

相談室 Q & A

人事管理関係

Q メールやチャットの返信・返事を義務づけることはパワハラか。また、反発する社員にどう対応すればよいか

若い世代を中心に、自分が何らかの依頼をして、相手から断られた場合には、その後はフォローのメールを返信しない「1往復主義」という考え方が広がっているようです。また、チャットの普及に伴い、「既読」や「リアクション」を付けるだけで、文字では返事しないケースも見られます。しかし、相手に感謝を伝えたり、認識・理解したか否かを示したりすることは、信頼関係の構築やミス防止の観点からも重要と考えており、メールやチャットの使用に際して、文字での返信・返事を義務づけたいのですが、そうした対応はパワーハラスメントになるのでしょうか。また、こうしたルールに反発する社員にどう対応すればよいのでしょうか。

(東京都 D社)

A 業務上の必要性がある限りは、応答方法の指導や命令を行ったとしてもパワーハラスメントには該当しない。リアクションによる不明瞭な返答の問題点などを業務上の指導や研修を通じて理解させていく必要があると考えられる

回答者 家永 勲 いえなが いさお 弁護士(弁護士法人ALG & Associates 執行役員)

1. パワーハラスメントの判断基準

パワーハラスメント（以下、パワハラ）については、労働施策総合推進法30条の2において、「職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であつて、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその雇用する労働者の就業環境が害されること」と定められています。

この規定が定められたこともあり、パワハラの場合の該当性については、主として必要性和相当性の二つの観点から判断されています。条文が定めているように、優越的な関係の有無や職場に該当するか否かなどが問題になることもありますが、上司が行う業務上の指導などはこれらの要件は充足することが一般的でしょう。また、パワハラの場合の該当性については、心理的負荷による精神障害の労災認定基準（令 5. 9. 1 基発0901第2）や「事業主

が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令 2. 1.15 厚労告5。以下、パワハラガイドライン）なども参照されます。

パワハラガイドラインによれば、ある言動がパワハラに該当するか否かに関して、業務上の必要性および相当性を判断するに当たっては、当該言動の目的、当該言動を受けた労働者の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、労働者の属性や心身の状況、行為者との関係性等を総合的に考慮することが適当とされています。

また、「労働者の就業環境が害される」か否かについては、「労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、労働者の就業環境が不快なものとなった

ため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指す」とされていることから、この判断に当たっては「平均的な労働者の感じ方」を基準とすることが適当とされています。ここにいうところの「平均的な労働者の感じ方」は、「同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とする」とされています。

これらのパワハラ該当性の判断要素や判断基準を基に、ご質問における言動が、パワハラに該当するか否か判断していくことになります。

2.返信や返事を義務づける指導

まずは、何らかの依頼が断られた場合に、メールやチャットに文字での返信をするように指導する必要性を検討しなければなりません。なぜ、返信や返事をしなければならないのかという点については、貴社では「相手に感謝を伝えたり、認識・理解したか否かを示したりすること」が、信頼関係の構築やミス防止の観点でも重要なことであると考えているようです。

これに対して「1往復主義」という考え方、「既読」や「リアクション」で完結する立場からは、返答せずとも依頼が断られたという結論は既に出ていることから、返答をする意味はなく、必要性のない業務が追加されるという反論が考えられるかもしれません。

しかしながら、これらの意見のいずれが正しいかを決めることは、パワハラに該当するか否かとは直接の関係はなく、むしろ、会社からの指導に業務上の必要性があるか否かを直截的に検討することが重要でしょう。

使用者は、労働者に対して、労働契約に基づき服務規律の遵守を含めて広く業務上の指導や命令を行う権限を有していると考えられています。業務との関連性が認められる限り、使用者としては業務上の指導や命令を行う裁量があり、その裁量を逸脱または濫用していない限りは、違法なパワハラになるとは考え難いところです。

感謝の意を示すことや認識・理解を示すために、メールやチャットに文字での返信をすべきという会社の意見に基づき、これを義務づけることは、およそ合理性が肯定できないような内容でないことからすれば、業務上の必要性は肯定できると考えられます。

3.反発する社員への対応

業務上の必要性が肯定されるとしても、相当性を欠く場合には、パワハラに該当することになります。したがって、平均的な労働者の受け止め方が基準とされますので、過剰な配慮は不要ですが、伝え方を工夫する必要はありそうです。

若い世代にとっては、返答をしなくとも問題がなく、返答の必要性がないと考えている可能性が高く、返答をすることのメリットや必要性に対する理解を深めるように心掛けることが必要と思われます。文字での返答に対しても、解釈次第で誤解を生じさせたりすることからすれば、返答をしなかった場合やリアクションで完結した場合には、解釈の余地がなおさら広がってしまうことなどを伝えていくことになるでしょう。

また、個別の対応に対しては反発が生じやすいようにも思われますので、研修や社内でのルールとして周知していく形を採ることを検討してもよいでしょう。