

もっと働きやすい職場環境へ

ハラスメント等相談窓口代行サービス

**2022年4月
完全義務化!!**

RESUS Inc.

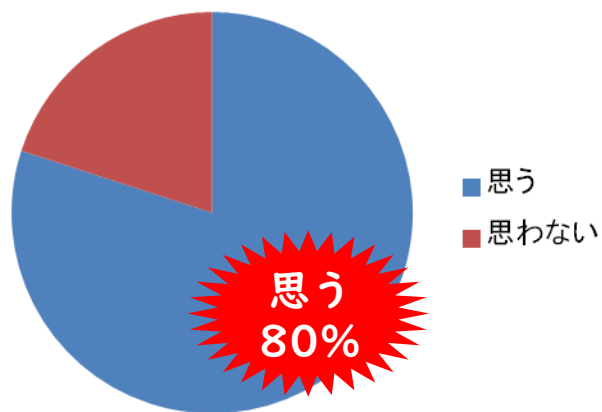
Relocation , Real Estate Support Service & Consulting Associates

RESUS社会保険労務士事務所

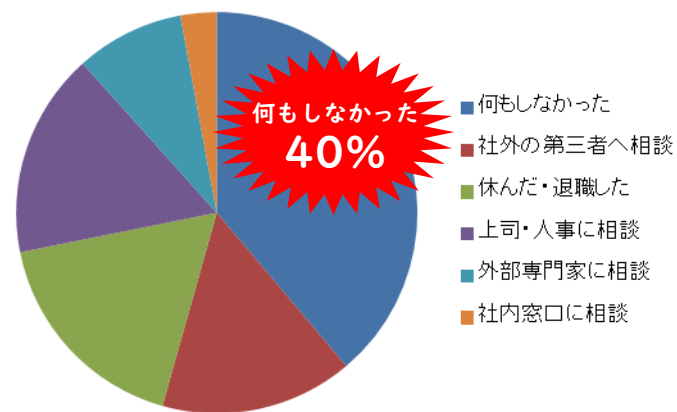
都道府県労働局の調査によると、パワハラ対策は経営上の重要な課題と回答した担当者は8割を超えるにもかかわらず、実際にパワハラを受けたと感じた従業員の行動は、社内相談窓口への相談が約3%、会社以外の第三者への相談は半数を超え、**実に4割以上が**

「何もしなかった」とされています。このような泣き寝入り状態を放置する事は従業員のモチベーションやメンタルヘルスの悪化による離職要因となるだけでなく、口コミサイトやマスコミへのリークによって企業ブランドを大きく毀損する火種ともなりえます。また、パワハラ法の施行に伴い従業員が会社を訴えることも増加することが想定されます。ハラスメント問題は事業主の知らないところで行われていることもあり、『いつ発覚するかわからない簿外債務（隠れ債務）』とも言え、それら『取り組まないリスク』を考えるとすべての事業主が今すぐ取り組むべき重要な経営決定事項であり、自社でハラスメントの加害者・被害者を発生させないことはあらゆる事業者に求められています。

ハラスメント対策は経営上の重要な課題と思うか

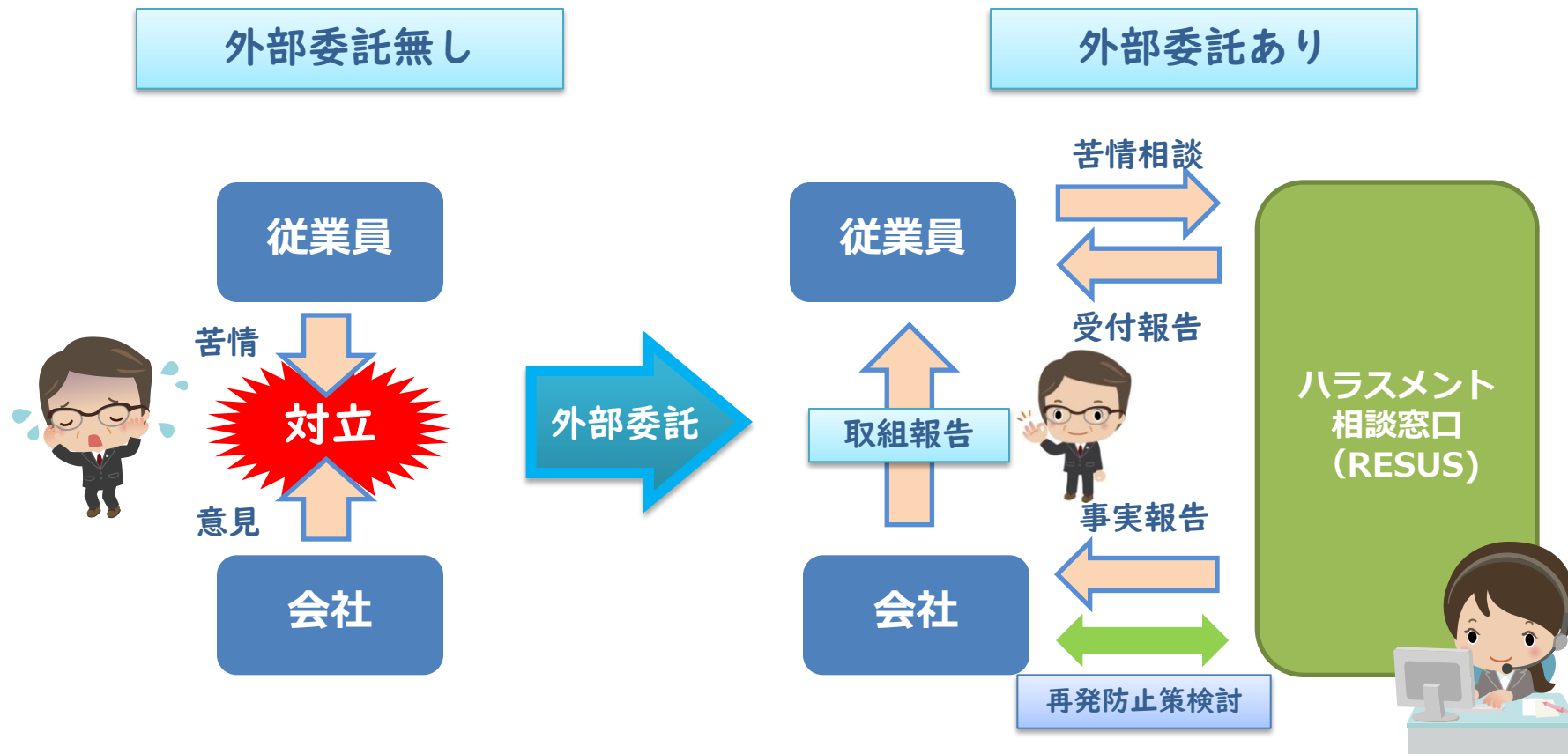


ハラスメントを受けた従業員の行動



今や7割を超える企業に設置されている相談窓口は社内の人事部門や社労士・弁護士等の顧問先で対応していますが、通報される相談内容が『**利益相反**』になることが想定され、相談窓口としての公正性・中立性が担保されているとは言えません。

単なる法対策の形式ではなく、実効性の高いハラスメント対策を講じるためには社内と社外で独立した相談窓口を「併用」することが必要であることは公益通報者保護法に関するガイドライン他多くの専門家が指摘しています。



RESUS外部相談窓口サービスの

3つの特徴



低価格プラン

中小企業にもご利用いただきやすいよう、できる限り無駄を省いた低価格プランをご用意。定期研修等は必要に応じてオプションで利用いただけます！



ベテランスタッフ

本サービスは相談実務経験3年以上のベテランスタッフが専門に対応いたします。相談者の不安に「傾聴力」でしっかり寄り添います！



夜間・休日も対応可

平日にお電話できない事情のある相談者のため、事前予約で日時を指示いただければ夜間・休日でも対応できます。相談時間の上限もありません！

RESUS外部相談窓口サービスの

導入メリット



担当部門の負担軽減

人事部門やコンプラ部門は相談対応だけでなく、マニュアル更新や定期研修など事前準備や事後の業務も多く発生します。外部委託で負担が大きく軽減されます！



問題の早期発見

相談内容にどんな問題が潜んでいるかは経験が無ければ見抜くことができません。経験豊富な当事務所なら相談内容を分析して問題の早期発見をサポート！



紛争リスクの回避

万が一社内問題が紛争事件等に発展した際、企業は防止措置義務違反や安全配慮義務違反を問われるリスクがあります。外部委託で紛争リスクを大幅に回避できます！

当事務所にお寄せいただいた相談・通報は入電レポートとして当日または翌営業日に担当部門にご報告いたします。

入電レポート

〇〇株式会社		受電担当部門	
日時	4/1 - 4/30	RESUS 社会保険労務士事務所	
行為者	兼迫・集団	受電担当	〇〇
申告者	匿名	検査	山田（所長）

相談内容

先職スタッフからいじめにあっていて、もともと配属されて以降ほとんど口をきいてもらえないほどキャリアの長い先輩でしたが、1年ほど前にチェックイン時の発熱ミスでお客様にご迷惑をおかけしてしまった時に、他のスタッフがいる前で「信じられない、向いてない、「この程度のこともできないのか」と叱責を受けました。その時は自分のミスなので当然だと思いましたが、その後はことあるごとに「とんくさい」「バカ」「こういう人は死んでも治らない」などと言われたり、明らかに無視される過が続き精神的に追い込まれていると思いましたが、せっかくあこがれの職場に入社できると喜んでいましたが配属を決定し、直原の上司へ辞表と離職の意思を伝えたと、もう一度よく考えて後日話し合いをしようと言われました。辞表たってもお声がけいただけなかったのでもちから上司へ伺いたところ、「続けるつもりなの」と聞かれたので離職の意思に変わりはない旨伝えましたが、辞表は上司の手元にあるままで手続きが進んでいないようでした。希望退職日もあるが、退職日を延長するのであれば受理すると言われたので承諾しましたが、退職日についてもいつまで勤務すればよいかわからないまま日々過ごしています。弁護士に相談するにも費用の問題で躊躇しており、いったん窓口へ相談した次第です。同期社員でも同じような目に合っている人がいます。

コメント

本人の離職を引き起こすこと自体を留めることはできませんが、本人の意思に反して勤務を継続させる行為は退職勧告と捉えられる可能性があります。また、ミスを注意することによって、人格を否定するような発言も優遇からおこなわれていることから、パワーハラスメントに該当するおそれがあります。多数の部下を抱える上司のケアと同時に、発言や行動がハラスメントと扱われることの無いよう、再度全体教育を実施してください。

また、当窓口への報告はありませんが他の従業員へも同様の行為を行っている疑いがあるため、管理職者に対する個別教育を実施する必要性も感じます。訴訟等による賠償請求や復讐の意思は無いようですが、今後の組織運営の公正に向けて必要な取組を行ってください。

具体的取り組みへの助言

行為者個人を限定しない方法による集団的教育の実施、従業員の間でも関与できるイントラ等での迅速（迅速文書案）

当社において退職勧告と捉えられない行為が対象範囲に報告されました。管理職者各位は部下より退職の意思表示があった際には本人の意思に押さずが厳格に速やかに所定範囲の要件を確認後受理し、管理部門へ所定の手続きを怠らないようお願いいたします。退職勧告と捉えられない行為については就業規則に基づき行為者も処分の対象となる恐れがあります。心当たりがある場合や退職者の対応について不安がある管理職者は対象者もしくは外部相談窓口等へ迅速なくご相談ください。

入電レポート

〇〇株式会社		受電担当部門	
日時	4/1 - 4/30	RESUS 社会保険労務士事務所	
行為者	兼迫・集団	受電担当	〇〇
申告者	匿名（通報者）	検査	山田（所長）

相談内容

同僚のパート社員が社員さんからいじめられています。お子様の病気や送り迎えで遅刻したり急な欠勤が多いのは事実ですが、仕事自体は本人も熱心に行っていてパートからの信頼も厚い方です。社員さんに気に入られていないようで嫌味なミスで時にひどく怒られています。呼び捨てにされたり、痛れと書かれて帰られた日もありました。周りの私たちには気を遣って大丈夫と言っていますが、私たちがするところとひとひい扱いを受けている気がします。本人に相談窓口を利用するよう案内しても大丈夫としかいいません。あまりにもかわいそうなので一応報告させていただきます。

コメント

特に具体的な言動や行為についての被害報告が無く、第三者からの申告につきセンシティブな扱いが必要ですが、通報は労働者の労働提供意思に反して降宅させる行為は会社都合による休業扱い（8割補償）としなければなりません。正社員とパートタイム労働者に対する関係は歴然であり、就労意思に反して降宅させる行為が事案であれば権限を逸脱した問題行為となります。パートタイム労働者を監督する社員等に対して再度教育を実施する必要があります。

具体的取り組みへの助言

パート・アルバイト従業員を監督する層に対して個別教育の実施

逸脱する行為者は該行為者からの紛争リスクだけでなく、自己も懲戒対象になる旨教育しなければなりません。当事業はパートタイム労働者の皆さんによって支えられているためモチベーションの低下は即サービスの下に直結します。全従業員を呼称を「さん」付けするよう徹底するなど、配慮が必要です。

入電レポート

〇〇株式会社		受電担当部門	
日時	4/1 - 4/30	RESUS 社会保険労務士事務所	
行為者	兼迫・集団	受電担当	〇〇
申告者	匿名（管理職）	検査	山田（所長）

相談内容

管理職より今月より残業削減の取り組みとしてノーマルデーを指示されていますが、タイムカード印刷後に事務所に残った社員に仕事をさせてしまっています。急な乗客や突発的な業務があるためノーマルデーに対応できず、部下たちにも不満がたまっています。会社へ具体的な対策の指図を頂けませんでしょうか。管理職へは未だ報告を行っていません。処分されるのであればやむを得ませんが、納得できません。

コメント

現場の業務を無視した強制的なノーマルデーがサービス残業の温床になっている強い疑いがあります。

通報者を不利益に扱うことは法律上禁止されているため、本人に対するケアと、制度の再整備について周知する必要があります。不利益扱いを恐れて管理職への通報を躊躇していたため、会社へ速やかな対策を講じるよう指示する旨お約束終了させていただきます。

具体的取り組みへの助言

資金不払い状態は直ちに改善に取り組みる事案につき具体的な対策を講じてください。

最も問題なのは、強制的なノーマルデーがサービス残業の温床になっている点です。ノーマルデーは廃止するか、努力義務とするのかなど、現場との整合に配慮した制度設計を検討する必要があります。

ノーマルデーの廃止や変更は従業員に対する不利益変更には何ら該当せず、また規則上の明文ありませんので管理職の一存で決定してください。他社ではノーマルデーであっても業務の都合による場合には許可を得て残業させるルールで緩和したケースがあります。

（迅速文書案）

今月より導入いたしましたノーマルデーにつきまして、一部の従業員より業務の都合を無視した制度である旨厳しいお言葉を頂戴いたしましたため、本制度につきましては努力義務とし強制せず、また業務遂行上の理由があれば当然に業務を優先していただくようお願いいたします。当社は働きやすい職場環境づくりに外部専門家を交えて積極的に取り組んでいる中であり、皆様にご協力いただく早急な制度導入に至ったことお詫言申し上げます。引き続き皆様の働きやすい職場環境づくりに向けて全社挙げて取り組む所存でございますので、なにごんぶんまであれば管理職または外部相談窓口まで積極的な指導をお願いいたします。

ハラスメントの相談だけでなく、社外のカスタマーハラスメント相談、社内の不祥事・不正の通報（内部通報制度）、EAP(従業員育成プログラム)としてメンタル不調者への一次相談窓口としての利用も対応可能です。

当センターの受電率は対象従業員1,000名に対して年間平均約36件（3.6%）です。

ハラスメント相談窓口のよくある質問は➡

ハラスメント相談窓口 RESUS

	当社	貴社
①業務フロー/実務用書類作成	☐	
②従業員への周知		☐
③周知書類案作成	☐	

● 社内の周知はできる限り徹底して行ってください。周知されていない場合は効果が半減し、ハラスメントが潜在する原因となります。

	RESUS社労士事務所 (ビジネス法務系)	弁護士事務所B社 (ビジネス法務系)	C社 (BPOサービス系)
委託コスト	○ 月額：5,500円（一律） 入電レポート：5,500円/件	△ 月額：30,000～60,000円 課金なし（相談上限あり）	△ 月額：5,000～100,000円 （従業員数による）
一次相談範囲	○ 相談内容の制限無し	△ 法律相談のみ	○ あらゆる相談に対応可
受付体制	△ メール24h 電話は10～17時 （※事前予約で休日・夜間対応可）	△ メールのみ24h 電話相談は事前予約	○ メール24h WEB・電話24h対応あり
他窓口との連携 (公益通報・メンタル)	○ 他窓口との連携可 産業医・弁護士等の提携有	△ 別途見積	○ 弁護士（社労士）・産業医 の紹介可
導入初期費用	○ なし	— 別途見積	— 別途見積
多言語対応	△ メールのみ英語対応可	— 別途見積	○ 対応可
改善提案 法務アドバイス	○ 法律面からのアドバイス有 第三者意見を提供	◎ 法律面からのアドバイス有 事実認定・評価可能	— 別途見積

●当事務所にご委託の際にはホームページや求人広告等に掲載し、優良企業のアピールとして是非ご活用ください。

当社のハラスメント等外部相談窓口サービスは
10名～500名規模まで幅広い事業主様にご利用いただいております

導入事業者業種	主な導入理由	従業員規模 (アルバイト含む)
建設業	離職率改善	50名
不動産業	離職率改善	100名
小売業（FC）	事案きっかけ	10名
司法書士法人	事案きっかけ	30名
IT業	法改正対策	30名
運輸・運送業	離職率改善	500名
衣類卸売業	委託先変更	50名
イベント関連業	離職率改善	50名

お問い合わせ急増中

	初期費用	定額単価
相談対応マニュアル作成（啓発ポスター作製等）	0円	0円
相談窓口対応（電話・メール）	0円 （専用回線設置は実費）	月額最低基本料 5,500円 /月
入電レポート （相談内容報告）	—	5,500円 /件 または、入電件数に関わらず 一律11,000円/月（※）
オプション ●就業規則作成（変更） ●ハラスメント防止研修	—	別途

※入電レポート料のかからない
定額のサブスクリプションは
300人以下で月11,000円、
600人以下で月16,500円、
1000人以下で月23,100円、
2000人以下で41,800円
となります。

- 企業専用回線開設の際には別途費用が掛かります（開設費・フリーダイヤル費用）
- 通常はハラスメント専用ダイヤルをご利用いただきます。（06局）
- 英語対応はメールのみ可能です。
- レポートは個人が特定されないよう工夫した内容でのレポートとなります。
- 弁護士やFP、医師（産業医）のご紹介も行っております。

称号

株式会社 R E S U S (リーサス)
RESUS社会保険労務士事務所

設立

2016年11月11日

資本金

3,500,000円

従業員数

12名 (2021年3月1日時点)

代表者

山田 雅人 (社会保険労務士/宅地建物取引士)

所在地

〒532-0011
大阪府大阪市淀川区西中島4-3-21
NLCセントラルビル504号
TEL : 06-6306-6536 FAX : 06-6306-6538

事業概要

不動産/経営/労務/ITコンサルティング業
転勤支援・社宅業務代行業
事務アウトソーシング業/社会保険労務士業