

「明日から使えるコンプライアンス研修」

～企業におけるヒヤリハット・コンプライアンス違反事例を弁護士目線で解説します～

令和7年7月23日

弁護士法人アスト

弁護士 阿 武 修 平

弁護士 城 野 巧

第1 はじめに

1 自己紹介

2 本研修の目的（「明日から使える」の意味）

- （1）保険契約者ないしその見込み顧客へコンプライアンスリスクの情報提供をする
- （2）代理店自身にも賠償リスクがあることを知る（保険業法283条、同法300条等）

第2 コンプライアンスが必要とされる理由

1 コンプライアンスとは

企業や組織が法令、規則、社内規程、倫理規範などを遵守することです。具体的には、法律や規制の遵守、業界の慣習や規範の順守、社内ルールや手続きの徹底、倫理的な事業運営を意味します。

単に「法令遵守」と翻訳されることもありますが、現代では法律を守るだけでなく、社会的責任や企業倫理まで含めた幅広い概念として理解されています。違反した場合は、罰則、信用失墜、損害賠償などのリスクがあるため、組織運営において極めて重要な要素です。

2 使用者賠償責任保険（雇用関連賠償保険）と代理店賠償責任保険

(1) 使用者賠償責任保険と雇用関連賠償保険

従業員が業務中の事故で死傷した場合や使用者による違法行為等があった場合に、企業（使用者）が負う法的賠償責任をカバーする保険です。政府労災保険だけでは、企業の賠償責任の全額はカバーできないため、使用者賠償責任保険が存在しています。

(2) 代理店賠償責任保険

保険代理店が業務遂行上のミスや過失により顧客に損害を与えた場合の賠償責任をカバーする保険です。保険業法第283条により、保険代理店は、保険契約者に対して賠償責任を負うため、多くの代理店が代理店賠償責任保険に加入しています。特に、複数の保険会社の商品を扱う乗合代理店では、取扱商品が多岐にわたるため重要性が高くなっています。

第3 雇止め問題

1 雇止めの意味

有期労働契約（期間の定めのある有期労働契約）を更新せずに期間満了で終了させることです。有期労働とは、契約社員、パート、アルバイトなどと呼ばれる役職のことです。

企業としては、社員の能力を判断することやリスクヘッジ、又は助成金を申請するために採用当初は有期労働契約を締結する場合も多い。

2 雇止めのリスク

契約で更新期間を定めていても、必ず期間満了による終了ができるわけではない。

有期労働契約を期間満了によって終了できるかは、①更新の回数や雇用の通算期間、②雇用期間の管理の状況、③雇用が臨時的であるか常用的であるか、④使用者の言動といった事情を総合考慮して判断する。

当該判断の結果、次の2パターン④有期労働契約が反復継続して更新されており、雇止めることが実質的に解雇と社会通念上同視できる場合、又は⑤労働者が更新されるものと期待することについて、合理的な理由がある場合と判断されれば、労働契約法第19条により、労働契約は終了することができず、従前と同一条件で更新したとみなされる。この場合に、労働者を解雇するには、無期雇用労働者（正社員等）の解雇手続きと同じ手続きを踏まなければならない。

3 ヒヤリハット事例

(1) 1度も契約更新がないのに雇止めが否定された事例

Xは、Y学校法人（以下、「Y」といいます。）が運営する女子短大の講師として契約期間を平成23年4月1日から平成24年3月31日までとする期間の定めのある労働契約を締結しました。

XとYの間で締結された有期労働契約では、契約期間を3年とし、契約職員が希望し、かつ、契約を更新することが必要であると認められる場合は、1年毎に3回まで更新すること（ただし、契約社員の勤務成績が良好であることを要する）旨が規定されていました。また、契約の更新については、契約社員の勤務成績、態度及び学園の業務上の必要性により判断するという内部規則が存在しました。

Yは、平成24年3月19日（1回目の更新の判断時）、Xの持病に由来する体調不良、育児の業務への影響、事務処理上の問題を理由として、Xに対し、本件労働契約を更新しない旨を通知しました。

⇒結論は、YがXに対して約700万円（判決日までの給与相当額＋遅延損害金）を支払うこととなりました。最高裁まで争われましたが、この結論は変わりませんでした。

(2) 本判例による基準のあてはめ方

【前記①（更新の回数や雇用の通算期間）について】

本件が1回目の契約更新ということもあり、ほとんど言及されていません。

⇒必ずしもすべての要件が判断される訳ではない。

【前記②（雇用期間の管理の状況）について】

判例は、YがXに対し、採用時の面接で契約更新が厳密な判断によると伝えていなかったことや、Yには、労働契約の締結から2年以内に雇止めをした事例がないことに注目しました。また、XとYの契約書では、契約更新の有無「ただし、1年ごとの更新とする」、備考「契約の更新は、契約職員の職務成績、態度及び学園の業務上の必要性により判断する」との記載があるものの、契約期間は「3年」と記載していることは、原則として契約は3年間継続するという規定（例外的に勤務態度不良や経営悪化の事情がある場合にのみ雇止めが有効となるという規定）であると理解するのが文理上自然であること、契約更新時に新たな契約書が作成されていないことを考慮し、Xに労働契約が3年間継続するという期待が生じても無理ではないと判断しました。

⇒契約書で明記するだけでは足りず、かえって更新が例外的と判断される場合もある。

【前記③（雇用が臨時的であるか常用的であるか）について】

業務内容が有期雇用労働者と無期雇用労働者で特に差がなかったことや、Yのカリキュラムでは、複数年にわたる一貫した学生教育が予定されていたことから、ある程度の期間の雇用の継続が予定されていたと判断しました。

⇒労働契約とは関係ないとも思える業務内容やカリキュラムも影響する。何が重要な判断要素となるか予想しずらく、不測のリスクも生じる危険がある。

【前記④（使用者の言動）について】

Xは、Yから当然更新される旨の説明を受けたと主張し、Yは、Xに対して更新しない場合があると説明した旨を主張したが、いずれの主張も採用されていない。

⇒証拠がなければ有利に働かない。

(3) 総括

企業にとって労働紛争は百害あって一利なし

- ・金員を支払わずに労働者を辞めさせられることが最良の結果
- ・弁護士費用、裁判費用の発生
- ・最悪の場合は給与相当額まで支払義務を負う

→しかしながら、

- ・人材の能力を測るには長い時間が必要（面接時に見抜くことは不可能に近い）
- ・不良社員の対策に多大な時間を要する可能性（通常の解雇手続きに則らなければならない）
- ・既に手遅れになっている場合もある（前記①～④の判断要素の性質）

⇒有期雇用だけではリスクヘッジにならない可能性がある（使用者賠償責任保険等の活用）

第4 ハラスメント問題

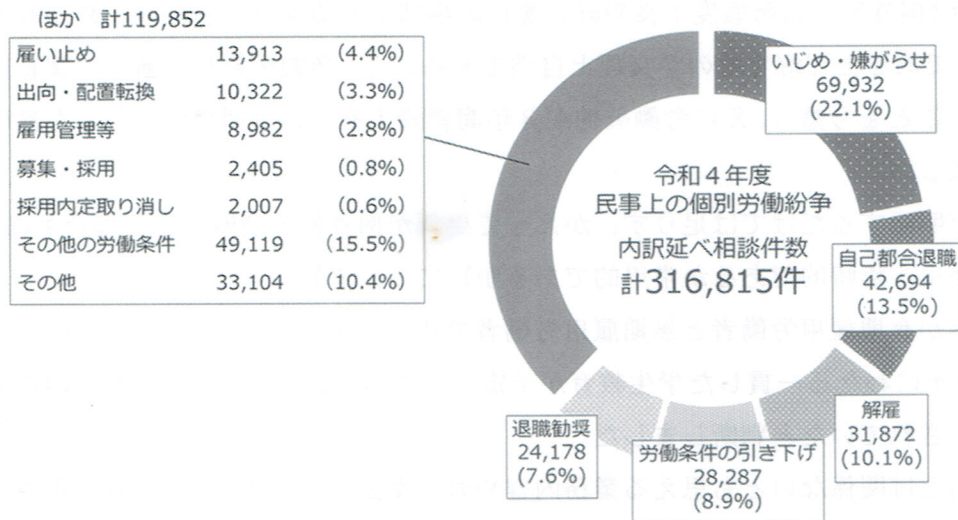
1 ハラスメントによる影響

ハラスメント (Harassment) とは (語源)

- ・悩ます (悩まされる) こと
- ・いやがらせ

【例題】

- ・部下がミスをした為、朝礼の際、みんなの前で「君はわかっていない」と叱った。
- ・会社の自分の PC の画面がお気に入りのグラビアアイドルの水着写真である。
- ・会社の部下の容姿やプライベートの生活状況をおもしろくイジった。



引用：令和4年度個別労働紛争解決制度の運用状況（R6もランキングは同じ）

⇒日本の労働問題において、ハラスメントが最も相談件数が多い状況！！

①被害者への影響

- ・うつ病などの精神疾患の発症（最悪自殺に至る）
- ・PTSD（心的外傷後ストレス障害）などの後遺症
- ・被害者家族への影響（家事や育児、離婚、子供への悪影響）

②加害者への影響

- ・自身の評判を落とす、社会的地位を失う
- ・会社から懲戒処分を受ける
- ・被害者からの損害賠償請求を受ける可能性
（民法709条：不法行為責任）
- ・刑法上の犯罪に該当すれば罪に問われる可能性
（名誉毀損罪、侮辱罪、脅迫罪、暴行罪、傷害罪など）

③会社への影響

- ・ コミュニケーションがとれなくなり（★コミュニケーションの希薄化）、会社全体の雰囲気が悪化し（職場環境の悪化）、結果として生産性が低下する・人材が流出する
- ・ 労働基準法、男女雇用機会均等法などの法律に違反する可能性
→ 会社が省庁から行政処分を受けて、社名公表となる場合も
＝ 会社の評判も著しく低下→ 人材の流出につながる
- ・ 被害者から損害賠償請求を受ける可能性
（民法 715 条：使用者責任、民法 415 条：債務不履行-安全配慮義務違反）

2 種類別の定義（※本研修では時間の関係上パワハラの概要のみ）

（1）パワーハラスメントとは

職場において行われる①優越的な関係を背景とした言動であって、②業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、③その雇用する労働者の就業環境が害されること（労働施策総合推進法 30 条の 2 第 1 項）。これらの 3 要素を挙げている。

職場におけるパワーハラスメントの状況は多様なものがあるが、厚生労働省では、代表的な行為類型として、④身体的な攻撃、⑤精神的な攻撃、⑥人間関係からの切り離し、⑦過大な要求、⑧過少な要求、⑨個の侵害の 6 つの類型を挙げている。

【ポイント】

- ・ 6 類型ごとの注意点等
 - ④があれば基本的にパワハラと認定（暴行・傷害を正当化する理由がない）
 - ⑤脅迫、名誉毀損、侮辱、ひどい暴言など。丁寧な言葉でも侮辱するような内容であれば許されない。他人の目撃している所（WEB 上含む）での発言には注意
 - ⑥隔離・仲間外し・無視。この類型は同僚間、部下→上司に対しても行いうる
 - ⑦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。
 - ⑧業務の合理性なく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じること。
 - ⑨私的なことに過度に立ち入ること。恋人の有無や家庭の事情、プライベートの予定などをしつこく聞く等。
- ・ ただし、パワハラはこれらの 6 類型に限られない点に注意。

（2）「就業環境が害される」の判断基準

＝主観として嫌かどうか＋平均的な労働者の感じ方として害されたか

→結局、最終的にはケースバイケースで判断されることになる

なお、「相手方が嫌だ」という意思表示を明確に示していなくてもハラスメントに該当する」可能性があることに注意（最判平成 27 年 2 月 26 日判決）。

3 ヒヤリハット事例

(1) 従業員への叱責の場面：正当な業務指導の範囲かパワーハラスメントか

【設問】

新入社員である従業員 B は、新入社員としてよくあるような範囲内のものではあったが、業務中にミスが多く、同じようなミスを繰り返すことも少なくなかった。

営業所長の Y2 は、B がミスをした際には、「何でできないんだ。」「何度も同じことを言わせるな。」「そんなこともわからないのか。」と B を叱責し、その際大体において怒鳴っていた。Y2 は、B のミスが重大であった際には、気持ちが高ぶり、「馬鹿。」「馬鹿野郎。」「帰れ。」などという言葉が発することもあったが、それはまれなことであった。B が被告 Y2 から叱責を受けるのは、B がミスをしたときであり、その頻度は 1 日に何度もあったわけではなかったが、少なくとも週に 2、3 回程度はあり、B は被告 Y2 からほぼ毎日何かしらの注意を受けていた。

一方で、Y2 は、仕事に関して几帳面で厳しく、誰に対しても細かく指導しており、B を含む従業員を指導する際には厳しい口調で 5 分ないし 10 分程度叱責し、怒鳴ることもしばしばあった。各従業員は、Y2 から叱責を受けることはあっても、暴力を受けたことはなく、また被告 Y2 が B に対しても暴力を振るったところを見たことはなかった。他の幹部は、Y2 について、あそこまで怒鳴っていて、よく暴力を振るわないなとむしろ感心していたほどであった。また、Y2 は、所長代理や係長に対して叱責することも多く、その頻度は B に対する叱責よりも高かった。

この場合、B の叱責に関してパワーハラスメントが成立するか？

(2) 指導や監督の違法性の判断基準（裁判例から導かれる基準）¹

裁判例においては、業務指導がパワハラに該当するかどうかの判断基準について、以下の判断基準を採用していると思われる。

①当該行為（業務指導）の目的、手段、態様や双方の職務上における力関係等の諸事情を総合的に考慮し、指導者側の指導・指示における業務上の利益と、指導を受ける者の人格的利益とが比較考量されることになる。②この判断には、行為を受ける者がその行為をどのように受け取ったかという点だけではなく、平均的な耐性を持つ者であっても当該行為が過度の心理的負荷を感じさせるような行為であったかどうかという客観的な判断も行われる。

→※細かく分けて考えると、業務上の利益 vs 人格的利益

総合考慮	(1)目的	: 業務の改善する目的	⇔	嫌がらせ、誹謗中傷の目的
	(2)手段	: 第三者を含めた話合い	⇔	暴言、暴力
	(3)態様	: 数分～十数分、メール内容	⇔	3時間、毎日など
	(4)指導対象行為の程度	: 不正・違法行為	⇔	軽い遅刻やミス
	(5)労働者の性質	: 反省の有無		

(3) ワークショップの解説

【岡山県貨物運送事件（仙台高裁 H26. 6. 27 判決、仙台地裁 H25. 6. 25 判決）】

本件は、被告会社の a 営業所（以下「a 営業所」という。）に勤務していた原告らの長男 B（昭和 61 年〇月〇日生まれ。以下「亡 B」という。）が、連日の長時間労働のほか、上司の被告 Y 2（営業所長）からの暴行や執拗な叱責、暴言などのいわゆるパワーハラスメント（以下「パワハラ」という。）により精神障害を発症し自殺するに至った（当時 22 歳。以下「本件自殺」という。）と主張して、遺族である原告らが、被告会社に対しては安全配慮義務違反の債務不履行又は不法行為による損害賠償請求権に基づき、被告 Y 2 に対しては不法行為による損害賠償請求権に基づき、各金 5617 万 2791 円（合計 1 億 1234 万 5583 円）及び年 5 分の割合による遅延損害金の連帯支払を求めた事案。

裁判所は、①パワーハラスメントの認定については、「被告 Y 2 の叱責の態様は、「何でできないんだ。」、「何度も同じことを言わせるな。」、「そんなこともわからないのか。」などという言葉を怒鳴るというものであり、まれに「馬鹿。」、「馬鹿野郎。」、「帰れ。」などのより厳しい言葉を怒鳴ることもあった。しかし、被告 Y 2 が亡 B に対して叱責していたのは、亡 B が何らかの業務上のミスをしたときであり、理由なく叱責することはなく、叱責する時間も 5 分ないし 10 分程度であったこと、また被告 Y 2 は全ての従業員に対して同様に業務上のミスがあれば叱責しており、亡 B に対してのみ特に厳しく叱責していたものではなかったこと等に鑑みると、被告 Y 2 の亡 B に対する叱責は、必ずしも適切であったとはいえないまでも、業務上の指導として許容される範囲を逸脱し、違法なものであったと評価することはできない。」として、上司の指導・叱責は正当な業務の範囲内と評価した。

¹ 山梨県弁護士会「Q&A ハラスメントをめぐる諸問題」（2019 年、ぎょうせい）97 頁以降参照。

⇒叱責の時間が1～2時間であった場合や、Bにのみ厳しい場合は？？同じように判断して良いか。

※【★注意★】

ただし、本事案は、過度の長時間労働や企業の安全配慮義務違反（業務の遂行に伴う疲労や心理的負荷等が過度に蓄積して労働者の心身の健康を損なうことがないように注意する義務）には違反しているとして、会社の責任（高裁では営業所長 Y2 の責任も）を認めている点に注意。

「亡Bは、本件自殺5か月前から月100時間程度かそれを超える恒常的な長時間時間外労働に従事していたことに加え、その業務内容は肉体的に大きな負荷が掛かるものであり、被告会社に入社した途端このような過酷な労働にさらされ、かつ被告Y2から日常的に叱責を受けていたことにより、過度の肉体的・心理的負担を伴う勤務状態において稼働していたのであって、被告会社及び被告Y2において、かかる勤務状態が亡Bの健康状態の悪化を招くことは容易に認識し得たといえることができる。」

⇒結果として、賠償額として各 **3470万3290円**（合計 **6940万6580円**）＋年5分の遅延損害金が認められている（一審・二審）

内訳：死亡逸失利益 4679万0523円、慰謝料 2200万円、弁護士費用 630万円

損益相殺⇒労災より「遺族補償一時金 837万6000円」のみ

●まとめ

直ちにハラスメントに該当しなくても、他の事情と合わせ技一本で「何らかの安全配慮義務違反」に該当してしまうと、会社としては結局損害賠償をしなければならない点に注意！！

（4）参考事例（認定額の低いケース・パワハラ否認のケース）

【三井住友海上保険上司事件（東京高裁平成17年4月20日判決）】

保険会社の従業員の上司が「意欲がない、やる気がないなら、会社を辞めるべきだと思います」などと記載した電子メールを同従業員とその職場の同僚に送信した事件。

裁判所は、「本件メールの内容は、職場の上司である被控訴人がエリア総合職で課長代理の地位にある控訴人に対し、その地位に見合った処理件数に到達するよう叱咤督促する趣旨であることがうかがえないわけではなく、その目的は是認することができる。しかしながら、本件メール中には、「やる気がないなら、会社を辞めるべきだと思います。当SCにとっても、会社にとっても損失そのものです。」という、退職勧告とも、会社にとって不必要な人間であるとも受け取られるおそれのある表現が盛り込まれており、これが控訴人本人のみならず同じ職場の従業員十数名にも送信されている。この表現は、「あなたの給料で業務職が何人雇えると思いますか。あなたの仕事なら業務職でも数倍の実績を挙げますよ。……これ以上、当

SC に迷惑をかけないで下さい。」という、それ自体は正鵠を得ている面がないではないにしても、人の気持ちを逆撫でする侮辱的言辞と受け取られても仕方のない記載などの他の部分ともあいまって、控訴人の名誉感情をいたずらに毀損するものであることは明らかであり、上記送信目的が正当であったとしても、その表現において許容限度を超え、著しく相当性を欠くものであって、控訴人に対する不法行為を構成する」と判断した。

※慰謝料の金額としては100万円の請求に対して5万円を認定。

【前田道路事件（高松高裁平成21年4月23日判決）】

A（営業所の所長）が、事業計画ノルマの厳しさから架空出来高等を計上したところ、これを知った上司Bから嚴重注意を受けたにもかかわらずそのまま継続し、やがて上司Bが所長Aに対し、「会社を辞めれば済むと思っているかもしれないが、辞めても楽にはならないぞ」と厳しく叱責し、「無理な数字じゃないから、このくらいの額だから、今年はみんな辛抱の年にして返していこうや」等述べ営業所の従業員全員を鼓舞したところ、その3日後に所長Aが自殺した事件。

裁判所は、「Aの上司からAに対して架空出来高の計上等の是正を図るように指示がされたにもかかわらず、それから1年以上が経過した時点においてもその是正がされていなかったことや、Aの営業所においては、工事着工後の実発生原価の管理等を正確かつ迅速に行うために必要な工事日報が作成されていなかったことなどを考慮に入れると、Aの上司らがAに対して不正経理の解消や工事日報の作成についてある程度の厳しい改善指導をすることは、Aの上司らのなすべき正当な業務の範囲内にあるものというべきであり、社会通念上許容される業務上の指導の範囲を超えるものと評価することはできないから、上記のようなAに対する上司らの叱責等が違法なものということとはできない」として、会社の指導・叱責は正当な業務の範囲内と評価した。

※請求棄却のため、賠償額は0円（ただし一審では合計約3100万円の賠償義務を認定）

第5 情報漏洩問題（※概要と事案のみ紹介）

1 個人情報の漏洩による損害賠償

（1）情報漏洩の原因

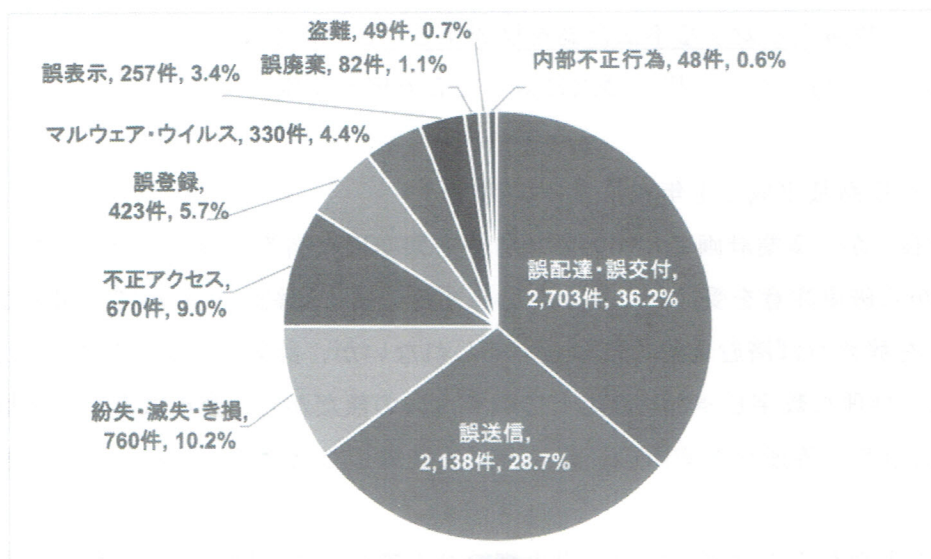


図3: 事象分類別の事故報告件数(n=7,460件)

（図3の注）事故報告によって事象分類が未入力や複数選択いただく場合があるため、事故報告件数と異なる件数になります。

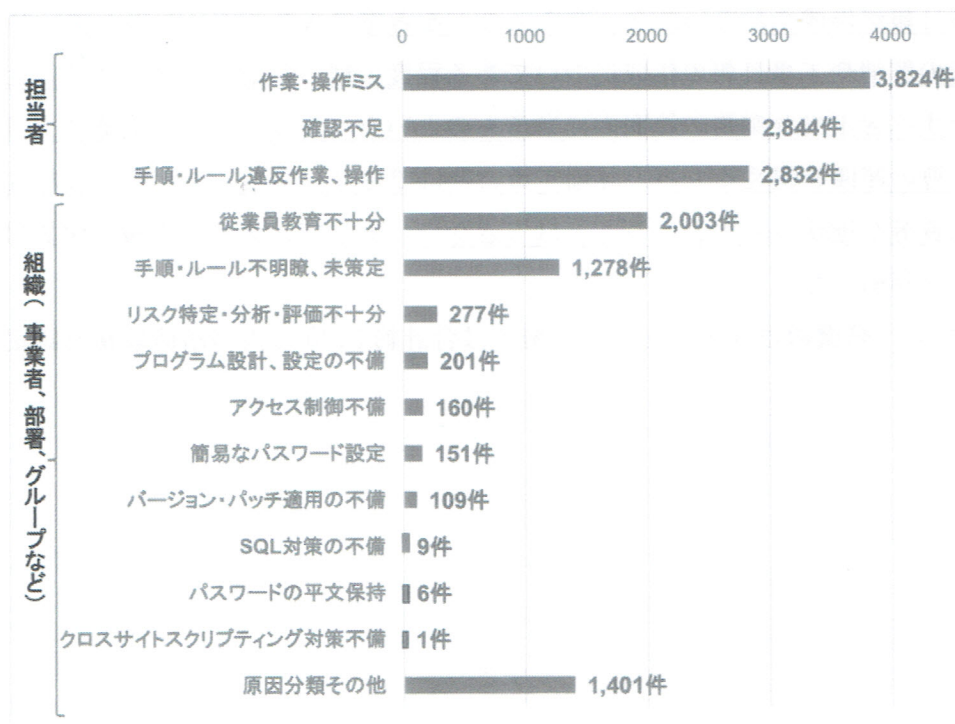


図4: 原因別集計(n=15,096)

（図4の注）1つの発生事象に対して複数の原因が報告される場合があるため、事故報告件数を上回る件数になっています。

※引用：JIPDE 2023年度「個人情報の取扱いにおける事故報告集計結果」

(2) 請求根拠

- ・債務不履行責任（民法415条）
⇒秘密保持条項、個人情報の安全管理措置条項等
- ・不法行為責任（民法709条）
⇒プライバシー侵害等

2 ヒヤリハット事例

(1) TBC 事件（東京高判 H19. 8. 28）

【事案概要】

エステティックサロンを経営するYが、ウェブサイトの保守作業を外部業者に委託していたところ、その業者が、ウェブサイトから入力された無料体験応募者の情報を、外部から自由にアクセスできる状態に置いてしまったことから、当該情報が流出し、掲示板に転載される等の被害が発生した。この被害者であるXら14名が、Yに対し、プライバシー侵害の不法行為に基づき慰謝料及び弁護士費用の賠償を求めた事案

【結果】

- ・漏洩した情報：氏名、住所、電話番号、メールアドレス、職業、年齢、性別、Xらがエステに関心を持っていること、関心を示していたエステのコース名など
- ・賠償額：1人あたり慰謝料3万円＋弁護士費用5000円
⇒エステ固有の情報等は、一般に他人に知られたくない情報であり、人格的な法的利益に密接なプライバシーに係るものといえ、秘匿すべき必要及び要保護性が高い＝高額！

(2) ヤフーBB 事件（最決 H19. 12. 14）

【事案概要】

インターネット接続サービスの会員であったXら5名が、同サービスを提供していたYらに対して、同サービスの顧客情報として保有管理されていたXらの氏名・住所等の情報が外部に漏洩したことについて、被告らに情報の適切な管理を怠った過失があるとして、不法行為に基づき慰謝料及び弁護士費用の賠償を求めた事案

【結果】

- ・漏洩した情報：氏名、住所、電話番号、メールアドレス、ヤフーID、サービス申込日
- ・賠償額：1人あたり慰謝料5000円＋弁護士費用1000円

(3) ベネッセ事件（東京地判 H30. 12. 27）

【事案概要】

ベネッセから委託を受けて原告らの個人情報を分析するシステムの開発・運営等をしていて関連企業の従業員が、原告らの個人情報を持ち出し外部名簿業者に売却した。

【結果】

- ・漏洩した情報：氏名、性別、生年月日、郵便番号、電話番号、メールアドレス等
- ・賠償額：1人あたり慰謝料3000円＋弁護士費用300円

(4) まとめ

- ・損害賠償の金額の範囲は、1人あたり数千円～数万円程度が多い。
⇒センシティブな情報ほど高額になりがち。今後集団訴訟が増える可能性あり。
1人1000円でも1000万人の情報漏洩だと損害額100億円になる。
- ・金額は、漏洩した情報の内容、社会的責任の度合の重さ、情報漏洩後の対応、二次被害の有無といった要素を総合考慮して決定される。

以上

ご清聴ありがとうございました。

弁護士法人 アスト

(大阪事務所)

〒530-0047

大阪市北区西天満4-7-1 北ビル1号館310号室

Tel: 06-6809-4166

(福岡事務所)

〒810-0011

福岡市中央区高砂2丁目6番2号 ニチエイ高砂ビル4-C号室

Tel: 092-407-3850

URL: <https://ast-law.jp/>

弁護士 阿武 修平 (E-mail: anno@ast-law.jp)

弁護士 城野 巧 (E-mail: shirono@ast-law.jp)

重点取扱分野

損害賠償請求法務、損害保険法務、中小企業法務、個人情報保護法務 等

本講演に関するご意見、ご質問、その他法的な疑問、ご相談につきましてもお気軽にご相談下さい。