



読んでワカル 見てワカル!

コロナ禍のハラスメント問題について

合同会社オフィスプリズム 臨床心理士・社会保険労務士 わく い み わ こ 涌井 美和子



新型コロナウイルス感染症の流行が長引くにつれ、感染予防対策のため非対面で業務を進める機会が増えています。時流にあわせたコミュニケーション・ツールが普及する一方で新たな問題も生じてきています。本号ではハラスメントに関連した解説をいたします。

1 最近の傾向

非対面で行う業務として、パソコンやタブレット、スマートフォンからも接続が可能な Zoom や Teams、Meet をはじめとしたアプリケーションを使用し、顧客との打ち合わせや社内の会議などを行うことが多くなり、また、取引物件の見学といった現場業務においても、オンラインで進めるケースが増えてきています。しかし、非対面が普及する一方で新たな問題も生じてきています。たとえば、「オンライン・ハラスメント」もそのひとつです。

「オンライン・ハラスメント」とは、チャットやメールなどで攻撃的なメッセージを送ることをはじめ、勤務時間外や休日にメッセージを送り、すぐ返信するようプレッシャーをかける等のほか、オンライン・カメラの一方的な常時接続や、オンライン飲み会の参加を強要、逆に必要性があるときでも接続させない、などの嫌がらせ行為をいいます。また、カメラに映る部屋や相手の様子を見て「汚い部屋だね」、「貧乏くさいインテリアだね」、「私服のセンスが悪いね」などというケースや、「すっぴんのほうがかわいいね」、「普段着のほうが女の子らしくていいね」などのようなセクシュアル・ハラスメントのケースもあります。

ある調査^{※1}によりますと、「ビデオ会議やリモートワーク化によるハラスメントを経験したことがありますか?」という質問に対して49.1%の人が「はい」と回答しているそうです。また、その具体的なハラスメント内容については、「業務の進捗確認を頻繁に強要される」、「家の様子をこまごまと指摘されたり、聞取

りを聞かれる」、「オンライン飲み会や個人的なやりとりを強要される」、「チャットで何度呼びかけても徹底的に無視される」、「多人数での会議の際に、上司たちは音声通話だが、新人はビデオ通話を強要される」などが挙げられています。

ハラスメント問題の背景には、「パワーの差」があります。「対面/オンライン」など形は違っていても、強い立場の人間が、弱い立場の人の気持ちを無視することでハラスメント問題に発展しているという点では、共通しているといえるでしょう。

参考1 パワー・ハラスメントの定義

以下の3つの要素をすべて満たしたもの

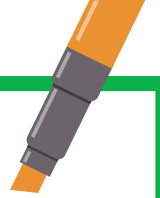
1. 優越的な関係を背景とした
2. 業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動により
3. 就業環境を害すること

2 ハラスメントの内容と傾向

ひとくちにハラスメントといっても、最近ではコロナ・ハラスメント（感染者や感染リスクが高いとされるエッセンシャル・ワーカー^{※2}などに対するハラス

※1：マイナビニュース会員1000人を対象としたアンケート調査（2020年5月12日実施）

※2：医療・福祉・介護・小売・販売・通信・公共交通機関など、人々が日常生活を送るために欠かせない業務を担っている人のこと。



参考2 パワー・ハラスメントの行為類型

種類	具体例
身体的な攻撃	暴行、傷害
精神的な攻撃	脅迫、名誉毀損、侮辱、ひどい暴言
人間関係からの切り離し	隔離、仲間外し、無視
過大な要求	業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害
過小な要求	業務上の合理性なく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと
個の侵害	私的なことに過度に立ち入ること

メント)やアルコール・ハラスメント(飲めない人に対するハラスメント)をはじめ、さまざまな名称のハラスメント問題が増え続けています。一説では、50種類とも60種類ともいわれていますが、法律で対策が義務付けられているものとしては、「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」などが挙げられます。しかし、どのハラスメントにおいても、パワーの差が背景にあること、行為の内容や当事者間の関係性・文脈などによって判断が難しい場合があることなどの点で共通しているといえます。

従業員に対するハラスメントの傾向をみてみると、ノルマを達成できない従業員に対して人格を否定する言葉を投げつける、指導の名の下に罵声を浴びせる、会議で特定の従業員をターゲットにするし上げるなどのパワー・ハラスメントが目立っています。

また、もともと男性優位の業界では、女性にお茶くみやお土産配りなどの雑用を押しつけたり、昇進の機会を限定し、部長や取締役といった上位ポジションに就かせないなどの差別的な対応、とくに若い女性を対象としたセクシュアル・ハラスメントが比較的目標立つのも、傾向のひとつといえそうです。

3 顧客対応の留意点

次に、顧客目線でハラスメント問題について考えてみたいと思います。

筆者は、独立開業者として20年以上活動をしてきた関係から、女性の経営者やビジネスパーソンとご縁

をいただく機会が少なくありません。そこでよく耳にするのは「顧客の性別によって営業担当者の対応が異なる場合がある」という話です。

たとえば、夫婦でマンションなどの物件を見に行った際、営業担当者が真っ先に挨拶をして名刺を渡すのは夫のほう。ローンや税金など金銭面の話や物件の立地・所有権など法的な説明をするときも、夫のほうばかり見ながら話す。ところが、キッチンや掃除洗濯、育児の話のときだけ突然、妻である自分のほうを向き、にこやかに説明を始める……という具合です。

もちろん、これだけでハラスメントに該当するわけではなく、あくまで「夫と妻を対等だと思っていない」、「家事や育児をするのは妻のほうだと決めつけている」という営業担当者のジェンダー・バイアス^{※3}の問題ではあります。しかし、そのような対応の結果「あの業者は不快だから契約するのはやめました」という話もよく聞きますし、このような対応が行き過ぎるとジェンダー・ハラスメント問題に発展する可能性も否定できないでしょう。

また、ジェンダー・バイアスにも関連するハラスメント問題のひとつとして、LGBTQ^{※4}などの人々に対するハラスメント、いわゆるSOGIハラスメントにも注意が必要です。SOGIハラスメントとは、Sexual Orientation Gender Identityの略で、好きになる人の性別や本人の性別に関する認識について差別的な扱いを受けたり、嫌がらせを受けることをいいます。侮辱的な言葉を投げつけたり、からかったり、本人の同意なく第三者に話すなどの行為が一例です。行為者側にはハラスメントをしている、あるいは異端扱いして相手を傷つけている、という自覚がないことも多く、「僕はそういう人たちに対して理解がありますから」と平気で言ったりするケースもあります。たとえ営業担当者のほうに偏見がなかったとしても、賃貸物件の所有者のなかには、偏見が強い人もいられるかもしれません。不用意な形でハラスメント問題に発展しないよ

※3：男女の役割に対する固定的な偏見や観念のこと。「営業職は男の仕事」「育児や介護は女性のほうが向いている」などのような考え方がその一例。

※4：レスビアン、ゲイ、バイ・セクシュアル、トランス・ジェンダー、クエスチョニングのこと。

う、くれぐれも注意が必要です。

参考3 ジェンダー・ハラスメントに該当する言動の具体例

「うちの女の子」

「売れ残り」

「(女性にだけ) ○○ちゃん」

「ババアにスカートは似合わない」

「デブはズボンを穿くな」

「男のクセにグズグズするな」

「女々しい」

「女の腐った奴」

「若い女の子にフレッシュで細やかな感性を期待」

「女性なんだから身なりくらい整えてキレイにするべき」

「男なら家庭より仕事を優先しろ」

「女性に管理職は無理」

さらに、オンラインで個人客と打ち合わせをする場合など、カメラの向こうに映る住環境について不用意にコメントをするのは控えたほうがよいでしょう。プロとして「よかれ」と思ったアドバイスや意見であっても、顧客によっては「いくら不動産業者とはいえ、それほど親しいわけでもないのにプライバシーに踏み込むなんて」と否定的に受け止める可能性もあります。どのような言動に対してハラスメントと感じるか、そのグレーゾーンについては、その人が属する業界や組織によって大きく異なる傾向があります。また、世代や性別など属性が異なる場合は、常識感覚や感性が大きく異なることもありますので、慎重すぎるくらいでちょうどよいのではないかと思います。

なお、将来の顧客という意味で、人材募集に応募してきた求職者への言動にも留意が必要です。コロナ禍でオンライン面接の機会も増えていると思いますが、威圧的な態度や業務と関係ないプライベートに関わる質問、身体的特徴についての質問は、ハラスメントになる可能性が高いといえます。また、内定を出すことを条件に他社の内定辞退を強要したり、就活を終わらせるように迫る言動、俗にいうオワハラ(=就活終われハラスメント)にも注意が必要です。不採用にした求職者が、他の会社に就職して通勤圏のアパートを借

りることになるかもしれません。いまはインターネットで簡単に情報が拡散できる時代です。不用意な言動には十分に気をつけたいものです。

4 具体例

Aさんは20代の女性でした。大学卒業を機に地方を出て都心で働くために、職場の近くにワンルームを借りることになりました。慣れない土地で初めての物件探しということで、まずはインターネットで希望条件を入れて検索し、いくつか候補をピックアップしてから、該当物件を扱う不動産会社に足を運びました。

担当者は30代後半の男性でした。男性はAさんの顔を見るなりニコニコしながら熱心に接客を始めました。名前や連絡先・希望物件などを記載する受付票を記入しているときもぴたりついて、「下のお名前は○○ちゃんっておっしゃるんですか。かわいいお名前ですね!」「○○にお住まいだったんですね～」と馴れ馴れしく話しかけてきました。物件を紹介するときも、ことあるごとに「○○ちゃんみたいにかわいい女の子が住むなら、○○の設備があったほうがいいですよ!」「好きピ(=彼)ができて、この物件なら一緒に暮らせちゃいますよ!」などと軽いノリで接客するのでした。

最初は担当者のノリに合わせていたAさんでしたが、だんだん鬱陶しく感じるようになりました。担当者の馴れ馴れしい態度は、Aさんを一人の顧客として敬意をもって接するのではなく、“若い女の子扱い”をして軽んじるように見えたため、Aさんはだんだん不快になっていきました。そして、馴れ馴れしい態度がエスカレートしていった担当者の「○○ちゃん(Aさんの名前)みたいなかわいい子と一緒に暮らせる彼ピがうらやましいなあ」のひと言が最後の引き金になり、「早くこの担当者と縁が切りたい。もうこれ以上、個人情報を知られたくない。気持ち悪い」と考えるようになりました。

結局、Aさんは「もう少しいろいろ探してみます」という言葉だけ残して、逃げるようにその不動産会社を後にしました。その営業担当者は、「お兄さん世代」を通り越して「お父さん世代」に近い人間でしたから、一人の顧客として対等に接客されるどころか「異性扱い」「女の子扱い」をされることが、どれほど不

快であるか、まったく気づかなかったばかりに、新しい顧客を一人逃がしてしまったのです。

5 予防策

コロナ禍によって、ウェブ面談やビデオ会議などを行う機会が増えるとともに、新しいタイプのハラスメントが注目されるようになりましたが、「相手の立場になって考え、どんな相手であっても敬意をもって接する」、この当たり前の前提を踏まえることが、オンライン時代のハラスメント問題防止策として有効といえます。

参考4 はその一例ですので、ぜひ参考にしてみてください。

ハラスメントの形は新しくなったとしても、根底にあるのは相手を尊重する気持ちや人権意識の有無であり、問題の本質は変わっていません。「この程度の言葉で相手が傷つくとは思わなかった」、「笑っていたから気にしていないと思っていた」というのはハラスメント行為者の常套句です。弱い立場の被害者が、行為者の言動に対してどれほど不快に感じても、不満を露わにしたり怒りの感情をぶつけることはめったにないでしょう。多くの被害者は我慢して口を閉ざし、無理をして笑顔をつくり、衝突や摩擦を避けようとするはずです。

自分の言動が、弱い立場の相手に対してどの程度の影響を及ぼすか、どれほどのダメージを与えるか想像すること、そして、できる限り相手の身になって考えながら行動すること。このような姿勢を心がければ、対面であろうとオンラインであろうとハラスメント問題に発展する可能性は低いでしょう。

参考4 ハラスメント問題防止策の例

どちらか一方だけカメラをオフにするのではなく、お互いに顔を見て話をするようにする（技術的な問題がある場合を除く）。

ビデオ通話を行う場合は、あらかじめ時間を決めておくか、相手の都合を確認してからカメラをオンにする。

カメラの向こうに映る背景や環境について、プライバシーに関わるようなコメントをしない。

相手の髪型や化粧、服装など業務と直接関係のない内容のコメントはしない（寝起きのままのボサボサ頭や寝間着姿など、常識から外れている場合を除く）。

業務時間外のウェブ会議やオンライン接続の強要はしない。

業務時間外のチャット返信やメール返信を強要しない。

相手の同意なく録音や録画はしない（ハラスメントの被害を受けている場合を除く）。

ビデオ通話の際は、身振り手振りなどの動きをつけたり、笑顔や明るい表情を心がける（オンラインの場合、対面より表情がわかりにくく生の感情が伝わりにくくなるため）。

参考1～3出典：『職場のいじめとパワハラ防止のヒント 第3版』 涌井美和子

「紙上研修」
on the web

読んでワカル 見てワカル!

スマホで「サクッと」情報get

紙面の動画解説を
本号よりスタート!

[全宅保証 Web研修へGO]



ご質問について

- ご質問は文書にて下記宛までご郵送ください。
(電話・FAX・メール等の問合せは対応していません)
- なお、個別の取引等についてのご質問・ご相談にはお答えできません。

(公社) 全国宅地建物取引業保証協会
東京都千代田区岩本町2-6-3
全宅連会館2F

安心安全な取引をサポート
全宅保証

全宅保証 Web 研修

検索

タイムリーなテーマを配信中!

