

## はじめに

- AI等の新技術に代表される第四次産業革命がグローバル化と相まって進展し、仕事の在り方が変化。
- 人口減少が加速。「人生100年時代」における職業生涯の長期化

一つの組織で同じ仕事を続ける労働者の比重は低下。  
⇒労働市場の機能の向上が重要に。

- ⇒ ○ こうした中、AI等は積極的に活用されれば、労働生産性の向上を通じ経済成長の基盤となる。  
同時に、労働者が自らの力を発揮して仕事ができる環境を作ることを可能にする等により、労働者の幸福度を向上させ、日本の豊かな将来につながる。  
○ 一方で、AI等に代替されるタスクから構成される仕事の減少をもたらす懸念があるほか、労働者がタスクの変化に伴い求められるスキルアップやキャリアチェンジにどう対応していくのか、といった新たな課題も生じうる。

## 1. 質の高い労働の実現のためのAI等の活用

## (1) 人口減少の中でのAI等の積極的な導入の必要性

- 団塊ジュニア世代が65歳以上となる2040年頃に向けて15歳～64歳層の人口の減少が加速する中、社会経済の活力の維持・向上が重要な課題。
- 一方、AI等の社会実装により、個々のニーズに応え、大きな付加価値を創出することも可能に。また、働くことに制約のある多様な人材に活躍の場をもたらす効果も期待。
- 労働条件の改善、実りある職業生活や社会全体でのディーセント・ワークの実現には、AI等の活用が不可欠。

## (2) 就業構造の変化に対応したAI等の導入

- 産業別では、「医療、福祉」の就業者数が増加傾向。職種別では、事務従事者の割合が約2割、専門的・技術的職業従事者は増加傾向。雇用形態別では、サービス・販売・事務従事者に非正規雇用労働者が多く、その多くは女性。
- 今後、RPA等による事務効率化で事務職が過剰となる一方で、専門職が不足するとの推計がある。
- 介護職員、自動車運転従事者等の職種では、人手不足、労働者の心身の負担等が課題。

⇒ これらに対応するため、技術革新に対応した教育訓練、AI等を活用した省力化による人手不足への対応、労働時間の短縮や危険を伴う業務の安全性の向上による快適な職場環境の実現などが必要であり、対応は進みつつある。

例) RPA (Robotic Process Automation) : 事務従事者の作業量を削減するほか、単純反復作業からの解放や人為的なミスの削減も実現。

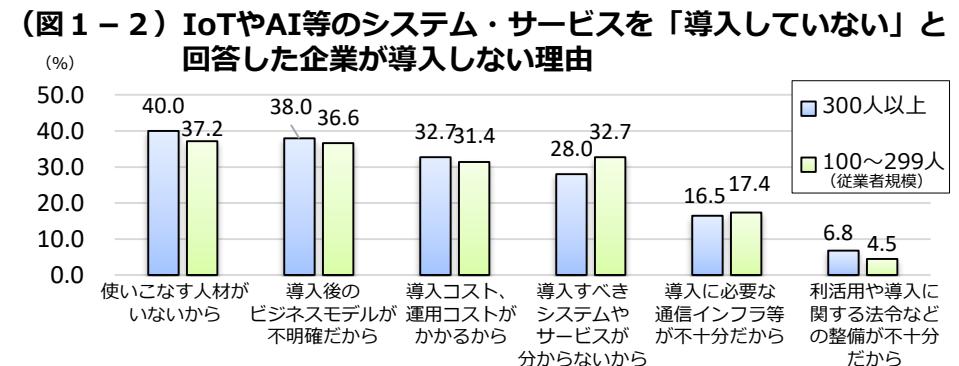
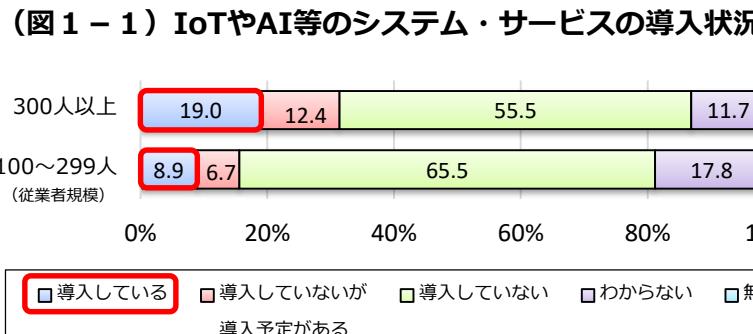
介護ロボット: サービス内容の改善を図りつつ、労働者の身体的・精神的な負担を軽減し、体力面での制約が大きい高齢者の一層の活躍を可能に。

自動運転技術: 交通事故の減少や、ドライバーの負荷の低減などが期待される。

# 1. 質の高い労働の実現のためのAI等の活用

## (2) 就業構造の変化に対応したAI等の導入

- 業種、企業規模によってAI等の導入状況は異なる中、社会的に対応が必要な分野でのAI等の実装が進むとは限らない。AI等の実装・導入が進まない理由として、資金的な制約、導入後のビジネスモデルが明らかでないこと、導入のためのノウハウを有していないことが考えられる（図1-1, 1-2）。人手不足等の課題解決が必要な分野でAI等の積極的な開発・実装が進むような政策的対応が必要。



【資料出所】総務省「平成30年通信利用動向調査」をもとに厚生労働省労働政策担当参事官室にて作成。

- 人口が流出している地方圏では、AI等の導入やICTの活用によって、労働参加率や生産性の向上、地域の資源を活かした商品開発や販路開拓等を通じた地域経済活性化等による地方創生につながることも期待。

## (3) イノベーションによる産業構造の変化と雇用への影響

- AI等により生まれるイノベーションにより、産業構造が変わり、既存産業の在り方が大きく変化するとともに、新産業が創出される可能性もあり、こうした変化が雇用・労働に及ぼす影響について関係者による議論が必要。

例) 自動運転技術の進展等による「モビリティ革命」に伴い、

- 幅広い関連産業に安定的な雇用の場を提供してきた自動車関連産業等での雇用機会が減少する可能性もあると同時に、
- 「移動」をサービスとして提供する、いわゆる「モビリティ産業」が創出される可能性も指摘。

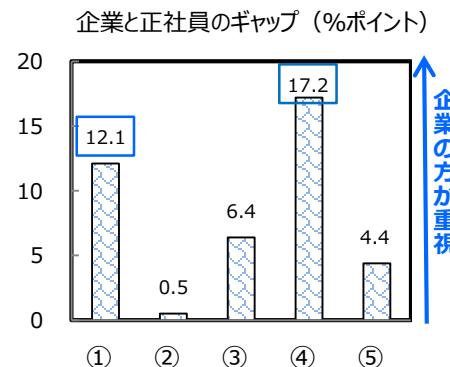
⇒ 技術革新により全体的な人手不足傾向は緩和される見通しの中で、職業のミスマッチの未然防止や解消が課題となる方向。AI等がもたらす変化の速さと大きさを踏まえ、現在明らかになりつつある雇用をめぐる課題への対応を検討していくべき。

## 2. AI等の普及により求められる働き方の変化

### (1) 労働環境の変化への対応方針の協議

- AI等の活用に伴い、業務の内容や求められるスキルは変化する。一方、現状では、AI等の活用が一般化する時代においていかなるスキルが重要かという点について、労使間で認識の違いのある部分も見られる（図2）。

（図2）AIの活用が一般化する時代において労使が重要だと考えるスキルについて



- ① チャレンジ精神や主体性、行動力、洞察力などの人間的資質
- ② コミュニケーション能力やコーチングなどの対人関係能力
- ③ 企画発想力や創造性
- ④ 情報収集能力や課題解決能力、論理的思考などの業務遂行能力
- ⑤ 語学力や理解力、表現力などの基礎的素養

【備考】（独）労働政策研究・研修機構「イノベーションへの対応状況調査」（2017年）「イノベーションへの対応に向けた働き方のあり方等に関する調査」（2017年）をもとに厚生労働省労働政策担当参事官室にて作成  
(注) 1) 複数回答の結果をまとめている。  
2) 「企業が重要と考える能力」から「正社員が重要と考える能力」を引いた結果を示している。

- 過去のME化やIT化の際にも、新技术の導入に際しては、集団的労使関係のもと、職場の労使間で認識をすり合わせ、配置や職種の転換、待遇の見直し等について労使双方で納得を得つつ対応してきた。AI等を導入する方針を決定する際は、過去の対応を参考に、導入による賃金等の労働条件や労働環境の改善、導入に必要な教育訓練など、労働者にとって必要な取組を労使のコミュニケーションを図りながら進めていくことが重要。
- 経営者がマネジメントスキルやAI等に関する知識を高めることも求められる。
- AI等に業務が代替される労働者への対応が重要な課題となり、導入が具体的に進む段階では、人事労務部門の関与が求められる。人事労務業務でAIを活用するHRTechの活用や他部門での導入への対応のため、人事労務部門でもAIリテラシーを高めることが求められる。
- 今般の技術革新においては、管理職等も含めて幅広い職種・役職の業務が代替される可能性があり、ME化等が進展した当時と比べて労働組合組織率が低下している。  
⇒ これまで、就業形態や価値観の多様化等を背景に、労働組合が存在しない職場における労働者の交渉力をより高めるための方策について様々な検討が積み重ねられてきたが、技術革新が進展する中における労使間のコミュニケーションの在り方についての議論を改めて深める必要がある。

## 2. AI等の普及により求められる働き方の変化

### (2) AI等との協働に必要なスキル

- 日本ではAI等が導入された際の業務への影響を軽微と考えている傾向も指摘され、AI等による仕事の変化に対し、必要なスキルを意識しつつ備えることが重要。
  - まずは、基本的なITリテラシーの習得や保有する情報の電子化といった情報の整理等が必要。更にAI等を活用しようとする職場では、AI等を業務に組み込むためのより高度なスキル等が必要。このようなスキルは、AI等の浸透に伴い、より多くの労働者に習得が求められる。
  - ものづくり分野や医療分野等の様々な分野におけるイノベーションの創出に向け、最先端のAI等の開発を担う人材やAI等を産業に応用する人材の育成や確保、こうした人材が活躍できる環境の整備も必要。
  - AI等が進展しても、課題設定、双方向のインタラクティブな対応、新しい発想、最終的な価値判断など、人間らしい又は人間にしかできない業務は残る。こうした業務に求められるスキルを高めることで、より付加価値の高い製品・サービスを提供し、経済成長の源泉としていくことが期待できる。

例) コールセンター業務において、AIにより必要な情報が瞬時にオペレーターに提示される技術により、オペレーターの商品等の知識を補い、経験の浅い人でも就業することが可能。その分、顧客の要望をくみ取る、クレームに対応するといった対人業務に注力し、その業務の質を高めていくことも求められる。

- これらの前提として、人間的資質（チャレンジ精神や主体性、行動力、洞察力など）や、対人関係能力（コミュニケーション能力やコーチングなど）等を高めていくことも課題となる。
- AI等を使いこなすスキルや人間にしかできない質の高いサービスを提供するスキルに適切な評価がなされ、担い手の報酬や昇進等に反映されることが期待される。また、生産性の向上の成果が労働者にも適切に分配され、賃金の上昇や労働時間の短縮も含めた労働条件の向上が実現されることも重要。このような適切な評価や待遇の改善は、労働者のモチベーションを高め、企業の魅力を向上させ、人材確保にもつながる。

## 2. AI等の普及により求められる働き方の変化

### (3) スキルアップ・キャリアチェンジに向けた支援

- AI等の活用による各職種のタスクの変化や、自分のスキル・適性と各職種に必要なスキルとのギャップに気付き、自発的にスキルアップ・キャリアチェンジを目指すことが求められる。そのためには、職業、スキル、教育訓練等の情報の見える化が必要であり、政府は基盤となる情報システムの整備等に取り組むべき。
- 技術の進展に伴い求められる教育訓練の内容も変わりゆく。政府は、教育訓練のニーズを的確に把握し、民間の教育訓練機関や大学、専門学校等も活用しながら必要な教育訓練のコンテンツを充実させるとともに、中長期的なキャリア形成のための教育訓練の選択肢を確保する必要。企業にも、各職場での教育訓練の在り方の検討が求められる。
- 特に、人生100年時代において就労期間が長くなるとキャリアチェンジをする機会が多くなる可能性があるため、年齢にかかわらず全ての希望者がスキルアップ・キャリアチェンジに向けた支援を受けられるようになることが求められる。非正規雇用で働く労働者については、希望する者が正規雇用に就けるようにするために、引き続き、支援や環境整備が求められる。
- 学校教育段階において、基礎的なAI等に関するリテラシーや、今後の社会でどのように学び、働いていくかを考え、社会で働く心構えを身につけるための教育にも取り組むことが求められる。また、学校教育における職業教育の位置づけを高めることが求められる。

### (4) AI等の活用が進む中の労働者への支援

- AI等の活用が進むことに伴い、様々な要因からAI等に対応できない労働者が少なからず生じる懸念も示される中、そのような労働者が労働市場から排除されず、社会に包摂されることにも留意が必要。
  - ⇒ ○ 政府は、教育訓練機会の提供とともに、労働者等のキャリア形成への支援や、企業による能力開発への支援に向けた施策を強化することが必要。こうした中で、誰もが自身のスキル習得の方向性や必要性を客観的に把握した上で、スキルアップやキャリアチェンジにも取り組むことが必要となる。
  - AI等の進展への対応に困難を來す労働者等をライフステージの各段階を通じて社会全体で支えていくため、就労支援等の自立支援や生活保障といったセーフティネットの今後の技術の進展に応じた在り方について、議論が深められることが期待される。

### 3. 働く現場でAI等が適切に活用されるための課題

#### (1) 労働者のプライバシーの保護や情報セキュリティの確保

- ・ 労働者のプライバシーの保護や個人情報のセキュリティの確保が実現され、安心して必要な個人データを提供し、有効に便益を得られる環境が求められる。個人情報を取り扱う者の倫理観も不可欠。

#### (2) AIによる判断に関する企業の責任・倫理

- ・ AIの情報リソースとなるデータやアルゴリズムにはバイアスが含まれている可能性（例：HRTechでリソースとなるデータの偏りがあれば、労働者等が不当に不利益を受ける可能性）が指摘されているため、企業が倫理面で適切に対応できる環境整備が求められる。
- ・ 他方、人間による業務判断の中にバイアスが含まれていないかを解析する技術で人間のバイアスの解消に資する可能性もあるという指摘もあり、こうしたAI等の活用も期待される。

#### (3) 円滑な労働移動の実現や新しい働き方への対応

- ・ 新技術の進展により、業務の代替や創出、産業構造の変化が見込まれる中、転職ニーズが高まり、企業の側でも必要な人材を確保する必要も生じる中、円滑な労働移動の実現が求められる。同時に、転職が不利にならない制度の在り方についても検討を進める必要がある。
- ・ クラウドソーシングやシェアリングビジネス等における新しい働き方等の拡大を背景として、雇用類似の働き方に関する保護等の在り方については、事業者としての側面や労働者との類似性等を踏まえながら、特に優先すべき検討課題について、スピード感をもって検討を進めていくことが期待される。

#### (4) AI等がもたらす時代の変化を見据えた政労使のコミュニケーションの重要性

- ・ AI等の発展が、働き方や雇用に大きな影響を与えることが想定される中、良質な雇用機会の確保が重大な課題となる。個別の企業の内部だけでは対応しきれる課題ではなく、業種・産業・地域ごと、あるいは社会全体で、新しい時代への変化が差し迫る前にビジョンを固めていくことが必要。
- ・ このような時代の変化を見据えて、業種・産業レベル、地域レベル、全国レベルで政労使間の対話を継続的に行い、AI等が雇用・労働に与える影響をテーマとして、中長期的な視点から対応を検討していくべき。

## おわりに

- ・本報告の内容を踏まえた、労使間の議論を期待。労働政策審議会の関係分科会等での必要な検討も求めたい。
- ・AI等による将来の変化を予測して、一定の時間軸の中でターゲットを設定することで、議論を具体化すべきとする指摘もあったことから、今後の議論においては、こうした提起にも留意が必要。

## 委員

●委員（50音順、敬称略、令和元年5月31日現在）◎は部会長、○は部会長代理

石山 洋	(株)エクサヴィザーズ代表取締役社長	佐々木かおり	(株)イー・ワーマン代表取締役社長
入山 章栄	早稲田大学大学院経営管理研究科准教授		(株)ユニカルインターナショナル代表取締役社長
大竹 文雄	大阪大学大学院経済学研究科教授	武田 洋子	(株)三菱総合研究所政策・経済研究センター長
大橋 弘	東京大学公共政策大学院・経済学研究科教授		チーフエコノミスト
川崎 博子	(株)NTTドコモ執行役員北陸支社長	富山 和彦	(株)経営共創基盤代表取締役CEO
古賀 伸明	(公財)連合総合生活開発研究所理事長	長谷川 裕子	日本労働組合総連合会特別専門委員
後藤 一宏	情報労連副中央執行委員長 (KDDI労働組合中央執行委員長)	◎守島 基博	学習院大学副学長・経済学部経営学科教授
		○森戸 英幸	慶應義塾大学法務研究科教授
		山川 亜紀子	弁護士 (Vanguard Tokyo 法律事務所)

## 開催実績

- 第11回（平成30年12月25日）
  - ・部会の今後の進め方について
- 第12回（平成31年2月5日）
  - ・技術革新(AI等)の動向と労働への影響等について（委員ヒアリング）
- 第13回（平成31年3月18日）
  - ・技術革新(AI等)の動向と労働への影響等について  
(ホワイトカラー分野ヒアリング)
- 第14回（平成31年3月29日）
  - ・技術革新(AI等)の動向と労働への影響等について（介護分野ヒアリング）
- 第15回（平成31年4月24日）
  - ・技術革新(AI等)の動向と労働への影響等について  
(自動運転技術ヒアリング、JILPT調査報告)
- 第16回（令和元年5月31日）
  - ・報告書（素案）について
- 第17回（令和元年6月14日）
  - ・報告書（案）について
- 第18回（令和元年6月26日）
  - ・報告書（案）について