

労働政策審議会 雇用環境・均等分科会（第 87 回）	参考資料 1
令和 7 年 11 月 17 日	

**令和 7 年 10 月 27 日の労働政策審議会雇用環境・均等分科会での主な御意見
(ハラスメント対策関係の主な検討事項について)**

1. 職場におけるカスタマーハラスメントに関して雇用管理上講ずべき措置等について

- ・ 雇用管理上の措置を講ずるに当たって、カスタマーハラスメントの定義や、事業主の具体的な対応を明確にすることが重要。中小事業主ができる限り判断に迷わないよう、類型化や例示、正当な申出との線引きを行うことをお願いしたい。
- ・ 「職場」の範囲は多様であり、セクシュアルハラスメントと同様に、飲食店や顧客の自宅等、幅広く該当することを指針で示すべき。
- ・ 「顧客等」の例として、取引先やサービスの利用者、利用者の家族等を示すべき。
- ・ カスタマーハラスメントは法人同士の取引でも発生することから、「顧客等」の範囲には取引先の労働者も含まれることを明確にすべき。
- ・ 「社会通念上許容される範囲を超えた」言動や、「就業環境が害される」ことについて具体的な内容を示すべき。建議では、「就業環境が害される」の判断について、平均的な労働者の感じ方によることが適当と示されているが、精神的な苦痛を与えれば 1 回でも該当するということも明記すべき。
- ・ 顧客からの SOGI に関連するハラスメントへの対応も含めるべき。また、附帯決議を踏まえて、カミングアウトの禁止・強要もハラスメントに当たりうることを示すべき。
- ・ 指針の骨子案について、既存のパワーハラスメント防止指針等と同様の構成となっており、企業の担当者にとってわかりやすいものとなっている。その上で、事業主が講ずべき措置の内容のうち、相談体制の整備について、カスタマーハラスメントの場合は、発生したその場での対応が求められることが多く、パワーハラスメント等とは若干その態様が異なることから、上司や顧客対応の部署への相談・報告等、現場での対応が多いカスタマーハラスメントの特性を踏まえた記載ぶりが必要と考える。
- ・ カスタマーハラスメントの対応にあたっては警察との連携が必要な場合もあり、経団連会員企業から警察に通報して対応しやすい環境整備が必要との声を聞いている。このため、カスタマーハラスメントへの対応の実効性確保のために必要なその抑止のための措置の取組例に、警察との連携に関する内容を盛り込んでいただきたい。
- ・ 建議を踏まえ、事業主が、他の事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に関する協力を求められたことを理由とした契約解除等を行うべきではないことについて、指針に明記すべき。
- ・ 附帯決議を踏まえ、他の事業主に協力を求めた場合の他の事業主の対応がどのようになされたか、協力を求めた側の事業主に対し調査を行うことで、実効性を検証すべき。
- ・ カスタマーハラスメントが発生するきっかけには、職場環境や組織風土があるとも言われている。個別労使の対応だけでは難しい場合もあり、社会全体で対策を進めるべき。
- ・ カスタマーハラスメントが起こりうる背景に職場の組織風土があるとの意見について、カスタマーハラスメントの場合、行為者が社外の者であることから、職場の雰囲気はどれだけ良好でも起こり得るものである。カスタマーハラスメントについては、社会全体で取り組むべき問題であり、社内の組織風土の改善だけで解決する問題ではないと考える。
- ・ カスタマーハラスメント対応の実効性を高めていくために、中小企業も含め、業界ごとに足並みを揃え、労働組合が参画して業種別のマニュアルを策定することが必要。実際に行った組合員へのアンケートからは、業種別で対応が異なることや、対応マニュアルを作っている企業では相対的にカスハラ被害が少ないこと等が明らかになっている。
- ・ 医療・介護業界、特に訪問看護・介護の分野では、他者の目が入りにくく、抑止力が働かないことや、カスハラ行為者の症状等によっては、労働者が自身に原因があると思い込んでしまうこともあり、複数人で対応することが重要。

- ・ カスハラは労働者の休職や離転職にもつながり、経営的な損失にもなる。また、業種・業態による被害の実態や業務の特性を踏まえた取組が必要。業界団体における取組の推進や業所管省庁との連携もしっかり行うべき。例えば航空法で禁止される「安全阻害行為等」のように業法に抵触する行為もあるため、関係する業法の見直しも必要に応じて検討すべき。
- ・ 今後は、フリーランスに関するハラスメントへの対応についても求められてくるのではないかな。
- ・ 社内の体制整備を求めるに当たって、リソースの少ない中小企業でも行える実効性のある対策が重要であり、そのためにも、厚生労働省で実施している業種別マニュアル策定事業のような、業種別の対策が進むような働きかけが重要。また、自治体や国、専門家への接続等、外部のリソースを積極的に活用していくための支援が必要。
- ・ カスタマーハラスメントは、行為者が社外の者であることに留意すべき。事業主が雇用管理上講ずべき措置を指針で示すと同時に、社会全体でカスタマーハラスメントが許されないという認識を政府が広めていくことが重要。
- ・ 長く働くことや労働者に精神的プレッシャーをかけるといった方法で成果をあげていくという考え方そのものを否定していかなければ、ハラスメント防止が進んでいけないという共通認識が必要。特に異なる企業の労働者間で生じるカスタマーハラスメントは、そうした認識の違いに起因することもあることから、今後、働き方について、社会全体の考え方の変化を促していく必要がある。

2. 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに関して雇用管理上講ずべき措置等について

- ・ 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの具体的な内容を示すにあたっては、求職者の選考過程における説明会や OG・OB 訪問、インターンシップ等、労働者が求職者に接触するあらゆる機会を含めるべき。また、求職者等に対するセクシュアルハラスメントは、職場にとどまらず、SNS をはじめとした職場外で行われることも多いことを念頭に置くべき。
- ・ 措置の内容を指針において具体的に示すとともに、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントを行ってはならないという方針の策定や、相談窓口の設置等については、社外にいる求職者への周知のための方策を講じるべき。
- ・ 性的な言動だけでなく、パワーハラスメントやマタニティハラスメントに類する行為、SOGI に関連するハラスメントについても指針に明記するべき。
- ・ 事業主が講ずべき措置のうち、相談体制の整備について、他のハラスメントでは人事担当者が窓口になるが、求職者が人事担当者への相談をためらう可能性が十分に想定される。そのため、相談対応に当たっては、国、地方自治体やキャリアセンターとの連携を行うことも考えられる。また、中小企業では、適切な対応が十分に行われるよう、専門的な外部窓口の情報の提供や、外部専門家の紹介・費用補助といった支援の強化が重要である。
- ・ 指針の骨子案は適切な構成になっている。その上で、求職中の学生が大学等の相談窓口へ相談した際、事業主が大学等と連携して対応することが重要であるため、こうした取組を指針の望ましい取組の項目において取組例として記載してはどうか。

3. その他

- ・ ハラスメント防止にあたっては、ハラスメントへの感度を上げていくことや、風土づくりが欠かせない。最近はグレーゾーンのハラスメントについても声があがっている等、検討の機会が増えていると考える。一方で、何でもハラスメントと揶揄され、深刻なハラスメントの問題が覆われてしまう懸念もある。ハラスメントの線引き問題に終始するのではなく、ハラスメントが起こりづらい環境・マネジメントに取り組むことが重要。