

女性活躍推進及び職場におけるハラスメント対策についての検討課題

1. 女性の職業生活における活躍の更なる推進

(1) 女性活躍推進法の延長

- 女性の職業生活における活躍の推進に関する法律（平成27年法律第64号）について、令和7年度末に期限を迎えるが、期限を延長することについてどのように考えるか。

(2) 中小企業における取組の推進

- 常時雇用する労働者の数が100人以下の企業については、現在、一般事業主行動計画の策定が努力義務となっているが、この点についてどのように考えるか。

(3) 女性の職業生活における活躍に関する情報公表の充実

① 男女間賃金差異の情報公表の拡大

- 男女間賃金差異の情報公表に関して、常時雇用する労働者の数が301人以上の企業において公表が義務となっているが、その対象となる企業規模の拡大についてどのように考えるか。
- 男女間賃金差異について、指標の大小それ自体のみに着目するのではなく、要因の分析を行うことが重要である中で、「説明欄」の更なる活用を促していくことについてどのように考えるか。

② 女性管理職比率等の情報公表の義務化等

- 女性管理職比率の情報公表について、女性管理職比率の向上に向けた取組を促すため、公表を義務とすることについてどのように考えるか。
- 仮に公表を義務とする場合に、対象となる企業規模についてどのように考えるか。
- 女性管理職比率の情報公表に当たって、女性管理職の状況の的確な把握を可能とするため、女性管理職比率について新たに「説明欄」を設けた上で、男女それぞれの労働者数を分母とし、男女それぞれの管理職数を分子とする男女別管理職登用比率を、参考値として記載することを促すことについてどのように考えるか。
- 女性管理職比率に係る不適正な計上を防ぐための対策についてどのように考えるか。

③ 情報公表必須項目数

- 常時雇用する労働者の数が301人以上の企業及び101人以上300人以下の企業について、上記①及び②の議論も踏まえつつ、現在任意の項目から選択した上で公表しなければならないとされている情報公表項目の数（※）についてどのように考えるか。

（※）301人以上の企業については2項目、101人以上300人以下の企業については1項目

④ 「女性の活躍推進企業データベース」の活用強化

- 女性の職業選択に資することを目的とする情報公表の実効性を高めるとともに、企業の取組を促進する観点から、「女性の活躍推進企業データベース」の活用を強化することについてどのように考えるか。

(4). 職場における女性の健康支援の推進

- 男女の性差を踏まえ、特に職場における女性の健康支援の取組を促すことが必要とされる中で、事業主行動計画策定指針（平成27年内閣官房・内閣府・総務省・厚生労働省告示第1号）等に、そうした要素を盛り込むことについてどのように考えるか。また、プライバシーへの配慮の必要性についてどのように考えるか。

(5). えるぼし認定制度の見直し

- 女性の職業生活における活躍を推進するための取組に積極的ではあるが、現行のえるぼし認定の基準では適切に評価することができない企業について、その取組や実績を評価することができるよう、必要な見直しを行うことについてどのように考えるか。
- 職場における女性の健康支援に積極的に取り組む企業のインセンティブとなるよう、くるみん認定制度における不妊治療に関するプラス認定も参考にしつつ、えるぼし認定制度の見直しを行うことについてどのように考えるか。

2. 職場におけるハラスメント防止対策の強化

(1). 職場におけるハラスメントは許されるものではない旨の明確化

- ハラスメント対策に総合的に取り組んでいく観点から、事業主の雇用管理上の措置義務が規定されている4種類のハラスメントに係る規定とは別に、一般に職場のハラスメントは許されるものではないという趣旨を法律で明確にすることについてどのように考えるか。

(2). 顧客、取引先等からの著しい迷惑行為等（カスタマーハラスメント）対策の強化

① 雇用管理上の措置義務の創設

- カスタマーハラスメントは労働者の就業環境を害するものであり、労働者を保

護する必要があることから、カスタマーハラスメント対策について、事業主の雇用管理上の措置義務とすることについてどのように考えるか。

- 仮に措置義務を設ける場合に、現行法に規定されている4種類のハラスメントの例に倣い、対象となる行為の具体例やそれに対して事業主が講ずべき雇用管理上の措置の具体的な内容は、指針において明確化することについてどのように考えるか。

② カスタマーハラスメントの定義

- カスタマーハラスメントの定義については、「雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会報告書」（令和6年8月8日）において、以下の3つの要素をいずれも満たすものとされているが、この点についてどのように考えるか。また、それぞれについて、以下のような事項を指針等で示すことについてどのように考えるか。

i. 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行うこと。

- ・ 「顧客」には、今後利用する可能性がある潜在的な顧客も含むと考えられること。
- ・ 「施設利用者」とは、施設を利用する者をいい、施設の具体例としては、駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等が考えられること。
- ・ 「利害関係者」には、法令上の利害関係だけではなく、施設の近隣住民等、事実上の利害関係がある者も含むと考えられること。

ii. 社会通念上相当な範囲を超えた言動であること。

- ・ 権利の濫用・逸脱に当たるものをいい、社会通念に照らし、当該顧客等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は、手段・態様が相当でないものが考えられること。
- ・ 「社会通念上相当な範囲を超えた言動」の判断については、「言動の内容」及び「手段・態様」に着目し、総合的に判断することが適当であり、一方のみでも社会通念上相当な範囲を超える場合もあり得ることに留意が必要であること。
- ・ 事業者又は労働者の側の不適切な対応が端緒となっている場合もあることにも留意する必要があること。
- ・ 「社会通念上相当な範囲を超えた言動」の具体例

iii. 労働者の就業環境が害されること。

- ・ 労働者が身体的又は精神的苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じるなどの、当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを意味すること。
- ・ 「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、「同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうか」を基準とすることが適当であること。
- ・ 言動の頻度や継続性は考慮するが、強い身体的又は精神的苦痛を与える

態様の言動の場合は、1回でも就業環境を害する場合があります。

③ 上記のほか指針等において示すべき事項

- 仮に措置義務を設ける場合、検討会報告書の内容や、他のハラスメントの例も踏まえ、指針等において、上記②の定義に関するもののほか、以下のような事項を示すことについてどのように考えるか。

i. 総論

- ・ 顧客等からのクレームの全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、客観的にみて、社会通念上相当な範囲で行われたものは、いわば「正当なクレーム」であり、カスタマーハラスメントに当たらないことに留意する必要があること。
- ・ カスタマーハラスメント対策を講ずる際、消費者法制により定められている消費者の権利等を阻害しないものでなければならないことや、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）に基づく合理的配慮の提供義務を遵守する必要があることは当然のことであること。
- ・ 各業法等によりサービス提供の義務等が定められている場合等があることに留意する必要があること。

ii. 講ずべき措置の具体的な内容

- ・ 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- ・ 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- ・ カスタマーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応（カスタマーハラスメントの発生を契機として、カスタマーハラスメントの端緒となった商品やサービス、接客の問題点等が把握された場合には、その問題点等そのものの改善を図ることも含む。）
- ・ これらの措置と併せて講ずべき措置

④ 他の事業主から協力を求められた場合の対応に関する規定

- 仮に措置義務を設ける場合に、セクシュアルハラスメントに係る雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律（昭和 47 年法律第 113 号）第 11 条第 3 項の規定を踏まえ、カスタマーハラスメントについても、事業主が、他の事業主から必要な協力を求められた場合の協力に関する規定を設けることについてどのように考えるか。

⑤ カスタマーハラスメントの防止に向けた周知・啓発

- カスタマーハラスメントの防止に向けて、消費者等に対して必要な周知・啓発を行うことについてどのように考えるか。

(3). 就活等セクシュアルハラスメント対策の強化

① 雇用管理上の措置義務の創設

- 就職活動中の学生をはじめとする求職者に対するハラスメントのうち、特にセクシュアルハラスメントの防止を、職場における雇用管理の延長として捉えた上

で、事業主に義務付けられた雇用管理上の措置が講じられるようにしていくことについてどのように考えるか。

② 指針等において示すべき事項

- 仮に措置義務を設ける場合に、事業主が講ずべき雇用管理上の措置の具体的な内容については、「事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（平成18年厚生労働省告示第615号）の内容を参考とするほか、例えば以下の内容を、指針等に盛り込むことについてどのように考えるか。
 - ・ 事業主の方針等の明確化に際して、その雇用する労働者が求職者と面談等を行う際のルールをあらかじめ定めておくことや、求職者の相談に応じられる窓口を求職者に周知すること。
 - ・ セクシュアルハラスメントが発生した場合には、被害者である求職者への配慮として、事案の内容や状況に応じて、行為者の謝罪や、相談対応等が考えられること。

(4). いわゆる「自爆営業」についての考え方の明確化

- いわゆる「自爆営業」に関して、職場におけるパワーハラスメントの3要件を満たす場合にはパワーハラスメントに該当することについて、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和2年厚生労働省告示第5号）に明記することについてどのように考えるか。

カスタマーハラスメントの3要素

- ・ カスタマーハラスメントは以下の3つの要素を満たすもの
 - ① 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行うこと
 - ② 社会通念上相当な範囲を超えた言動であること
 - ③ 労働者の就業環境が害されること
- ・ 「社会通念上相当な範囲を超えた言動」か否かの判断については、「言動の内容」及び「手段・態様」に着目し、総合的に判断。「言動の内容」、「手段・態様」の片方のみで社会通念上相当な範囲を超える場合もあり得る。また、正当な指摘等を受けた事業者（労働者）の側の不適切な対応が端緒となっている場合があることにも留意する必要がある。
- ・ なお、クレームの全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、客観的にみて、社会通念上相当な範囲で行われたものは、いわば「正当なクレーム」であり、カスタマーハラスメントに当たらないことに留意する必要がある。

社会通念上相当な範囲を超える

【言動の内容】

- ・ そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・ 契約等により想定しているサービス等を著しく超える要求
- ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・ 不当な損害賠償請求 等

【手段・態様】

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁） 等

社会通念上相当な範囲を超える言動の内容及び手段・態様の例

【言動の内容】

- ・ そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・ 契約等により想定しているサービス等を著しく超える要求
- ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・ 不当な損害賠償請求 等

- ・ 契約内容を著しく超える要求
- ・ 会社の事業とは関係のない要求（性的なもの、プライバシーに関わるもの等）
- ・ 商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求 等

【手段・態様】

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁） 等

- ・ 殴る、蹴る、叩く
- ・ 物を投げつける
- ・ わざとぶつかる
- ・ つばを吐きかける 等
- ・ 「物を壊す」、「殺す」といった発言による脅し
- ・ SNSへの暴露をほめかした脅し
- ・ インターネット上の投稿（従業員の氏名公開等）
- ・ 人格を否定するような発言
- ・ 土下座の強要
- ・ 盗撮 等
- ・ 大声でオペレーターを責める
- ・ 店内で大きな声をあげて周囲を威圧する
- ・ 反社会的な言動 等
- ・ 頻繁なクレーム
- ・ 同じ質問を繰り返す、対応のミスが出たところを責める
- ・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て 等
- ・ 長時間の拘束・居座り・電話 等

出典：雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会報告書（概要）（令和6年8月8日）より抜粋