

労働政策審議会 雇用環境・均等分科会（第88回）	参考資料1
令和7年12月10日	

**令和7年11月17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すべき措置等について

- ・ 指針素案は、建議や国会審議で要請された事項を踏まえた適切な内容になっていると考える。
- ・ 「顧客等」の例の「事業主が掲載している広告の内容等に関し問い合わせをする者」について、フェイクニュースや口コミ等を含む、事業主と無関係な情報による問い合わせや単なる嫌がらせも想定されるため、「広告」に媒体を限定しない表現を検討すべき。
- ・ 「顧客等」の例に「施設の利用者及びその家族」の記載があるが、訪問看護・介護で利用者の家族からカスタマーハラスメントを受ける事例もあり、「顧客等」には訪問看護・介護の利用者の家族も含まれると認識してよいか。
- ・ どのような行為がハラスメントに該当するのかについて適切な理解を広めていくことが重要であり、本指針の素案において、「社会通念上許容される範囲を超えた」言動を類型化することは適当。
- ・ 「社会通念上許容される範囲を超えた」言動の「精神的な攻撃」の例について、SNSに限らず掲示板やブログ等で悪評が投稿されることも想定されるため、「SNS等のインターネット上」といった記載に修正するべき。「2 職場におけるカスタマーハラスメントの内容」の「電話やSNS等を用いて行われるものも含まれる」についても同様。
- ・ 「社会通念上許容される範囲を超えた」言動の「精神的な攻撃」について、紙媒体で悪評を流布することも考えられるのではないか。
- ・ 「社会通念上許容される範囲を超えた」言動の例の「継続的、執拗な言動」に、「不必要的」という記載があるが、価値判断を伴う文言であり、行為者が「必要だ」と主張することも考えられるため、手段や態様として類型的に該当する表現として、例えば「同様の」などに修正することを検討すべき。また、「電子メール等を不必要に繰り返し送りつけること。」の例について、他の例と同様に「執拗に」を記載した方がよいのではないか。
- ・ 店舗で顧客と従業員がトラブルになった際に、店舗の外から、顧客が個人的にSNSにおいて従業員を誹謗中傷するようなケースにおいては、「職場」という概念はどのように整理されるのか。労働者の就業環境を害するような言動が生じる場合であれば、「職場」という考え方も広く考えることが望ましい。
- ・ カスタマーハラスメントへの対処の内容の例について、管理監督者が行う対処は労働者から報告があった場合に限定されているように読めるが、管理監督者が自ら現認して、労働者からの報告を待たずに対応することが必要な場合もあるのではないか。管理監督者がその場にいない等、様々なケースがあるが、労働者の報告がなければ対応しなくてよいということではないと考えている。
- ・ 職場におけるカスタマーハラスメントへの対処の内容の例として、「法的な手続が必要な場合には、法務部門等と連携し、弁護士へ相談すること」が示されているが、中小企業では法務部門がない場合や、弁護士への相談は難易度が高い場合もある。「法務部門等」の中には、社会保険労務士も含まれると考えてよいか。
- ・ カスタマーハラスメントに対応した労働者が、個人情報を特定されストーカー行為を受け、家族にまで被害が及び、私生活を脅かされた事例があった。名札に書かれている氏名を発端としたストーカー事例もある。カスタマーハラスメントを受けた労働者や家族が不安を抱えるような事態が想定されると、毅然とした対応が難しくなり、休職や退職にもつながりかねない。事業主においては、労働者の名札に氏名を表示しない等、個人情報が特定されないよう保護する取組も重要。ストーカー行為への対応についても、被害者の配慮のための取組の例として記載されている「被害者と行為者を引き離す」や「警察への通報」は該当するということでよいか。

- ・ 指針素案における障害者差別解消法や消費者の権利に関する記載は、団体からのヒアリングを踏まえた適切な内容になっていると考える。
- ・ 障害者団体からのヒアリングを通して、関係法令を遵守しながらカスタマーハラスメントに適切に対応する必要性とともに、その難しさを認識した。内閣府が作成している「合理的配慮の提供等事例集」は事業主にとって参考になる内容だが、どういった行為がカスタマーハラスメントに該当するかは示されておらず、事例集に示されているような場面であっても、状況によってはカスタマーハラスメントに該当する行為が生じる可能性があることに留意が必要。障害者やその介助者を含め、カスタマーハラスメントについて適切に認識していただけるよう周知することが必要であり、関係省庁連携会議なども通じて、きめ細かな周知を行っていただきたい。事例集や、つなぐ窓口を事業主も利用できることについては、今後の施行に向け、パンフレット等において周知すべき。
- ・ 何がハラスメントに該当するかの認識を共有することは重要だが、境界についてのみ議論していると判断が難しい。障害者団体からのヒアリングでも話があつたが、建設的対話が成り立たない状態にある場合は、早めに第三者の介入や事業主からのバックアップを行うことが、労働者を守るための対策としては重要。今後の周知にあたって、こうした点も考慮すべき。
- ・ 指針素案では、BtoC のイメージがやや強く、BtoB の担当者間で発生する問題固有の難しさについての視点もあってもいいのではないか。事業者間での契約の大きさにより、担当者間の問題が軽視されがちな側面があり、そうした点に配慮することが必要。
- ・ 今後の周知について、カスタマーハラスメントについてより具体的なイメージを持っていただくためにも、事例を充実させることが有効であり、あかるい職場応援団（HP）やリーフレット等を活用し、周知の充実を図るべき。また、事業主の適切な対応を促す観点からも周知を徹底し、事業主が相談できる窓口の設置についても可能であれば検討すべき。
- ・ 「社会通念上許容される範囲を超えた」言動の例に、「性的な要求」の記載があるが、セクシュアルハラスメント防止指針でも、既に顧客等からのセクシュアルハラスメントは対象になっているため、カスタマーハラスメント防止指針を周知する際に、セクシュアルハラスメント防止指針で求められる対応についても併せて周知すべき。
- ・ 事業主が措置を講じていると認められる例に、研修の実施の例があるが、人事部門がない中小企業でも適切に対応できるよう、研修に利用できるテキストや動画等の提供を検討すべき。
- ・ 再発防止に向けた措置のうち、「接客等における慣行の見直し」という記載について、顧客等を過度に重視するといった、従業員にとって負担になる慣行を指していることだが、逆に顧客にとって負担になる慣行も含まれるように読めるため、周知の際に具体的な場面を示して、趣旨を明確化する必要があるのではないか。
- ・ 6の職場におけるカスタマーハラスメントに関し行うことが望ましい取組について、アンケート調査では、業種・業態によってカスタマーハラスメントの特徴が異なることや、業種別のマニュアル策定がカスタマーハラスメント防止に一定の効果があることが明らかになっているため、周知の際は、こうしたマニュアル策定に一定の効果があることを周知すべき。
- ・ 障害者団体からのヒアリングでは、障害をもつ自営業者へのカスタマーハラスメントの問題について意見があった。本指針の対象外ではあるが、改正法の附則にフリーランスへのカスタマーハラスメントに関する見直し規定があるため、フリーランス法に関する今後の検討の場で対応すべき。

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

- ・ 内定者の労働契約の成立状況については個別判断だが、始期付解約権留保付の労働契約が成立していると解される場合もある。内定者が労働者からセクシュアルハラスメントを受けた場合、企業人事には相談しにくく大学のキャリアセンターに相談することも考えられるが、この場合、セクシュアルハラスメント指針と求職活動等におけるセクシュアルハラスメント

指針のどちらを基本として対応を考えるべきか等について今後リーフレット等で示すべき。

- ・求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの典型例のうち、「個室で実施する1対1の説明会」の記載について、個室における面談や面接と同じ状況であって、一般的な説明会のイメージとは異なると考えている。説明会を想定した例なのであれば、「少人数の説明会」等のより適切な表現への修正を検討すべき。
- ・求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの典型的な例には、セクシュアルハラスメント指針における環境型セクシュアルハラスメントの例に記載されている、不適切なポスター掲示に相当するような例も追加すべき。
- ・求職活動等におけるセクシュアルハラスメントには環境型セクシュアルハラスメントも含まれることをしっかりと周知すべき。
- ・求職活動はオフィシャルな場面に限らず、求職活動の一環で飲食の場や社外で会う場合があることにも注意が必要。そういう場面に対応するためにも、事業主が定める求職活動等に関するルールにおいて、1対1ではなく労働者が複数人で対応することも含む、求職活動の実施体制について記載することが必要ではないか。
- ・素案では、望ましい取組の対象として、求職活動等における育児休業等に関するハラスメントに類する行為が明示されている。面接で求職者に対し、介護に関する制度利用を阻害するような言動が行われることも考えられるところ、「等」には介護に関する制度も含まれると理解してよいか。
- ・職業安定法の「求職者」の概念は、特定の事業主に就職したい人ではなく、どこかの企業に就職したい者である一方、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントにおける「求職者」は、措置義務を講ずべき特定の事業主に就職しようとする者と想定されている。均等法における求職者の概念を明確にする必要があるのではないか。
- ・求職活動等以外の場面でのハラスメント防止については、本指針においては望ましい措置とすることで良いが、そもそも、企業の信用失墜につながるような行為は、業務外のものであっても懲戒処分の対象となり得るものであるため、服務規律上の対応としては、事業主が取り得る対応は、ある程度幅が広いものになり得る。運用にあたってはこういった点を意識した考え方の整理が必要。

3. その他

- ・プラチナえるぼし認定要件の追加、パワーハラスメント防止指針の改正、施行日について異論はない。しっかりと周知していただきたい。
- ・プラチナえるぼし認定要件追加は適切な内容であると考える。既にプラチナえるぼしを取得している事業主に対しては、個別周知など適切にフォローすべき。
- ・施行日について異論ない。事業主として可能な限り迅速に準備を進める必要がある。事業主の理解が進むように周知すべき。カスタマーハラスメントは、BtoC に着目される傾向にあるため、BtoB が含まれていることも今後さらに周知する必要がある。
- ・施行日を見据えて、事業主がカスタマーハラスメントの対応について相談することができる窓口が重要。伴走型の取組支援事業を進めてほしい。