介して行った。

#### 過大な要求(遂行不可能なことの強制)・過小な要求(程度の低い仕事を命じること)

当該社員は上司から処理し切れない量の業務を終業間際に命じられ、当然処理し切れなかったため、翌日謝罪したところ、それ以降上司から仕事を全く与えられなくなり、本来当該社員の担当だった業務まで他の社員にさせるようになった。

### <カスタマーハラスメント>(概要のみ)

- 事例1 郵便物の不着について郵便局の対応に納得せず支社申告へと発展
- 事例2 損害賠償対象外(普通郵便)の内容品損傷に対するハードクレーム対応
- 事例3 社員の説明に不備があったとして金銭の要求に応じ、再び不当要求