

# 令和の時代に必要な ハラスメントに関する意識改革講座

2026/1 開催

※本資料における情報は、2026年1月時点のものです。

また、スライドについては無断での複製、転載を固く禁じます。





Nishiyama Takehito

# 西山 武人

LIFULL HOME'S事業本部  
ビジネスエンゲージメント部アカウントグロースユニット

LIFULL HOME'Sアカデミー専任講師

2009年4月～2013年9月

**HOME'S（現・LIFULL HOME'S）：賃貸・売買領域の広告営業**

京阪神・九州エリア：LIFULL HOME'S会員フォロー・新規会員開拓

首都圏：新規会員開拓の専任部署・新築分譲マンションデベロッパー・広告代理店担当

2013年10～2016年1月

**HOME'S注文住宅・リフォーム：営業支援・事業戦略職**

中期経営計画策定サポート・Webマーケティング業務

2016年2月～2018年3月

**「LIFULL HOME'S 空き家バンク」プロジェクト立ち上げ**

全国の自治体・不動産事業者向けセミナーに登壇

2018年4月～現在

**不動産・住宅業界向けの人材育成・組織開発をテーマに、講師職に従事**

# 目次

- はじめに
- 「ハラスメント」を理解する
- 時代の変遷とハラスメントの変化・法令のおさらい
  - 補足：不動産業界の顧客ハラスメントの調査結果
- なぜ起きてしまうか/どう向き合うべきか
- 予防策、防止策を考える
- 心理的安全性
- まとめ

## はじめに

- ・ ハラスメントとは
- ・ 言葉としての定義/こういった点を押さえるとよいか

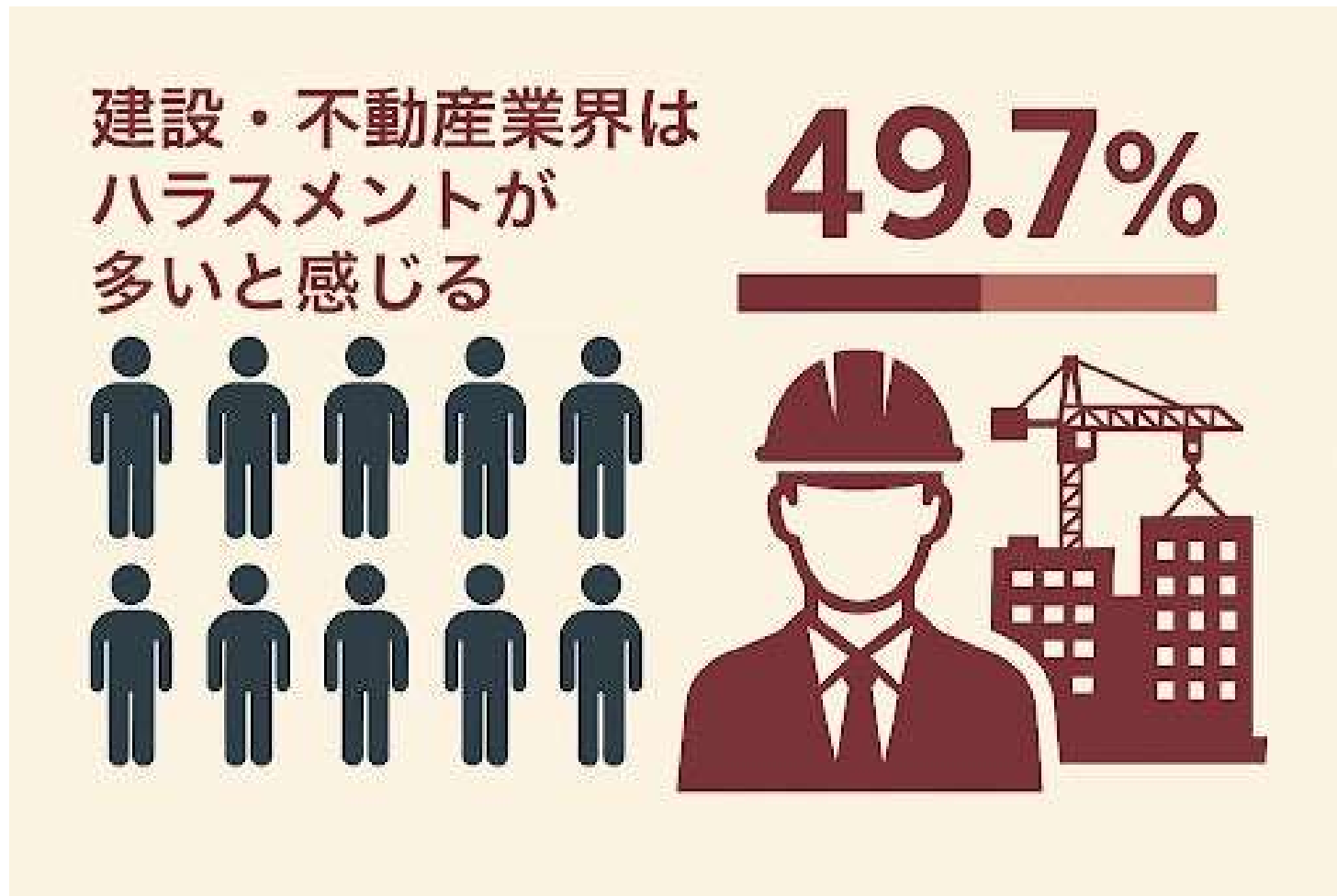
職場でのハラスメントは、働く人が能力を十分に発揮することの妨げになることはもちろん、個人としての尊厳や人格を不当に傷つける等人権にかかわる許されない行為です。

この研修を通じて、「パワーハラスメント」、「セクシュアルハラスメント」、「マタハラ(妊娠・出産等に関するハラスメント)※」、「最近話題になっているハラスメント」について今一度確認し、自らが加害者にならないことはもちろん、職場全体でハラスメントを発生させない環境づくりに努めましょう。

●ハラスメントで「職場」「労働者」の概念は共通です。

- ・ 「職場」:通常就業している場所以外でも、出張先や参加が強制されている宴会なども含みます。
  - ・ 「労働者」:正社員だけではなく、パートタイム労働者、契約社員、派遣労働者等を含みます。(派遣労働者については、派遣元、派遣先ともにハラスメントの防止措置を講じる必要があります)。
- ※労働者の性別を問わずハラスメントの被害者になりえます。

## はじめに

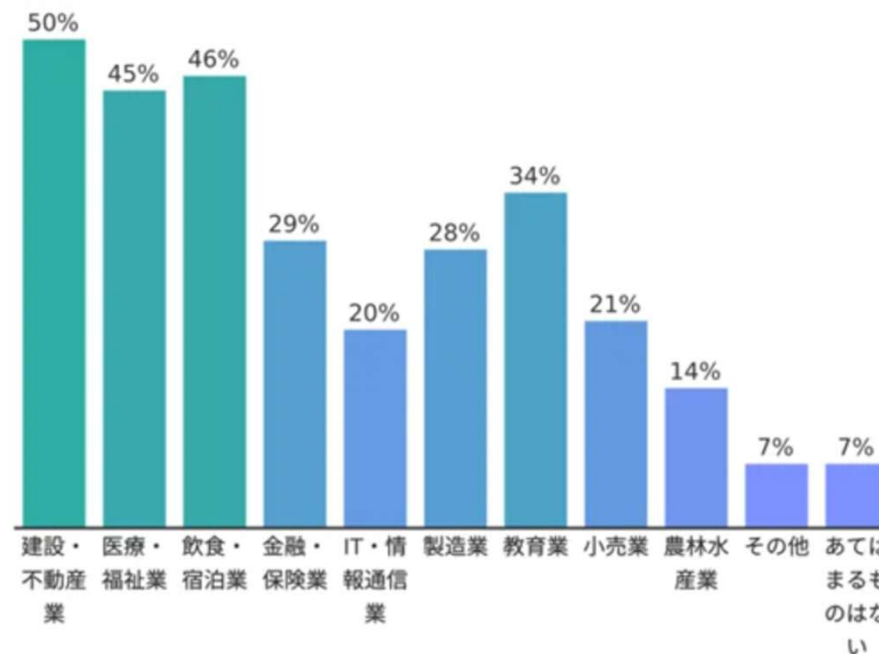


引用：一般社団法人日本リスクコミュニケーション協会  
建設・不動産業界で問われる職場コンプライアンスと企業責任  
～内部告発・ハラスメント動画とどう向き合うか～

# はじめに

## ■ 他業界と比較した「ハラスメントが多い業界」

- ・建設・不動産業界：49.7%（最多）
  - ・飲食・宿泊業：46.0%
  - ・医療・福祉業：44.7%
  - ・教育業：34.2%
- （複数回答）



引用：一般社団法人日本リスクコミュニケーション協会  
建設・不動産業界で問われる職場コンプライアンスと企業責任  
～内部告発・ハラスメント動画とどう向き合うか～

# 「ハラスメント」を理解する

- ・ パワーハラスメントについて
- ・ 言葉としての定義/こういった点を押さえるとよいか

職場におけるパワーハラスメントは、  
職場において行われる

- ① 優越的な関係を背景とした言動であって、
  - ② 業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、
  - ③ 労働者の就業環境が害されるもの
- であり、①から③までの3つの要素をすべて満たすものを表します。

なお、客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる  
適正な業務指示や指導については、職場におけるパワーハラスメントに  
該当はいたしません。

引用元：厚生労働省  
「職場におけるハラスメント 対策パンフレット」

# 「ハラスメント」を理解する

## ・ パワハラ6類型

### ①身体的な攻撃：

- ・ 物を投げつけられる。
- ・ 胸ぐらをつかまれて、説教された。
- ・ 丸めたポスターで頭をたたく。



### ②精神的な攻撃：

- ・ 同僚の前で、叱責される。
- ・ 上司から人格否定するようなメールを送られる。
- ・ 必要以上に長時間にわたり、繰り返し執拗に叱られた。





# 「ハラスメント」を理解する

## ・ パワハラ6類型

### ③人間関係からの切り離し

- ・ 理由なく一人だけ別室に席を移される。
- ・ 先輩・上司に挨拶しても、無視され、挨拶・会話してくれない。
- ・ 根拠のない悪い噂を流される。
- ・ 送別会に出席させない。



### ④過大な要求

- ・ 終業間際なのに、過大な仕事を毎回押し付けられる。
- ・ 達成不可能な営業ノルマを常に与えられる。



# 「ハラスメント」を理解する

## ・ パワハラ6類型

### ⑤ 過小な要求

- ・ 営業職なのに、倉庫の掃除を必要以上に強要される。
- ・ 他の部署に異動させられ、仕事も何も与えられない。



### ⑥ 個の侵害

- ・ 個人所有のスマホを勝手にのぞかれる。
- ・ 休みの理由を根掘り、葉掘りしつこく聞かれる。
- ・ 交際相手や配偶者について執拗に聞かれる・悪口を言われる。



# 「ハラスメント」を理解する

- ・ セクシュアルハラスメントについて
- ・ 言葉としての定義/こういった点を押さえるとよいか

職場において行われる「労働者（※1）」の意に反する性的な言動に対し、労働者の対応により、その労働者が労働条件について、不利益を受けたり、「性的な言動」により就業環境が害されることを指します。

※1…正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員等いわゆる非正規雇用労働者を含む、事業主が雇用する全ての労働者をいいます。  
また、派遣労働者については、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者（派遣先事業主）も、自ら雇用する労働者と同様に、措置を講ずる必要があります。

引用元：厚生労働省  
「職場におけるハラスメント 対策パンフレット」

# 「ハラスメント」を理解する

## ・ セクシュアルハラスメントについて

### 対価型

労働者の意に反する性的言動に対する労働者の対応により、不利益をうけること。

- ◆ 事業所内において上司が部下に対して性的な関係を要求したが、拒否されたため、その部下を不当な配置転換した。
- ◆ 出張中の車中において上司が部下の腰、胸などに触ったが抵抗されたため、その労働者について不利益な処分をした。

### 環境型

労働者の意に反する性的言動により労働者の就業環境が不快になり、能力発揮に重大な悪影響が生じるなど就業上看過できない支障が生じること。

- ◆ 同僚が取引先において労働者に係わる性的な内容の情報を意図的かつ継続的に流布したため、その労働者や噂を聞いた他の労働者が苦痛に感じて仕事が手につかない。
- ◆ 他の従業員が職場や飲み会の席でイチャイチャしているのを目にするのが苦痛で仕事に専念できない。

# 「ハラスメント」を理解する

## ・ セクシュアルハラスメントについて

### ●SOGI(ソジ)とは？

好きになる人の性別(性的指向:Sexual Orientation)や自分がどの性別かという認識(性自認:Gender Identity)→人によっては一生のうちに変わることもある。

### ●SOGIハラ(ソジハラ)とは？

SOGIに関連して、差別的な言動や嘲笑、いじめや暴力などの精神的・肉体的な嫌がらせを受けること。また、望まない性別での学校生活・職場での強制異動、採用拒否や解雇など、差別を受けて社会生活上の不利益を被ること。それらの悲惨なハラスメント・出来事全般を表す言葉(セクハラ的一种)

### ●LGBTQ

L=レズビアン(女性同性愛者)、G=ゲイ(男性同性愛者)、B=バイセクシュアル(両性愛者)、T=トランスジェンダー(生まれた時に法律/社会的に割り当てられた性別とは異なる性別を生きる人)、Q=クエスチヨニング(性自認や性的指向が決まってない/決めていない人)

他にもアセクシャル(他者に対して恋愛感情も性的欲求も抱かない)、Xジェンダー(男女いずれにも属さないと考える性自認を持つ人)など、これらを加えてLGBTQ+と表現することもある。

●LGBTQ+の人もそうでない人も、それぞれのSOGIを持っているだけ。

# 「ハラスメント」を理解する

## ・ セクシュアルハラスメントについて

- ・ 職場におけるセクシュアルハラスメントには、同性に対するものも含まれます。
- ・ 被害を受ける者の性的指向(SO)※1や性自認(GI)※2にかかわらず、「性的な言動」であれば、セクシュアルハラスメントに該当します。

※1人の恋愛・性愛がいずれの性別を対象とするか

※2 性別に関する自己認識

(NG例)

- ・ 「お前はコッチなのか？」
- ・ 「あいつホモっぽい」「オカマっぽい」「レズっぽい」



# 「ハラスメント」を理解する

- ・ セクシュアルハラスメントについて

- 性別役割分担意識に基づく言動●

- 例：①「男のくせに根性がない」、「女には仕事は任せられない」などと発言する。
- ②酒席で、上司のそばに座席をしたり、お酌等を強要する。

→ 性別役割分担意識に基づく言動そのものがすべてセクハラになるわけではないが、セクハラの発生原因・背景（時にはセクハラそのもの）になりうるため、なくしていく必要があります。

# 「ハラスメント」を理解する

## ・ マタニティハラスメントについて

制度利用（利用しようとする・したこと）への嫌がらせ型

- ・ 産前休業の取得を上司に相談したところ、「休みを取るなら辞めてもらう」と言われた。
- ・ 育児休業の取得について上司に相談したところ、「男のくせに育児休業を取るなんてあり得ない」と言われ、取得をあきらめざるを得ない状況になっている。
- ・ 上司・同僚が「自分だけ短時間勤務をしているなんて周りを考えていない。迷惑だ。」と繰り返し又は継続的に言い、就業をする上で看過できない程度の支障が生じている（意に反することを明示した場合に、さらに行われる言動も含む）。

妊娠・出産したことへの嫌がらせ型

- ・ 上司・同僚が「妊婦はいつ休むかわからないから仕事は任せられない」と繰り返し又は継続的に言い、仕事をさせない状況となっており、就業をする上で看過できない程度の支障が生じている（意に反することを明示した場合にさらに行われる言動も含む）。
- ・ 上司・同僚が「妊娠するなら忙しい時期を避けるべきだった」と繰り返し又は継続的に言い、就業をする上で看過できない程度の支障が生じている（意に反することを明示した場合にさらに行われる言動も含む）。



# 「ハラスメント」を理解する

- ・ マタニティハラスメントについて
- ・ 業務上必要な言動⇔相手の意を酌まない一方的な通告



- ・ 同じ事象に対しても言い方によってマタハラになってしまう可能性がある。
- ・ 妊娠時の状況も個人差がある→「妊娠したら体力的に大変だろうから仕事を減らしてあげよう」「自分/自分の配偶者も妊娠時は普通に仕事をしていたからできるはず」などと決めつけないで、本人の意向も可能な限り尊重する。

# 「ハラスメント」を理解する

- ・ さまざまなハラスメントについて
- ・ 最近話題になっているハラスメント

## ＜国籍・人種等を理由とするハラスメント＞（レイシャル・ハラスメント）

- ・ 外国人という理由だけで別の扱いをする。
- ・ 文化が異なることを馬鹿にする。「お前の文化だとどうか知らないけどここは日本なんだよ、日本ではこうなんだよ。」

## ＜リモハラ＞（リモートハラスメント）

- ・ ZOOMなど常時接続を強要する、1時間毎に（不必要な）業務報告を求める。
- ・ 即レスを強要
- ・ オンライン飲み会の参加強制
- ・ 背景に映るもの・服装への必要以上のコメント
- ・ 業務に関係ない個人チャット

## ＜テクハラ＞（テクノロジーハラスメント）

- ・ ITに詳しい部下がITに疎い上司に対して「そんな簡単なこともわからないんですか」

→パワハラ・セクハラにも該当する可能性あり。

# 「ハラスメント」を理解する

- ・ さまざまなハラスメントについて
- ・ 言葉としての定義/こういった点を押さえるとよいか

## カスタマーハラスメント

顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等、単なる要求やクレームにとどまらずを含むもの。

## その他のハラスメント

時短ハラスメント、ワクチンハラスメント、アルコールハラスメント、スモークハラスメント、カスタマーハラスメント、SOGIハラスメント\*など。

\*LGBTQ s の方々に対するハラスメント（Sexial Orientation<性的志向>，Gender Identity<性自認>の略）

# 時代の変遷とハラスメントの変化・法令のおさらい

- ・ 2022年1月 厚労省が雇用管理上の指針を明示



引用元：カスタマーハラスメント対策企業マニュアル

# 時代の変遷とハラスメントの変化・法令のおさらい

## ・ カスタマーハラスメントの特徴

### ■要求の内容 が妥当ではないケース

高額な慰謝料や迷惑料の請求・不当な返金/返品要求・責任者による対応要求・土下座要求など。

### ■手段/態様 が社内通念上、不相当なケース

大声で怒鳴る・長時間/連日連夜の電話・行政やマスコミへの通報、対応について「WebやSNSで拡散する」と伝える、など。

### ■労働者の「就業環境が害される」 ケース

人格や尊厳を侵害する言動により、心身の苦痛を与えられ、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等の支障が発生する場合など。

# 時代の変遷とハラスメントの変化・法令のおさらい

## ・ 通常のクレームとの相違点

	通常クレーム	カスタマーハラスメント
目的や事例	<p>目的： 問題の解決やサービスの改善</p> <p>例：具体的な事実に基づいた要求                      ↳商品・サービス自体に問題がある                      ↳当該企業が提供している商品・サービスに関連する要求であること</p>	<p>目的： 従業員への攻撃や威圧</p> <p>例：根拠が乏しく、過剰な要求                      ↳商品・サービス自体には問題がない                      ↳要求の内容が企業の提供している商品・サービスの内容と関係ない                      ※些細なミスを理由に何度も怒鳴りつける、等</p>
コミュニケーションの手段	<p>対面以外にも、電話やEメール等の手段を用いた要求提示で、冷静な態度であり、建設的な意見</p>	<p>前項までに記載のあるような</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 身体的/精神的な攻撃（脅迫、侮辱、名誉毀損、暴言、暴行、傷害等）</li> <li>・ 言動が威圧的、執拗、拘束的</li> <li>・ 土下座要求、個人攻撃</li> </ul>

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より



# 時代の変遷とハラスメントの変化・法令のおさらい

## ・ワーク

- 上司が日常的に「昔に比べて今の社員は打たれ弱い」「最近の若手は甘い」といった発言を口にする
- 退勤間際になってから、「今日中に終わらせてほしい」と業務を指示する
- 相手によって呼び方が統一されていない（姓＋さん（くん）、呼び捨て、名前のみ、あだ名、ちゃん付け、命令口調の呼称など）
- 部下の成長を理由に、現在の力量を大きく超える業務を任せる
- 未婚の従業員に対して、交際状況など、私生活に踏み込んだ話題を振る
- 感情的になった際、身近な物を投げたり、物に当たる行為をする
- 電話対応で、周囲に響くほど大声で話し続ける
- 注意や叱責の際に、「ちゃんとしろ」などと言いながら頭を叩く
- 声をかけられても、あいさつを返さないなどの態度を取る
- 部下のミスに対し、個別に、かつ長時間にわたって一方的に叱責する

## 補足：カスタマーハラスメントの調査



期間：2024年6月20日～2024年6月27日

調査対象者：不動産業務従事者

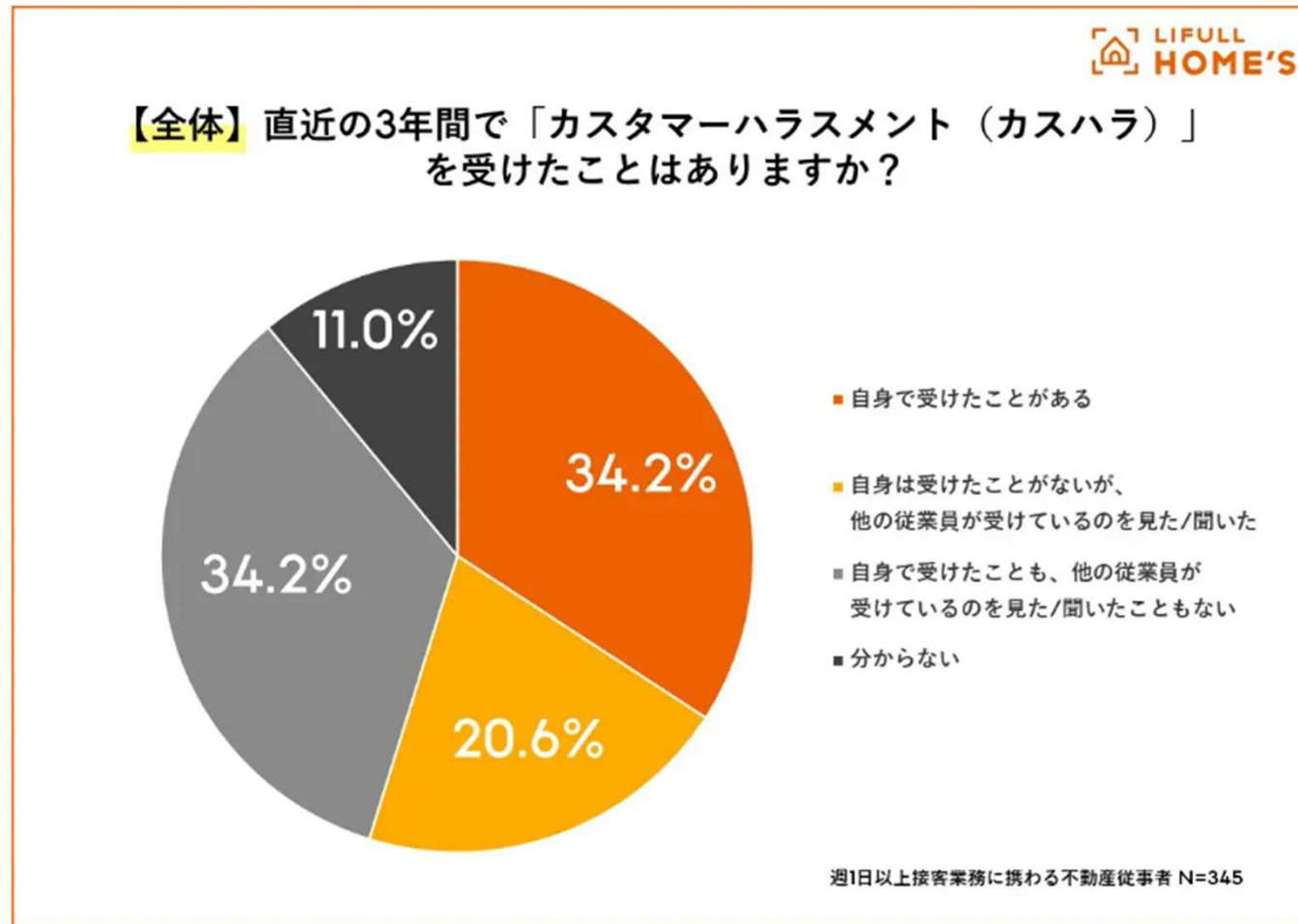
調査方法：インターネット調査

有効回答数：383名

2024年7月  
不動産業務における「カスハラ（カスタマーハラスメント）」の実態をLIFULL HOME'Sが調査

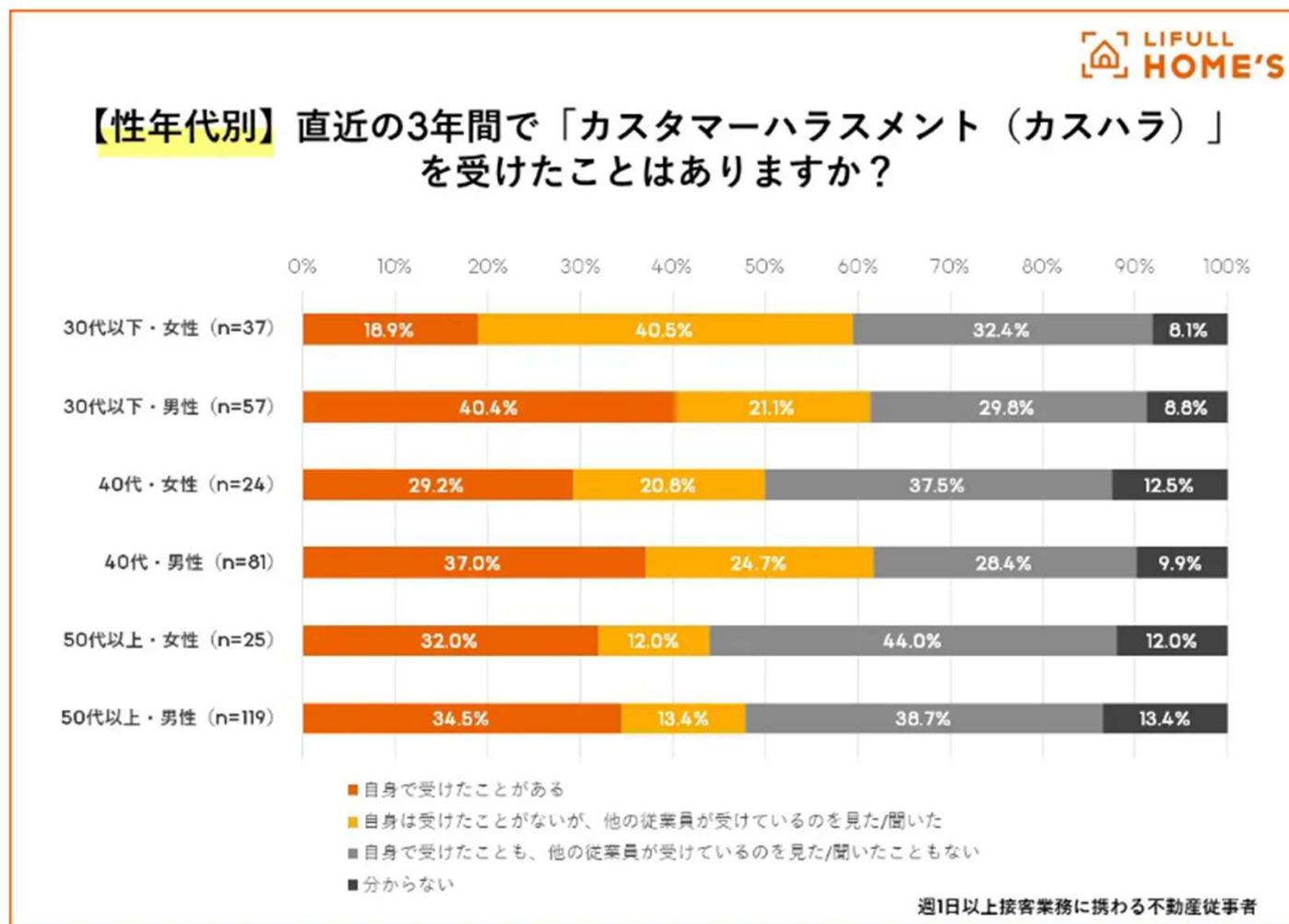


## 補足：カスタマーハラスメントの調査



2024年7月  
不動産業務における「カスハラ（カスタマーハラスメント）」の実態をLIFULL HOME'Sが調査

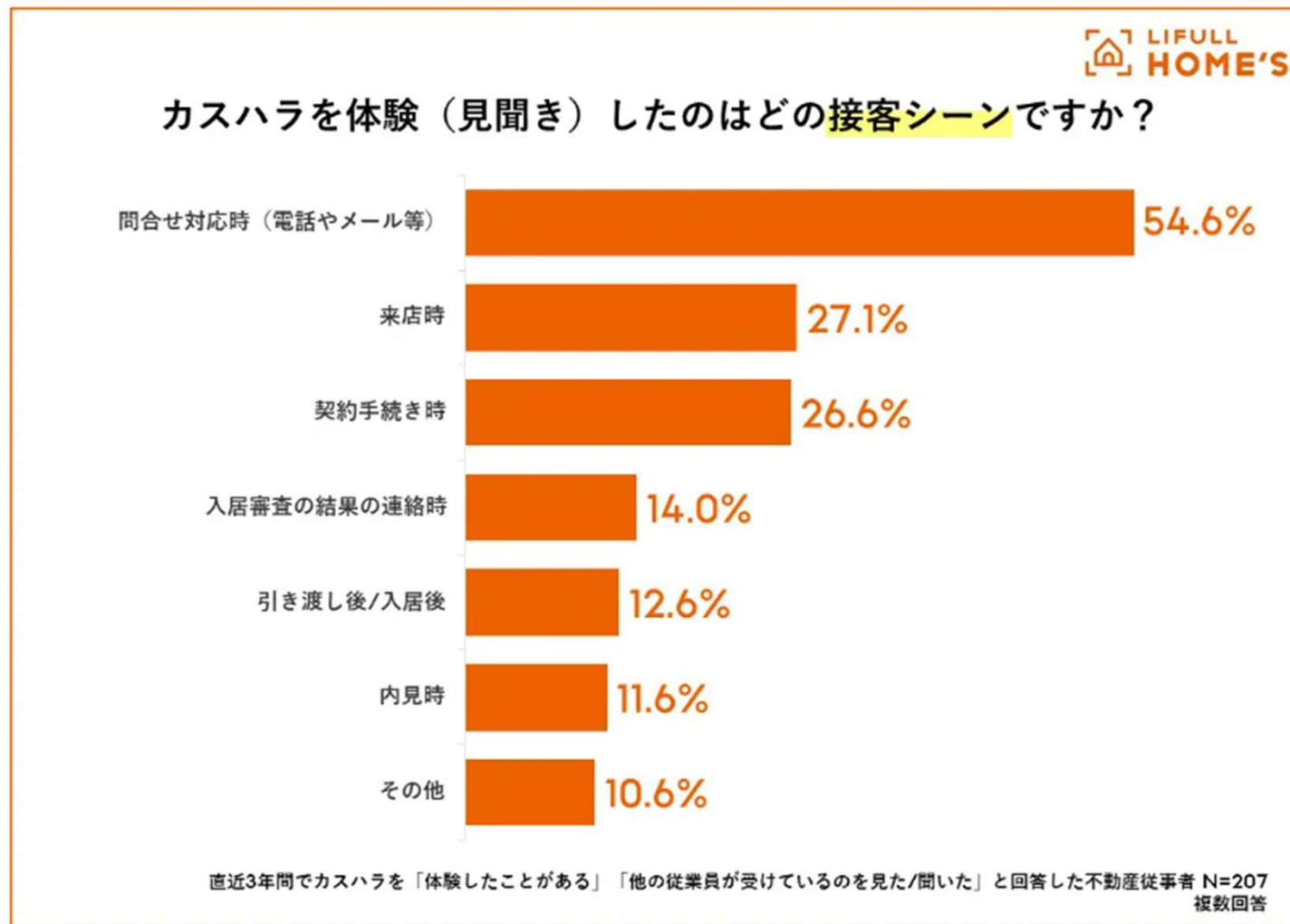
## 補足：カスタマーハラスメントの調査



2024年7月

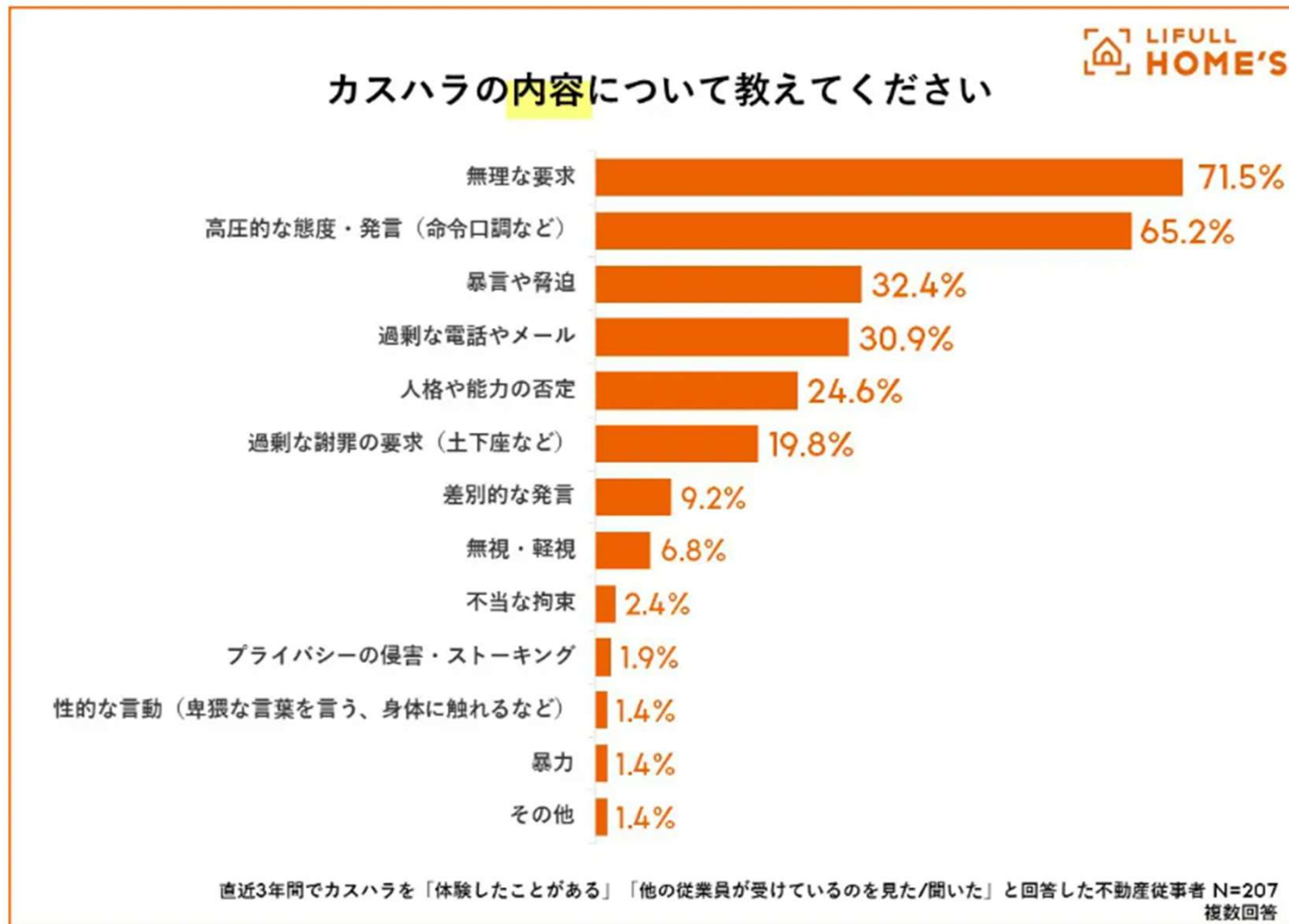
不動産業務における「カスハラ（カスタマーハラスメント）」の実態をLIFULL HOME'Sが調査

## 補足：カスタマーハラスメントの調査



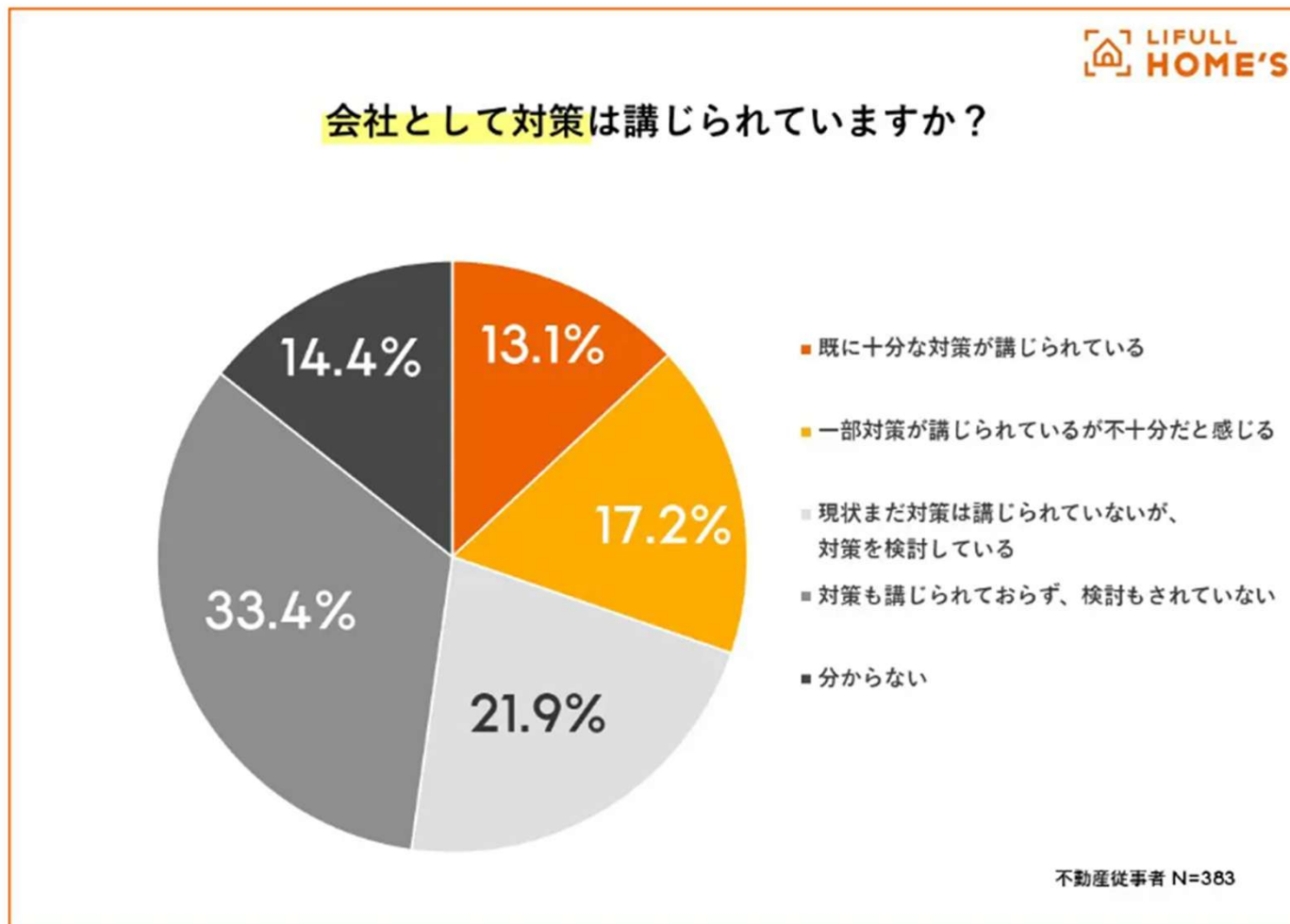
2024年7月  
不動産業務における「カスハラ（カスタマーハラスメント）」の実態をLIFULL HOME'Sが調査

## 補足：カスタマーハラスメントの調査



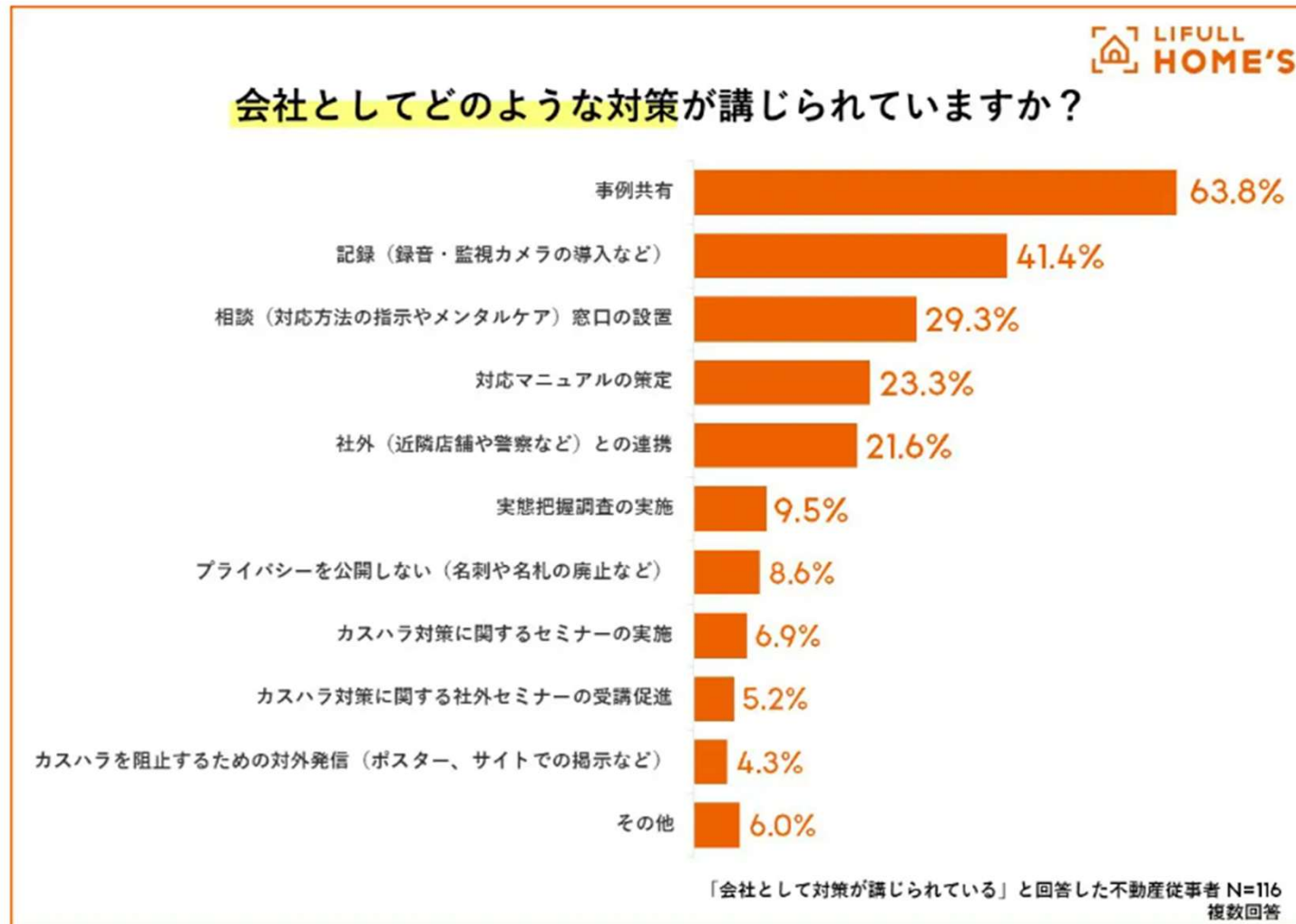
2024年7月  
不動産業務における「カスハラ（カスタマーハラスメント）」の実態をLIFULL HOME'Sが調査

## 補足：カスタマーハラスメントの調査



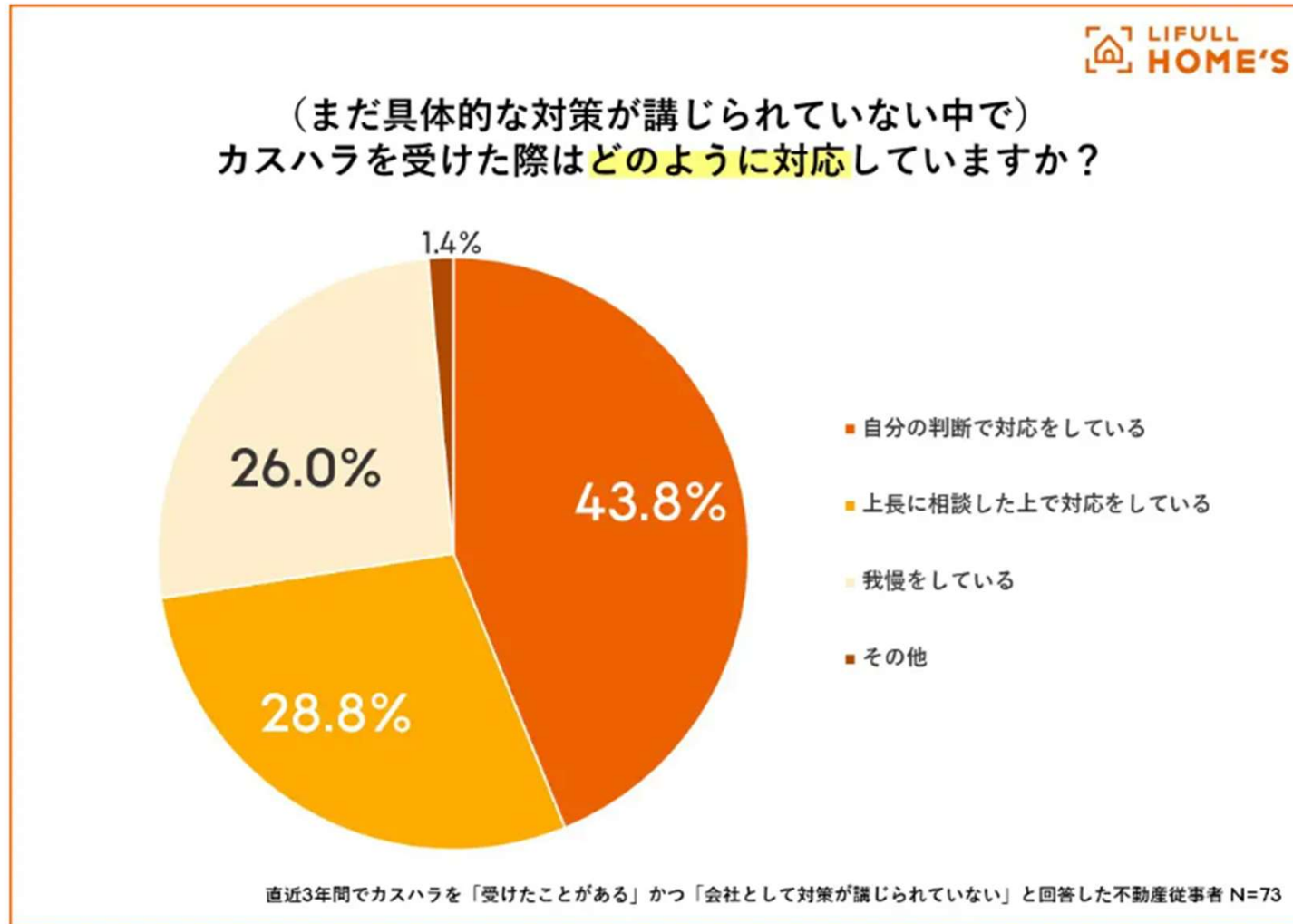
2024年7月  
不動産業務における「カスハラ（カスタマーハラスメント）」の実態をLIFULL HOME'Sが調査

## 補足：カスタマーハラスメントの調査



2024年7月  
不動産業務における「カスハラ（カスタマーハラスメント）」の実態をLIFULL HOME'Sが調査

## 補足：カスタマーハラスメントの調査



2024年7月  
不動産業務における「カスハラ（カスタマーハラスメント）」の実態をLIFULL HOME'Sが調査

# 時代の変遷とハラスメントの変化・法令のおさらい

- ・ 各ハラスメントに関連する法令

## 1. パワーハラスメント

### 労働施策総合推進法（旧：雇用対策法）※2022年4月1～義務化

従業員数300人以上の企業は2020年6月1日より施行済。

※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

## 2. セクシャルハラスメント

### 男女雇用機会均等法

男女雇用均等法「女性労働者に対するセクシュアルハラスメント（セクハラ）防止のための配慮義務」がスタートし、2007年4月には「改正男女雇用機会均等法」で施行。

2022年4月からは「女性活躍推進法」において義務化を実施。

## 3. マタニティハラスメント・介護ハラスメント

### 男女雇用機会均等法 & 育児・介護休業法

妊娠/育児および介護中の労働者に対する配慮を規定。両親が協力して育児休業を取得できるよう「産後パパ育休」「パパ・ママ育休プラス」等の制度がある。



# 時代の変遷とハラスメントの変化・法令のおさらい

## ・ ハラスメント発生時の刑罰

### 社内での処分

懲罰規定（就業規則）：

「減給」「降格」「けん責」「出勤停止」「諭旨解雇」「懲戒解雇」等

### 民事上の責任としての損害賠償請求民事上の責任：

<行為者> 民法709条の不法行為責任

<雇用者> 民法415条の債務不履行責任（安全配慮義務違反） 民法715条の使用者責任

### 刑事罰

刑事罰：名誉棄損、侮辱罪、脅迫罪、暴行罪、傷害罪等

～ 個人/法人ともに社会的信用、社会的地位の喪失、家庭崩壊

## なぜ起きてしまうか/どう向き合うべきか

- ・ マインドセットを変える
- ・ NGワードを言い換える

- ・ なんでできないんだ
- ・ やるのが当たり前だろ
- ・ もう俺は知らん
- ・ 会社に入って何年になるんだ
- ・ あいつはこんなに営業成績がいいのに

- ・ もう一度教えるから、わからないところがあったら遠慮なく聞いて。
- ・ 一緒に考えてみようか？
- ・ 私はこうしてくれるとうれしい。
- ・ 自分だったらこう考えるが、どう思う？
- ・ 君のいいところは●●だからそこから始めよう。

## 予防策/防止策を考える

- ・以下の事例は、ハラスメントにあたるでしょうか。

また判断に迷う事例はあるでしょうか。判断に迷う事例については

「〇〇だったらハラスメントにあたる・当たらない」といった条件

も併せて考えてみてください。

- 1.部署の飲み会で、「あいつマジ使えない」など悪口を言い続ける。
- 2.上司や先輩が部下・後輩に「お前」という。
- 3.経験のある社員が後輩や新卒社員を、「下の子たち」という。
- 4.会議のアイスブレイクとして、自身の恋愛エピソードを全員一言話すように言う。
- 5.下ネタを振ってもノリよく反応してくれる女性従業員に、交際状況や性体験について話すように言う。
- 6.個人的に食事に誘っても付き合ってくれる女性部下は自分に気があったので、「この後二人で抜け出そう」と誘い、性的関係を持った。

# 予防策/防止策を考える

## ワーク②

- ・ ハラスメントが起きる原因や、起きやすい状況は何だと思われますか。
- ・ ハラスメントが起きないようにするために、どうすればいいと思われますか。
- ・ ハラスメントが起きたらorハラスメントかも、と思う事案をみつけたら、相談を受けたらどうしますか。何に気を付けて対応しますか。

## 予防策/防止策を考える

- 対応方針の明文化（HP・店頭にも掲示）
- 上司・管理職が前面に立つこと
- 記録を残し、繰り返し行為には法的対応も視野
- 相談しても「売上のために我慢しろ」と言わない文化

→ 「**現場を一人にしない**」

## 予防策/防止策を考える

- 昭和：根性・我慢・飲み会文化
- 平成：上下関係・体育会系文化
- 令和：ワークライフバランス・心理的安全性

**「時代が変われば“普通”も変わる」**

## 心理的安全性

- ・ 「この職場では、失敗や弱みを話しても、  
罰されたりバカにされたりしない」という感覚
- ・ Googleの研究でも、成果の高いチームの共通点として挙げられる



## 心理的安全性

- ・ ミスやクレーム報告のときに、「まずありがとう」を口癖にする
- ・ 会議・朝礼で「反対意見・懸念ウェルカム」と明言する
- ・ 上司が自分の失敗談や弱みを先に出す
- ・ ハラスメントを見かけたら、あとで当事者に声をかける



## 心理的安全性

### • 上の世代の誤解

- 「自分も怒鳴られて育った」
- 「厳しく言わないと伸びない」

### • 若い世代の誤解

- 「不快なら全部ハラスメント」
- 「どうせ言っても変わらない」

## 心理的安全性

- 価値観を確認する（「どういうつもりで言ったのか／どう感じたのか」を聞く）
- 意図と受け止めのズレを、定期的にすり合わせる
- モヤっとしたら、なるべく早く言葉にして共有する

## まとめ

- ・ ハラスメントを受けたら、ハラスメントに気づいたら

### ■ハラスメント行為を受けたら

- ✓「やめてください」「私はイヤです」と意思をはっきり伝える。
- ✓一人で悩まず、上司や同僚、人事担当、法務、社内・社外相談窓口相談する。

### ■ハラスメント行為に気付いたら

- ✓見て見ぬふりをしない。声をかける。相談に乗る。
- ✓ハラスメント相談窓口や内部通報窓口などに相談する。

### ■ハラスメントに関する相談を受けたら

- ✓プライバシーを厳守する。
- ✓相談者の了解を得て、相談窓口などに報告し、対応について相談する。

### ■ハラスメントに関して会社から事実関係の確認の協力を求められたら

- ✓迅速・円滑な問題解決のため、事実関係の確認に協力をする。
- ✓被害者・行為者双方のプライバシーの保護に注意する。

# 質疑応答

# 会社情報・問合せ先

# 会社情報

**会社名** 株式会社LIFULL

**証券コード** 2120 (東京証券取引所 プライム市場)

**代表者** 代表取締役会長 井上 高志  
代表取締役社長執行役員 伊東 祐司

**沿革** 1997年3月12日 設立  
2006年10月 東証マザーズ上場  
2010年3月 東証一部へ市場変更  
2022年4月 東証プライムへ移行

**資本金** 9,716百万円

**発行済株式数** 134,239,870株 (内、自己株式数 6,245,175株)

**連結従業員数** 1,753名 (内、臨時雇用者数121名、海外子会社842名)

**主な株主** LIFULL役員、楽天グループ株式会社 (18.59%)

**主な子会社** LIFULL CONNECT, S.L.U. (100%)  
( )は議決権比率



# お問合せ先

---

## お問合せ先

**TEL**

**0120-462-389**

携帯電話からは **050-5577-7460** へご連絡ください

10:00～18:00（土・日・祝日・夏季休業・年末年始を除く）

**MAIL**

**account-marketing@lifull.com**

---