

韓国の職場内ハラスメント (harassment) 現状と課題

緑色病院院長

イムサンヒョク 임상혁(MD, PhD)

韓国の職場内ハラスメントが社会に 知られる過程

- 2013年 ポスコ役員「ラーメン常務」
- 2014年 大韓航空副社長のピーナッツ・リターン
- 2014年 狎鷗亭〇〇アパート警備員自殺
- 2015年 〇〇百貨店「土下座謝罪」
- 2017年 11月「職場パワハラ119」創立
- 2017年 11月 翰林(ハンリム)大聖心病院職員かくし芸
- 2018年 大韓航空 母娘パワハラ
- 2018年 IT企業会長職場内ハラスメント
- 2018年 11月 職場パワハラ119 1年 情報提供件数 22,810件
- 2019年 1月 職場内ハラスメント防止法国会通過

職場パワハラ119 :弁護士団体と労務士団体が主軸になって作られる。被害労働者の情報提供と相談を主にするネットワーク

韓国の職場内ハラスメントが社会に 知られる過程



- 2017年 11月翰林(ハンリム)大聖心病院職員かくし芸報道
- 当時、韓国の病院では忘年会などで職員のかくし芸時間があって、病棟の女性看護師が1ヶ月程度練習して扇情的な踊りをするのが一般的だった。
- しかしながら、職場ハラスメントは、マスコミで報道される激しいハラスメントだけではなく、職場内に日常的に存在する。(過労死、過労自殺の増加)

職場内ハラスメント発生の背景及び要因

- 韓国における職場内ハラスメント発生の特徴
 - 解雇対象者に対する構造調整(リストラ)型
 - 雇用形態の差から生ずる労務管理型(正規職 vs 非正規職, 女性 vs 男性)
 - 過度な競争と成果主義による成果主義型
 - 個人的性格問題型
 - 労働組合弾圧型
- 韓国における職場内ハラスメント発生の背景
 - IMF救済金融以降の長期間景気不況と雇用悪化
 - 新自由主義下の競争体系
 - 軍隊式(儒教式)組織文化
 - 人的要因に基づいた評価制度
 - 慣行化された長時間労働と高い労働強度
 - 会食文化

韓国の職場内ハラスメント防止3法

1. 勤労基準法 (2019.1.15. 改正, 2019.7.16. 施行)

第76条の2(職場内ハラスメントの禁止)使用者又は勤労者は、職場における地位又は関係等の優位性を利用して、業務上適正範囲を超えて他の勤労者に身体的・精神的苦痛を与え、又は勤務環境を悪化させる行為(以下「職場内ハラスメント」という。)をしてはならない。

第76条の3(職場内ハラスメント発生時の措置) ①何人も職場内ハラスメント発生を知った場合、その事実を使用者に申告することができる。

- ②使用者は、第1項の規定による申告を受け付け、又は職場内ハラスメントの発生事実を認知した場合には、遅滞なくその事実確認のために調査を実施しなければならない。
- ③使用者は、第2項による調査期間中、職場内ハラスメントと関連し、被害を受けた勤労者又は被害を受けたと主張する勤労者(以下「被害勤労者等」という。)を保護するために必要な場合、当該被害勤労者等に対し、勤務場所の変更、有給休暇命令など適切な措置をとらなければならない。この場合、使用者は、被害勤労者等の意思に反する措置をしてはならない。
- ④使用者は、第2項による調査の結果、職場内ハラスメントの発生事実が確認された場合、被害勤労者が要請すれば勤務場所の変更、配置転換、有給休暇命令など適切な措置をとらなければならない。
- ⑤使用者は、第2項の規定による調査の結果、職場内ハラスメントの発生事実が確認されたときは、遅滞なく行為者に対し、懲戒、勤務場所の変更など必要な措置をとらなければならない。この場合、使用者は懲戒等の措置をする前にその措置に対して被害勤労者の意見を聴かななければならない。
- ⑥使用者は、職場内ハラスメントの発生事実を申告した勤労者及び被害勤労者等に解雇その他の不利な処遇をしてはならない。

1. 勤労基準法 (2019.1.15. 改正, 2019.7.16. 施行)

- 職場内ハラスメント予防及び発生時の措置事項に関する就業規則必須記載義務

第93条(就業規則の作成・申告) 常時10人以上の勤労者を使用する使用者は、次の各号の事項に関する就業規則を作成し、雇用労働部長官に申告しなければならない。これを変更する場合にもまた同じ。

1. ~ 10. (省略)

11. 職場内ハラスメントの予防及び発生時の措置などに関する事項

- 職場内ハラスメント発生時の申告・主張を理由に解雇など不利益措置をしたとき刑事処罰

第109条(罰則) ① 第36条、第43条、第44条、第44条の2、第46条、第56条、第65条、第72条又は第76条の3第6項に違反した者は3年以下の懲役又は3千万ウォン以下の罰金に処す。

2. 産業災害補償保険法

- 職場内ハラスメントによる業務上精神的ストレスが原因になって発生した疾病を業務上疾病に含む

第37条 (業務上の災害の認定基準) ① 勤労者が次の各号のいずれか一つに該当する事由で負傷・疾病若しくは障害が発生し、又は死亡する場合、業務上の災害とみなす。ただし、業務と災害の間に、相当因果間関係がない場合にはその限りではない。

2. 業務上の疾病

カ・ナ (省略)

ダ. 「勤労基準法」第76条の2による職場内ハラスメント、顧客の暴言等による業務上の精神的ストレスが原因で発生した疾病

3. 産業安全保健法

- 政府の責務規定に職場内ハラスメント予防のための措置基準の用意、指導及び支援に関する事項を含む

第4条(政府の責務) ①政府は第1条の目的を達成するために次の各号の事項を誠実に履行する責務を負う。

1. ・ 2. (省略)

3. 「勤労基準法」第76条の2による職場内ハラスメント予防のための措置基準の用意、指導及び支援

勤労基準法改正

2021.4.13. 改正、2021.10.14. 施行

- 法制定後に使用者の調査は客観的でなかった。

第76条の3(職場内ハラスメント発生時の措置)

- ② 使用者は、第1項による申告を受け付け、又は職場内ハラスメント発生的事実を認知した場合には遅滞なく当事者たちを対象に、その事実確認のために客観的に調査を実施しなければならない。 <改正 2021. 4. 13.>

- 被害事実漏洩が多かった。

- ⑦ 第2項により職場内ハラスメント発生事実を調査した人、調査内容の報告を受けた人及びその他調査過程に参加した人は該当調査過程で知ることになった秘密を被害勤労者などの意思に反して他の人に漏洩してはならない。ただし、調査と関連した内容を使用者に報告し、又は関係機関の要請により必要な情報を提供する場合は除く。 <新設 2021. 4. 13.>

- 使用者の親族によるハラスメントが発生した

第116条(過怠料) ① 使用者(使用者の「民法」第767条による親族の中で大統領令に定める人が該当事業又は事業場の勤労者である場合を含む)が第76条の2に違反し、職場内ハラスメントをした場合には1千万ウォン以下の過怠料を賦課する。 <新設 2021. 4. 13.>

職場内ハラスメント防止法改正後の変化

(職場パワハラ119, 2019年調査)

職場内ハラスメント禁止法認識

*0点に近い程ハラスメントがなく、点数が高い程ハラスメントが深刻という意味



職場内ハラスメント禁止法施行を知っていますか



19年6月
アンケート
結果比較

2019年6月

33.4

法施行直前より
認知度2.16倍増加

2019年10月

72.2

職場内ハラスメント禁止法認識

*0点に近い程ハラスメントがなく、点数が高い程ハラスメントが深刻という意味



法施行後、職場内ハラスメントは減りましたか?



職場内ハラスメント防止法改正後の変化

(職場パワハラ119, 2019年調査)

2018年 vs 2019年

*0点に近い程ハラスメントがなく、点数が高い程ハラスメントが深刻という意味

民間
大企業

2018年

37.5

2019年

30.6

▼6.9点

公共
部門

2018年

35.6

2019年

26.0

▼9.6点

民間中小
零細企業

2018年

28.4

▲3.0点

2019年

31.4

2019年最も多く減ったハラスメント

▼12.1点

人前やオンラインで
侮辱する言動をする

2018年 42.0点

2019年 29.9点

▼9.9点

望まない会食文化を
強要する

2018年 40.2点

2019年 30.3点

▼9.8点

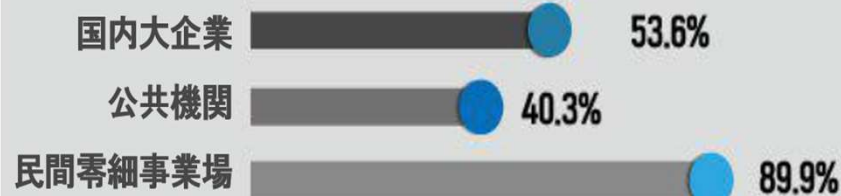
業務指示しながら暴
言、威迫的な言葉、
脅迫をする

2018年 33.8点

2019年 23.6点

職場内ハラスメント防止法改正後の変化 (職場パワハラ119, 2019年調査)

職場内ハラスメント禁止法教育を受けましたか?



教育を受けた比率が高い所でハラスメントが減っている

職場内ハラスメント禁止法改善意見

*0点に近い程ハラスメントがなく、点数が高い程ハラスメントが深刻という意味

5人未満事業場も適用されなければならない

86.6%

加害者処罰条項を入れなければならない

79.2%

ハラスメントによる自主退社時に失業給付を受けるようにしなければならない

81.0%

現在も職場内ハラスメントは継続している。

- 2019年 ソウル医療院看護師死亡事件
- 軍部隊で継続するセクハラなどハラスメントによる自殺
- ネイバーなど IT企業で発生するハラスメントによる自殺
- 高い労働強度に苦しめられる配達労働者の過労死

ソウル医療院看護師死亡事件

- 真相究明委発足の背景
- 2019年1月4日夜と5日未明の間に故ソ・ジユン看護師が死亡したと推定（遺書：ソウル医療院の人々の弔問を受けるな。）
- 1月16日、故ソ・ジユン看護師の遺族がソウル市に陳情書を提出。労働組合と市民団体とともに1月18日、ソウル医療院職場内ハラスメントによる故ソ・ジユン看護師死亡事件市民対策委員会を発足させた。
- 2019年1月22日、遺族と市民対策委は、ソウル市に真相調査を要請し、1月28日、市民対策委と市民健康局との面談を通じて3つの要求事項を伝えた。
- 第1に、遺族はソ・ジユン看護師に自殺するほどの個人的理由がないと考え、
- 第2に、遺族は遺書の内容から考えて職場内ハラスメント疑惑があると推定し、
- 第3に、遺族と市民対策委は、真相究明と対策作りを求めた。

真相対策委活動課題

- 故ソ・ジユン看護婦死亡事件は病院内でハラスメントと決め付けられるか。もし職場内ハラスメントと規定できるとしたら、死亡事件の直接・間接的な要因は何か？
- 故ソ・ジユン看護婦死亡事件と関連した病院内の構造的、制度的要因は何か。公共病院であるソウル医療院の経営や組織運営全般の問題が、故人に与えたさまざまな要因は何か？
- 故人でなくても市傘下の公共病院の労働者に及ぼす問題点は何か。病院の労働環境、人事管理、教育体系、組織文化、産業安全、経営運営及び意思決定など制度的解決の方向は何か？

死亡の直接要因

- 故人の労働状況：雇用の質相対的劣悪、夜間勤務が多い、休日休暇が少ない [看護行政]備品未支給、当日病棟派遣
- 故人の部署移動：移動過程の幹部及び上級者多数との面談&非希望部署配置のストレス、大変さを訴える
- 看護部組織内管理者(主体：看護部長、病棟チーム長、パート長)からのストレス
- 真相対策委では総合的に考慮してソウル医療院故人死亡事件を管理者と組織環境による職場内ハラスメントと判断

死亡の構造的要因

- 杜撰(ずさん)な経営運営、意思決定
 - 1) 病院運営：センター設立失敗(糖尿センター→不妊センター)、未来計画性問題→看護人材の不安定性を促進
 - 2) 組織運営：病棟の頻繁な開・閉鎖、頻繁な人事移動
 - 3) 理事会運営：院長の独断的経営、監査も院長が任命
- 専門性不在の教育システム
- 劣悪な労働環境：少ない休日、長時間労働、高い離職率
- 閉鎖的組織文化：人事評価の不満、問題解決の可能性放棄
- 保護されない職場：暴言17.8%、ハラスメント18.8%

調査結果勧告事項

9分野	20領域	34課題
1. ソウル市 謝罪と責任	(1) 遺家族に対する謝罪 (2) 再発防止策用意	① 遺家族への謝罪 ② 再発防止策用意
2. ソウル医療院 人的刷新	(1) ソウル医療院役員陣の責任と人的刷新 (2) ソウル医療院看護管理者人事処分・懲戒	③ 経営陣の懲戒と交替 ④ 看護管理者人事処分・懲戒
3. 個人礼遇と 心理治癒方案	(1) 個人礼遇及び遺族慰労 (2) 遺族と同僚心理治癒など支援	⑤ 個人礼遇及び遺族慰労 ⑥ 遺族と同僚心理治癒
4. ソウル医療院 組織改編	(1) 看護副院長制度導入 (2) 常任監査制度導入	⑦ 看護副院長制度 ⑧ 常任監査制度導入
5. 看護人材 労働環境改善	(1) 看護師の労働条件改善 - 雇用の質と仕事と生活の均衡改善 - 組織構造、人事管理、人材運営改善 (2) 看護人材の力量向上 - 教育企画、職務及び経歴システム	⑨ 人間中心的勤務形態及び労働条件対策用意 ⑩ 看護師夜間専担制全面再検討 ⑪ 労働時間計測・評価モニタリングプログラム運営 ⑫ 不透明な人事システム改善 ⑬ 適正人材配置と勤務表改善委員会運営 ⑭ 看護行政部の非合理的な組織運営の改善 ⑮ 産業安全委員会、苦情処理委員会の実質的運営 ⑯ 教育企画の力量強化 ⑰ 職務教育プログラムの評価及び改善 ⑱ 経歴開発システムと教育システム構築

調査結果勧告事項

6. ハラスメント など苦情処理 改善方案	(1) 顧客からの職員保護方案	①⑨ 職員保護方案用意
	(2) ハラスメント根絶及び健康な職場構築	②⑩ ハラスメント根絶と健康な職場宣言 健康職場教育及びキャンペーン
	(3) ハラスメント関連苦情システム構築	苦情処理専担組織、独立空間用意 相談と調査分離及び事件解決
7. ソウル市 制度改善	(1) 職場内ハラスメントソウル市条例制定	ハラスメントソウル市条例制定
	(2) 病院評価体系及び指標改善	組織運営公正・透明指標追加及び評価
	(3) ソウル市公共病院ハラスメント実態調査	市傘下の公共病院実態調査
	(4) ソウル市調査委員会構成関連提言	委員会法的権限付与(条例) 委員会物的・人的支援、専門家結合
8. ソウル医療 院 疑惑監査な ど究明	(1) 経営全般疑惑の調査及び監査	経営及び組織運営の診断及び調査 経営陣及び人事部署専横調査及び監査 随意契約及び各種契約疑惑の調査及び監査
	(2) 真相対策委の活動妨害調査及び監査	対策委の活動妨害調査と監査
9. 勧告案履行 点検	(1) 履行点検及び執行	履行点検体系構築 勧告履行計画樹立及び執行

残された課題

- 会社に申告しなければならないので、会社と個人が争う構図形成(2次加害)
- 勤労監督官の低い人権感受性で2次加害が頻繁
- 強い罰則が作られたが、実効性は疑問
 - 法が施行された2019年7月から2021年5月31日まで労働部に受付された事件1万340件
 - 労働部が改善指導をした件数は1431件(13.83%)
 - 検察に送致した件数は101件(1%未満)
 - 労働部の起訴意見30件(0.3%)
- 5人未満の事業場など脆弱な労働者は申告できない
- 外部機関がどのように介入できるのか
 - クーパンで死亡した労働者の父母の凄絶な闘い
 - 夜間作業に対する制度改善に導くこと

会社における2次加害

- 事件もみ消し：申告すれば会社は大したことないと言わんばかりに何の措置もとらない。「やめてくれ」「被害意識のせいだよ」「人の人生を台無しするのか」と急いで事件をもみ消す試み。加害者を呼び出して、謝罪させて終わらせる。周囲の人々の冷たい視線にさらされる。
- 報復：あらゆるデマ。被害者いじめ。空間分離や有給休暇の要求は受け入れられない。毎日加害者と出会う。評価点数最下点、懲戒、解雇。
- 申告を理由に不利な処遇をすれば、3年以下の懲役又は3千万ウォン以下の罰金。職場パワハラ119で、2021年1～7月に受け付けられた情報提供1,404件のうち職場内ハラスメントは752件、申告した件数は278件(37.0%)、申告を理由に不利益を受けた場合は92件(33.1%)。

勤労監督官2次加害

(職場パワハラ119. 2019, 2021)

区分	勤労監督官が 公正に処理	勤労監督官が 迅速に処理	勤労監督官 信頼
2019年	4.9%	1.6%	1.6%
2021年	6.7%	0.0%	3.3%

[事例1-不誠実調査] 会社で上司に暴言や侮辱、いじめを受け、私を中傷するあらゆるデマに苦しめられました。上司のハラスメントに耐えられず、多くの新入社員が退社しました。会社に措置を取ってほしいと要請しましたが、逆に最下位の人事評価をし、年俸まで凍結させました。録取録、証人陳述書など証拠を提出したところ、会社ではハラスメントではないといいました。仕方なく勤労監督官に申告しましたが、監督官が電話するたびに不在だと言ってつながったことはありません。電話をしてくれと言っても電話したことが一度もなく、メールを送っても確認さえしません。どうすればいいのでしょうか。(2021年8月)

- [事例2-不適切発言]セクハラ、暴言、大声、面と向かっていじめ、ハラスメントに耐え、退社し、勇気を出して職場内ハラスメントと申告しました。勤労監督官が電話をかけきて「なぜ申告しようとするのか、結果は不認定になるようだが、必ず申告しなければならないのか」と尋ねました。私が会社でどんな苦痛を受けたのか全く共感しない態度に大きな衝撃を受けました。ところが、労務士を選任して一緒に調査を受けに行ったら、態度が完全に変わりました。勤労監督官がこれでも良いんですか。(2021年7月)
- [事例3-遅い処理] 会社代表からセクハラやハラスメントを受け続けました。雇用労働部に申告をしたが、調査をするのかどうかも知らせず、しばらく経ってから申告人調査をしました。4ヶ月が過ぎて職場内ハラスメントとセクハラが認められました。ところが労働庁に申告したという理由で会社からあらゆる報復を受けました。待機発令を出し、ホコリを払うような調査をして懲戒委に回付し、のけ者にしていじめました。労働庁に報復を受けていると話しましたが、何の措置もなかったです。法と政府を信じて申告をしたが、政府は申告した人を保護しませんでした。(2021年7月)

感情労働とは？

- 感情労働は、顧客応対など直接間接対面業務で自分の感情が良いとか、悲しかったり、腹が立つ状況が発生しても実際に感じる感情と異なる特定感情を表現するように事業所(企業/機関)が要求する労働
- 韓国労働部：感情労働を「職業上、顧客に対する時、自分の感情が良いか悲しかったり、怒ったりすることがあっても、会社が要求する感情と表現を顧客に見せるなどの顧客応対業務」と定義する。
- 顧客満足又は顧客サービスが企業の競争優位を決定する主要因の一つとして浮上
- 企業は、感情労働者の言葉だけでなく、話し方、態度、行動などの非言語的な要素までも企業の顧客応対規則に含ませ、社員の感情表現を管理
- 企業は、肉体と知識のように感情も労働過程で統制可能だと認識。

なぜ韓国で感情労働が問題になるのか？

- 企業の経営戦略：消費者の過度な権利意識の誘発。
- 位階を重視する集団主義文化
- 家父長的儒教文化。
- 女性の犠牲と奉仕が求められる家事労働。
- 尊敬される金持ちがいない社会。
- 感情労働者 = 女性労働者 = 非正規職労働者
- 業務に関する反人権的モニタリング (mystery shopper)
- 職務教育ではなく感情労働を強要する親切教育
- 無条件の謝罪。支持、支援システムの欠如。

消費者と感情労働者が共通して願うこと

- 商品に関する正確な情報提供
- 正確な情報を提供するために感情労働者は、これに対する教育訓練を受けたいし、消費者も同じ。
- 消費者は、安価な親切より正確で合理的な業務処理を望む
- 労働者たちは、より良いサービスのために雇用不安、低い労働条件、労働力不足の解決を望んでいる
- 消費者のクレームを専門的に処理するシステムづくりを希望。
- 職員たちの言語使用、話し方、態度、行動など規制して管理するのではなく、職員のサービスの質を高めるアプローチが必要。
- 感情労働者が正体性(アイデンティティ)を持つこと：組織が自分をいかに大切にするか、自分が重要な役割をする人と認められているかを知ること。

産業安全保健法施行

2018年10月18日から一人以上事業場で働く
すべての感情労働者保護のための「産業安全保健
法」

顧客の暴言などによる 勤労者健康障害予防措置

- ・ 暴言など禁止要請標語掲示
又は音声案内
- ・ 顧客対応業務指針用意
- ・ 精神健康障害予防教育実施
- ・ その他必要な措置

感情労働者の 健康障害発生時の措置

- ・ 業務の一時的中断又は転
換
- ・ 休憩時間の延長
- ・ 治療及び相談支援
- ・ 被害労働者支援

不利な処遇禁止

- ・ 事業主に顧客の暴言などに
対する措置要求
- ・ 事業主は解雇その他不利な
処遇禁止

予防措置義務違反時、
1,000万ウォン以下の過怠料賦課

不利な処遇時、1年以下の懲役又は
1,000万ウォン以下の罰金賦課

ソウル市条例制定:全国に拡散

感情労働センター設立

6大保護基本指針



ありがとうございます.

