

本人の了解を
得ずに給料を
減額された



聞こえないから
会議出なくて
いいよ



聴覚障害者向け

職場での ハラスメント 対策 パンフレット

聞こえないから
仕事は
任せられない



上司に発音を
真似されて
嫌な気持ち…



もくじ

01	はじめに	03
02	差別・ハラスメントとは	04
03	障害者に対する差別	05
	▶ 差別の具体例	
	▶ 差別と法律違反の実態	
04	パワーハラスメントとは	07
	▶ 障害者に対するパワーハラスメント	
	▶ ハラスメントの実態	
05	ハラスメント対策	09
	▶ 5W1Hで記録する	
	▶ 証拠の確保	
	▶ 職場で申し出る	
	▶ 外部に相談する	
	▶ ハラスメント対策の実態	
06	合理的配慮の法的義務とは	10
	▶ 会社の義務	
	▶ 合理的配慮の求め方	
	▶ 合理的配慮の実施状況の実態	
07	ハラスメント防止のためのアプローチ	11
	▶ セルフアドボカシーを強化する	
	▶ プロアクティブな姿勢で先手を打つ	
	▶ 多様なコミュニケーション手段を受け入れる	
	▶ 相互理解を促進できる場を作る	
08	あとがき	12

01 はじめに

私たちNPO法人インフォメーションギャップバスター(以下、IGB)はこのほど、聴覚障害者が職場で直面するコミュニケーションの問題について、理解と改善を促進するため、聴覚障害がある当事者、同僚、上司向けのハラスメント対策パンフレットを作成しました。

残念ながら、職場では聴覚障害者に対する差別やハラスメント(いやがらせ)が起きています。2023年にIGBが、聴覚障害者を対象に実施したアンケート調査(「聴覚障害者雇用・労働ハラスメント・差別調査」)の結果をもとに、このパンフレットでは聴覚障害者が職場で直面するハラスメントについての①事前予防②発生後の対応のそれぞれについて解説しています。

このパンフレットは、聴覚障害者をスタート地点としていますが、なるべく多くの障害者やマイノリティ(少数派)の人たちにも役立つように作られています。

[アンケート調査結果はこちら](#)

[01の手話動画はこちら](#)



02 差別・ハラスメントとは

差別とは、**人の特定の属性**(例:人種、性別、年齢、宗教、国籍、セクシュアリティ、ジェンダー、障害など)に基づいて、その人を不平等に扱い、人権を侵害することです。

ハラスメントとは、**特定の個人や集団**に対して、不快、脅迫的、または敵対的な環境を作り出す行動です。これには、言葉による攻撃、身体的威嚇、性的嫌がらせなどが含まれます。

どちらも不平等や不公正であり、被害者の尊厳と権利を侵害するものですが、差別はより**広範な社会的、経済的、制度的な要素**を含むのに対し、ハラスメントはより**直接的で個人的な行動**を指します。

差別・ハラスメントは、健常者から障害者に対してだけでなく、**障害者同士の間**でも起こることがあります。そのため、どのような関係性においても注意が必要です。

本パンフレットでは、ハラスメントにフォーカスして、対策を解説します。

02 の手話動画はこちら



03 障害者に対する差別

条約・法律では、障害者に対する差別について、以下のように書かれています。

国連障害者権利条約

障害を理由とするあらゆる差別を禁止し、合理的配慮の拒否やハラスメントを差別の一形態としています。

国内法(障害者雇用促進法)

募集・採用時や待遇面での障害者への不当な差別的取扱いを禁止しています。

▶ 差別の具体例

募集・採用時

- 障害者であることを理由として、障害者を排除する
- 同じ条件を満たす応募者の中から障害者でない者を優先する

待遇面

- 障害者に対してのみ、働く条件で不利な項目を設定する
- 障害者への合理的配慮を理由に、障害者の給与や時給を健常者よりも低く設定する

▶ 差別と法律違反の実態

アンケートでは、「障害の有無にかかわらず適切に対応可能な業務に関して、障害だけを理由に仕事ができないと判断された」という回答がいくつかありました。このような行為は、**障害を直接的な理由として不当に差別を行うものです。合理的な理由が存在しない場合、このような差別は法律に違反する可能性があります。**

また、次のようなケースの回答もありましたが、これらは法律によって明確に禁止されています。

- 理由のない降格や減給
- 職場での暴力行為

03 の手話動画はこちら



04 パワーハラスメントとは



パワーハラスメントは、職場において優越的な立場から、業務上必要かつ相当な範囲を超える言動によって、「**従業員の人格的利益**(人の名誉やプライバシーなどが守られること)」や「**働きやすい職場環境で働く利益**」を害することを指します。この定義のポイントは、**行為が「業務上必要かつ相当」かどうか**です。

例えば、障害が原因で仕事上のミスが生じた場合、そのミスを減らすための指導が行われることはあります。このような指導が厳しくなること自体は、必ずしもパワーハラスメントには該当しません。しかし、指導が業務上必要な範囲を超え、人格的利益や職場環境に害を及ぼす場合は、パワーハラスメントとなる可能性があります。

重要なのは、**職場での指導や対応が業務の範囲内で相当かつ必要なものであるかどうか**です。従業員が「嫌な気持ちになった」と感じることも必ずしもパワーハラスメントを意味するわけではありません。この点を理解することで、誤解に基づく労使間の紛争を防ぐことが可能です。次の6タイプが代表的です。



身体的な攻撃

物を投げるなど



精神的な攻撃

威圧的な言動や侮辱や
人格否定の言動



人間関係からの切り離し

仲間外しや孤立させる行為



過大な要求

仕事の妨害や
不要な業務の強制



過小な要求

能力にかけ離れた
低いレベルの仕事の命令



個の侵害

継続的な監視



04 の手話動画はこちら



▶ 障害者に対するパワーハラスメント

障害者に対するパワーハラスメントは、特に注意が必要です。法律で明確に定義されているわけではありませんが、障害者の「人格的利益」や「働きやすい職場環境」を侵害する行為は、パワーハラスメントにあたる可能性が高いです。

▶ ハラスメントの実態

明らかなハラスメントの事例

- 上司からの怒鳴り声や暴言、侮辱
- 明らかに嫌な態度をとられる、無視される
- 「障害者と同じ給料なんて納得できない」との発言
- 職場における試験などの障害者の平均点を公表して健常者の平均点と比較する

背景や状況次第でハラスメントになる可能性のある事例

- 不適切な仕事量の割り当てや、会議や研修の開催情報や話された内容などの重要な情報の共有を避ける、怠る、あるいは障害者本人からの参加の希望を正当な理由なく拒否する
- 昇格の機会提供が不公平であること。例えば、特定の個人やグループに対して昇進の機会を制限する
- 障害者に対し、事前に伝えられた適切な業務要望にも関わらず、障害を理由に適切でない難易度の業務(非常に難しい、あるいは過度に簡単な業務)を割り当てる
- 「聞こえなくて残念だね」や「電話に出なくていいから楽だね」といった、マイクロアグレッション(*1)に相当する発言をする

(*1) マイクロアグレッションとは、表面的には無害に見えるが、差別的な意図や偏見を含んでいる微妙な発言や行動を指します。これらはしばしば意図せずに行われるが、受け取る側にとっては傷つけられる可能性があり、長期的にはストレスになったり、不安を引き起こす可能性があります。

04 パワーハラスメントとは

ハラスメントの判断は文脈や事実の詳細によります。すなわち、発生した事案を5W1H(誰が、何を、いつ、どこで、なぜ、どのように)を用いて時系列に沿って記録することが重要です。

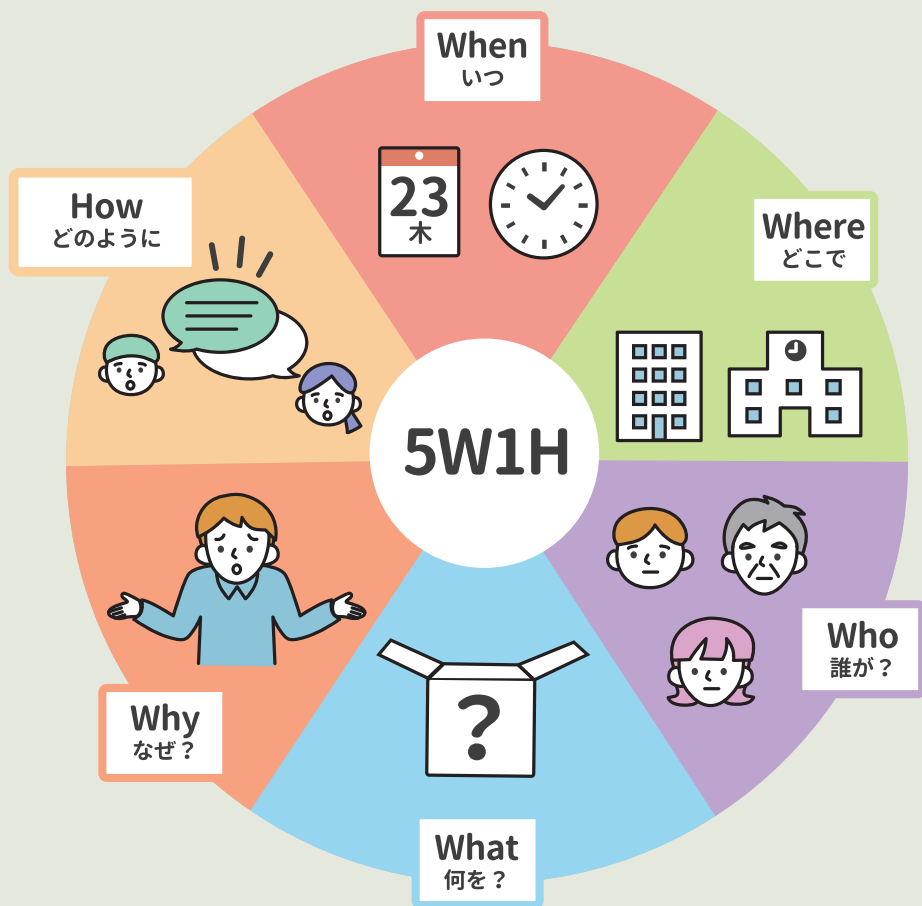
04 の手話動画はこちら



05 ハラスメント対策

▶ 5W1Hで記録する

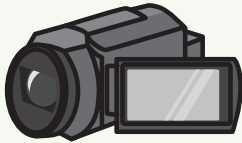
ハラスメントと思われる行為があった場合、いつ・どこで・誰が・何を・何のために・どのようにしたのかを詳細に記録しましょう。具体的な状況や文脈を把握することが重要です。また、アプリなどを利用して日記をつけておくのも1つの方法でしょう。



▶ 証拠の確保

メモや筆談ボードの写真、メール・LINE・チャットのスクリーンショット、録音などで証拠を残しましょう。その場にいた上司、部下、同僚などの方の証言も役立ちます。

証拠を残す方法の例



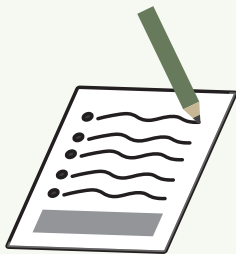
▲ビデオ



▲録音



▲スクリーンショット



▲筆談



▲記録した日記

▶ 職場で申し出る

周囲に相談する

ハラスメントを我慢せず、**心理的安全性**(*2)を確保した上で、信頼のできる同僚や上司に相談しましょう。できれば、複数の方に相談することが好ましいです。彼らの協力を得ることで問題が解決することがあります。

窓口に相談する

社内窓口への相談が有効です。会社には、人事部や総務部などにハラスメント対応窓口が設置されていることがあります。プライバシー保護が求められますが、調査のために実名が必要になることもあります。

会社への伝え方

事件の時系列を明確にして伝えましょう。エクセルなどで整理すると伝わりやすくなります。

(*2) 心理的安全性とは、自分の意見や気持ちを安心して表現できる状態のこと。仕事においては、上司や同僚に異なる意見を言ったとしても、人間関係が破綻したり、相手から拒絶されたりしないと感じる状態のこと。

▶ 外部に相談する

労働局・労働基準監督署

労働局や労働基準監督署には相談・調停のサービスがあります。例えば、東京労働局の連絡先は03-3512-1664です。

弁護士

障害者の労働問題に詳しい弁護士への相談が推奨されます。

外部機関

ビジネスと人権対話救済機構 など

▶ ハラスメント対策の実態

アンケートによると、証拠不十分だったり、協力者が得られなかったりして解決できなかった方が、7割以上います。なお、「解決できた」と回答した方の83%が社内での対応により問題が解決したと回答しています。まずは**社内での相談が効果的**です。

05 の手話動画はこちら



06 合理的配慮の法的義務とは

▶ 会社の義務

障害者雇用促進法により、会社には職場で働く障害者に対して**合理的配慮を提供する義務**があります。これは、障害者が働く上での障壁を取り除くための措置であり、会社に過度な負担にならない範囲での対応を意味します。**各障害者の特性に応じた個別の配慮が必要**です。

これに加えて、会社が合理的配慮の提供をするときは障害者の意向を十分に尊重する必要があります。また、合理的配慮に関して、会社は障害者からの相談に応じた対応するための必要な体制を整備することも必要です。

▶ 合理的配慮の求め方

障害の程度や具体的な困りごとは、会社や同僚には**必ずしも明らかではありません**。特に聴覚障害の場合、**外見からは認識しにくく、コミュニケーションの障害が見落とされがち**です。そのため、**本人から障害の特性や具体的な困りごとを積極的に伝え、どのような配慮が必要かを会社と話し合うことが大切**です。

また、話し合う際は、**個々のニーズに応じた適切なコミュニケーションサポートが必要**です。本人にどのようなサポートが必要か確認して、例えば、手話を第一言語とする方には、手話通訳をつけること、また、日本語を第一言語とする方には、文字通訳や字幕をつけることが大切です。

ちなみに、合理的配慮については、職場に申し出たり、外部に相談したりすることができますので、前出の **▶ 職場で申し出る ▶ 外部に相談する**も参考にしてください。

▶ 合理的配慮の実施状況の実態

アンケートでは、「情報が入ってこない」「話の内容を教えてもらえない」「情報保障(手話通訳、文字通訳や字幕などのコミュニケーションサポートのこと)を断られる」などの回答が多く見られました。同じ職場にいても、聴覚障害によるコミュニケーションの障壁を理解していない人が多いことが明らかになりました。ですから上司や会社に悩みを積極的に伝え、建設的な対話を進めることが重要です。

差別やハラスメントが起きないようにするためには、聴覚障害のある当事者と職場の双方で、次のアプローチをとることをお勧めします。

06 の手話動画はこちら



07 ハラスメント防止のためのアプローチ

▶ 聴覚障害がある当事者

セルフアドボカシーを強化する

セルフアドボカシーとは、自分の置かれている不利な立場・状況を理解し、適切な状況へ改善するべく、周辺に説明したり、働きかける能力のことです。

聴覚障害者は自分のニーズや必要な配慮について、より具体的かつ積極的にコミュニケーションを取ることが望ましいでしょう。これには、**自分の障害についての理解を深め、その影響と必要な支援を職場に適切に伝える能力**が含まれます。支援方法の詳細については、以下の **A** を参照ください。



A はこちら(IGB Webサイト) **07** この項目の手話動画はこちら



プロアクティブな姿勢で先手を打つ

プロアクティブな姿勢とは、自分から積極的に行動し、先手を打つ主体的な態度のことです。

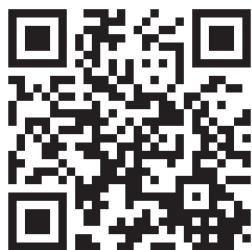
聴覚障害者の場合は、コミュニケーションの際、事前に自分のニーズを明確に伝え、積極的に参加することが重要です。

これには、会議での手話通訳の手配や、テキストベースのコミュニケーションツールの利用などが含まれます。

もし、自分のニーズを明確に伝えることや、積極的にコミュニティに参加することが難しい場合は、自分の周りに理解してくれる味方(アライ)を作って、一緒に活動することがとても大切です。

プロアクティブな姿勢を身につける方法については、IGBまでお問い合わせいただければ、詳細をご案内いたします。

07 この項目の手話動画はこちら



▶ 職場全体

多様なコミュニケーション手段を受け入れる

職場は、筆談や手話通訳など、聴覚障害者にとってアクセスしやすいコミュニケーション手段を導入し、受け入れることが大切です。詳細は、以下の **B** を参照ください。

相互理解を促進する場を作る

聴覚障害者と他の従業員間で、理解を深めるためのワークショップやチームビルディング活動（目標達成のためにメンバー間の信頼を深め協力体制を構築するためのコミュニケーション活動）を行うこと有効です。聴覚障害の体験シミュレーションや相互理解を促進するワークショップなどを取り入れるとより有効です。ちなみに、相互理解を深めることは、自社の商品やサービスを障害のある人に提供する際に、合理的配慮を行う上でも役立ちます。詳細は、以下の **C** を参照ください。

それぞれの具体的内容については、IGB聴覚障害者雇用・労働ハラスメント・差別調査チーム までお問い合わせいただければ、個別事案を勘案して回答いたします。

Bはこちら(IGB Webサイト) **C**はこちら(IGB Webサイト) **07** この項目の手話動画はこちら



みんなで
安心できる場所をつくろう

みんなで
心安らぐ夜をつくろう

みんなで
誰かの支えになることを学ぼう

一緒により良い社会を築く一員として
今日を生きよう

それを目指して
私たちはこのパンフレットを作成しました

私にとっても
あなたにとっても

そして誰かにとっても
心の支えになりますように

お問合せ先

NPOインフォメーションギャップバスター

聴覚障害者雇用・労働ハラスメント・差別調査チーム

✉ employment-equality@infogapbuster.org

【監修】 弁護士 中西翔太郎(旬報法律事務所)

弁護士 櫛橋建太



Information Gap Buster

