

業務指導上の言動に係るパワーハラスメント該当性

星野 豊

・福井地判平成26年11月28日平成24年（ワ）402号

現代において、ハラスメントの防止に務めることは、およそ業種の如何を問わず、全ての組織が共通して推進しているものである。しかしながら、現代におけるハラスメントの定義がやや曖昧であることも与り、どの局面におけるどのような言動がハラスメントに該当するかについては、関係者がその場において判断することがやや難しい側面があることも否定できない。また、結果としてハラスメントとされた言動においても、それが業務上必要であったとされる場合には、ハラスメントとしての違法性が阻却されることとなる筈であり、微妙な状況における判断が、さらに難しくなっているのが実情と思われる。

本稿では、企業において、新人の部下が職務上度重なる不手際や失敗をしたことに対し、上司が部下の不注意ないしその後の態度について、指導教育を目的として投げかけた発言が、パワーハラスメントに該当するとされた事案を取り上げ、組織における教育指導上の言動に関するハラスメント該当性の判断基準について考えてみる。

【事実関係】

被告Y会社は、消火器販売、消防設備の設計施工保守点検等を業として行う、従業員約40名を擁する株式会社である。

訴外Aは、高校在学中の平成22年2月頃からY会社でアルバイト勤務を始め、高校卒業後の同年4月に、Y会社の正社員となった。なお、Aには特異な性格傾向や既往症、生活史、アルコール依存症等のいずれについても、特に問題はなかった。

AのY会社における業務は、各企業が消防法に従って設置した防火施設について、Y会社がメンテナンスを引き受けているものに対し、事業所の消防設備や消火器等の保守点検を行うものであった。

被告Z1は、Aの直接の上司に当たる者であり、Aと組んで上記保守点検業務を行うと共に、新人であるAの教育指導を事実上担当していた。また、被告Z2は、Y会社の部長であって、Z1のさらに上司に当たる者であり、部内の人事配置や業務の統括等を担当していた。

Z1は、Aの仕事の覚えや悪いことから、自分が注意したことは必ず手帳に書いてノートに書き写すように指導していたが、Aが仕事上の失敗が多く、Z1が運転する車中で居眠りをするなどのことが重なったため、いらだちを覚えるようになり、7月頃には「一人で勝手に行動しない。分かりもしないのに返事をしない。」と指導するようになった。Aは、Z1の指導に従って、Z1から受けた指導内容、言われた言葉やこれらを巡って自問自答する内容をノートに詳細に記述するようになった。

Aが記録していたノート（甲8号証及び甲9号証）の記載内容のうち、裁判所が認定しているものは、次のとおりである。

① 7月9日

一人で勝手に行動しない、分かりもしないのに返事をしない。分からないときは必ず聞く。聞いたら手帳に書いて忘れない。

② 7月10日

・ヘタに手伝って作業をしている人のジャマをしない

- ・ 人の話を聞いて理解してから行動する
- ・ 自分の意識を高める
- ・ 注意をされたこと、気を付けることは、すぐに手帳に書く、家に帰ったら、手帳に書いたことをノートに書き移す（ノートはなくさないような場所に保管する）
- ・ 1人で勝手に行動しない
- ・ 分かりもしないのに返事をしない
- ・ 分からないことがあるときは必ずリーダーや責任者に聞く、聞いたことは手帳に書いて忘れない

③ 7月12日

絶対にねるな、絶対にねるな、絶対にねるな、絶対にねるな、自分は変わる、自分は変わる、自分は変わる、自分
はもっと良くなる。

1分1秒がおいしい、皆ヒマじゃない、自分は何で変わらない、皆やることがある。

④ 7月26日

何かすることが分かっているなら手伝え！

⑤ 8月11日

今後どうするか、答えを出せ、怒られたいのか、そうじゃないのか、学ぶ気持ちはあるのか、いつまで新人気分？
サギと同じ、3万円を泥棒したのと同じ、毎日同じことを言う身にもなれ、ワガママ、申し訳ない気持ちがあれば変
わっているはず、指示を確実に実行する、受信機は必ず止める。6:00までに終わらず、帰る、少しは考えて行動しろ。

⑥ 9月1日

待っていた時間がムダになった、聞き違いが多すぎる・・・動きにムダ、ムラ=遅い、耳が遠いんじゃないか？仕
事終了後、ムダに休まない、涼まない、なんでkさんの前では書かなくてbさんの前では書く？今まで書いたことを
実行してきた？

⑦ 9月7日

うそをつくようなやつに点検をまかせられるわけがない、「手伝う」と言う前に「すみません」と謝るのが先じゃな
いか、お客様のことを一番に考える、自分の考えが甘すぎる、今の自分にできることなんか何もない、点検もして
ないのに自分をよく見せようとしている、ムダな汗、答えを出すのに時間かかりすぎ。

人の資格を使わせてもらっているのに適当

↑のようなヤツに仕事はさせられない

相手するだけ時間のムダ、何でウソをつく、〇〇するつもりはなかった=ウソつき、ウソをつく、お金を払って
いただいているのはお客様。

⑧ 9月11日

B病院

失敗点：人の話をきかずに行動・・・動くのがノロイ、時間をかけても点検は中途半端、問題を直す意気込みがな
い・・・指示が全く聞けない・・・そんなことを直さないで信用できるか、・・・注意しても直さない、ムダなミス
をして作業をストップさせる、何で自分が怒られているのかすら分かっていない、反省しているフリをしているだけ、
ウソを平気につく、そんなやつ会社に要るか？ウソをついたのに悪気もない。

改善：まず人の話をきく。何も考えずに発言しない←それがウソにつながる、・・・やる気出せ←根本的な、ダラ
ダラしすぎ、全然点検に集中してない、根本的に心を入れ替えれば？会社辞めた方が皆のためになるんじゃないか、
辞めてもどうせ再就職はできないだろ、自分を変えるつもりがないのならば家でケーキ作れば？店でも出せば？どう
せ働きたくないだろう？・・・いつまでも甘甘、学生気分はさっさと捨てろ、今までずっとそんな気持でやってきた、
自分がアホらしい、死んでしまえばいい、一度くらい折れてみればいい、辞めればいい、死んでしまえばいい、もう
直らないなら、この世から消えてしまえ、まずは直してみれば？その腐った考え方を、色んな意味で直す、生き返ら
せる、少しはZ1さんの負担も考えてみるよ、大変だぞ・・・それに比べて、自分は、土日休んで、点検自体もろく
に出来ないくせに、お金はほしいと言う、・・・人の指示もろくに聞けない、動けない、注意されてもメモに残さない、
メモをノートに毎日書き写さない、書かないから忘れる、また同じことで怒られる←これのくり返し、毎日毎日、申
し訳ないと思っているなら変わるだろ、変わって見返そうと思わない、結局自分に甘い、もっと動けるんじゃないか、

限界って決めつけてるだけ？・・・自分は何もせずに、ただ〇〇ごっこをしているだけ、何もしないで、見ているだけ、そんなやつに点検はできんだろ、まかせられないだろ？ウソなんかつくやつに、辞めてしまえば？辞めたくないとか言ってるだけ、先輩はやってるのに自分は見ているだけ？そんなやつ辞めろ、死ね、自分を変えろ。

辞めるやら、死ねやら、言ってたところで、何も変わらないし、よい方法にもいかない、やり直し。

失敗点

- ・人の話を聞かずに行動
- ・動きが遅い
- ・時間をかけても点検は中途半端
- ・問題を直す意気込みがない
- ・指示を全く聞けない
- ・注意しても直さない
- ・ムダなミスをして作業をストップさせる
- ・何で自分が怒られているのかすら分かっていない
- ・反省しているフリをしているだけ
- ・ウソを平気につく

改善

- ・まず人の話を聞くこと
 - ・何も考えずに発言をしないこと←これがウソにつながる
 - ・清掃はスミズミまで、KSと同じ
 - ・済証はきれいにはがすこと
 - ・やる気を出すこと←作業をテキパキと、素早く行動する
- 一度失った信用は当分戻ることはない、仕事であれば尚更、辞表の書き方を練習するべきか？

⑨ 9月21日

一度失った信用は簡単には戻らない。

⑩ 10月6日

リーダーは作業しながら報告書も書いている、やっぱり字がきたない、作業が遅い、Z1さんより「今日使ったムダな時間を返してくれ」、点検以前の問題が多すぎる。

⑪ 日付不明

自分は何をやっても文句（注意）を言われる←自分が悪い、直そうとしないから、真剣にやろうとしないから、←じゃあどうするの？

→変わらずに続ける×（←10/6現在の現状変わっていない）

→変わればいい

→辞めてしまえばいい

正直な話、二択でしかないと思う、両親に話してみる？

⑫ 11月10日

なぜうそをつくのかわ、なぜサボるのかわ

⑬ 日付不明

なぜウソをつくのかわ→自分を良く見せたいから→なぜ？→自分さえ良ければいいと考えているから→なぜ？→他人のことを考えられないから→なぜ？→

⑭ 日付不明

なぜサボるのかわ→働きたくないから→働くのがめんどくさいから→仕事はつまらないと思っているから→

⑮ 11月22日

自分みたいなやつは一度赤恥、恥をかかないと変わらない、そうしないとどうせ分らない。

⑯ 11月24日

話すことは労働感について、自分は工作中サボったり、ウソについて先輩に怒られているが、自分は別にいいじゃ

ないかと思っている、それは間違っているのだろうか、先輩は恥をかかないと直らないと言っている、毎日おんなじことを言われて何に対して怒っているのか、分かっているのに直らないのはなぜ？相手も同じなら自分が怒ってやらないといけないのではないか。

Aは、上記ノートに記載していた間である7月半ばころ、仕事時間中に母である訴外Cに電話をし、「仕事をやめてもいいか」と尋ねた。そして、『「仕事はかどらないから車の中にいる』と言われて今車の中にいるんや」と言い、その後30分から40分ほど、泣きながら話をし、点検をして自分ではちゃんとやっているつもりなのに、後で見るとミスをしていて、ペアで作業をしている人に迷惑がかかり、やり直しなどで時間をとらせることになり、「俺の時間を返せ」と言われたことを告げた。

さらに、Aは、秋ころからは自宅において笑顔がなくなり、いつも疲れたような難しい顔をするようになった。また、帰宅をしてすぐにソファに横になり、食事もとらず、風呂にも入らないでいることが多くなった。

Aは、12月6日、Z1と共に現場に行くことになっていたが、連絡なくY会社に現れず、会社からの電話連絡を受けて折り返し電話してZ1と会話した後、自宅で首を吊って自殺した。

なお、Aは、自殺の約1週間前に遺書を作成しており、Y会社関係者に対しては、次のような記載があった。

「Y会社の皆様へ。半年ちょっとという短い期間でしたが、皆様と一緒に仕事ができて楽しかったです。

社長へ、勝手に行ってしまって申し訳ありません。半年間だけでも、社長の元で勉強させていただいたことを、誇りに思います。半年間ありがとうございました。

Z2部長へ、半年間、ご指導いただき、ありがとうございました。役たたずで申し訳ありませんでした。

Z1さんへ、多分社員の中で一番迷惑をかけてしまいました。直せと言われ続けていたのに、何も変われなくてごめんなさい、とりあえず私はあなたが嫌いです。大嫌いです。でも、言われ続けていたことに嘘はなかったです。全て私と、私に関わる人たちのために、言われていたのだと思います。」

本件は、以上の経緯の下で、Aの相続人であり父であった原告Xが、Z1の言動はAに対するパワーハラスメントに当たり、Y会社はZ1の使用人としてZ1と連帯して損害賠償責任を負い、また、Z2はZ1の上司としてかかるパワーハラスメントを防止する義務があったのにこれを怠った、と主張して、Y会社並びにZ1及びZ2に対し、合計約1億1000万円の損害賠償を請求した事案である。

Y会社らは、Z1の言動は業務上の指導教育を目的として行われたものであり、Aには極めて多くの業務上の失敗があるため、他の従業員よりも厳しく指導せざるを得なかった、等と反論した。

【判旨】

一部認容（Y会社及びZ1に対し、連帯して約7260万円認容、Z2に対する請求棄却）。

「上記手帳の記載は、Z1の指導に従って、Z1から受けた指導内容、言われた言葉やこれらを巡っての自問自答が記述されたもので、Z1自身も自分が注意したことは手帳に書いてノートに写すように指導していたことを認めている。」
「上記手帳の記載内容は、一部自問自答の部分を含むため、不明瞭な部分があるとはいえ、この記載によると、AはZ1から次のような言葉又はこれに類する言葉を投げかけられたことが認められる。」

「学ぶ気持ちはあるのか、いつまで新入気分」、「詐欺と同じ、3万円を泥棒したのと同じ」、「毎日同じことを言う身にもなれ」、「わがまま」、「申し訳ない気持ちがあれば変わっているはず」、「待っていた時間が無駄になった」、「聞き違いが多すぎる」、「耳が遠いんじゃないか」、「嘘をつくような奴に点検をまかせられるわけがない。」「点検もしていない自分に自分をよく見せようとしている」、「人の話をきかずに行動、動くのがのろい」、「相手するだけ時間の無駄」、「指示が全く聞けない、そんなことを直さないで信用できるか。」「何で自分が怒られているのかすら分かっていない」、「反省しているふりをしているだけ」、「嘘を平気でつく、そんなやつ会社に要るか」、「嘘をついたのに悪気もない。」「根本的に心を

入れ替えれば」、「会社辞めたほうが皆のためになるんじゃないか、辞めてもどうせ再就職はできないだろ、自分を変えるつもりがないのならば家でケーキ作れば、店でも出せば、どうせ働きたくないんだろう」「いつまでも甘甘、学生気分はさっさと捨てろ」「死んでしまえばいい」、「辞めればいい」「今日使った無駄な時間を返してくれ」

「これらの発言は、仕事上のミスに対する叱責の域を超えて、Aの人格を否定し、威迫するものである。これらの言葉が経験豊かな上司から入社後1年にも満たない社員に対してなされたことを考えると典型的なパワーハラスメントといわざるを得ず、不法行為に当たると認められる。なお、Z1がAに対して暴行を振るったことに沿う証拠はない。」

「Xは、Z1によるAへのパワーハラスメントを容易に認識できたにもかかわらず、自らの責任でZ1とAとをチームとして多く組む人員配置を続けたのであるからこの時点でZ2に過失が認められると主張するが、メンテナンス業務がY会社の構内での作業ではなく外注先での作業が大半を占めることからすると、Z1のAへの指導の実態について把握するのは困難であり、AがZ2に対しZ1からパワーハラスメントを受けていることを訴えた事実は認められないことからすると、このXの主張は理由がない。また、Z2のメンテナンス部の部長としての役割は作業現場の人員配置と作業日程の決定にとどまっていたこと等に照らすと、Xのその余の主張も理由がない。」

「Z1のAに対する不法行為は、外形上は、Aの上司としての業務上の指導としてなされたものであるから、事業の執行についてなされた不法行為である。本件において、Y会社がZ1に対する監督について相当の注意をしていた等の事実を認めるに足りる証拠はないから、Y会社はXに対し民法715条1項の責任を負うこととなる。」

【研究】

1 本件は、企業内における指導教育を目的とした従業員相互間の言動がパワーハラスメントに該当するとされた事例であり、Aが未成年の新人であったことを含めて、社会的な注目を集めた事案である。もっとも、本件におけるAが、新人であることを考慮したとしても、必ずしも業務能力に優れていなかったという事実や、上司であるZ1は事実上Aのした業務上の失敗の責任を引き受けるべき地位にいたことが、問題の解決を複雑にしている側面がある。

2 周知のとおり、パワーハラスメントとは、職務上その他の優越的な地位ないし関係性を利用して、相手方に対し精神的な圧迫を加えることを指し、ハラスメントを受けた者の人格を否定していることが認められれば、不法行為として損害賠償責任が認められることとなる。もっとも、かかる言動が組織内における指導教育上のものであった場合には、外形的にハラスメントに該当する行為、すなわち、相手方の精神が優越的地位ないし関係性を背景として圧迫されていた場合であっても、かかる言動に職務上の必要性及び正当性がある限り、かかる言動の違法性が阻却される結果、不法行為責任が認められないことも、理論的に明らかというべきである。

実際、本件におけるAは、自身でノートに記述していたことを基に推測しても、相当多数回に及ぶ失敗を繰り返していたことが窺われ、事実上、顧客との関係でAの失敗の補完をし、場合により顧客に対して現に謝罪をするべき立場にある者は、直接の上司であり現場に同行していたZ1であった可能性が高い。まして、Y会社の主な業務は、顧客の設置する防火設備のメンテナンスと保守点検であり、業務上の失敗や不手際は、最悪の場合防火設備の安全性を大きく損なう結果を招来しかねないことが明らかであるから、Z1がAに対してある程度厳しい言葉で注意ないし指導をしたとしても、直ちにZ1の言動を以てパワーハラスメントと考えるのは、やや酷であるとの解釈も成り立たないではない。

3 しかしながら、およそ教育指導の方法については、指導する者のみならず、指導される者が誰であるかによって、最も効果的な指導方法が異なりうることは、教育指導を専門とする者でなくとも一般常識として明らかであると考えられるところ、本件においてZ1は、Aが自己の言動をどのように受け止め、どのような感情を持ち、かかる感情がAの担当する職務に対してどのような影響を及ぼしうるかについて、配慮した形跡があまり見られないように思われる。実際、Z1は、Aが度重なる失敗をしていたため、途中から徐々にAに具体的な業務を任せなくなっていたことが窺われるのであり、かかる対応が結果と

して Z1 自身の果たすべき業務内容の負担をさらに増加させ、より A に対する低評価と悪感情が増幅して指導教育のためである筈の言動がさらに激しくなるという、一種の悪循環に陥ってしまったもののように思われる。

また、仮に Z1 を含む一般的な企業の従業員が、教育指導を専門とする職に従事した経験が事実上なく、具体的な指導対象者に対して、自己の信ずる方法、あるいは自己が新人であった頃に当時の指導教育者から受けた方法を基礎として、自己の感覚を加味させた独自の方法により教育指導を行うほかなかったとしても、少なくとも A が職務に対する熱意を徐々に低減させ、厳しく注意しているにもかかわらず、職務上度重なるミスを生じさせた段階で、A の職務上の能力を疑うことに加えて、A に対する自己の教育指導方針の適切でないし妥当性についても同時に疑いを持つべきであり、周囲の者の行っている他の指導教育方法を参考とする等、より A にとって適切な指導教育方法を模索する機会は十分にあったと言わざるを得ない。

結果的に、A は正社員として採用後 1 年を経ずして、自殺するに到ってしまったのであり、A に特段の心身の故障となるべき原因が他に存在しないとされている以上、A が自殺するに到った主要な原因は、やはり Z1 の度重なる注意指導にかかる言動が、適切でないし妥当性を欠くものであったからと考えざるを得ず、要するに、Z1 が A に対して行ってきた指導教育は、少なくとも A に対するものとしては、明らかに失敗に終わったと評価すべきである。

そして、A に対する指導教育の失敗の原因が、A の職務能力及び性格からも一定の影響が及ぼされている可能性は一概に否定できないものの、やはり主要な原因としては、A を教育指導する立場にあった Z1 において、自己の教育指導方針の効果を十分検討することなく、指導教育の効果が十分に生じないことを専ら A の能力と性格とに起因させた結果、他のより効果的な教育指導方法を模索することもなく、A が Z1 の言動をどのように受け止めているかを冷静に観察することもなく、漫然と A の人格を否定するものと評価されてもやむを得ない言動を継続させた、Z1 自身にあったことは明らかである。この点については、Z1 が必ずしも指導教育を専門とする職に就いた経験がなく、A 以外の他の従業員から、Z1 の言動がハラスメントに当たるとする苦情ないし抗議を現に受けた経験がなかったとしても、自殺するまでに到った A に対する教育指導の失敗に関して、少なくとも過失があったことは明らかであると言わざるを得ない。

4 以上のことからすれば、A が起こした職務上の失敗や不手際について、事実上責任を取るべき立場にあった Z1 が、ある程度強い言葉で注意をし、場合により叱責を加えることは、職務上やむを得ない面があること、Z1 は、内心では A の能力向上に期待し、時には穏やかな言葉をかけていたことが窺われること、Z1 の言動の多くは、A が起こした職務上の失敗を直接是正するものであり、裁判所によって A の人格を否定したものと認定されている言動は、全体のうち一部に過ぎず、注意指導に際して冷静さを欠くに到った上での感情的な要素が多分に含まれると推測されること、A が既に死亡していることから、A が記載していたノートに記載されていた内容が全て真実であるかを厳密に判断することは難しく、逆に、A がノートに記載していなかった Z1 の言動があるかについても同様に明らかにすることが難しいこと、A は自殺前に書いた遺書の中で、Z1 に対して、大嫌いである等と述べる一方、社員の最も迷惑をかけた、変われなくてごめんなさい、言われたことに嘘はなかった等とも述べており、A においても Z1 が教育指導を目的として発言していたこと自体は理解していたものと考えられること等、Z1 に有利な事情の一切を考慮したとしても、本件における Z1 の言動は、A にとって直接の上司であり、A の社内における職務評価に対して一定の影響を有すると考えられる Z1 の立場を利用して、A の人格を否定したものと解釈されてもやむを得ないものと言わざるを得ず、パワーハラスメントに該当するとの裁判所の判断は、基本的に支持されるべきである。

なお、以上の観点からすれば、A に対する業務上の指導を直属の上司である Z1 に事実上全て任せていた Y 会社の体制自体についても問題性を指摘する余地が生ずることとなり、Y 会社の責任は Z1 の使用者としての責任のみならず、独立の不法行為となる可能性を検討すべきであるであろう。また、直接 A を

指導する立場になかったことを理由として Z2 の責任を否定した判断についても、再検討の必要が生ずるように思われる。

5 本判決に対して、Y 会社及び Z1 は控訴し、X も控訴をしたが、控訴審である名古屋高金沢支判平成 27 年 9 月 16 日平成 27 年（ネ）10 号は、双方の控訴を棄却し、双方当事者が上告しなかったため、本判決の判断は確定した。

【他の評釈等】

本件については、夏井高人・判例地方自治 389 号 85 頁（2015 年）、杉木銀治郎・労済速 2237 号 2 頁（2015 年）がある。

（了）
（人文社会系准教授）