

労働政策審議会 雇用環境・均等分科会（第74回）	参考資料 2-2
令和6年10月21日	

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

～女性をはじめとする全ての労働者が安心して活躍できる就業環境の整備に向けて～

令和6年8月8日

目次

はじめに	1
第1 現行の女性活躍推進法を巡る現状と対応の方向性	3
1 女性活躍推進法を巡る現状と効果	3
2 男女間賃金差異などの情報公表を巡る状況	5
3 えるぼし認定、プラチナえるぼし認定の状況	7
4 女性活躍推進法の施行に当たっての課題	9
5 今後の対応の方向性	10
（1）女性活躍推進法の延長	10
（2）中小企業における取組促進	11
（3）女性活躍推進法に基づくえるぼし認定	12
（4）女性の活躍に関する情報公表	13
（5）男女雇用機会均等法等の履行確保、性別役割分担意識の是正等に向けた取組の推進	16
（6）女性活躍と両立支援の一体的な取組	17
第2 女性活躍と月経、不妊治療、更年期等の課題	18
1 月経、不妊治療、更年期等に係る制度利用の現状等	18
2 女性の就業との関係	20
3 今後の対応の方向性	22
（1）男女の性差に応じた健康支援	22
（2）ヘルスリテラシー向上	22
（3）月経、不妊治療、更年期等の健康課題への対応	24
第3 ハラスメントの現状と対応の方向性	26
1 ハラスメントの現状	26
2 先進国におけるハラスメント法制	28
3 カスタマーハラスメント（顧客、取引先等からの著しい迷惑行為等）	30
4 就活等セクシュアルハラスメント	31
5 今後の対応の方向性	32
（1）総論	32
（2）カスタマーハラスメント	34
（3）就活等セクシュアルハラスメント	41
（4）ILO第190号条約	43
（5）その他	45

はじめに

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。以下「女性活躍推進法」という。）は、女性の活躍推進の取組を着実に前進させるべく、民間事業者及び国・地方公共団体といった各主体が女性の活躍推進に向けて果たすべき役割を定める新たな法的枠組みを構築するため、令和 7 年度末までの時限法として、平成 27 年に制定された。

法施行 3 年後の見直しに伴う令和元年の女性活躍推進法等一部改正法¹においては、女性をはじめとする多様な労働者が活躍できる就業環境を整備するため、一般事業主行動計画の策定義務の対象拡大、情報公表の強化、パワーハラスメント防止のための事業主の雇用管理上の措置義務等の新設²等がなされた。また、その後、令和 4 年 7 月に、常時雇用する労働者の数が 301 人以上の企業について男女間賃金差異の情報公表が義務化されるという新しい動きがあった。

しかし、女性の正規雇用比率がいわゆる「L 字カーブ」となっており、正規雇用労働者としての就業継続に課題があるほか、男女の賃金の差異は依然として大きく、女性管理職の割合も国際的に見るとその水準は低いといった課題がある。また、月経、不妊治療、更年期等の健康課題が女性の働き方に与える影響やそれに対する取組への関心が高まっている。さらに、ハラスメント関係の相談件数は高止まり傾向にあり、カスタマーハラスメント（顧客、取引先等からの著しい迷惑行為等）や就活等セクシュアルハラスメントなどが社会的関心を集めている状況にある。

こうした状況を踏まえ、本検討会においては、令和 6 年 2 月より 11 回にわたって、女性活躍推進の方向性や、ハラスメントの現状と対応の方向性に関する検討を行い、今般、その結果を取りまとめた。

なお、本検討会においては、女性活躍推進の議論に当たって、現行の女性活躍推進法の評価だけでなく、女性活躍と月経、不妊治療、更年期等の健康課題との関係を含めて議論を行ったほか、ハラスメントに関しては、とりわけ、女性が多く働く業種において相談件数の多いカスタマーハラスメントについて具体的な議論を行ったところである。こうした課題への対応は、女性が安心して働くことのできる職場環境の整

¹ 女性の職業生活における活躍の推進に関する法律等の一部を改正する法律（令和元年法律第 24 号）

² パワーハラスメント防止のための事業主の雇用管理上の措置義務は、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和 41 年法律第 132 号）に規定された。

備を通じて女性の活躍推進に資するのみならず、全ての労働者が活躍することのできる職場づくりにもつながるものである。

また、本検討会で議論した各課題については、いずれも制度的な対応のほか、個々の職場におけるマネジメントの改善を併せて実施していくことで解決が図られるものであるという視点も重要である。

今後、本報告書を受けて、労使をはじめとする関係者において充実した議論がなされ、適切な対応が講じられることを願うものである。

第1 現行の女性活躍推進法を巡る現状と対応の方向性

1 女性活躍推進法を巡る現状と効果

- 20年間の経年比較で女性の年齢階級別就業率³をみると、M字型から台形型に移行しており、出産後の女性の継続就業率も高くなっている。こうした変化は、社会状況等の変化と相まって、職場における女性の活躍に資する様々な法律の制定・改正が行われてきたこと等⁴によるものと考えられる。

- 一方で、女性の正規雇用比率をみると、「25～29歳」がピークであり、30歳台における下降線もなだらかとなっているが、いわゆる「L字カーブ」の形状は維持されたままである。その内容を見ると、「25～29歳」のピーク以降については、
 - ・ 「35～39歳」以降、それまでと比べて下降線がなだらかになる、
 - ・ 「45～49歳」を境に、再び下降線がやや急になる、
 - ・ 「55～59歳」以降、下降線がさらに急になる、という状況が見て取れる。

- 女性活躍推進法は、女性活躍の状況や取組状況が企業によって様々であったため、各事業主に対して、企業の実情に応じた行動計画の策定等を求めることにより、企業等に対して女性活躍の自主的な取組を促した。

特に、女性活躍推進法の主要部分が施行された平成28年度と直近の令和5年度における女性活躍の状況に係る各種指標を比較すると、全体的に上向いていると言える。女性活躍推進法や他の取組と相まって、企業の取組が促進されたことにより一定の効果があがっていると考えられる。

一方で、男女間賃金差異の縮小や女性管理職比率等に係る各種指標の上昇ペースは緩やかである。これらの指標をさらに改善していくためには、女性の採用・教育訓練・登用や両立支援による就業継続等様々な取組を総合的に実施することが重要である。これらの指標の達成水準は国際的に見ても見劣りしているだけでなく、特に女性管理職比率については、政府目標の達成に関しても遅れが見られており、一

³ 総務省「労働力調査」（令和5年）

⁴ 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）や育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律（平成3年法律第76号）の改正、次世代育成支援対策推進法（平成15年法律第120号）や、女性活躍推進法の制定等。

層の取組の加速化が必要である。

○ 厚生労働省「女性活躍に関する調査」（令和5年度）（以下「女性活躍に関する調査」という。）⁵において、女性活躍推進法に基づく情報公表項目の数と女性昇進者比率の変化や女性管理職比率をみると、情報公表項目数の多い企業では、後述のとおり、企業規模により多少の違いはあるものの女性活躍に向けた好影響が出ていると言える。また、情報公表項目数と女性社員への影響についてみても、情報公表項目数の多い企業において、女性の採用の増加等の傾向がみられる。

○ また、女性活躍に関する調査によると、両立支援の取組のみならず、女性の積極的な配置等の機会均等のための取組の両方を行うことが、特に女性管理職比率の向上につながっていることがうかがえる。

なお、企業規模別の女性管理職比率の状況についてみると、大企業よりも中小企業の方が高くなっている。⁶ また、大企業と比べて中小企業では、両立支援の継続的取組と女性正社員の平均勤続年数との相関関係がみられないが、この背景としては中小企業では、大企業と比べて、新卒の採用が少なく、中途採用が多いこと等を背景として、もともと勤続年数が短くなりやすいといったことが考えられる。

○ 女性活躍に関する調査における、女性活躍推進法のための施策に取り組んだことによる反応や手応えを尋ねる設問に対して、「採用で人材が集まるようになった」と回答した割合は、「そう思う」と「ややそう思う」の合計で18.5%であった。300人以上企業は「そう思う」と「ややそう思う」の割合が21.5%と高くなっている。

また、女性活躍の取組を積極的に進めている企業において採用面を含むポジティブな効果が見られることは、本検討会のヒアリング等からも示唆されることである。

⁵ 常用労働者30人以上の企業（ただし、「女性活躍推進法のための施策に取り組んでいない」と回答した企業を除く）を対象としている。また、調査時点は、令和5年12月から令和6年1月までである。

⁶ 令和4年度雇用均等基本調査によれば、課長相当職以上（役員含む。）に占める女性の割合は、300～999人規模で6.2%、100～299人規模で9.5%、30～99人規模で15.0%となっている。

2 男女間賃金差異などの情報公表を巡る状況

- 女性活躍推進法による公表は、法制定当初から、①行動計画の公表⁷と、②女性の職業選択に資する情報公表⁸の2種類があり、それぞれ以下のような趣旨とされている。
 - ① 行動計画の公表は、求職者、投資家、消費者等が各事業主の女性活躍推進に向けた姿勢や取組等を知ることができるようにするとともに、事業主間で効果的な取組等を情報共有できるようにすることとされており、国が運営するホームページ（女性の活躍推進企業データベース。以下「女性活躍データベース」という。）や自社のホームページへの掲載など適切な方法で公表することを求めている。
 - ② 女性の職業選択に資する情報公表は、就職活動中の学生等の求職者の企業選択を通じ、女性が活躍しやすい企業であるほど優秀な人材が集まり、競争力を高めることができる社会環境を整備することにより、市場を通じて社会全体の女性の活躍の推進を図ることが目的であることから、より求職者の企業選択に資するよう、行動計画と一体的に閲覧できるようにすることが望ましいとされている。また、情報公表は、女性労働者に対する職業生活に関する機会の提供に関する区分と、職業生活と家庭生活との両立に資する雇用環境の整備に関する区分の2つの区分に係る項目から行うこととされている。⁹
- 女性活躍データベースにおける情報公表の状況（令和6年3月31日時点）についてみると、女性の活躍に関する情報の公表に当たって、101人以上企業のうち50.8%の企業が、301人以上企業に限ると78.4%の企業が、女性活躍データベースを活用している。

⁷ 女性活躍推進法第8条第5項

⁸ 女性活躍推進法第20条第1項及び第2項。なお、常時雇用する労働者の数が100人以下の企業については、努力義務とされている（同条第3項）。

⁹ なお、職業生活と家庭生活との両立に関連して、育児・介護休業法により常時雇用する労働者数1000人を超える事業主には男性の育児休業等取得状況の公表義務が課されているところ。令和7年4月1日より、この対象を常時雇用する労働者数300人を超える事業主に拡大することとされている。（育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律及び次世代育成支援対策推進法の一部を改正する法律（令和6年法律第42号））

また、厚生労働省は、令和6年3月に「求職者等への職場情報提供に当たっての手引」を策定した。これは、各企業等がよりよい採用活動を行う上で参考とできるよう、女性活躍推進法を含む現行の労働関係法令等で定められている開示項目等の整理や、求職者等が求める情報の例示のほか、企業等が職場情報を提供するに当たっての一般的な課題や対応策を示したものである。手引では、求職者等が求める情報の例として「女性活躍の状況」を挙げている。

また、女性活躍データベースで情報公開をしている企業の平均情報公表項目数は5項目であり、労働者に占める女性労働者数の割合、管理職に占める女性労働者の割合、採用した労働者に占める女性労働者の割合が高くなっている。

企業規模別に公表項目数の傾向をみると、301人以上企業は3項目が最も多く、101～300人企業は1項目が最も多い。

なお、101人以上の情報公表義務対象企業では、企業規模が大きくなるほど、情報公表項目数が増える傾向がある。

○ 女性活躍に関する調査によると、情報公表項目数が多いほど女性管理職比率が3年前と比較して高くなっている傾向がみられる。加えて、情報公表項目数の多さと企業全体への影響の関係をみると、

- ・ 300人以上の企業においては、「職場が活性化した」、「採用で人材が集まるようになった」、
- ・ 100～299人の企業においては、「女性活躍に向けた社内の意思統一ができた」、「職場が活性化した」、「残業削減が進んだ」、「仕事の進め方が効率的になった」、
- ・ 30～99人の企業においては、「女性活躍に向けた社内の意思統一ができた」、「職場が活性化した」、「残業削減が進んだ」、「仕事の進め方が効率的になった」、「離職者が減った」、「採用で人材が集まるようになった」

といった項目で正の相関がみられる。

○ 令和4年7月の厚生労働省令改正¹⁰により、301人以上の企業に男女の賃金の差異の情報公表が義務化された。また、有価証券報告書においても、令和5年3月期決算より、多様性に関する指標が追加され、女性活躍推進法又は育児・介護休業法に基づき、女性管理職比率、男性の育児休業等取得率及び男女間賃金差異の公表を行う企業について、報告書における開示が義務化された。¹¹

¹⁰ 女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく一般事業主行動計画等に関する省令の一部を改正する省令（令和4年厚生労働省令第104号）による女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく一般事業主行動計画等に関する省令（平成27年厚生労働省令第162号）の一部改正。

¹¹ 企業内容等の開示に関する内閣府令及び特定有価証券の内容等の開示に関する内閣府令の一部を改正する内閣府令（令和5年内閣府令第11号）による企業内容等の開示に関する内閣府令（昭和48年大蔵省令第5号）の一部改正。

○ 男女間賃金差異の情報公表においては、企業間の男女間賃金差異の指標の単なる丈比べではなく、説明欄の活用を推奨している。これは、説明欄の記入を通じて、男女間賃金差異の原因分析を企業に間接的に促すことにより、自社における女性活躍の現状を確認し、今後の取組の課題や方向性の認識につなげることを趣旨としている。実際、本検討会においてヒアリングを実施した企業を含む企業の取組事例を見ると、男女間賃金差異の公表を契機として、差異の要因の分析や社内での共有が進み、具体的な取組や社内外での評判の向上にもつながったという例が見られるところである。

○ 女性活躍に関する調査によると、「男女の賃金の差異に関する詳細分析を行った」とこと、「男女の賃金の差異の公表の手応え」には、相関関係が見られ、「賃金差異解消に向けた社内の意識向上」や「新たな取組の実施や制度の創設」につながっていることがうかがわれる。一方で、本調査は、令和5年12月から令和6年1月にかけて実施しているところ、賃金差異の公表の義務付けが開始されてから1年5ヶ月経過後の調査であることや、賃金差異の公表に向けた各企業の取組が様々であることにも注意を要する。

○ なお、内閣府「ジェンダー投資に関する調査研究」（令和4年度）（以下「内閣府調査」という。）によると、投資判断における女性活躍情報の活用状況を機関投資家等に尋ねたところ、「全てにおいて活用」が8.1%、「一部で活用」が57.3%と約3分の2の機関投資家等が女性活躍情報を活用している。

内閣府調査によると、投資判断に女性活躍情報を活用する機関投資家等が投資判断や業務において女性活躍情報を活用する理由として、「企業の業績に長期的には影響がある」が75.3%、「企業の優秀な人材確保につながる」が46.9%、「社会全体として女性活躍推進に取り組む必要があると考える」が44.4%となっている。

また、機関投資家等が投資や業務において活用する女性活躍情報としては、「女性役員比率」が79.0%、「女性管理職比率」が65.4%となっており、役員や女性管理職といった指標を女性活躍の指標として重要視していることがうかがわれる。

3 えるぼし認定、プラチナえるぼし認定の状況

○ えるぼし認定、プラチナえるぼし認定企業数は、右肩上がりで上昇しており、社

会的な認知度が向上していることがうかがわれる一方で、えるぼし認定より 10 年以上前に創設された次世代育成支援対策推進法（平成 15 年法律第 120 号。以下「次世代法」という。）に基づくくるみん認定と比較すると¹²、その認定企業数は半数程度にとどまっている。

えるぼし認定企業の内訳を見ると、約 4 分の 1 は行動計画策定が努力義務である 100 人以下の企業であり、また、約半数は 300 人以下の企業である。加えて、えるぼし認定企業のうち、約 7 割は 3 段階目を取得している。101 人以上 300 人以下のえるぼし認定企業に限れば、約 8 割が 3 段階目を取得している。

- えるぼし認定企業において、中小企業の割合が高い背景としては、企業規模が小さいことから採用、女性管理職比率等の目標値が達成しやすい、一人一人の従業員への目配りがきく、などにより認定基準に係る実績を上げることができた企業もあったということが考えられる。

一方、大企業は、採用、女性管理職比率等の目標値を達成するために必要な採用数、登用数が大きくなり、経営層や人事部門が女性活躍に熱心であるとしても、その実績を上げるのに相当の期間を要する構造にあるという指摘もある。

また、現在のえるぼし認定制度では、5 項目の基準の全部又は一部を満たすことに加えて、満たさないものについては 2 年以上連続してその実績が改善していることを要件としており、取組の途上にある企業の中には、こうした基準を安定して満たせるかどうかについて確証を持たず、認定の申請を断念してしまう企業があるということも考えられる。

さらに、プラチナえるぼし認定の施行は令和 2 年 6 月 1 日であるところ、300 人以上の大企業の約 7 割における計画期間が 3 年以上となっていることも、取得数が伸びていない背景にあるものと考えられる。

- 現在、えるぼし認定、プラチナえるぼし認定を取得した場合は認定を受けた旨の表示に加え、公共調達における加点等のメリットがある。さらに令和 6 年度からは、賃上げ促進税制において、えるぼし認定、プラチナえるぼし認定の取得に関する一定の要件を満たす企業に対して上乘せ措置を講じている。

¹² えるぼし認定制度は平成 28 年 4 月 1 日から、プラチナえるぼし認定制度は令和 2 年 6 月 1 日から、それぞれ施行されている。

4 女性活躍推進法の施行に当たっての課題

- 女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく一般事業主行動計画等に関する省令（平成 27 年厚生労働省令第 162 号）第 1 条により、企業は、一般事業主行動計画を届け出るに当たり、同条第 1 号から第 10 号までに掲げる 10 項目¹³を記載した届出書を、都道府県労働局長に提出することとされていることから、一般事業主行動計画に盛り込まれた対策の内容等の策定状況については都道府県労働局において一定の把握が可能である。

しかし、情報公表については、情報公表の方法のみを上記の届出書に記載することとなっており、具体的な公表の内容や項目については、都道府県労働局は、女性の活躍推進企業データベースに登録した企業を中心に、状況を把握している状況である。

- 都道府県労働局における、令和 5 年度の女性活躍推進法に基づく助言件数の実績をみると、助言件数の 48.7%が情報公表に関するもの、15.8%が行動計画の公表に関するもの、13.1%が行動計画の労働者への周知に関するものとなっている。また、情報公表義務違反に係る勧告に従わなかったことにより公表された企業はない。
- また、状況把握等の対象¹⁴となる「管理職」の定義については、厚生労働省において、賃金構造基本統計調査で使用されている定義に準拠して、以下の解釈を示しているところであるが、業種、職種により管理職の職務内容や呼称が相当程度異なることから、曖昧な判断や誤解が生じないように、当該定義や解釈等についての周知を図っている。

【「管理職」の定義】

「管理職」とは「課長級」と「課長級より上位の役職（役員を除く）」にある労

¹³ ①氏名又は名称及び住所並びに法人にあっては、その代表者の氏名、②常時雇用する労働者の人数、③一般事業主行動計画を定め、又は変更した日、④一般事業主行動計画の計画期間、⑤一般事業主行動計画を定める際に把握したその事業における女性の職業生活における活躍に関する状況の分析の概況、⑥女性の職業生活における活躍の推進に関する取組の実施により達成しようとする目標及び当該取組の内容の概況、⑦一般事業主行動計画の労働者への周知の方法、⑧一般事業主行動計画の公表の方法、⑨一般事業主行動計画を変更した場合にあっては、その変更内容、⑩女性の職業生活における活躍に関する情報の公表の方法、の 10 項目。

¹⁴ 女性活躍推進法第 8 条第 3 項において、一般事業主は、「一般事業主行動計画を定め・・・しようとするときは、・・・管理的地位にある労働者に占める女性労働者の割合その他のその事業における女性の職業生活における活躍に関する状況を把握」することとされている。

働者の合計をいう。

※ 「課長級」とは、以下のいずれかに該当する者をいう。

- ・ 事業所で通常「課長」と呼ばれている者であって、2係以上の組織からなり、若しくは、その構成員が10人以上（課長含む）の長
- ・ 同一事業所において、課長の他に、呼称、構成員に関係なく、その職務の内容及び責任の程度が「課長級」に相当する者（ただし、一番下の職階ではないこと）

※ なお、一般的に「課長代理」、「課長補佐」と呼ばれている者は、上記の組織の長やそれに相当する者とはみなされない。

- 301人以上の企業に対する男女間賃金差異の開示の義務化の状況をみると、令和6年1月19日時点において、公表義務対象企業17,370社のうち、女性活躍データベースにおいて公表している企業に加え、厚生労働省が公表していることを確認した企業を含めると、その数は14,577社である。

5 今後の対応の方向性

(1) 女性活躍推進法の延長

(法の延長の必要性)

女性活躍推進法の制定以来の10年近くにわたる取組により、企業における取組の端緒となり人々の意識が変わるなどの影響や、具体的な数値の好転等一定の成果がみられるところであるが、前述のとおり女性管理職比率や男女間賃金差異については、国際比較の観点等からも依然として課題が残されている。また、指導的地位に占める女性割合等の政府目標¹⁵も、女性の参画が進んでいる分野もある一方で、進捗が遅れている分野もある。

一方で、例えば、採用した女性労働者に対する人材育成等の取組を通じて女性管理職が増加したり、賃金差異の原因を分析し、差異の解消のための取組による効果が実際に発揮されたりするまでには時間がかかるというように、女性活躍の施策の効果が現れるまでには、一定の期間が必要となるため、継続的に取り組んでいく必要がある。

その際には、我が国の女性活躍を巡る諸課題、例えば、男女間賃金差異の是正、

¹⁵ 政府は、「2020年代の可能な限り早期に指導的地位に占める女性の割合が30%程度となるよう目指して取組を進める」としている（「第5次男女共同参画基本計画～すべての女性が輝く令和の社会へ～」(令和2年12月25日(令和5年12月26日一部変更))18頁。

女性管理職比率の向上、男性も含めた長時間労働等の働き方の見直し等の幅広い観点を踏まえて取り組むべきであり、こうしたことを踏まえると、女性活躍推進法は、未だその役割を終えたといえる状況にはなく、期限を延長した上で、引き続き企業における女性活躍の取組を継続するべきである。

その際、職場に取組を定着させやすいボトムアップの取組と、トップダウンの取組の組合せを図ること、数字以外の定性的な事項も含めた状況把握、行動計画の策定時のみならず実施状況の評価においても労働者の理解と協力を得ること及び労働者へのフィードバックを行うなど、労使コミュニケーションの充実を図ることで、PDCA サイクルを促していくことも重要である。

(延長期間の考え方)

女性活躍推進法は、過去の性差別的な雇用管理や職場に根強く残る性別役割分担意識により、企業において男女の間に事実上生じている格差に着目し、このような格差の解消を目指して、ポジティブ・アクションを含め、企業が積極的かつ自主的に雇用管理の改善に集中的に取り組むことを促す時限法として制定された。

延長に際しても、このような性格を維持し時限法とすることが適当である。その際、一般的な企業におけるキャリア形成のあり方からすると、10年程度で役職が上がっていく傾向などが見られることを踏まえると、政策の進捗や効果を評価する期間としては同程度の期間が必要と考えられることから、10年間延長することが適当である。

(2) 中小企業における取組促進

(中小企業における取組促進の方向性)

常時雇用する労働者の数が101人以上の企業においては一般事業主行動計画の策定が義務付けられ、100人以下の企業については努力義務とされている。

中小企業において女性活躍を進めるための方策として、行動計画策定の義務付けの対象となる企業規模を拡大する案も考えられるところ、中小企業においては事務処理を行う体制上の課題に加えて、①地域特有の産業構造等も影響して、全労働者に占める女性労働者の割合が極端に大きい又は小さい状況もみられることや、②形式的に義務を遵守させるのではなく、人材確保・定着という観点でのメリットも認識した上で真に女性活躍の取組が定着するようにすべきであること等から、行動計

画の策定を義務付けるよりも、努力義務を課した上で、情報開示等を通じて自主的な取組を促進することが効果的と考えられる。

その際、本検討会でのヒアリング事例のように、100人以下の企業であっても、女性活躍推進法に基づき取り組んだ結果、社内のコミュニケーションが円滑になり、地域社会で一定の評価を獲得し、業績向上に結びついたという好事例もある。こうした好事例を収集し、発信していくことを通じて、中小企業に取組への手応えを実感してもらうことが重要である。

このため、100人以下の企業の取組のきっかけとなるような支援策、例えば企業に対するコンサルティング等の取組を充実させることが必要である。

(3) 女性活躍推進法に基づくえるぼし認定

(えるぼし認定の意義)

えるぼし認定・プラチナえるぼし認定の趣旨は、企業が実施した、採用、教育訓練、昇進等に関する機会の積極的な提供や、職業と家庭生活との両立を図るために必要な雇用環境の整備に関し、それらが一定の水準に達していることを評価するとともに、その旨を対外的に明らかにすることにより、当該企業の社会的な評価につながるようにすることにある。

認定企業に対する社会的評価が高まれば、認定を取得する企業が増え、日本全体の女性活躍の取組の底上げにつながることを期待されている。

(えるぼし認定の見直し)

えるぼし認定は、くるみん認定に比べると広がりが限定的な状況にある。この原因には、女性活躍の取組の成果として、例えば女性管理職登用の実績が出るまでには一定の期間を要することが認定のハードルになっているという指摘がある。

更なる女性活躍推進のため、認定企業に対するインセンティブの周知を行うことに加え、現行のえるぼし認定では評価できない企業の積極的な取組・実績を評価できるような仕組みも視野に、必要な見直しを検討するべきである。

また後述するように、月経、不妊治療、更年期等の健康課題に企業が取り組むことは、女性が充実した職業生活を送る上でも重要であるところ、企業のインセンティブとなるように見直しをすることも効果的と考えられる。

(4) 女性の活躍に関する情報公表

① 男女間賃金差異の公表

(男女間賃金差異公表義務の対象拡大)

現行制度の下でも、常時雇用する労働者の数が101人以上の企業においては、一般事業主行動計画の策定・公表及び一定の情報公表が義務付けられているが、男女間賃金差異の情報公表については、常時雇用する労働者の数が301人以上の企業に限り、義務とされている。¹⁶

男女間賃金差異の公表について、女性活躍に関する調査結果によれば、詳細な分析を行った企業においては、そうでない企業に比べて、社内での意識統一等が図られるなどの効果が多くみられたことが示されている。また、本検討会でのヒアリングや厚生労働省が公表している企業事例では、男女間賃金差異の公表に取り組んだ企業においては社内外での評価の向上等の効果が実感されている。また、男女間賃金差異は、事業主行動計画の策定等による取組の効果、特に、女性の登用や就業継続の進捗を測る観点から有効な指標となり得るものでもある。

こうしたことを踏まえると、現在、男女間賃金差異の公表は任意とされている、常時雇用する労働者の数が101人以上300人以下の企業においても、女性活躍に係る取組を効果的に促すために、公表を義務とすることが適当である。

(要因分析の重要性、説明欄の活用促進)

男女間賃金差異を公表するに当たっては、男女間賃金差異の要因やそれに対応した取組は様々であることに留意する必要がある。例えば、女性登用の観点から、新規採用を強化するという女性活躍推進の取組により、相対的に男女間賃金差が拡大することもあり得る。また、賃金の高い技術系人材等に女性が少ないなどの事情により、相対的に男女間賃金差異が拡大することもあり得る。

¹⁶ なお、ここでいう「賃金」とは、労働基準法（昭和22年法律第49号）第11条に規定する「賃金」をいい、具体的には、賃金、給料、手当、賞与その他名称の如何を問わず、労働の対償として使用者が労働者に支払う全てのものをいうとされている。ただし、退職手当や通勤手当等については、個々の事業主の判断により、「賃金」から除外する取扱いとして差し支えないとされている。また、所得税法（昭和40年法律第33号）第28条に規定する「給与所得」は、上述の賃金の取扱いに合致するものであるとされている（令和4年7月8日付け雇均発0708第2号「男女の賃金の差異の算出及び公表の方法について」）。なお、実際に男女間賃金差異を算出する際には、源泉徴収簿に記載されている賃金の支給額を用いることが考えられ、上記通達等にもその旨が示されている。

したがって、男女間賃金差異については、指標の大小それ自体のみに着目するのではなく、当該指標を時系列で見て、要因の分析を行うことが重要である。これを通じて企業は、自社の女性活躍の状況を点検し、新たな取組強化等につなげていくことが可能となる。

このために、男女間賃金差異の公表に際して説明欄の活用を促進していくことが重要である。説明欄は、企業特有の事情を対外的に見える形で説明するものであるが、その前提として、賃金差異の要因を分析し、原因を理解し、課題があるとするればそれをどのように解消するのかを考えることにつながるものであることから、更なる活用を促していくべきである。

また、男女間賃金差異の公表義務の対象を拡大するに当たっては、中小企業における要因分析の負担を軽減するために、上記（２）で述べた企業の好事例の収集・発信や企業に対するコンサルティング等の取組の充実に加えて、「男女間の賃金格差解消のためのガイドライン」や「一般事業主行動計画策定支援マニュアル」の活用促進を図るとともに、簡易な賃金格差要因分析ツールの開発等を通じて、中小企業に対する支援を行うことが重要である。

なお、上記と併せて、就職活動を行う者や労働市場に関する情報を扱う者において、個々の事業主が記載した説明欄の内容を含め、当該事業主の女性活躍推進の取組の実情や将来に対する姿勢を注意深く見極めること、いわば、「労働市場に係る情報を的確に理解するリテラシー」を持つことも重要であり、この点についても、国による周知・啓発が必要である。

② 女性管理職の登用促進

（女性管理職比率の公表）

男女間賃金差異の要因は、男女間の勤続年数差と女性管理職比率の低さによるところが大きく、女性管理職比率については、我が国は諸外国と比較して低い状況にあることも指摘されている。

女性管理職比率の向上については、男女間賃金差異の是正のみならず、女性のキャリア形成やダイバーシティ推進の観点からも、取組の加速化を図る必要がある。このため、現在開示項目の選択肢の一つとなっている女性管理職比率について、企業の実情を踏まえつつ、開示必須項目とすることが適当である。

加えて、女性管理職比率は、女性労働者が多い企業においては高くなりやすい面

があることから、女性管理職の状況について企業が的確に把握できるようにするために、男女それぞれの労働者数の合計を分母とし、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活用することも考えられる。

このため、例えば、女性管理職比率の公表に加え、企業が公表する際に、この男女別管理職登用比率を説明欄に記載し、管理職登用の実態に関する補足的な説明を付記することを促すことも検討すべきである。

あわせて、女性管理職登用拡大に向けての好事例の収集・提供や相談支援など中小企業における取組支援を進めることが求められる。

(女性管理職の定義)

現在、厚生労働省は、「管理職」の定義について解釈を示し¹⁷、周知を行っているが、上記のとおり女性管理職比率を公表義務の対象とする場合、女性管理職比率に係る不適正な計上を防ぐため、一層の対策が重要となる。

この点、まず、現在の「管理職」の定義自体は、賃金構造基本統計調査で使用されている定義に準拠しているものであり、これ自体は一定の合理性があると考えられる。その上で、企業における多様な実態に対応するために、例えば、各企業において指標を公表するに当たって、厚生労働省が示している「管理職」の定義に沿うものであるかを自己申告する欄を設け、説明欄で管理職に計上している役職呼称名を明記するといった取組を検討すべきである。

③ 情報公表必須項目数

上記①・②の検討と併せて、情報公表必須項目数についても検討する必要がある。

情報公表必須項目数については、情報公表項目数が多いと女性管理職比率が高く、女性活躍が進んでいる相関関係があるというデータを踏まえつつ、大企業、中小企業の実情に即して、見直しを検討すべきである。

④ 「女性活躍の見える化」の推進

(「女性活躍の見える化」の課題)

女性活躍推進法第 20 条の情報公表は女性の職業選択に資するという観点からその重要性が増しているほか、企業の情報公表は、企業間比較を通じて改善を促す「女

¹⁷ 9-10 頁参照。

性活躍の見える化」の推進にも資する。その基盤強化の観点から、情報を集約し、一覧性を高めるとともに、公表される情報の更なる正確性の確保が重要である。

(女性活躍データベースの活用強化)

令和6年3月31日時点において、情報公表に関しては、101人以上企業のうち50.8%の企業が、301人以上企業に限ると78.4%の企業が、女性活躍データベースを活用している。

情報が集約されれば、求職者等の利用者に対する利便性の向上に資するほか、女性活躍推進法の円滑な施行等に寄与することも期待される。また、大企業はもとより中小企業においても同業他社の取組状況等を確認することができ、自社における取組内容の検討を効果的に進めることができるといったメリットも期待できる。このため、情報公表義務がある企業に女性活躍データベースにおける情報公表を促し、「女性活躍の見える化」のプラットフォームとして位置付ける方向で、具体的な制度設計を検討すべきである。

(5) 男女雇用機会均等法等の履行確保、性別役割分担意識の是正等に向けた取組の推進

女性活躍推進の前提である労働基準法（昭和22年法律第49号）や、コース別雇用管理の適切な運用、間接差別への適切な対応等の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。以下「男女雇用機会均等法」という。）の履行確保等、引き続き、関連法制度等の周知に加え、実態を踏まえて適切に対応していくことが重要である。

また、依然として、家事・育児の大半は女性が担っている現状がある。一方、育児等の家庭責任を果たすために、男性が仕事に制約を抱えることが当然とは受け止められにくい職場風土がある。こうした職場における性別役割分担意識は、女性活躍の障壁や、様々なハラスメントの背景にもなりやすい。そうしたことから、一層の職場における意識改革が必要である。

さらに、自分自身が気づかずに持っているものごとの捉え方の偏りや思い込みのことを指すアンコンシャス・バイアスに基づく判断や行動は、職場において多様な人々の活躍を阻害したり、自分自身のキャリア・ライフプランの可能性を狭めてしまったりする可能性がある。アンコンシャス・バイアスは多くの人が持っており、

無意識のうちに判断や行動に表れることがあると指摘されている。多様な人々の活躍を阻害するといった弊害を除去し、女性活躍を推進するための取組を進めていくに当たって、企業及び労働者がアンコンシャス・バイアスに向き合い対応するための啓発等を強化すべきである。その際、中小企業に対する啓発に加えて、キャリア形成等の観点から労働者自身に対するものも実施すべきである。

(6) 女性活躍と両立支援の一体的な取組

(女性活躍と両立支援の一体的取組の重要性)

女性活躍と両立支援は車の両輪の関係にあり、企業で取組内容を検討するに当たってはセットで考えることが望ましいものである。

また、法改正により次世代法に基づく事業主行動計画においても数値目標の設定とともに、PDCA サイクルの実施が法律上義務付けられたところであり¹⁸、これらの取組も一体的に進めていくことが望まれるところである。

現在も女性活躍推進法と次世代法の事業主行動計画を一体的に策定しても差し支えないとされているが、行動計画を一体的に策定している企業における状況把握、課題分析、行動計画の作成といった一連の取組の好事例を収集し、積極的に周知するべきである。

¹⁸ 脚注 9 参照。

第2 女性活躍と月経、不妊治療、更年期等の課題

1 月経、不妊治療、更年期等に係る制度利用の現状等

- 経済産業省「働く女性の健康増進に関する実態調査」（平成30年）によると、女性従業員の約5割が女性特有の健康課題や症状により「勤務先で困った経験」があると回答しており、女性の約4割が女性特有の健康課題により「職場で何かをあきらめた経験」があると回答している。

- 女性の健康課題の背景としては女性ホルモンと男性ホルモンの違いが指摘できる。女性ホルモンと男性ホルモンの生涯の変化をみると、女性の場合、女性ホルモンは更年期に急激に減少するが、男性の場合、男性ホルモンは加齢により緩やかに減少する。

- 女性は、月経や妊娠・出産といった特有の事情が生じるという点で、男性とは異なる。月経については、労働基準法第68条により「生理日の就業が著しく困難な女性が休暇を請求したときは、その者を生理日に就業させてはならない」とされ、罰則をもって担保されている。また、妊娠・出産については、労働基準法第65条により産前産後休業、男女雇用機会均等法第12条及び第13条により母性健康管理措置が規定されている。

- 生理休暇を法定化している国は、国際的には少なく、ILO条約・勧告でも一般的ではない制度であるが、令和5年2月にはスペインで法制化¹⁹されている。現在生理休暇を法定しているのは、日本、韓国、インドネシア、ザンビア、台湾及びスペインとなっている。

- 一方、生理休暇の取得率をみると、昭和40年の26.2%をピークに下降を続け、直近の調査（令和2年度雇用均等基本調査）によると、0.9%となっている。

- 生理休暇が活用されていない背景としては、日経BP総合研究所「働く女性1956人の生理の悩みと仕事と生活2021調査」によれば、「男性上司に申請しにくい」が

¹⁹ 内閣府編『男女共同参画白書』（令和6年版）82-83頁によれば、「休暇を取得する際に医師の診断書が必要」であるほか、「医師の診断書があれば、重い生理痛に苦しむ女性の休暇に係る費用は国が負担する」とされる。また、休暇日数は法律上制限されていないとされる。

61.8%、「利用している人が少ないので申請しにくい」が50.5%、「休んで迷惑をかけたくない」が36.2%となっている。

- こうした状況を踏まえ、生理休暇の趣旨や就業困難であることについて原則として特別の証明は要しないこと等の周知を図るべく、令和5年10月に、厚生労働省から事務連絡が出されている。²⁰
- 職場においては、自身のプライバシー保護の観点から、「生理休暇」ということを明示する形で休暇を取得することにためらいがあると考えられる。そのため、月経等の症状が重い場合については、年次有給休暇等の他の休暇制度で対応しているものと考えられる。
- また、プライバシー保護の観点は不妊治療についても同様と考えられる。不妊の原因は男女双方にあり、その治療は男女双方に行われることから、女性特有の問題ではないことに留意が必要であるが、厚生労働省「不妊治療と仕事の両立に係る諸問題についての総合的調査」（令和5年度）によれば、「不妊治療をしていることを職場で一切伝えていない（伝えない予定）」者は調査対象の47.1%となっている。職場で伝えていない理由を回答が多い順にみると、「伝えなくても支障がないから」が37.1%、「周囲に気遣いをしてほしくないから」が33.0%、「不妊治療が上手くいかなかった時に職場に居づらいから」が27.7%、「不妊治療をしていることを知られたくないから」が24.7%、「周囲から理解を得られないと思うから」が19.5%となっており、そもそも知られたくないという気持ちや周囲への気兼ね等から、職場で伝えていない状況がうかがわれる。
- また、同調査によれば、不妊治療を行っている従業員が受けられる支援制度等の実施状況について、「制度化して行っている」企業は10.6%、「制度化されていないが個別に対応している」企業は15.9%となっており、これらの企業のうち47.8%が、不妊治療のための制度として、「不妊治療に利用可能な休暇制度」を挙げている。

²⁰ 令和5年10月18日付け厚生労働省労働基準局監督課長・雇用環境・均等局雇用機会均等課長事務連絡「労働基準法に基づく生理日の就業が著しく困難な女性に対する措置の周知について」

る。

- 厚生労働省「女性活躍に関する調査」(令和5年度)によると、更年期に関する企業の取組として、新たな休暇制度の創設に取り組んでいる企業は1.9%、様々な休暇制度の柔軟な運用を行っている企業は5.4%となっている。
- これらの性差のある課題に関して、ヘルスリテラシーが不足していることが指摘されている。性差のある健康課題についての知識は、職場の研修等においても一般的には取り扱われないことから、特に男性は女性の健康課題に関する知識がなく、そのようなことも、女性が職場で言い出しにくい、各種制度を使いにくいなどの状況に結びついていることが考えられる。
- また、経済産業省が行った女性特有の健康課題による社会全体の経済損失の試算によると、女性特有、男女双方の健康課題による労働損失等の経済損失は、社会全体で年間約3.4兆円と推計されており、大きなものとなっている。

2 女性の就業との関係

- 心身の健康状況は女性の働きやすさ、働きがいや仕事のパフォーマンスを左右する大きな要因である。女性は月経という生理現象があり、その回数も過去と比較して増加していると指摘されている。²¹
- 内閣府「令和5年度男女の健康意識に関する調査」によれば、女性が考える、月経不調が辛いときの仕事のプレゼンティーズム損失割合²²のイメージについて、

²¹ 公益社団法人日本産科婦人科学会編著『HUMAN+ (第2版)』(2018) 45頁によれば、「昔の女性は、初経が遅く、出産回数も多かったため、生涯の月経回数が50~100回でした。現代の女性は、初経が早くなり、初産までの期間は長くなり、月経回数が生涯で450回に増えました」とされている。なお、1925年(大正14年)の合計特殊出生率は5.10、1930年(昭和5年)は4.70、1940年(昭和15年)は4.11、1947年(昭和22年)は4.54となっている(国立社会保障・人口問題研究所「人口統計資料集(2024)」表4-3)。

²² 「プレゼンティーズムとは、欠勤には至っておらず勤怠管理上は表に出てこないが、健康問題が理由で生産性が低下している状態を意味」し、「例えば、『病気やけががないときに発揮できる仕事の出来を100%とした場合の過去4週間の自身の仕事を評価してください』というア

通常の状態の仕事の出来を 100%としたときに、52.2%となっている。

- 月経（生理）に伴う不快な症状が仕事に与える影響の内容としては、日経 BP 総合研究所「働く女性 1956 人の生理の悩みと仕事と生活 2021 調査」によれば、「仕事や勉強の効率が落ちる」が 75.4%、「ミスが増える」が 27.8%、「仕事や学校に行くのがつらく、休む」が 24.2%となっている。
- また、内閣府「令和 5 年度男女の健康意識に関する調査」によると、月経（生理）に関わる不調への対処法について、月経がある有業女性全体でみると、「市販の薬（痛み止めなど）や漢方、サプリメントを飲んでいる」が 34.8%、「ひどい時は休暇をとっている・休んでいる（生理休暇以外）」が 13.5%となっている。一方、特に対処していないと回答している者は 43.0%となっている。
- さらに、月経（生理）による不調に係る治療の有無と労働意欲や昇進経験の関係をみても、日経 BP 総合研究所「働く女性 1956 人の生理の悩みと仕事と生活 2021 調査」によると、「治療して軽減している」人は、「症状が強いが我慢している」人と比較して、働き続けることを肯定的に捉えている傾向が見られる。また、「治療して軽減している」人は、「症状が強いが我慢している」人と比較して、「複数人のチームでのプロジェクトマネージャー／リーダー」の経験率が高い。
- また、更年期についても、内閣府「令和 5 年度男女の健康意識に関する調査」によれば、有業女性が考える、更年期障害による不調がつらいときの仕事のプレゼンティーズム損失割合のイメージについて、通常の状態の仕事の出来を 100%としたときに、57.0%となっている。
- なお、内閣府「令和 5 年度男女の健康意識に関する調査」によると、健康認識と昇進意欲の関係をみると、男女ともに 20 代から 40 代のどの年代においても、「健康でないと思う」者に比べて、「健康だと思う」者の方が、「現在より上の役職に就

ンケートによりデータを取得する方法がある」とされる。「100%から当該数値を減算したものがプレゼンティーズム損失割合となり、この数値が大きいほど生産性が低い」とされる（内閣府編『男女共同参画白書』（令和 6 年版）46 頁）。

きたい」とする者の割合が高くなっている。

また、気になる症状と昇進意欲の関係をみても、男女ともに、最も気になる症状について「十分に対処できている」とする者の方が、「十分に対処できていない」とする者よりも昇進意欲が高くなっている。

- 加えて、内閣府「令和5年度男女の健康意識に関する調査」によると、女性は、働く上での健康課題に関する困りごとの改善のために「女性の健康問題への理解」を挙げる割合が高いことから、女性活躍推進、女性の管理職を増やすためには、企業側としても、女性の健康課題への対応が必要となっている。

3 今後の対応の方向性

(1) 男女の性差に応じた健康支援

(健康支援の意義)

健康の確保は男女にとって重要であるが、性差の特徴に応じて健康課題に取り組むことは社会的便益につながり、性別を問わず、労働者個人の生活や仕事のパフォーマンスの向上につながるという視点が重要である。その際、性差による影響は年齢により異なることについても留意すべきである。

継続就業や様々な年齢層での就業が進むなどキャリアが長期化する中、国全体として女性特有の健康課題に対する取組を進めなければ、女性の能力の発揮、人材の確保、定着という点で、企業間格差が拡大していくことも懸念される。

また、女性の健康への配慮がなされるようになれば、これまでは希望していなかったり諦めていたりした方を含め、正社員で働くことや、フルタイム勤務で働くこと、更には従来とは違う仕事に就くことを希望するなど、女性の働き方の変化も生じ得る。

なお、健康課題に対応する施策の検討に当たって、労働者個人のプライバシー保護の観点からは、特に留意する必要がある。

(2) ヘルスリテラシー向上

(ヘルスリテラシーの重要性)

女性のライフサイクルの中での、女性特有の健康課題（月経、妊娠・出産、更年期、婦人科がんの罹患等）については、職場において女性が働きやすい環境を整備

することや、女性自身が知識を得て生涯にわたり健康を確保するために、男性・女性ともに知っておくことが重要である。

その際、月経、不妊治療、更年期等の課題について職場での理解・支援を進めていくためには、症状の出方や期間等に個人差があることを理解することが必要である。

月経、不妊治療、更年期等の課題に関しては、個々のヘルスリテラシーを高めることで、医療機関における適切な受診につながり得ることや、生活改善（運動・睡眠等）により労働者自身が上手くコントロールすることでストレス軽減ができる場合があるといった理解が広がることが望ましい。自己診断により受診のタイミングが遅れることのないよう、専門家の診断をある段階で受けることが重要ということにも留意する必要がある。

加えて、男女とも勤務先での働き方の改善や、男性の多い職場における理解や上司の理解等も大切であり、その促進のための取組を総合的に進めていく必要がある。

（ヘルスリテラシー向上のための取組）

一言でヘルスリテラシーと言っても、その内容は多岐にわたるものであり、医学的見地等を踏まえた専門的な内容や、関連制度についての知識、個人としての必要な対応のノウハウ等多様である。そのような内容に関して、特に中小企業等において職場内での周知を図ることは難しい場合もあることから、国において重要なコンテンツを作成、周知することが望ましい。その際、男女労働者や企業に対するヘルスリテラシー情報を、中小企業等にも使いやすくすることが重要であり、例えば「働く女性の心とからだの応援サイト」²³のコンテンツの更なる拡充等が考えられる。

（女性の健康ナショナルセンターなどとの連携の必要性）

さらに、令和6年度中に開設される女性の健康ナショナルセンター（仮称）においても情報発信等を実施する予定であり、同センターが有する専門的知識等を、例えば「働く女性の心とからだの応援サイト」の情報発信において活用するなど、連携していくことが重要である。

また、ヘルスリテラシーの教育は企業だけでなく、学校教育の段階等、多面的に

²³ 企業や働く女性に対して、母性健康管理や女性の健康課題に関する情報を提供する厚生労働省が運営するサイト（<https://www.bosei-navi.mhlw.go.jp/>）

実施されることが望ましい。

(3) 月経、不妊治療、更年期等の健康課題への対応

(職場における女性の健康課題への対応の必要性)

ライフスタイルの変化等により女性が生涯に経験する月経回数の増加が指摘されるなど、女性の健康課題も変化する一方で、生活やキャリアに対する考え方が多様化している。このような中で、女性活躍を推進していくためには、月経、不妊治療、更年期等の課題への対応は、働く女性自身と企業の双方にとって重要性を増している。

(生理休暇、不妊治療・更年期等の休暇)

現行法では、労働基準法で生理休暇が法定されており、罰則により担保されている。一方、不妊治療や更年期等の健康課題に直接的に対応する法律上の休暇制度は存在しない。

不妊治療・更年期等の休暇は、そもそも企業においても制度として導入している割合が極めて低いこと、健康課題ごとに休暇を設定することとなると利用しやすさ等の観点で課題が生じ得ること、病気休暇との関係を考える必要があること等の論点も含めて、総合的に検討していくべき問題である。むしろ、女性の健康課題について現時点では必ずしも社会的に十分認識されているとはいえない状況の中では、女性の健康問題への認識を高めるという観点から、性別を問わず使いやすい特別休暇の普及や取組企業へのインセンティブ付与等を通じて働きやすい環境をつくることが考えられる。

併せて、月経、不妊治療、更年期等の健康課題に対する休暇制度や両立支援制度に先駆的に取り組んでいる企業の好事例等の収集、情報提供を積極的に行うことが必要である。

(健康課題と女性活躍推進法)

もとより健康支援は男女労働者双方にとって重要なことである。また、母性保護は別として、女性に係る一律の就業制限等の保護は、職場における男女平等、均等な機会の確保という観点から採用されなくなっているのが国際的な動向である。一方で、前述のような女性特有の健康課題への認識や取組状況、ヘルスリテラシーや

社会的な認知度の低さ等の状況を早急に改善することが必要であり、女性の活躍を加速化するためには、集中的に女性の健康支援に取り組むことが必要かつ効果的である。このようなことから、この課題について、企業に対して集中的な取組を促す女性活躍推進法の枠組みで対応することが適当である。

具体的には、女性特有の健康課題への取組の要素を女性活躍推進法の事業主行動計画に盛り込むことを検討すべきであり、また、事業主行動計画策定指針に、健康支援やヘルスリテラシー向上の意義や、プライバシーへの配慮の必要性等を明記すること等が考えられる。

なお、企業が具体の取組を進める上では、自社の労働者の健康課題を把握している産業医等の産業保健スタッフの活用も検討されることが望ましい。²⁴

(健康課題とえるぼし認定)

上記と併せて、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、ヘルスリテラシーの向上や休暇制度の創設に取り組む企業が評価され、「職場における女性特有の健康支援」を進めるインセンティブとなるように、えるぼし認定制度の見直しをすることが適当である。

²⁴ 産業医の選任義務がない従業員 50 人未満の事業場については、各都道府県に設置された地域産業保健センターによる支援を受けることができる。

第3 ハラスメントの現状と対応の方向性

1 ハラスメントの現状

○ 現行法上、ハラスメントは、「セクシュアルハラスメント」、「妊娠・出産等に関するハラスメント」、「育児休業等に関するハラスメント」、「パワーハラスメント」の4種類について、防止等に係る事業主の措置義務等が法制化されている。²⁵

○ 立法趣旨はそれぞれのハラスメントによって異なるが、法律上、「① 事業主に雇用管理上の措置義務を課す」、「② 国、事業主、労働者に責務を課す」、という構成となっている。

国：事業主その他国民一般の関心と理解を深めるため、広報活動、啓発活動その他の措置を講ずるように努めなければならない。

事業主：労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするほか、国の講ずる措置に協力するように努めなければならない。

事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）：自らも、…問題に対する関心と理解を深め、労働者に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない。

労働者：関心と理解を深め、他の労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる雇用管理上の措置に協力するように努めなければならない。

○ 厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度）（以下「厚労省令和5年度調査」という。）によると、調査対象企業のうち過去3年間に相談があった企業の割合は、パワーハラスメントが64.2%、セクシュアルハラスメントが39.5%、顧客等からの著しい迷惑行為が27.9%となっている。また、ハラスメントの種類ごとに、相談があったもののうち、企業が「実際にハラスメントに該当する」と判断したものの割合は、顧客等からの著しい迷惑行為が86.8%、セクシュアルハラスメントが80.9%、パワーハラスメントが73.0%となっている。

²⁵ このほか、特定受託事業者に係る取引の適正化等に関する法律（令和5年法律第25号）により、フリーランスに業務を委託する発注事業者は、業務委託におけるハラスメントに係る相談対応等必要な体制整備等の措置を講じなければならないものとされている。同法は、本年11月1日に施行される予定である。

- しかし、厚労省令和5年度調査によると、ハラスメントの取組を進める上での課題を企業に尋ねたところ、「ハラスメントかどうかの判断が難しい」とする企業は、厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和2年度）（以下「厚労省令和2年度調査」という。）の65.5%から低下したものの、59.6%となっており、企業実務においてハラスメントに該当するかどうか大きな課題となっていることがうかがわれる。また、「管理職の意識が低い／理解不足」が23.8%と2番目に高くなっている。

- 厚労省令和5年度調査によると、ハラスメントの種類ごとに労働者が過去3年間に受けた経験は、パワーハラスメントは19.3%、顧客等からの著しい迷惑行為は10.8%、セクシュアルハラスメントは6.3%と、厚労省令和2年度調査から低下傾向にある。この背景には、パワーハラスメントの法制化や、カスタマーハラスメント（顧客、取引先等からの著しい迷惑行為）について企業対策マニュアルを策定するなどの各種の取組の効果もあると考えられる。

- また、都道府県労働局におけるハラスメントの相談件数をみると、以下のような状況がみられる。なお、この相談件数は、労働者からの相談のみならず、企業等からの制度に関する照会等も含むものである。
 - ① セクシュアルハラスメントは7,000件前後で推移。
 - ② 平成28年に法制化した妊娠・出産等に関するハラスメントは施行当初は制度の問い合わせ等で増えたが、近年は減少傾向にあり、令和5年度は1,756件²⁶。
 - ③ 平成28年に法制化した育児休業等に関するハラスメントは施行当初は制度の問い合わせ等で増えたが、近年は減少傾向にあり、令和5年度は育児休業等に関するハラスメントは1,475件²⁷、介護休業等に関するハラスメントは623件²⁸。
 - ④ 令和元年に法制化したパワーハラスメントは令和4年度に増加しているが、これは令和4年4月に中小企業においても施行したことを受けたものであること

²⁶ 妊娠・出産等に関するハラスメントに関する相談件数は、令和3年度2,174件、令和4年度1,926件。

²⁷ 育児休業等に関するハラスメントの防止措置に関する相談件数は、令和3年度1,998件、令和4年度1,809件。

²⁸ 介護休業等に関するハラスメントの防止措置に関する相談件数は、令和3年度1,104件、令和4年度896件。

(令和3年度 23,366件→令和4年度 50,840件)。

- 都道府県労働局への相談件数は増加しているが、是正指導件数は令和元年以前と比較して、令和2年度以降は減少している。これは新型コロナ対応のため、報告徴収件数が減少したことによるものと考えられる。
- 都道府県労働局長への紛争解決援助申立件数、調停申請受理件数はパワーハラスメントが圧倒的に多く、増加傾向にあるが、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産等に関するハラスメント、育児休業等に関するハラスメントは同程度の件数で推移している。
- また、ハラスメント周辺の事象についても社会的に関心を集めている。例えば、いわゆる「自爆営業」(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当該使用者の商品・サービスを購入させること²⁹⁾)への対応といったことも求められている。

2 先進国におけるハラスメント法制

- 諸外国におけるハラスメント法制の比較に当たっては、各国の社会状況が異なることから、一概に比較できないことに留意が必要であるが、本検討会では、ILO第190号を批准しているG7国の中からイギリス、フランス、ドイツ、カナダについて、情報収集や文献調査を行った。
- イギリスでは、平等法において性や人種など保護特性に関連したハラスメントが禁止されており、被害者は雇用審判所による低廉迅速な救済を受けることができる。また、ハラスメントからの保護法により被害者を警戒させたり苦しめたりする行動を含め、広範にわたる行動をハラスメントとして禁止しており、被害者は民事救済が受けられるほか、差止命令違反について刑事罰も定められている。加えて、モンロー上の注意義務違反(ネグリジェンス)により、使用者の注意義務違反の範囲は被用者の精神的な人格的利益の保護に及び、ハラスメントにも妥当するとされている。

²⁹⁾ 「規制改革実施計画」(令和6年6月21日閣議決定)94頁。

- フランスでは、労働法典において、「モラルハラスメント」、「セクシュアルハラスメント」、「性差別的行為」が規定されており、これに違反してなされた解雇等は無効となるほか、使用者は、予防措置を講ずる義務を負い、行為者に懲戒処分を行うことも求められる。また、2008年5月27日法律において、セクシュアルハラスメントと、出自、性別、障害、国籍等の差別禁止事由に関連するハラスメントが差別として禁止されている。加えて、刑法典において、「モラルハラスメント罪」、「セクシュアルハラスメント罪」、「性差別侮辱罪」等についても規定されている。
- ドイツでは、一般平等取扱法において、包括的な差別禁止規定があり、人種、民族的出自、性別、宗教若しくは世界観、障害、年齢又は性的アイデンティティを理由とする不利益取扱いは、ハラスメントやセクシュアルハラスメントも含め、一般的に禁止されており、使用者は損害賠償責任を負うほか、予防措置を講ずる義務を負い、行為者に対する適切な措置を講じる義務も負う。しかし、パワーハラスメントやいじめに相当する「モビング」については立法されておらず、民法や事業所組織法による規定により救済されている。加えて、刑法典により、傷害罪、強要罪、脅迫罪、性的侵害罪、性的強要罪、強姦罪、セクシュアルハラスメント罪、侮辱罪等が適用され得る。
- カナダでは、人権法において、雇用に関する事項について、人種、性別等の禁止事由による差別やハラスメントを禁止するとともに、セクシュアルハラスメントについても禁止しており、人権委員会への苦情申立てができるとされている。また、労働法典では、ハラスメントと暴力について、使用者の義務（防止・保護・応答・援助提供義務）、行政罰等を規定している。加えて、刑法により、犯罪的ハラスメント罪（ストーカー行為）、脅迫罪、暴行罪、身体的危害を与える又は武器による暴行罪、性的暴行罪等が適用され得る。
- 上記4ヶ国の規律は、差別禁止法によるもの（イギリスの平等法、フランスの2008年5月27日法律、ドイツの一般平等取扱法、カナダの人権法）、労働法典によるもの（フランス、カナダ）、一般的なハラスメント規制法によるもの（イギリスのハラスメントからの保護法）、刑法によるもの等がある。差別禁止法の雇用に関する規定や労働関係法令は、雇用労働関係を中心に保護したものであり、ILO第190号

条約が射程範囲とするもののうち、ボランティアについては特別の立法措置は見当たらず、一般的な民法典やコモンロー、刑法典等に対応しているものと考えられる。

3 カスタマーハラスメント（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（顧客、取引先等からの著しい迷惑行為等）については、令和2年に、「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。以下「パワハラ防止指針」という。）に事業主が取り組むことが望ましい事項として明記された。令和3年に「顧客等からの著しい迷惑行為の防止対策の推進に係る関係省庁連携会議」を開催し、令和4年に「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（以下、「対策企業マニュアル」という。）が作成された。この対策企業マニュアルを参考にしつつ、現在、業界団体や事業者において対応マニュアルを策定するなどの動きがみられる。

- 厚労省令和5年度調査によると、過去3年間にカスタマーハラスメントを受けた労働者は全労働者のうち10.8%となっており、パワーハラスメントよりは少ないが、セクシュアルハラスメントよりは多い状況にある。また、カスタマーハラスメントを受けた経験を接客頻度別にみると、ほとんど顧客等と接することがない者は5.3%であるのに対して、勤務日はほぼ毎日顧客等に接している者は17.4%という状況である。接客頻度が高くなるとカスタマーハラスメントを経験する割合が高くなっている。

- 厚労省令和5年度調査によると、カスタマーハラスメントの行為者は、「顧客等（患者またはその家族等を含む）」が82.3%、「取引先等の他社の従業員・役員」が22.6%となっている。

- 厚労省令和5年度調査によると、過去3年間に受けたカスタマーハラスメントの内容としては、「継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等）」が57.3%、「威圧的な言動（大声で責める、反社会的な者とのつながりをほのめかす等）」が50.2%等である。また、カスタマーハラスメントを受けた労働者の大半が、「怒りや不満、不安などを感じた」り、「仕事に

対する意欲が減退し」ており、被害労働者の心身への影響がみられる。

- 「顧客や取引先から無理な注文を受けた」、「顧客や取引先からのクレームを受けた」ことによる労災認定もある。この中には、被災労働者が自殺（未遂を含む。）した事案もある。また、令和5年9月に心理的負荷による精神障害の労災認定基準が改正され、業務による心理的負荷評価表の具体的出来事に「顧客や取引先、施設利用者等から著しい迷惑行為を受けた」が明記された。
- 一方で、厚労省令和5年度調査によると、企業側の対応として、相談体制の整備、被害労働者へのメンタルヘルス不調への対応等に取り組む企業は一定数みられるが、「特になし」としている企業は従業員規模1000人以上の企業においても37.2%、企業規模が小さくなるとその割合は高い状況（300～999人規模企業：48.9%、100～299人規模企業：62.0%、99人以下規模企業：73.8%）にある。
- 厚労省令和5年度調査によると、カスタマーハラスメント対策に積極的に取り組んでいる企業は、取り組んでいない企業と比べると、カスタマーハラスメント被害は少ない状況にある（「積極的に取り組んでいる企業」における過去3年間にカスタマーハラスメントを受けた経験は12.8%であるのに対して、「あまり取り組んでいない企業」における過去3年間にカスタマーハラスメントを受けた経験は23.1%）。

4 就活等セクシュアルハラスメント

- 厚労省令和5年度調査によると、就活等セクシュアルハラスメントについて過去3年間に相談があった企業は0.7%に過ぎないが、2020～2022年度卒業でインターンシップ中にセクシュアルハラスメントを経験した者は30.1%、2020～2022年度卒業で就職活動中にセクシュアルハラスメントを経験した者は31.9%という状況である。勤務先で労働者がセクシュアルハラスメントを受けた経験が6.3%であるのに対して、就職活動等においてセクシュアルハラスメントを受けたとする学生等は多くいる。
- 就活等セクシュアルハラスメントを受けた学生等には「就職活動に対する意欲が

減退した」、「眠れなくなった」、「怒りや不満、不安などを感じた」といった心身の影響がみられる。

- また、厚労省令和5年度調査によると、企業側の対応として、就活生等からの相談への適切な対応等に取り組む企業は一定数みられるが、「特にない」としている企業は従業員規模1000人以上の企業においても42.1%、企業規模が小さくなるとその割合は高い状況(300～999人規模企業:48.0%、100～299人規模企業:55.7%、99人以下規模企業:65.6%)にある。

5 今後の対応の方向性

(1) 総論

(国の施策としてのハラスメント対策)

労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律(昭和41年法律第132号)第4条第15号において、国は「職場における労働者の就業環境を害する言動に起因する問題の解決を促進するために必要な施策を充実すること」に総合的に取り組まなければならないとされている。これは、現在、事業主の雇用管理上の措置義務とされている「セクシュアルハラスメント」、「妊娠・出産等に関するハラスメント」、「育児休業等に関するハラスメント」、「パワーハラスメント」以外のハラスメントも含め労働者の就業環境を害する言動に起因する問題の解決を促進することを国に求めるものであり、国はハラスメント対策に総合的に取り組む必要がある。

(国・事業主及び労働者の責務規定)

前述の4種類のハラスメントに関しては、事業主に雇用管理上の措置義務等を課した上で、

- ・ 国は、セクシュアルハラスメント等を行ってはならないこと等について周知・啓発に努めること、
 - ・ 事業主は、自社の労働者が他の労働者に対する言動に注意するよう研修の実施等必要な配慮を行い、自らも労働者に対する言動に注意するよう努めること、
 - ・ 労働者は、他の労働者に対する言動に注意するよう努めること、
- 等がそれぞれの責務として明記されている。

こうした規定により、事業主や労働者自身がその言動に注意すべきことが明確になることを通じて、事業主が講じるセクシュアルハラスメント等を防止するための雇用管理上の措置について、より実効性が向上することが期待されているものである。

(ハラスメントに関する法律関係)

職場における状況や社会全体の認識の高まり等を踏まえ、4種類のハラスメントについては事業主の雇用管理上の措置義務が法律上定められているが、この4種類に限らずハラスメントについては、

- ・ 悪質な行為は刑法に規定する犯罪に該当し、刑事責任が課され得る、
 - ・ 民法の不法行為や債務不履行を根拠に損害賠償請求がなされることもあり得る、
- とされている。

こうした法律関係を念頭に、国はハラスメント対策に総合的に取り組む必要があることから、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が考えられる。

こうした趣旨の規定を設けることにより、

- ・ 国のハラスメント対策の実施において、ハラスメントは許されるものではないということについての周知・啓発の効果的な実施が期待できること、
 - ・ 行為者に対する注意喚起や牽制効果が期待できること、
 - ・ 企業における社内での対策の効果的な実施が期待できること、
- 等のメリットが考えられる。

(職場のハラスメント対策の意義)

職場のハラスメントは労働者の尊厳や人格を傷つける行為であるとともに、職場環境を悪化させるものであり、被害者である労働者のメンタルヘルス不調につながるほか、休職や退職に至ることもあり得る。企業にとっても、職場全体の労働者の生産性や意欲の低下、企業イメージの悪化等も考えられ、経営的に大きな損失となり得る。

職場においてハラスメント対策を講ずることは、コミュニケーションの円滑化や管理職のマネジメント能力の向上による職場環境の改善、労働者の生産性や意欲の

向上等に資するものである。

こうした対策の意義や効果について、企業や労働者に広く理解を求め、対策を促していくことが非常に重要である。

(企業におけるハラスメント防止対策の推進)

「ハラスメントかどうかの判断が難しい」とする企業割合は、低下しているものの約6割存在しており、また、都道府県労働局への相談件数は高止まりしている。こうした状況を踏まえ、企業のハラスメント防止対策の取組に資するため、国が効果的な支援策に取り組む必要がある。具体的には、ハラスメント防止対策の支援を希望する企業に対して、伴走型でコンサルティングを実施することや、研修動画の充実等が考えられる。

(2) カスタマーハラスメント

① 対策強化の必要性

(防止対策の意義)

カスタマーハラスメントは労働者の心身を害するものであることは言うまでもなく、カスタマーハラスメントを目撃した顧客等も不快にするものである。企業においても人材流出や顧客離れをもたらすおそれがあるものである。

そうしたことから、カスタマーハラスメントを防止することは、労働者を守るという観点のみならず、個別企業における働きやすい環境を整備することにより、労働者の確保・定着に資するとともに、業種、業界のイメージアップ、さらには顧客等の利益につながるものである。

また、カスタマーハラスメント対策等を通じて企業が従業員の顧客対応力を高めること等により、従業員を守るだけでなく、顧客等とのコミュニケーションが円滑になることによる営業上のメリットも期待できると考えられる。

(企業における取組の必要性)

これまで、カスタマーハラスメントについては、パワハラ防止指針において、事業主が行うことが望ましい取組等を明記するとともに、対策企業マニュアルを作成するなどの対策が行われてきたところである。

こうした対策等の結果、労働者のカスタマーハラスメントの経験は減少傾向にあ

るが、厚労省令和5年度調査によれば、勤務日にほぼ毎日顧客と接している者のうち17.4%はカスタマーハラスメントを経験している状況にあること、従業員規模1000人以上の企業においても特段の対応に取り組んでいない企業が37.2%であること、対策に積極的に取り組んでいる企業ではカスタマーハラスメントの被害が少ない状況にあることに鑑み、個々の企業だけでなく、企業横断的にカスタマーハラスメント対策への取組が進むよう、対策を強化することが必要である。また、このような対策強化により、社会全体として、カスタマーハラスメントが許されるものではないということが明確になるとともに、企業がカスタマーハラスメント対策を実施することが望ましいという社会規範が形成されるというメリットがあると考えられる。

② 対策強化の方向性

(労働者保護の観点からの法制化)

上司や同僚からのハラスメントと、顧客や取引先からのハラスメントでは、その性格や対応も異なるが、労働者の就業環境を害するものであり、企業の負う安全配慮義務等の観点からも、何らかの対策、配慮が必要という点では共通することから、労働者保護の観点から事業主の雇用管理上の措置義務とすることが適当である。

なお、この場合、従前の4種類のハラスメントの例に倣えば、法律においてカスタマーハラスメント対策に係る措置義務を規定しつつ、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は、指針において明確化することが考えられる。

(事業主の措置義務の在り方)

カスタマーハラスメントに関する事業主の雇用管理上の措置の具体的内容については、従前の4種類のハラスメントに係る措置義務の内容を参考としつつ、共通する点と異なる点とを踏まえながら検討される必要がある。その際、本検討会において議論された、一次予防（未然防止）及び二次予防（早期発見と適切な対応）という考え方も参考とすることが適切である。すなわち、まず事前予防としてマニュアル等³⁰の整備を行うことが考えられるが、その上で、予防しきれずにカスタマー

³⁰ 対策企業マニュアルにおいては、カスタマーハラスメントを想定した事前の準備として、①

ハラスメントが発生してしまった場合においても、労働者の心身の健康障害を防止するため、早期に、相談対応等により対処することが重要となる。また、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重要である。

その上で、行為者が顧客や取引先等の第三者であるカスタマーハラスメントの場合、行為者が主に企業内の労働者等である従前の4種類のハラスメントに係る事業主の雇用管理上の措置とは異なる取扱いが必要となるものと考えられる。

この点、セクシュアルハラスメントについては、行為者として、取引先等の他の事業主やその雇用する労働者、顧客、患者やその家族、学校の生徒等も想定されており、規定上も、被害者である労働者を雇用する事業主が、雇用管理上の措置の実施に関して、他の事業主に対して必要な協力を求めた場合には、当該他の事業主はこれに応ずるよう努めなければならないこととされている点が、参考になる。

なお、上記のほか、事業主が講じる措置の内容について、行為者が取引先の場合と消費者の場合とで異なる部分もあり得るため、その点は、企業現場の対応も踏まえながら、きめ細かに検討を深めることが重要である。

(消費者法制や各業法等との関係)

カスタマーハラスメント対策は、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は当然のことである。また、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や、業種・業態等によりサービス提供等における対応方法、基準等が異なる状況がある場合がある。前述の取引先との関係や、消費者の権利、業種・業界等における商慣行等の違いにも留意しつつ、労働者保護の観点から対策を講じるに当たっては、業界団体における対応や業所管官庁との連携による取組が効果的である。

③ カスタマーハラスメントの定義

(定義の考え方)

事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発、②従業員（被害者）のための相談対応体制の整備、③対応方法、手順の策定、④社内対応ルールの従業員等への教育・研修を挙げている（18頁）。

対策企業マニュアルにおいては、企業や業界により、顧客等への対応方法・基準が異なることが想定されるため、カスタマーハラスメントを明確に定義しておらず、「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」がカスタマーハラスメントであると考えられるとしている。

現在、業界団体や企業の対策において、この考え方に即して取り組まれている実態があることを踏まえると、この考え方を参考にしつつ、社会全体で幅広く受け入れられるカスタマーハラスメントの定義を検討することが適当である。

また、カスタマーハラスメントという行為は、「労働者の就業環境が害されるもの」であることは共通するが、特に小売業、公共交通機関、学校現場、医療や介護等福祉等、幅広い業種・業態でみられることが指摘されており、その実態は様々あることが想定されることから、具体的な事例を収集し、分析することも必要である。

(カスタマーハラスメントの定義)

対策企業マニュアルを参考としつつ、カスタマーハラスメントの定義は、以下のⅠからⅢまでの要素のいずれも満たすものとして検討すべきである。

なお、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。

【カスタマーハラスメントの3要素】

- 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
- Ⅱ 社会通念上相当な範囲を超えた言動であること
- Ⅲ 労働者の就業環境が害されること

(カスタマーハラスメントの3要素の具体的な内容)

3要素の具体的な内容としては、以下のとおり考えられる。

- 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。「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。「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。

II 社会通念上相当な範囲を超えた言動であること

顧客、取引先等の権利を濫用し、又は、逸脱したものをいい、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。

言動が「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、総合的に判断することが適当である。この場合、「言動の内容」、「手段・態様」の双方が必須条件ではなく、「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ことに留意が必要である。

また、社会通念上相当な範囲を超えるかどうかの判断に当たっては、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もあることにも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例】

- 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

（具体例として考えられるもの）

- ・ 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

【社会通念上相当な範囲を超える手段・態様例】

- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
（具体例として考えられるもの）
 - ・ 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

- 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）
（具体例として考えられるもの）
 - ・ 「物を壊す」、「殺す」といった発言による脅し
 - ・ SNSへの暴露をほのめかした脅し
 - ・ 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

- 威圧的な言動
（具体例として考えられるもの）
 - ・ 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

- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
（具体例として考えられるもの）
 - ・ 頻繁なクレーム
 - ・ 同じ質問を繰り返し、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

- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
（具体例として考えられるもの）
 - ・ 長時間の拘束・居座り・電話 等

Ⅲ 労働者の就業環境が害されること

パワーハラスメントの要件を参考に、当該言動により、労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、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とすることが考えられる。

この判断に当たっては、「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。

なお、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。

④ 総合的な対策の必要性

(企業における総合的な対策の必要性)

カスタマーハラスメントは、顧客等の権利の濫用・逸脱であり、金品の要求や土下座の強要といった著しく不当な要求もみられ、本検討会で実施したヒアリングでも把握されたとおり、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得るものもある。こうした行為については、対策企業マニュアルにおいて、「犯罪に該当し得るもの」であるということや、対応例として「直ちに警察に通報する」ということも示されている。企業においては、こうした考え方も踏まえて、的確かつ毅然と対応できるよう、警察への通報を含めた対応方針をあらかじめ定めて、労働者に周知しておくことが重要となる。

一方で、顧客等が商品やサービスの問題や欠陥を指摘したことに対して、労働者の不適切な対応等企業側の不手際がきっかけとなり、結果として、カスタマーハラスメントに至るケースもみられる。このような形でのカスタマーハラスメントを未然に防止するためには、企業において、顧客対応力強化のための研修の実施や、苦情・クレームがあった場合の対応マニュアルの整備等に取り組むことが考えられる。

また、専門性が求められる業種においては、仮に顧客等からの著しい迷惑行為があっても、ハラスメントではなく自らの専門職としての能力不足と考える場合があるということも本検討会でのヒアリングから示唆された。こうしたことも踏まえつつ、業種・業態、職種、ビジネスの内容により、提供されるサービス等の内容にも違いがあることを踏まえて、業界団体、職能団体、企業等が対応することが必要である。

(業界団体等を通じた取組の強化と業所管官庁との連携)

カスタマーハラスメントの態様は業界により異なることや、独自で対応できない中小企業もあることから、業界が一体となって取り組むことが効果的である。こうしたことから、業界団体や職能団体等を通じた取組を強化することが考えられるが、その際には、業所管官庁との協力、連携が必要不可欠である。

(関係省庁の連携強化)

取引先については業界特有の商慣行の問題もあり、この点については業所管官庁に加え取引の適正化の観点から関係省庁との協力、連携が必要である。また、ヒアリングにおいて、消費者教育の充実・強化が必要であるという指摘がなされたが、この点については消費者庁との連携が必要である。加えて、暴行・傷害など犯罪に該当し得る行為への対応については、警察庁との連携が必要である。こうしたことから、令和3年より開催している「顧客等からの著しい迷惑行為の防止対策の推進に係る関係省庁連携会議」において、参加省庁の拡大や連携の強化を図るなど、当該連携会議の活用等も含めて対応を検討することが適切である。

(3) 就活等セクシュアルハラスメント

① 対策強化の必要性

(対策強化の必要性)

「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)において、インターンシップを行っている者や就職活動中の学生等に対しても、企業の方針を明確にし、相談体制等を整備することが望ましいとされているが、厚労省令和5年度調査によれば、インターンシップ中にセクシュアルハラスメントを経験した者は30.1%、就職活動中にセクシュアルハラスメントを経験した者は31.9%という状況にある。

ハラスメントは、共通して、「職場において・・・労働者の就業環境を害されること」と規定されており、事業主の雇用管理上の措置義務による保護の対象については、雇用されている労働者が念頭に置かれている。就職活動中の学生等は労働者ではないものの、インターンシップや就職活動中にセクシュアルハラスメントがあれば、企業にとっては社会的信用を失い、損失を被ることとなることから、職場に

における雇用管理の延長と捉え、就活等セクシュアルハラスメントについても、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が適当であると考えられる。

なお、就職活動中の学生のみならず、中途採用希望者等についてもセクシュアルハラスメントが起り得ることを踏まえ、求職者一般を対象とすることが適当である。

(事業主の措置の在り方)

就活等セクシュアルハラスメントの行為者は企業内の労働者であることから、企業は行為者に対して就業規則等に基づき懲戒処分等の対応は可能であるが、被害者はインターンシップや就職活動中の学生等の、雇用する労働者ではない者であり、それらへの配慮の措置は、自ずと雇用する労働者に対するものとは異なるものとなると考えられる。

例えば、事業主の方針等の明確化に際して求職者との面談のルールをあらかじめ定めておくことや、相談に応じられる体制を整備して周知することなどが考えられる。このほか、発生した場合における、被害者である求職者への配慮としては、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。

② セクシュアルハラスメント以外のハラスメントとの関係

(セクシュアルハラスメントを対象とする妥当性)

セクシュアルハラスメント以外に、パワーハラスメント等も、雇用する労働者については雇用管理上の措置義務による保護の対象とされているところであるが、特にセクシュアルハラスメントは、性差別意識を伴うものであることに加え、一旦発生すると取り返しのつかない重大な損失を被る事案も見られることから、就職活動中の学生等の求職者に対するセクシュアルハラスメントを対象とすることが妥当であると考えられる。

一方で、パワーハラスメントに関しては、パワハラ防止指針において、就職活動中の学生等の求職者に対しても、パワーハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化することが望ましいとされていることを踏まえ、その周知、啓発を強化することが必要である。

(4) ILO第190号条約

(批准検討の視点)

本検討会においては、G7批准国の状況を中心にハラスメントに係る海外法制を調査・議論したが、ILO第190号条約の批准に向けた検討に当たっては、そうした海外の状況を参考にすることが考えられる。

一方で、法制度やハラスメントの捉え方等は各国の社会状況によって異なるため、単純比較ができないことには留意が必要である。

(禁止規定)

ILO第190号条約では、仕事の世界における暴力及びハラスメントを定義し、禁止する法令を制定することを加盟国に求めている。この点、禁止する法令については、本検討会では、以下の考え方が指摘された。

- ・ 禁止の在り方や規定の在り方は様々であると考えられるところ、上記第3の5(1)総論において提示したが、日本の法制の下で、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した場合、社会規範としてハラスメントは禁止されていることが明確になると考えられること。
- ・ 事業主の雇用管理上の措置義務の内容に、事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発という項目があり、その具体的内容として、法定化されている4種類のハラスメントについては、「職場におけるハラスメントを行ってならない」旨の方針を明確化することとされている。こうした方針を明確にしない企業は措置義務違反となり、行政指導の対象となることから、職場における行為禁止の要請は既に整備されているとも考えられること。
- ・ 日本の法制においては、ハラスメントについて、刑法上の犯罪に該当する行為には刑事責任が生じ得るとともに、民法上の不法行為に基づく損害賠償の対象となり得るところである。実際に、ハラスメントは、累次の裁判例等を通じて不法行為に当たり得るとされてきており、違法とされ得る行為であることが明確にされていると考えられること。
- ・ 日本の労働者災害補償保険法の枠組みでは、業務による強い心理的負荷により発病した精神障害が職業病リストに掲げられており、その認定基準の中でもハラスメントが労災認定に当たって考慮されていることや、労災補償以外にも民事裁判で損害賠償請求が可能であり、広範な救済制度が整備されていると考えられる

こと。

(広範な射程範囲)

今回調査を実施したイギリス、フランス、ドイツ、カナダの4ヶ国の状況については、差別禁止法によるもの（イギリスの平等法、フランスの2008年5月27日法律、ドイツの一般平等取扱法、カナダの人権法）、労働法典によるもの（フランス、カナダ）、一般的なハラスメント規制法によるもの（イギリスのハラスメントからの保護法）、刑法によるもの等があり、差別禁止法の雇用に関する規定や労働関係法令は、雇用労働関係を中心に保護したものであったことが確認された。

また、ILO第190号条約は、仕事の世界における暴力及びハラスメントの定義や保護対象が広範である（求職者、実習生、ボランティアなど通常雇用関係にない者が含まれている）が、4カ国の中でボランティアについて特別の立法措置を講じている例は見当たらず、一般的な民法典やコモンロー、刑法典等で対応しているものと考えられる。

(第三者が関与する暴力及びハラスメント)

ILO第190号条約においては、暴力及びハラスメントの防止及び撤廃のための取組について「適当な場合」には第三者が関与する暴力及びハラスメントを考慮に入れるべきとされている。

本検討会においては、現在、日本において顕在化している第三者からのハラスメントとしてカスタマーハラスメントについて、第三者に対するハラスメントとして就活等セクシュアルハラスメントについて検討し、その対策強化の必要性を本報告書において指摘した。

(今後の検討の方向性)

本検討会では限られた時間の中で検討を行ったが、本報告書で提示した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などの法整備についても、ILO第190号条約批准に向けた環境整備に資するものと考えられる。

引き続き、条約全般について、さらなる検討を進めることが適切である。

(5) その他

(自爆営業)

いわゆる「自爆営業」についての法令上の定義はないが、一般的に「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当該使用者の商品・サービスを購入させること」とされており、職場におけるパワーハラスメントが「自爆営業」の背景として指摘されている。「自爆営業」そのものが直ちにパワーハラスメントに該当するというものではなく、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パワーハラスメントに該当するものであり、その場合には、都道府県労働局で助言・指導等を行っているところである。

「自爆営業」が社会的に関心を集めていることに鑑み、このような趣旨を、パワハラ防止指針に明記することが考えられる。

雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会開催要綱

1 趣 旨

令和元年に女性活躍推進法等改正法が成立し、一般事業主行動計画の策定義務拡大、情報公表の強化、パワーハラスメント防止のための事業主の雇用管理上の措置義務等の新設等を講じてきたが、改正法施行後において、

- ① 男女の賃金の差異の情報公表が開始されるという新しい動きがあったが、男女の賃金の差異は依然として大きく、女性管理職の割合も国際的に見るとその水準は低い、
- ② ハラスメント関係の相談件数は高止まり傾向にあり、カスタマーハラスメントや就活セクハラなどが社会問題化している、
という課題がみられる。

これらの課題に加え、平成 28 年度より施行してきた女性活躍推進法は同法附則第 2 条第 1 項により令和 7 年度末で同法が失効するとされているところである。

こうした状況を踏まえ、雇用の分野における女性活躍推進等に関する現状や論点を整理し、その方向性について検討を行う。

2 検討事項

- (1) 雇用の分野における女性活躍推進の方向性
- (2) ハラスメントの現状と対応の方向性
- (3) その他

3 運 営

- (1) 本検討会は、厚生労働省雇用環境・均等局長が有識者（別紙）の参集を求めて開催する。
- (2) 本検討会の座長は、参集者の中から互選により選出し、座長代理は、必要に応じて座長が指名する。
- (3) 本検討会は、必要に応じ、(1)の参集者以外の者の出席を求めることができる。
- (4) 本検討会は原則として公開する。ただし、特段の事情がある場合には、座長の判断により非公開とすることができる。
- (5) 本検討会の庶務は、厚生労働省雇用環境・均等局雇用機会均等課において行う。

雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会
参集者名簿

(五十音順、敬称略)

氏名	役職
さとう ひろき 佐藤 博樹	東京大学 名誉教授
たがみ こうた 田上 皓大	独立行政法人労働政策研修・研究機構 研究員
ひはら ゆきえ 日原 雪恵	山形大学人文社会科学部 講師
ふるさわ まみ 古澤 真美	合同会社 FMS 産業医・労働衛生コンサルタント
やまかわ りゅういち 山川 隆一	明治大学法学部 教授
よねかわ みずほ 米川 瑞穂	日経 BP 総合研究所 メディカル・ヘルスラボ 主任研究員

雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会 開催状況

第1回（令和6年2月29日）

- ・ 雇用の分野における女性活躍推進に係る現状及び課題
- ・ 今後の進め方について 等

第2回（令和6年3月11日）

- ・ ヒアリング（現行の女性活躍推進法の評価） 等

第3回（令和6年3月26日）

- ・ ヒアリング（女性活躍と月経、不妊治療、更年期等の課題） 等

第4回（令和6年4月12日）

- ・ ヒアリング（カスタマーハラスメント） 等

第5回（令和6年4月26日）

- ・ ヒアリング（カスタマーハラスメント） 等

第6回（令和6年5月17日）

- ・ ヒアリング（就活等セクハラ）
- ・ 女性活躍推進及びハラスメントに関する調査結果について 等

第7回（令和6年5月31日）

- ・ 論点の整理 等

第8回（令和6年6月11日）

- ・ ヒアリング（女性の健康ナショナルセンター）
- ・ 女性活躍推進に関する施策の方向性
- ・ 女性活躍と月経、不妊治療、更年期等に関する施策の方向性 等

第9回（令和6年6月21日）

- ・ ヒアリング（ハラスメント）
- ・ ハラスメントに関する施策の方向性 等

第10回（令和6年7月19日）

- ・ 報告書（素案）について 等

第11回（令和6年8月1日）

- ・ 報告書（案）について 等