

No.218

2025年6月号

ヒューマンテラス通信

6月号 目次

1. カスハラ被害の体験者+遭遇者は6割近くに～東京都産業労働局調査から…………… 1
2. 違法の可能性も…自爆営業に要注意！…………… 2
3. 労働基準法における「労働者」の判断基準 約40年ぶりに見直しの議論…………… 3
4. オンライン面接・録画面接の注意点は？…………… 3
5. 学生アルバイトを雇う際に注意すべき労働条件…………… 4
6. 法務省が「ビジネスと人権」意識向上のため 中小企業向けの取組み事例集を公表しました… 5
7. 令和7年度労働保険の年度更新について…………… 6
8. ハローワークにおけるAI活用の取りまとめ…………… 6
9. 改正労働安全衛生法が成立しました…………… 7
10. 6月の税務と労務の手続[提出先・納付先]…………… 8
11. 弊社業務のご案内…………… 9
12. 今月のパンフレット：
労働者に対する商品の買取り強要等の労働関係法令上の問題点…………… 9

発行者：ヒューマンテラス・アソシエイツ
(ヒューマンテラス株式会社)

E-mail：soudan@humanterrace.co.jp

URL：www.humanterrace.co.jp

1. カスハラ被害の体験者＋遭遇者は6割近くに～東京都産業労働局調査から

近年、社会的問題となっている「カスタマーハラスメント(カスハラ)」は、多種多様な仕事とその働き手が集中する東京では特に深刻化しており、今年4月にはカスハラ防止条例が施行されました。

以下の調査は、東京都内在住・勤務の15歳以上の男女で、現在東京都内で働いている、または直近1年以内に東京都内で働いていた人を対象に、カスハラについてWeb調査を行った結果を東京都産業労働局がまとめたものです。

◆調査結果のポイント

- ・カスハラという言葉も意味も知っている: 57.3%
- ・カスハラが増加していると思う: 79.6%
- ・就業中に自身がカスハラ被害にあった: 16.8%
- ・就業中にカスハラを見聞きした: 36.3%
- ・カスハラ被害にあったことも見聞きしたこともない: 40.3%

【どのようなカスハラ被害だったか】(カスハラ被害にあった人・見聞きした人が回答)

- ・カスハラ被害にあった場面
対面(接客時など): 51.2%
電話・メール: 33.2%
- ・カスハラ行為の内容
威圧的な言動(声を荒げる、にらむ、物を叩くなど): 63.8%
継続的・執拗な言動や行為(何度も電話、要求を繰り返す): 28.9%
- ・カスハラ被害の対応方法
管理職・上司が対応: 40.3%
自分1人で対応: 32.0%
同僚が対応: 31.7%

【勤務している事業所のカスハラ対策について】(カスハラ経験の有無にかかわらず全員回答)

- ・勤務先のカスハラ対策の実施
行っている: 23.0%
行っているが不十分: 27.6%
行っていない: 49.3%
- ・行っている場合の内容
基本方針の策定・周知: 60.5%
対応マニュアルの整備: 46.4%
- ・対策をしているが不十分/できていない理由
対応のノウハウがない: 46.7%
対応できる人材が不足している: 37.2%
- ・カスハラ対策として効果があると思うもの
対応マニュアルの整備: 56.4%
基本方針の策定・周知: 51.5%

業種別にみると、実際に被害にあった割合が一番多かったのは「農林漁業」(61.5%)で、見聞きしたことのあ
る割合が多かったのは「学術研究、専門・技術サービス業」(53.2%)、両方ないのは「運輸業・郵便業」(52.5%)
でした。

北海道や群馬県でも先だってカスハラ条例が制定されています。カスハラ対応を企業に義務付ける労働施策
総合推進法の改正も閣議決定され、成立は目前です。企業にとっては、対応マニュアルや基本方針を策定する
などの対応が急がれます。

【東京都産業労働局「カスタマーハラスメントに関する都民調査」】

<https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/documents/d/sangyo-rodo/onedrive>

2. 違法の可能性も…自爆営業に要注意！

◆自爆営業とは？

自爆営業とは、従業員が会社の売上目標やノルマを達成するために、自腹で自社の商品を購入する行為を
指します。例えば、郵便局員が年賀はがきを自腹で購入するケースや、コンビニの従業員が売れ残った商品を
買い取るケースが典型的です。従業員の経済的損失や精神的苦痛につながるものとして、近年問題視されてい
ます。

企業が従業員に対して売上目標やノルマを設定すること自体は違法ではありません。しかし、その達成方法
や強要の度合いによっては、民法や労働関係法令上の様々な問題が生じ得ます。

◆問題となる事例

厚生労働省もこうした自爆営業等を念頭に、注意を呼びかけるリーフレット「労働者に対する商品の買取り強
要等の労働関係法令上の問題点」を公表しています。ここでは、問題となる事例として以下が挙げられていま
す。

- ・使用者としての立場を利用して、労働者に不要な商品を購入させた
- ・労働者に対して自社商品の購入を求めたが、労働者がこれを断ったため、懲戒処分や解雇を行った

ほかにも、注意が必要なケースとして以下が挙げられています。

- ・従業員ごとに売上高のノルマを設定しており、ノルマ未達成の場合には人事上の不利益取扱いを受けること
を明示していたところ、ノルマ達成のため、労働者自身の判断で商品を購入した
- ・現実的に達成困難なノルマを設定し、ノルマ未達成の場合には人事上の不利益処分を行うこととしている

自爆営業は従業員に大きな負担を強いる行為です。行き過ぎたペナルティや買取り強要が生じないよう、周
知・管理の徹底に努めましょう。

【厚生労働省「労働者に対する商品の買取り強要等の労働関係法令上の問題点」】

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001462034.pdf>

※一番後ろのページに掲載しています

3. 労働基準法における「労働者」の判断基準 約40年ぶりに見直しの議論

◆研究会の目的

厚生労働省は5月1日に「第1回 労働基準法における「労働者」に関する研究会」を開催し、労働者性の判断基準の在り方などの検討を開始しました。

この研究会では、「労働基準関係法制研究会報告書(令和7年1月8日公表)」において、労働基準法研究会報告「労働基準法の『労働者』の判断基準について」(昭和60年)の作成から約40年が経過し、働き方の変化・多様化に必ずしも対応できない部分が生じており、この間に積み重ねられた事例・裁判例等を分析・研究し、学説も踏まえながら見直しの検討をすることや、国際的な動向も視野に入れながら総合的な研究を行うことの必要性について指摘がなされ、同省において専門的な研究の場を設けて総合的な検討を行うべきこととされました。

◆検討事項

この研究会では、次の事項について調査・検討を行うこととされています。

- ① 労働基準法上の労働者性に関する事例、裁判例等や学説の分析・研究、プラットフォームワーカーを含む新たな働き方に関する課題や国際的な動向の把握・分析
- ② 労働基準法上の労働者性の判断基準の在り方
- ③ 新たな働き方への対応も含めた労働者性判断の予見可能性を高めるための方策

◆「労働者」の判断基準

現在、労働基準法上の「労働者」に当たるか否かについては、以下の2つの基準で判断されることとなっています。

- ・労働が他人の指揮監督下において行われているかどうか、すなわち、他人に従属して労務を提供しているかどうか
- ・報酬が、「指揮監督下における労働」の対価として支払われているかどうか

この2つの基準を総称して「使用従属性」と呼ばれています。

近年、配達員やアイドル、劇団員、英会話講師等が労働者として認められる裁判例があり、この研究会の議論により条件がどのように見直されるのか、今後の動向が注目されます。

【厚生労働省「労働基準法における「労働者」に関する研究会 第1回資料」】

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_57506.html

4. オンライン面接・録画面接の注意点は？

近年の生成AI技術の進化は、人事業務全般の効率化と高度化を急速に促進しています。採用面接時の動画を分析するものなどもあり、これからも生成AIの採用活動への導入が進むといわれています。

◆オンライン／録画面接の注意点

コロナ禍以降、オンライン面接(Web面接)や録画面接が広がってきていますが、注意しておきたい点があります。

- ① カメラ越しでは身振り手振りや微妙な表情変化・雰囲気は捕捉困難であり、評価精度が低下します。対面に比べ応募者の人柄判断が表面的になりやすくなります。
- ② 機材や通信環境に依存するため、接続トラブルや音声途切れ・映像フリーズが面接の質を低下させます。オンライン面接では、タイムラグが会話リズムを乱すため、面接の質を低下させます。ツール操作に不慣れな面接官／応募者による進行遅延の発生は、印象が悪くしがちです。
- ③ 緊張感が高まり、機器操作への不慣れが応募者のパフォーマンスを阻害します。2022年の調査ですが「マイナビ学生就職モニター調査」によれば、45.4%の学生が録画面接に苦手意識を持っています。録画面接というだけで忌避される可能性があります。
- ④ 録画面接では特に、AI解析時のアルゴリズムバイアスやデータ管理問題がリスク要因となります。

以上のことから、対面時に比べ情報が制限され人物の本質を見極めにくい、トラブル要素が多いことなどから、重要な判断には対面による面接が必須と考えたほうがよいでしょう。

◆そもそも採用の基準は大丈夫？

しかし、こうした技術的なこと以前に、自社での採用の基準や職場・職務の状況を意識した質問事項がしっかりと作成されており、加えてそれらを面接担当者全員が共通認識として共有できていることは、自社にマッチした人材を採用するための大前提です。採用の精度を上げるためにはソフト面からの見直しも必要です。

5. 学生アルバイトを雇う際に注意すべき労働条件

◆「アルバイトの労働条件を確かめよう！」キャンペーン

厚生労働省では、全国の大学生等を対象に、多くの新入学生がアルバイトを始めるこの時期に、自らの労働条件の確認を促すことなどを目的としたキャンペーンを実施し(4月1日～7月31日まで)、大学等での出張相談やリーフレットの配布などを行っています。そこでは、「勝手にシフトが変わっている!」「代わりにバイトする人を見つけれないとやめられない」「忙しいと休憩時間がもらえない!」など、“おかしい”と思ったら、まずは労働基準監督署等に相談することを呼びかけています。企業としても、今一度、アルバイトを雇う際の労働条件について確認しましょう。

◆書面で労働条件を示す

- ①労働契約の期間
- ②契約期間がある場合、更新の有無、更新上限、更新する場合の判断基準など
- ③仕事の場所、内容、変更の範囲
- ④始業終業時刻、残業の有無、休憩時間、休日・休暇、交替のローテーション
- ⑤バイト代の決め方、計算と支払方法、支払い日(最低賃金を下回らない)
- ⑥退職時・解雇時の決まり
- ⑦有期労働契約が5年を超えて反復更新された場合は、無期転換申込みに関する事項・無期転換後の労働条件など。

なお、労働者が希望した場合は、メール等(印刷できるもの)による明示も可能です。

◆学業とアルバイトが両立できるようなシフトを設定する

学生の本分は学業であることを踏まえたシフト設定が必要です。また、採用時に合意したシフト変更等について、事業者が一方的に変更を命じることはできません。

◆アルバイトの労働時間も適切に把握する

労働時間の管理が必要なのはアルバイトであっても変わりません。

◆商品を強制的に購入させることや、一方的にその代金を賃金から控除することは禁止

公序良俗に反して無効となりますし、不法行為として損害賠償が認められる可能性があります。

◆遅刻や欠勤等に対して、あらかじめ損害賠償額等を定めることは禁止！

遅刻等に対して、あらかじめ損害賠償額等を定めることはできません。また、遅刻を繰り返すなどの規律違反行為への制裁として、無制限に減給することはできません。

【厚生労働省「令和7年度「アルバイトの労働条件を確かめよう！」キャンペーンを全国で実施します」】
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_54645.html

6. 法務省が「ビジネスと人権」意識向上のため 中小企業向けの取組み事例集を公表しました

法務省が、中小企業向けの取組み事例集『『ビジネスと人権』ファーストステップ』を公表しました。人権尊重の活動に着手しようとする中小企業や、課題解決に取り組む企業を支援することを目的として、法務省の委託により公益財団法人人権教育啓発推進センターが制作したもので、企業の実践的な事例を紹介しています。

◆企業が配慮すべき人権リスクの種類

事例集では、企業が配慮すべき人権リスクについて、26の主要な類型を挙げています。人権リスクは26類型がすべてというわけではなく、社会の変化に伴い、求められる人権尊重の在り方も変化していきます。26の類型の中では、よく耳にするパワハラやセクハラなどのハラスメントのほかにも、過剰・不当な労働時間や、プライバシーの権利など、企業経営においては身近な話題も人権リスクになり得ることを示しています。

◆人権尊重への取組みの具体的なプロセスと9社の事例

企業による人権への影響は多岐にわたるため、最初から社外での人権リスクに取り組もうとするのは難しいので、まずは自社での人権尊重への取組みを検討することをすすめています。

自社でできる取組みは、以下の3つの枠組みで整理することができます。

- ① 人権方針の策定: 人権尊重責任を果たすという姿勢・意思を示す
- ② 自社が与える影響の評価と対処(人権デュー・ディリジェンスの実施):
自社の事業が社内外で起こしてしまう可能性のある人権リスクを特定し、防止や是正を行う
- ③ 救済: 人権リスクが顕在化している場合に直ちに助けられる仕組みをつくる

また、9社の好事例を紹介し、これから人権尊重の取組みを始めようとする企業のきっかけにしてもらいたいと
しています。本冊子の最後には、法務省の人権擁護機関が実施する企業への人権研修も紹介しています。

【法務省冊子「「ビジネスと人権」ファーストステップ～中小企業向け取組事例集～」】

<https://www.moj.go.jp/content/001437123.pdf>

7. 令和7年度労働保険の年度更新について

◆期間

令和7年度の期間は6月2日(月)～7月10日(木)です。申告書は5月末頃に送付される予定ですので、そろそろ準備にかかりましょう。既に、厚生労働省ホームページにはパンフレットや解説動画などが掲載されています(確定保険料の算定に使用する計算支援ツールは更新準備中)。

コールセンター(電話番号:0120-256-376)は、5月29日(木)～7月18日(金)で設置され、9時から17時まで土・日・祝日を除き対応してくれます。

◆実務における注意点

パンフレットに掲載されているチェックポイントから、主なものをピックアップします。

- ・通勤手当等の交通費(非課税分、現物支給の定期代等を含む)の算入漏れはありませんか？
- ・パート・アルバイトなど短時間労働者の賃金の算入漏れはありませんか？
- ・事業の代表者や法人の役員への役員報酬を誤算入していませんか？
- ・賃金総額について、1,000円未満は切り捨てられていますか？
- ・保険料・一般拠出金額について、1円未満は切り捨てられていますか？
- ・各労働者について、雇用保険の加入漏れはありませんか？

◆効率的に手続きをしたいなら電子申請

年度更新の書類は項目が多いため記入漏れや記入ミスが心配ですが、電子申請では入力チェック機能や自動計算機能のあるシステムで手続きを行うため、ミスを防げます。

また、前年度の情報を取り込んで書類を作成できるので作成に要する時間も短縮でき、混み合う窓口で長時間待たされることがありません。

【厚生労働省「労働保険年度更新に係るお知らせ」】

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/roudouki_jun/hoken/roudouhoken21/index.html

【厚生労働省「労働保険の電子申請に関する特設サイト」】

https://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/roudouki_jun/hoken/denshi-shinsei/tokusetusaito.html

8. ハローワークにおけるAI活用の取りまとめ

◆ハローワークにおけるAI活用

現在、日常的に様々なAIツールが活用されており、急速な広がりを見せています。厚生労働省は今般、ハローワークやハローワークインターネットサービスのAIの活用について、プロジェクトチームでの検討結果も踏まえ

た取りまとめを公表しています。そこでは、「AIで職員のすべての仕事を代替するわけではなく、あくまでハローワークサービスの利便性を高めるためのツール」という前提の下、今後の展望について示しています。

◆AI活用の全体像

AI活用の全体像としては、ハローワークにおいて職業紹介を行う職員向けとして、求職者に対する求人レコメンドや求人者に対する求人条件緩和案を提示し、職員がマッチングに活用すること、ハローワークインターネットサービスを利用する利用者向けには、求人や職業紹介に係る質問の自動受付・回答(チャットボットにより求職活動の進め方などの質問に回答し、必要なサイトの案内やハローワークへの誘導等を行う)に活用することとしています。

◆令和7年度に実証開始

令和7年度には、全国 10 カ所のハローワークで職員向けAI活用を実証実施し、ハローワークインターネットサービス上での求職者・求人者向けの生成AIを試行的に活用した「コンシェルジュ機能」を実証対象とするとしています。

AI活用によるリスクおよび課題なども踏まえつつ、今後、実証結果を踏まえ新たな展開が予想される場所ですので、注視していきたいところです。

【厚生労働省「将来を見据えたハローワークにおけるAI活用について」】

<https://www.mhlw.go.jp/content/11601100/001478507.pdf>

9. 改正労働安全衛生法が成立しました

5月8日、衆議院本会議にて、改正労働安全衛生法及び作業環境測定法が可決、成立しました。多様な人材が安全に、かつ安心して働き続けられる職場環境の整備を推進するため、下記の措置を講ずるとされています。施行日は、別に記載のあるものを除き、令和8年4月1日です。

◆改正の概要

1. 個人事業者等に対する安全衛生対策の推進

既存の労働災害防止対策に個人事業者等も取り込み、個人事業者等による災害の防止を図るため、

- ① 注文者等が講ずべき措置(個人事業者等を含む作業従事者の混在作業による災害防止対策の強化など)を定め、併せてILO第 155 号条約(職業上の安全及び健康並びに作業環境に関する条約)の履行に必要な整備を行う。〔一部は令和9年4月1日施行〕
- ② 個人事業者等自身が講ずべき措置(安全衛生教育の受講等)や業務上災害の報告制度等を定める。〔一部は令和9年1月1日、同4月1日施行〕

2. 職場のメンタルヘルス対策の推進[公布後3年以内に政令で定める日施行]

ストレスチェックについて、労働者数 50 人未満の事業場についても実施を義務化。

3. 化学物質による健康障害防止対策等の推進

- ① 化学物質の譲渡等実施者による危険性・有害性情報の通知義務違反に罰則を設ける。〔公布後5年以内に政令で定める日施行〕
- ② 化学物質の成分名が営業秘密である場合に、一定の有害性の低い物質に限り、代替化学名等の通知を認める。
- ③ 個人ばく露測定について、作業環境測定の一つとして位置付け、作業環境測定士等による適切な実施の担保を図る。〔令和8年10月1日施行〕

4. 機械等による労働災害の防止の促進等

- ① ボイラー、クレーン等に係る製造許可の一部(設計審査)や製造時等検査について、民間の登録機関が実施できる範囲を拡大。
- ② 登録機関や検査業者の適正な業務実施のため、不正への対処や欠格要件を強化し、検査基準への遵守義務を課す。〔令和8年1月1日施行〕

5. 高齢者の労働災害防止の推進

高齢労働者の労働災害防止に必要な措置の実施を事業者の努力義務とし、国が当該措置に関する指針を公表。等

【厚生労働省「労働安全衛生法及び作業環境測定法の一部を改正する法律案の概要」】

<https://www.mhlw.go.jp/content/001449334.pdf>

10. 6月の税務と労務の手続〔提出先・納付先〕

2日

- 労働保険の年度更新手続の開始<7月10日まで>〔労働基準監督署〕

10日

- 源泉徴収税額・住民税特別徴収税額の納付〔郵便局または銀行〕
- 雇用保険被保険者資格取得届の提出<前月以降に採用した労働者がいる場合>〔公共職業安定所〕
- 特例による住民税特別徴収税額の納付〔郵便局または銀行〕

30日

- 個人の道府県民税・市町村民税の納付<第1期分>〔郵便局または銀行〕
- 健保・厚年保険料の納付〔郵便局または銀行〕
- 健康保険印紙受払等報告書の提出〔年金事務所〕
- 労働保険印紙保険料納付・納付計器使用状況報告書の提出〔公共職業安定所〕
- 外国人雇用状況の届出(雇用保険の被保険者でない場合)<雇入れ・離職の翌月末日>〔公共職業安定所〕

雇入時及び毎年一回

- 健康診断個人票〔事業場〕

11. 弊社業務のご案内

ヒューマンテラスでは、以下のサービスを提供しております。

■ 1. アドバイザリーサービス

- ・人事制度の運用についてのアドバイス
- ・就業規則他人事諸規程の作成・見直し・運用についてのアドバイス ほか

■ 2. コンサルティングサービス

- ・人事制度構築・見直し
- ・研修講師(人事評価者研修・目標設定研修など) ほか

ヒューマンテラス株式会社
ヒューマンテラス・アソシエイツ

〒107-0062
東京都港区南青山 3-14-14 サン南青山 1F

TEL:03-6276-8922
FAX:03-6276-8933
Email:soudan@humanterrace.co.jp
URL:www.humanterrace.co.jp

ヒューマンテラス 案内図

所在地:東京都港区南青山3丁目14番14号 サン南青山1F
電話:03-6276-8922



12. 今月のパンフレット:

労働者に対する商品の買取り強要等の労働関係法令上の問題点

記事 No.2でご紹介した、いわゆる「自爆営業」に関するパンフレットを掲載します。
労働関係法令等の違反となりうる事例について解説されています。内容をご確認ください。

▼ 厚生労働省 パンフレット

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001462034.pdf>

労働者に対する商品の買取り強要[※] 等の労働関係法令上の問題点

※いわゆる「自爆営業」を含む



近年、使用者が、労働者に対し、当該労働者の自由な意思に反して自社の商品・サービスを購入させる行為(以下「商品の買取り強要等」という。)が様々な分野で発生しており、問題になっています。

商品の買取り強要等に関しては、例えば、営業職の従業員に対して、いわゆる「営業ノルマ」(以下「ノルマ」という。)として自社商品の売上目標を設定し、ノルマが未達成だった場合に、従業員自身に自社商品を購入するよう求めるようなケースがあります。

商品の買取り強要等は、労働者の経済的損失や精神的苦痛につながるとともに、民法や労働関係法令上様々な問題があります。

※本リーフレットでは、商品の買取り強要等に関して、労働関係法令等の違反となりうる事例について解説していますので、この問題への理解を深めていただき、労働者に対して商品の買取りを強要することのないようにしましょう。

商品の買取り強要等に関連して問題となる事例

Case1

使用者としての立場を利用して、労働者に不要な商品を購入させた

(例)従業員ごとに売上高のノルマが設定されており、そのノルマが未達成の際に、就業規則、口頭等で自社商品を購入するよう求めている場合

→ 商品の買取り強要等に該当し当該労働者との売買契約が公序良俗に反して無効となり、また不法行為として使用者の労働者に対する損害賠償責任が認められる可能性があります。

民法第90条(公序良俗)、第709条(不法行為による損害賠償)

→ また、労働者に不要な商品を購入させた上で、賃金控除に関する労使協定を締結することなく購入代金を賃金から控除している場合には、賃金の一部を控除して支払うことを禁止した労働基準法違反となります。

労働基準法第24条(賃金の全額払い)

※ 購入代金を本人が直接支払う場合であっても、実態として労働者が断ることができない状況で、使用者から自社商品の購入をさせられていることは、労働者保護の観点から適切ではありません。

Case2

労働者に対して自社商品の購入を求めたが、労働者がこれを断ったため、懲戒処分や解雇を行った

→ 懲戒権又は解雇権の濫用として、当該措置が無効になるものと考えられます。

労働契約法第15条(懲戒権の濫用)、第16条(解雇権の濫用)



こんなケースにも注意が必要です

Case3

従業員ごとに売上高のノルマを設定しており、ノルマ未達成の場合には人事上の不利益取扱いを受けることを明示していたところ、ノルマ達成のため、労働者自身の判断で商品を購入した

→ 使用者が商品購入を強要していない場合であっても、労働者が高額の商品購入を繰り返している状況を知りながら放置しているような場合は、当該労働者との売買契約が公序良俗に反して無効となり、また不法行為として使用者の労働者に対する損害賠償責任が認められる可能性があります。

民法第90条(公序良俗)、第709条(不法行為による損害賠償)

→ ノルマ未達成を理由とした懲戒処分について、就業規則に規定がある場合であっても、単純にノルマ未達成だけを理由にこれらの措置をとった場合、当該措置は、懲戒権の濫用として無効となる可能性があります。

労働契約法第15条(懲戒権の濫用)

Case4

現実的に達成困難なノルマを設定し、ノルマ未達成の場合には人事上の不利益処分を行うこととしている

➡ 達成困難なノルマを設定することは、業務命令権の濫用として無効となる可能性があり、無効の場合は、ノルマを前提とした不利益処分も無効となります。さらに、このようなノルマの達成を指示することは不法行為として損害賠償責任が認められる可能性があります。

労働契約法第3条第5項(権利濫用の禁止の原則)、民法第709条(不法行為による損害賠償)

※ 本リーフレットに記載する各事例はあくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

商品の買取り強要等に関連する パワーハラスメントとは

職場におけるパワーハラスメントとは、職場において行われる、以下の①から③までの3つの要素をすべて満たすものをいいます。

- ①優越的な関係を背景とした言動
- ②業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの
- ③労働者の就業環境が害されるもの



パワーハラスメントに該当すると考えられる例として、「業務の遂行に関する必要以上に長時間にわたる厳しい叱責を繰り返し行う」「他の労働者の面前における大声での威圧的な叱責を繰り返し行う」「新卒採用者に対し、必要な教育を行わないまま到底対応できないレベルの業績目標を課し、達成できなかったことに対し厳しく叱責する」(※)等がありますが、このような言動がノルマ達成に関連して行われた結果として、労働者がノルマ達成のために、その自由な意思に反して自社の商品・サービスを購入することも考えられます。

このように、Case1からCase4で挙げられているような商品の買取り強要等の発生の背景に、パワーハラスメントが存在することがありますので、事業主がパワーハラスメントの防止措置を適切に講じることは、商品の買取り強要等をなくすうえでも重要です。

(※)パワーハラスメントに該当すると考えられる典型的な例を挙げたものであり、これらに限られるものではありません。個別の事案の状況等によって判断が異なることもありえます。また、これらの例は、優越的な関係を背景として行われたものであることが前提です。

(参考: パワーハラスメントの代表的な言動の種類)

- (1)身体的な攻撃(暴行・傷害)
- (2)精神的な攻撃(脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言)
- (3)人間関係からの切り離し(隔離・仲間外し・無視)
- (4)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)
- (5)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)
- (6)個の侵害(私的なことに過度に立ち入ること)

参考となる裁判例

①いわゆる「商品の買取り強要」 ※Case1に関連した裁判例

～自社商品約18万円の購入を強要された事案～

〈事案の概要〉

数回にわたって会社から、「商品を理解しなければ仕事はできない、そのためには商品を買う必要がある」と強く言われていたが、購入を拒否していたところ、重ねて「商品不理解しない者には仕事をさせるわけにはいかない」と言われたため、やむを得ず自社商品を購入した営業職の事案。

〈裁判所の判断〉

使用者としての立場を利用して、仕事をさせることからめて従業員に不要な商品を購入させたものであるから、公序良俗に違反する商法であり、不法行為を構成するものと判断。商品代金相当額の損害賠償請求が認容された。
(東京地裁 平成20年11月11日判決)

②合理的な理由のないノルマの設定 ※Case4に関連した裁判例

～1日100件の新規顧客開拓業務を指示された事案～

〈事案の概要〉

専ら飛び込みでの新規顧客開拓業務を1日100件行うよう指示された営業職の事案。

〈裁判所の判断〉

新規顧客開拓のために訪問件数を目標として掲げること自体が不合理であるとはいえないが、

- ・目標の達成のためには1件当たり数分で訪問しなければならないこと
- ・新卒社員が同業務を行う場合の件数は1日4、50件程度であること
- ・ポストインや門前払いが多くなければ達成できない件数の設定であること

から、当該目標は相当ハードルが高く、当該指示に合理的な理由があるとは認められず、その他の事情をあわせて考慮した上で、当該指示は労働者に対する嫌がらせであり、不法行為を構成すると判断。慰謝料請求が認容された。

(大阪地裁 平成27年4月24日判決)

相談窓口

賃金不払い等の労働基準法等に関するお問い合わせ

全国労働基準監督署の所在案内



労働契約に関する民事上の紛争やハラスメントに関するお問い合わせ

総合労働相談コーナー

