

ハラスメント対策調査検討特別委員会調査報告書

【調査概要】

近年、社会構造の変化や価値観の多様化に伴い、職場や地域社会におけるハラスメントが深刻な社会問題となっている。ハラスメントは、個人の尊厳を不当に傷つけるだけでなく、心身の健康悪化や職場環境の停滞を招き、組織の活力や信頼を損なう重大な人権侵害である。ハラスメントの防止は、全ての市民がその能力を最大限に発揮できる環境を整備し、企業等組織の持続的な成長と健全な発展を同時に実現するために不可欠な要素であり、現代社会における喫緊の課題の一つとされている。

国においては、令和元年6月に、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（通称：労働施策総合推進法）を改正し、職場におけるパワーハラスメントの防止措置を事業主に義務づけるとともに、令和2年6月に、指針を策定してハラスメントの定義や事業主が講ずべき措置を明確にするなど、法的な枠組みが強化された。また、令和7年6月には、労働施策総合推進法等をさらに改正し、カスタマーハラスメント防止のための雇用管理上の措置を事業主に義務づけるなど、パワーハラスメントやセクシュアルハラスメントをはじめとした多様なハラスメントに対応するための施策の展開に取り組んでいる。

県においても、令和7年7月に、社会全体でカスタマーハラスメントのない社会を実現することを目的として愛知県カスタマーハラスメント防止条例を制定し、何人もカスタマーハラスメントを行ってはならないことを規定するとともに、県、事業者、就業者及び顧客等のそれぞれの責務を明らかにし、県独自の指針を策定するなど、国と同様に全県的なハラスメント防止対策の機運醸成と支援体制の構築を推進している。

このような状況の中、本市においても、地域経済を支える中小企業等に対するパワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、マタニティハラスメント及びカスタマーハラスメントをはじめとしたあらゆるハラスメントの防止に向けた啓発活動や相談体制を支援していく必要があり、実効性のあるハラスメント防止策の普及、定着が求められている。同時に、広く市民に対してハラスメントの本質について主体的に考える機会を創出し、意識を醸成することは、誰もが尊重され、安心して生活し続けられる社会の構築に寄与し、本市の持続可能な発展にも不可欠な取組である。

これらを踏まえ、本委員会は令和7年11月にハラスメント対策に関する事項を付議事件として設置されて以来、次のとおり調査・研究を重ねてきた。

- ・令和8年1月 委員会の今後の取組について協議した。
- ・令和8年2月 愛知県カスタマーハラスメント防止条例の内容を含めた県のハラスメントに対する取組について、愛知県を調査した。
- ・令和8年4月 委員会の今後の取組について協議した。

- ・令和8年5月 ハラスメント対策の取組について、奈良県橿原市を調査した。
岡山市カスタマーハラスメント防止条例について、岡山県岡山市を調査した。
これまでの委員会の総括について協議した。
- ・令和8年7月 本市のハラスメントに対する取組について調査した。

【まとめ】

1 これらの調査・研究を踏まえ、各委員から出された意見は次のとおりである。

(1) ハラスメント対策について

ア 本市の体制

- ・民間企業はハラスメントに非常に厳格であり、市としても対策を進めるべきである。
- ・ハラスメント対策を講じるには、まずは当事者の声を聞く必要があるため、本市においてもアンケート調査を実施していくべきである。
- ・人の尊厳を守るため、消費者、労働者、事業者の3者のバランスを大切にしながら思いやりのあるルールづくりをさらに検討していく必要がある。
- ・ハラスメントについての研修会を定期的に行うこと、ハラスメントをされた側とした側の立場の違いから来る考えの違いを両者が理解できるような取組を求める。議会としても、ハラスメント意識を認識し続けるために研修等を定期的実施していくべきである。
- ・管理職が業務指導に対する萎縮を生じさせる可能性に留意して制度設計をされたい。
- ・幅広いハラスメント対策を推進しようとする、全体を統括する担当課が存在しないケースが多く、組織横断的な対応が求められる。ハラスメント問題は1部局だけで完結するものではなく、行政全体で共有すべき課題である。
- ・ハラスメントの背景には、他者への配慮や倫理観といった道徳的な課題も含まれていることから、幼少期からの啓発や教育が必要であると考え。福祉部門や経済部門だけでなく、教育委員会とも連携しながら、継続的な啓発を進めていくことが重要である。
- ・新たに外部機関の相談窓口を設ける場合、職員が通報しやすくなるメリットはあるが、その後の対応にはより慎重さが求められるため、今ある公的な相談窓口をアピールすることも必要な対策の一つである。
- ・ハラスメント防止のための支援事業や周知・啓発事業には予算確保が必要である。

イ 市民への周知・啓発

- ・職員、市民、事業者といった当事者の声をしっかりと聴く機会を設けるべきである。
- ・ハラスメントの分野は非常に広範であるため、個別技術的な議論に終始せず、「ハラスメントはいけない」という本来の趣旨をシンプルに広く啓発していくべきである。
- ・ハラスメントの本質は「相手の気持ちや尊厳を考えない、自己中心的な言動」であると考ええる。全てをハラスメントというとな何もできなくなるので、研修や周知の際は、その本質に留意して進められたい。
- ・働く人たちが生き生きと働ける社会の構築や、なぜハラスメントが起きるのか、その社会的な背景に言及することも必要である。
- ・市民が、職員に物を言っではいけないという萎縮した関係にならないような啓発が行われることが望ましい。
- ・ハラスメントは加害者が無自覚であるケースが多いため、まずは市民に対して「気づき」を促す啓発風潮をつくることが根絶への第一歩となる。同時に、被害者側が萎縮せず、適切に声を上げられるような環境整備や市内への周知を重点的に進めるべきである。
- ・加害者本人に悪意がなくとも、知らず知らずのうちに相手を傷つけてしまうケースが存在することから、単なる禁止や規制だけではなく、社会全体の理解促進と意識醸成が必要である。
- ・子供たちに対してのハラスメント教育も大切な要素である。
- ・ハラスメントとは何かを知り、やらないようにという意識づけも必要だが、そもそもの倫理観、道德観を子供だけでなく大人も学ぶことに、これまで以上に力を入れるべきである。

(2) ハラスメント撲滅宣言について

- ・本市全体の指針となる包括的な宣言及び提言の策定に当たっては、本委員会では「人格の尊重」を共通キーワードとすべきである。
- ・単に「ハラスメントは駄目」という禁止のイメージで終わらず、「個人の人権を大切にす本市だからこそ、ハラスメントを撲滅する」という、人権意識を主軸に据えた前向きな宣言文へと洗練させていくべきである。
- ・細かいハラスメントの分類にとらわれず、人と人との付き合いの中で互いの人権を認め合い、共生していく社会づくりを主眼にすべきである。
- ・宣言が一人歩きし、業務上の正当な指示や利益追求のための引締めまでもがハラスメントと誤解されると、企業活動や行政実務が機能しなくなる懸念がある。受け手が誤解して正当な指導を萎縮させないよう、ハラスメントの正しい定義やニュアンスを何らかの形で明記し、発信すべきである。

- ・宣言を通じて、議会をはじめ人々の心にハラスメントはよくないという道徳的な種を植える契機にしたい。
- ・撲滅宣言の発信については、市民や事業者が「気づき」を得る契機になる点に大きな意義がある。
- ・カスタマーハラスメント対策が10月から義務化されるタイミングを捉え、まずは短期的に気づきを促すための「宣言文」を早期に発出すべきである。
- ・市役所内（職員間、来庁者と職員、議員と職員）における各種ハラスメント問題に対しても率先して解決に努めるべきであり、本市が他自治体の見本となるような、一歩進んだ方向性を打ち出したい。
- ・議会基本条例や議会BCPと同様に、時代に合わせて随時ブラッシュアップしていくことが必要である。

2 上記1の各委員から出された意見を踏まえ、委員共通の意見を本委員会の提言として次のとおり取りまとめた。

- (1) ハラスメント撲滅を議会と共に宣言すること。
- (2) ハラスメント撲滅の周知・啓発等の事業をこれまで以上に実施すること。
- (3) ハラスメントへの気づきを促す視点を持ち、幼少期から人格の尊重や共生に関する教育の実施に努めること。
- (4) 国等が設置するハラスメントに関する相談窓口との連携及び適切な対応をこれまで以上に行うこと。
- (5) 市民、事業者、職員等の当事者の声をしっかりと聴き、内容に応じて組織横断的な対応により課題を共有し、施策へ反映するよう努めること。
- (6) (1)から(5)までの施策実施に必要な予算上の措置を講ずること。

以上をもって、本委員会の1年間の調査報告とする。

なお、市においては、上記2で取りまとめた委員会の提言について、積極的に取り組まれることを強く要望する。