

論 点 整 理 （ 試 案 ）

※ 3月11日に開催の第2回検討会に提出した「検討会における今後の検討事項」に即して、佐藤座長と相談の上、事務局において論点整理したもの。

今後の対応の方向性は、いままでの有識者からのご意見を記載したもの。

I	雇用の分野における女性活躍推進の方向性……………	2
1	現行の女性活躍推進法の評価……………	2
	（1）女性活躍推進法による効果……………	2
	（2）男女間賃金差異などの情報公表内容の社会的活用の状況…	3
	（3）えるぼし認定・プラチナえるぼし認定の状況……………	5
	（4）今後の対応の方向性……………	6
2	女性活躍と月経、不妊治療、更年期等の課題……………	11
	（1）女性活躍と月経、不妊治療、更年期等の現状等……………	11
	（2）仕事のパフォーマンスの観点からの必要性……………	13
	（3）今後の対応の方向性……………	14
II	ハラスメントの現状と対応の方向性……………	18
1	ハラスメントの現状……………	18
2	先進国におけるハラスメント法制……………	20
3	カスタマーハラスメント……………	22
4	就活等セクハラ……………	23
5	今後の対応の方向性……………	24
	（1）ハラスメント法制……………	25
	（2）カスタマーハラスメント……………	27
	（3）就活等セクハラ……………	32

I 雇用の分野における女性活躍推進の方向性

1 現行の女性活躍推進法の評価

(1) 女性活躍推進法による効果

- 20 年間の経年比較で女性の年齢階級別就業率をみると、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。
こうした変化は累次に渡る男女雇用機会均等法、育児・介護休業法の改正、次世代育成支援対策推進法や女性活躍推進法の制定等の効果と考えられるところ。＜別紙 1－1－1＞
- 一方で女性の正規雇用比率をみると、25～29 歳のピークは高くなっており、30 歳台における下降線もなだらかとなっているが、L字カーブの形状は維持されたままである。＜別紙 1－1－1＞
- L字カーブの内容を見ると、25～29 歳のピーク以降については、
 - ① 35～39 歳で下降線がなだらかになる、
 - ② 45～49 歳で下降線の落ち込むスピードが速くなる、
 - ③ 55～59 歳で下降線の落ち込むスピードがさらに速くなる、という状況が見て取れる。＜別紙 1－1－2＞
- 賃金構造基本統計調査（令和 5 年）によると、係長級の平均年齢は 45.4 歳、課長級の平均年齢は 49.4 歳、部長級の平均年齢は 52.4 歳となっていることから、
 - ① 35～39 歳は管理職一步手前で管理職プール層、
 - ② 45～49 歳は管理職適齢期、
 - ③ 55～59 歳は定年を念頭に退職後準備期、と位置付けることができる。＜別紙 1－1－2＞
- 女性活躍推進法は、女性活躍の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。＜別紙 1－1－3＞

- その結果、女性活躍推進法の施行時である平成 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。女性活躍推進法や他の取組と相俟って、企業の取組が促進されたことによる一定の効果があがっているとも考えられる。＜別紙 1－1－3～1－1－7＞
- 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り、一層の加速化が必要である。＜別紙 1－1－7＞
- 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。）において、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。これは、中小企業では、大企業と比べて、新卒の採用がないことや、中途採用、離転職のケースがあり、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。また、中小企業では、まだ女性活躍推進の取組年数が浅く、その企業の人員構成の中で取組により勤続年数が延びた人の割合が一定程度超えなければ平均勤続年数の結果には現れてこないという面もある。＜別紙 1－1－8＞

（２）男女間賃金差異などの情報公表内容の社会的活用の状況

- 女性活躍推進法の公表は、法制定当初から、①同法第 8 条第 5 項による行動計画の公表と、②女性の職業選択に資する情報公表の 2 種類がある（常時雇用する労働者 100 人以下の事業主の場合は、努力義務）が、以下のような趣旨とされている。＜別紙 1－1－9～1－1－13＞
 - ・ ①第 8 条第 5 項の行動計画の公表は、求職者、投資家、消費者等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、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）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り、より求職者の企業選択に資するよう、情報公表項目と併せて、行動計画を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。

- 令和４年７月に厚生労働省令（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）改正により、301人以上規模の事業主に男女の賃金の差異の情報公表が義務化された。＜別紙１－１－14＞

また、有価証券報告書においても、令和５年３月期決算期より、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。＜別紙１－１－15＞

- 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を認識してもらうためである。＜別紙１－１－16＞

なお、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。＜別紙１－１－17＞

- 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 の投資家が女性活躍情報を活用している。＜別紙 1－1－18＞

- 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。＜別紙 1－1－18＞
- また、内閣府調査によると、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。＜別紙 1－1－19＞

（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数は、右肩上がりでは上昇しており、社会的認知度などが向上していることがうかがわれる一方で、15 年以上前に創設されたくるみん認定と比較すると、その数は半数程度に止まっている。＜別紙 1－1－20＞
- えるぼし認定事業主の 4 分の 1 は行動計画策定が努力義務である 100 人未満事業主である。また、えるぼし認定の約半数は 300 人未満事業主である。＜別紙 1－1－20＞
- えるぼし認定事業主のうち、約 7 割は 3 段階目を取得している。また、101 人以上 300 人以下のえるぼし認定事業主の約 8 割は 3 段階目を取得している。＜別紙 1－1－20＞
- えるぼし認定数において、相対的に中小企業の割合が高いのは、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

く、一人一人の従業員への目配りがきくなどの中小企業特性により実績を上げることができたという側面があると考えられる。

- 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の採用数、登用数が大きくなり、人材育成についても人事部門ではなく事業部門が担うことが多く、経営ボード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時間が必要という構造にあると考えられる。
- プラチナえるぼしの施行は令和2年6月1日であり、約7割の企業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。＜別紙1－1－21＞
- また、現在、えるぼし、プラチナえるぼし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、助成金の加算等のメリットがある。さらに令和6年度からは賃上げ税制の特例適用の対象とされている。＜別紙1－1－22＞

（４）今後の対応の方向性 （今後の女性活躍推進法の在り方）

【いままでのご意見】

- ・ 女性活躍推進法におけるこれまでの10年間での取組には一定の成果があった一方、結果指標に着目すると、女性管理職比率や男女間賃金差異にまだ課題があるのではないかと。
- ・ 女性活躍推進法の取組については、キャリア全体を通じた長期的な介入が必要であり、両立支援に比べても結果が明確に現れるまで期間を要することには留意する必要があるのではないかと。
- ・ 女性活躍推進法は、ポジティブアクションを求める内容であるため、時限法となっている。現在の女性活躍の状況は、女性活躍推進法がその役割を終えるような段階にはないため、引き続き女性活躍推進法に基

づく取組は進めていくべきではないか。

- ・ 企業ヒアリングから分かるように、女性活躍の取組を進めている企業であっても、まだ残された課題はある。課題には、女性管理職を増やす等の、ゼロをプラスにする方向と、離職する人を減らす等の、マイナスをゼロにする方向の二つがあるのではないか。
- ・ 女性活躍推進においては、トップダウンの取組と現場からのボトムアップの取組の組み合わせが大切である。行動計画の策定において、どのように現場の意見を反映させられるかという点が重要ではないか。
- ・ 企業ヒアリングの事例を踏まえると、女性活躍推進法における取組は、現在努力義務とされている従業員 100 人以下の中小企業においても、効果的ではないかと感じた。
- ・ 女性活躍に関する調査結果のうち、部長相当職の女性比率の変化を見るに当たっては、自社の係長、課長がそのまま部長に上がるというような内部登用のケース以外に、特に中小企業では、親会社からの出向等で就任する方が多い場合があるという点にも注意が必要ではないか。＜別紙 1－1－23＞
- ・ 女性活躍に関する調査結果の、女性特有の健康課題に関する取組と女性管理職比率の関連の分析について、取組の女性管理職比率 30％以上のところのデータを見るに当たっては、現状において 30％以上というところがどういう産業・職種であるかという点との関連も考慮することが必要ではないか。＜別紙 1－1－24＞

（男女間賃金差異等の情報公表）

【いままでのご意見】

- ・ 情報公表は、職業選択の自由の実質化と、市場の評判を利用した政策の推進手法という二つの意味で有益である一方で、中小企業への支援は必要ではないか。
- ・ 男女間賃金差異の数値は、その企業における実態に即して評価しなければならず、数値の大小それ自体ではなく、数値が意味しているものをよく理解し、行動計画の策定及び実行に活かすための分析が進むよう

な情報公表の在り方の検討が必要ではないか。

- ・ 企業ヒアリングの事例で、男女間賃金差異の公表を通じて、課題がみえれば、自ずとそれを分析しようという動きが生まれているのが印象的だった。
- ・ データ分析から、女性活躍に前向きに取り組むことがポジティブな結果を生むことがわかる。これからも取組を続けることで、更にポジティブな効果が生まれるのではないか。
- ・ 企業における女性活躍の取組については、社外への公表と併せて、社内に周知することになっているが、社員のモチベーションを上げるためには社内周知は重要ではないか。
- ・ 情報公表の中身として、任意的に、人材育成やキャリアの見通しがつけられるような仕組みも併せて公表できるとよいのではないか。
- ・ 女性活躍に関する調査において、女性活躍推進の取組や情報公表を進めている企業では、女性が活躍しており、会社全体にもいい影響が出ているというデータがあるが、登用のところで、係長相当職と課長相当職に比べ、部長相当職はそこまで相関関係が出ていない。今回調査は3年前比較であるので、この後、長いスパンで見えていくと、より変化があるのではないか。〈別紙1－1－25〉
- ・ 労使間での女性活躍に関する合意形成の一つの準拠点として、男女間賃金差異、女性管理職比率、平均勤続年数等の数値を位置づけていくことが重要。単に情報を公表するのみならず、その公表に向かうプロセスの中でしっかり、要因分析等の手続が行われているかにも注目していく必要がある。
- ・ 女性活躍推進法の今後の方向性として、男女間賃金差異を一つの最終的な結果指標にして位置づけ、その指標がどういう要因によって上下するのかを分析していく作業は必須になるのではないか。こういった指標は定量的データ、客観的エビデンスとなっており、企業の中においてもこれまで肌で感じていたようなことを改めて数値として確証的に示してくれるものであると言える。
- ・ 女性活躍に関する調査結果について、本来長期的な取組が求められる性質を持つ賃金差異の公表の効果を計るには時期尚早な面はあるが、

一つのデータとして、「男女の賃金の差異に関する詳細分析を行った」ことと、「差異を公表した結果のポジティブな効果が出た」、「社内の意識統一が行われ、課題を解決するための新しい取組ができた」ことには、相関関係が見られることから、賃金差異については、要因の詳細分析が重要になってくると考えられる。＜別紙 1－1－26＞

- ・ 第2回検討会のヒアリング企業からも、様々な取組を行っていく中で、賃金差異を算出した結果、この差異が何からできているのだろうと、より要因を詳細に分析していく中で個々の課題が明らかになっていくという話があった。その課題に対して、実際に解決に向けてどのような取組をするかを企業において検討する中で、解決に向けた取組が課題が明らかになる前からある取組だったとしても、その企業のどのような課題を解決するために実施することとしたか、という企業の方針が重要になってくるのではないか。
- ・ 企業による数値の分析を促すに当たっては、比較的簡単にできるような分析の方法や、分析によって得られる効果について、情報提供をしていくことが大切ではないか。
- ・ 女性活躍に関する調査結果を見る際、情報公表項目の数を増やすことで女性社員や企業全体の状況が良くなるわけではなく、取組が進んでいる企業が、多くの項目を公表している、とも考えられる点には注意が必要ではないか。＜別紙 1－1－23、1－1－25、1－1－27～1－1－29＞

（アンコンシャスバイアス等）

【いままでのご意見】

- ・ 企業ヒアリングの事例からは、この業種だから、中小企業だから、地方だから、女性だから、仕方がない、といったアンコンシャスバイアスを打破する力強さがあったと感じた。
- ・ 女性活躍の取組というと正社員に固まってしまう。ヒアリングの中で、非正規雇用から正規雇用への登用を重要な戦略として位置づけている企業があったのが印象的だった。

- ・ 今まで、フルタイムで働く方は誰でも残業・転勤が可能であるという慣行で企業の人事制度がつくられていたところがあるが、男女ともに活躍する社会のためには、こういった企業の人事制度の見直しを、ダイバーシティ・エクイティ & インクルージョンの「エクイティ」とは何かという考え方から取り組むことも重要ではないか。

（女性活躍と両立支援の一体的な取組）

【いままでのご意見】

- ・ 次世代育成支援対策推進法と女性活躍推進法の行動計画は一体的に策定している企業も多い。議論にあたっては、均等確保と両立支援の両輪を回す必要があるということを念頭に置いておくべきではないか。
 - ・ 女性活躍に関する調査の詳細分析からわかるように、働き続けやすいだけではなく、女性が活躍するための色々な仕事を経験できるということが、特に女性管理職比率の向上につながっている。継続支援と女性の活躍支援の両方に取り組むことが重要なのではないか。＜別紙 1－1－30＞
 - ・ 男女雇用機会均等法と育児・介護休業法という枠組みがある中で、両立と均等という 2 つの側面の取組を両輪で行っていくことが重要。女性活躍推進法に基づき取組を進めることは、その両輪を回す駆動力のようなものと考えられるのではないか。企業によって、両立と均等の両方にどのように取り組み、進めていくかを考える上で、まずは企業における課題の分析が重要。
 - ・ 企業ヒアリングからも、例えばシフト制で働く方はシフトに穴を空けてはいけないという思いが強く、その罪悪感が離職に繋がることがうかがえる。女性活躍にあたっては多様な働き方を選択できることも大切ではないか。
- 本検討会の議題は女性活躍推進法だが、行動計画策定の際には、次世代法に基づく行動計画との連携も重要。大企業になると、女性活躍推進法に基づく行動計画を策定している部署と次世代法に基づく行動計画を策定している部署が異なる会社もあるが、連携して議論をすること

を推進しても良いのではないか。＜別紙 1－1－31＞

2 女性活躍と月経、不妊治療、更年期等の課題

(1) 女性活躍と月経、不妊治療、更年期等の現状等

- 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などにより「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などにより「職場であきらめなくてはならないと感じた経験」があると回答している。＜別紙 1－2－1＞
- 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。＜別紙 1－2－2＞
- 女性は月経や妊娠・出産といった特有の事情が生じることとなるという性差がある。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により母性健康管理措置が規定されている。＜別紙 1－2－3＞
- 生理休暇を法定化しているのは国際的にはめずらしく、ILO 条約・勧告でも一般的でない制度であるが、2023 年 2 月にスペインで法制化^{注)}された(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)。
注) 報道等によると、医師による診断書があれば、月 3 日間の「生理休暇」の取得を認めるもの。具体的な症状は痙攣や吐き気、めまい、嘔吐などとのこと。3 日間で回復しない場合は、5 日間に延長も可能。なお、休暇中の所得は社会保障により給付される。
- 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。＜別紙１－２－４＞

- 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 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。＜別紙１－２－４＞
- 多くの職場においては、女性の上司は男性ということもあり、自身のプライバシー保護の観点から、職場で「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。＜別紙１－２－５＞
- これらプライバシー保護の観点は、健康課題に対応する施策の検討に当たって、特に留意する必要がある。

- 性差による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。性差によ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、特に男性は女性のヘルスリテラシーについて欠如しているのが現状と考えられる。
- 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。＜別紙 1－2－6＞

（２）仕事のパフォーマンスの観点からの必要性

- 心身の健康状況は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、その回数も昔と比較して増加していると指摘されている。
- 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、生理に伴う不快な症状が仕事に与える影響として、「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、不快な症状の影響を受けているときの仕事の出来については、平均 6.35 点（症状がないときと同じ状態を 10 点）となっており、女性労働者の視点から仕事の生産性は約 6 割に低下している。＜別紙 1－2－7＞
- また、別調査（日本医療政策機構「働く女性の健康増進に関する調査 2018（最終報告）」）においても、PMS（月経前症候群）や月経随伴症状によるパフォーマンスの変化として、元気な時に比べて、仕事のパフォーマンスが半分以下となる人は 45%となっており、約半数の女性は月経等に起因して生産性が半分になるという状況であることがうかがわれる。＜別紙 1－2－8＞

- その一方で、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、「生理前・生理中いずれも症状が強い」＋「生理前のみ症状が強い」＋「生理中のみ症状が強い」＝「症状が強いが我慢している」は 66.4%であるのに対して、「治療して軽減している」は 5.1%となっている。＜別紙 1－2－9＞
- 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。＜別紙 1－2－10＞
- また、更年期についても、日経 BP 総合研究所「働く女性の生理や更年期に関する調査 2023」によれば、更年期の影響を受けているときの仕事の出来については、平均 6.32 点（症状がないときと同じ状態を 10 点）となっており、女性労働者の視点からは仕事の生産性は約 6 割に低下している。＜別紙 1－2－11＞
- 更年期は多くの女性にとって管理職適齢期であり、管理職として評価・業績を重ね、次のステージに昇進するための重要なタイミングであるが、そうしたタイミングにおいて、多くの女性が更年期症状により、仕事のパフォーマンスに影響を与えていることがうかがわれる。

（３）今後の対応の方向性

（男女の性差に応じた健康支援）

【いままでのご意見】

- ・ 男性の不妊や更年期のことも忘れてはいけない健康課題であるが、男女の性差に着目した健康支援をしていくことが重要ではないか。特にホルモンバランスの変化などにより大きな影響を受ける女性の健康支

援は必要ではないか。

(ヘルスリテラシー向上)

【いままでのご意見】

- ・ 職場において上司が「生理で休むなんて甘えている」「だから女性はだめなんだ」等といった発言をし、ハラスメントではないかと思われる事例も多く見られる。
- ・ 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重要ではないか。
- ・ 中高年世代の女性の就業率が高まった結果として、更年期世代の女性特有の健康課題の相談案件が増えてきている。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、男女共同参画社会の中で男性・女性ともに知っておくべきものではないか。
- ・ 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、生活改善（運動・睡眠等）によりストレス軽減をすることに加えて、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男性上司の理解等も大切。総合的に取組を進めていく必要があるのではないか。
- ・ 男性も含めて、女性特有の健康課題についての知識を持ち、月経に起因する症状への対処、不妊治療のタイミング等、セルフマネジメントできるようにする（ヘルスリテラシーを向上する）ため、企業からの支援を促していくことも重要ではないか。

(月経、不妊治療、更年期等の健康課題と生活・キャリアの在り方)

【いままでのご意見】

- ・ 生活やキャリアの在り方が変わっていく中で女性活躍を推進していくために、月経、不妊治療、更年期等の課題を取り上げることは、働く

女性自身と企業の双方にとって重要ではないか。

- ・ 女性の就業率がL字カーブになってきたのは、女性が初期キャリアで希望すれば正社員として就職でき、やりがいを感じられるようになったことや、育児との両立支援制度の充実等による政策効果が寄与している。現在は、一人の女性の出産人数が減少したことに伴い、女性が生涯に経験する月経回数が増える傾向にある。月経に関する課題に取り組むことや、管理職になって仕事を続けるために不妊治療との両立、更年期、介護との両立の問題に取り組むことが必要ではないか。
- ・ 女性が女性特有の健康課題によって様々なことを諦めることなく、長く働くことができ、自分が望む立場（管理職等）に立って活躍できる社会を目指すために、働く女性の健康支援に取り組むことは非常に重要ではないか。
- ・ 女性の健康課題が女性の活躍を阻むといえるが、逆に社会的・経済的格差が健康面の格差を生むともいえる（「健康格差」）。女性の社会的地位の向上が健康面に良い影響をもたらし、それによって更に女性が活躍するという、良い循環が生まれるのではないか。
- ・ 女性活躍に関する調査結果の、企業における健康課題に関する取組と女性管理職比率の関連のデータが特徴的。大企業で女性管理職が多いほうがサポート体制の整備が進んでいない。第3回検討会で日経BPの調査結果としても紹介があったとおり、現在、管理職として活躍している女性は生理が軽い人が多い傾向があった。また、経産省の調査で生理が辛い人が正社員であることを諦めた、キャリアアップを諦めたというデータも紹介があった。その結果、現在、管理職に女性が多い会社だと、「生理休暇なんか取るんじゃない」というような声は日経BPの調査のコメントでも確かにあり、それがこのような形で出ているのかもしれない。＜別紙1-2-12～1-2-14＞

（月経、不妊治療、更年期等の健康課題と女性活躍推進法）

【いままでのご意見】

- ・ 女性特有の健康課題の要素を女性活躍推進法の行動計画に盛り込め

るようにすることで、個々の企業や職場の実態に即して PDCA サイクルを実施していくという手法も考えられるのではないかな。

- ・ 女性特有の健康課題については、その対応の必要性を企業内で認識することが出発点になると思われる。例えば、情報公表項目に「企業内での女性特有の健康課題が存在するという状況の認識状況」を加え、女性特有の健康課題やヘルスリテラシーについての企業での情報提供を促進することもあり得るのではないかな。
- ・ 女性特有の健康課題に対する取組を進めなければ、人材の確保、定着という意味でも、企業間格差はどんどん大きくなる状況。人手不足の現状があるので、今は女性特有の健康課題に対する必要性に気づいてもらい、取組を進めてもらう良い機会ではないかな。
- ・ 女性活躍推進に関する調査の結果を見ても、特に大企業で女性特有の健康課題に対する取組が進んでいる傾向にあり、かつ、取組を進めている企業ほど女性活躍の効果が出ている。このため、取組を行う企業とそうでない企業との差がどんどん大きくなっていく。女性ホルモンの波による不調は、生理痛や PMS だけでなく、更年期症状、更年期が終わった後も続き、悩む期間、つらい期間が長い。会社間の格差が大きくなると、女性ホルモンの波による不調が辛い人は、ずっと働きにくいということが起こってしまう。このような意味で、中小企業等、現在取組が進んでいないような企業へのサポートも必要なのではないかな。

<別紙 1 - 2 - 15>

II 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。＜別紙 2－1－1、2－1－2＞

- 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。＜別紙 2－1－1＞

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、国の講ずる前項の措置に協力するよう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、性的言動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。＜別

紙 2－1－3＞

- 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」とする企業が、令和 2 年度調査の 65.5%から減少したが、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。＜別紙 2－1－4＞
- 厚労省令和 5 年度調査によると、労働者が受けたハラスメントの種類をみると、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、前回の令和 2 年度調査から減少傾向にある。＜別紙 2－1－5＞
- 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。＜別紙 2－1－6＞
 - 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 2,000 件前後で推移。
 - 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、近年は育児休業等に関するハラスメントは 2,000 件前後、介護休業等に関するハラスメントは 1,000 件前後で推移。
 - 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、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（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 2～4 年度において減少している。これは新型コロナ対応のため、計画的な報告徴収件数が減少したものであり、一時的な現象と考えられる。＜別紙 2－1－7＞

- 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一定程度で推移している。＜別紙２－１－８、２－１－９＞
- 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、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）への対応といったことも求められている。＜別紙２－１－１０＞

２ 先進国におけるハラスメント法制

- ハラスメントに対する諸外国における法制比較に当たっては、各国における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、ILO第190号を批准しているG7国であるイギリス、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。＜別紙２－２＞
- 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いる。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いる。加えて、コ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。＜別紙２－２＞
- フランスは、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」が規定されている。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。＜別紙 2－2＞

- ドイツは、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いる。しかし、パワーハラスメントないしいじめに相当する「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等が適用され得る。＜別紙 2－2＞

- カナダは、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）、行政罰などを規定している。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または武器による暴行罪、性的暴行罪等が適用されうる。＜別紙 2－2＞

- 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、自営業者についてもカナダの人権法において雇用に

含める旨の規定があるに留まり、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。＜別紙２－２＞

3 カスタマーハラスメント

- 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を受けた労働者は全労働者のうちで 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。＜別紙２－３－１＞

- 厚労省令和５年度調査によると、過去３年間に受けた顧客等からの著しい迷惑行為（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被害がみられる。＜別紙２－３－２、２－３－３＞

- 「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。そのうち、被害労働者が自殺した事案もある。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」（いわゆるカスタマーハラスメント）が明記された。＜別紙２－３－４＞

- 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 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。＜別紙２－３－５＞

- 厚労省令和 5 年度調査によると、カスハラ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、「取り組んでいない企業」におけるカスタマーハラスメントを受けた経験は 23.1%）。＜別紙 2－3－6＞

4 就活等セクハラ

- 厚労省令和 5 年度調査によると、就活等セクハラについて相談があった企業は 0.5%に過ぎないが、インターンシップ中にセクハラを経験した者は 30.1%、就職活動中にセクハラを経験した者は 31.9%という状況である。勤務先で労働者がセクハラを受けた経験が 6.3%であるのに対して、就職活動においてセクハラを受けたとする学生等は多くいる。＜別紙 2－4－1＞
- 就活等セクハラを受けた学生等は「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。＜別紙 2－4－2＞
- 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」としている企業も従業員規模 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。＜別紙 2－4－3＞

5 今後の対応の方向性

(1) ハラスメント法制

(今後のハラスメント法制の在り方)

【いままでのご意見】

- ・ 職場のハラスメントに関する実態調査をみても、ハラスメントが心身に及ぼす影響は大きく、引き続きその防止のための施策を続けていかなければならないのではないか。＜別紙 2－5－1＞
- ・ カスタマーハラスメントや就活等セクハラについては、社会的にも問題認識が進んでいる。これまでもマニュアル等が整備されてきたが、更に、法的にどう対応できるかが課題となるのではないかな。
- ・ 職場のハラスメントに関する実態調査において、「ハラスメントの取組を進める上での課題」として「ハラスメントかどうかの判断が難しい」という回答が最も多いが、実地体験上も非常によくある。正しいヒアリングや、それに基づいた正しい処置がされないと、加害者であるとされた社員も、処分が曖昧であったり、事実に基づかない調査結果に基づく処分がなされたりで、メンタルヘルス不調に陥るという事案もある。この点に関しての企業の支援として、ハラスメントかどうかの判断を助けるような取組や指針がもう少しあってもよいのではないかな。＜別紙 2－5－2＞
- ・ これまでの調査でも、ハラスメントの原因となる問題を調査しそれを改善する取組を行うことが、職場の生産性を上げる、社員の定着やモチベーションを上げるというような結果もある。例えば、管理職に研修をするというのも、もちろん大事だが、ハラスメントが起きやすい要因を改善していく取組をすることで、居心地のよい職場になるというプラスの面について、もう少し積極的に言っていくのがよいのではないかな。＜別紙 2－5－3＞
- ・ 加害者個人だけの問題ではなく、職場の問題として捉えることは非常に重要である。自爆営業等とも関連するが、余裕のない職場ではハラスメントが起こりやすい。長時間労働とパワハラが複合的に発生して労災に至ってしまう事案も多くあり、全体的な改善が必要。例え

ば、妊娠・出産等に関するハラスメントや育児休業等に関するハラスメントでは、妊娠・出産等、育児や介護の関係で自分の負担が増えるとして同僚が不満を持ってしまうと、それがハラスメントの土壌になるため、事業主がハラスメントの原因や背景となる要因を解消するための措置を講ずるとされているが、育児や介護以外の場面でも、職場全体の労働時間や働き方を見直すことができるのではないかとよいのではないかと。

- ・ ハラスメントが多いところは、個人の問題もあるが、上司と部下のコミュニケーションが少ない、人手不足、成果目標が厳しい、多様性がない等、職場の要因というののもかなり大きい。一人一人への対応も必要ではあるが、やはりハラスメント対策では、職場のマネジメント全体を見直すことが大事ではないか。＜別紙 2－5－4～2－5－6＞
- ・ ヒアリング企業の事例にもあったように、社内で様々なアンケートを行って、ハラスメントが起きる職場には様々な問題があると分かったら、その問題を改善する取組を行うということが大事。ハラスメントが起きないような対策や、ハラスメントが起きた際の適切な対応も必要だが、ハラスメントが起きる背景要因をきちんと分析して改善していかなければ、ハラスメントはなくなる。ハラスメントが起きやすいような職場があれば、その原因を調べてそれを改善していくことが重要。
- ・ 自爆営業には、過度に要求することと、労働者自身に金銭負担をさせる、あるいはせざるを得なくなるという 2 つの側面がある。過度の要求であれば、パワーハラスメント指針に該当するが、金銭負担は労働基準法等との関係性の問題にもなる。全面的にハラスメント問題として対応することは困難であるが、パワハラに含まれ得るということを何らかの形で明示するという対応もあり得るのではないかと。

（ILO 第 190 号条約と禁止規定）

【いままでのご意見】

- ・ ILO 190 号条約は労働者以外の者も対象に含み、射程が非常に広い

というところが一つの特徴である。その批准の検討に当たっては、諸外国の法制を踏まえて議論していくことが有益なのではないか。その際、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する必要がある。＜別紙 2－5－7＞

- ・ 令和元年改正時の国会附帯決議で指摘されたハラスメント禁止規定はその必要性を検討した上で、必要であればどのように規定すべきか、という議論をすべきではないか。＜別紙 2－5－8＞

（２）カスタマーハラスメント

（対策強化の必要性）

【いままでのご意見】

- ・ 今後、さらに人手不足が深刻化し、今まで当たり前を受けていたサービスが同じレベルで受けられなくなる。昨今の SNS の普及により身に覚えのないことで労働者が吊し上げられてしまうというような事例も聞く。こういった社会の変化に合わせてカスタマーハラスメント対策も検討していかなければならないのではないかな。
- ・ カスタマーハラスメントに関するマニュアルや規程の策定や、組織としてのフォローは、消費者・企業どちらの立場からも大切。他のハラスメント対策も含め、企業における取組は、マネジメント改革、事業活動の在り方の改善も視野に入れて行うことで、企業の生産性向上、顧客からの評価の上昇、というプラスの効果にも繋がるのではないかな。
- ・ カスタマーハラスメントによる労働者の心身への影響は大きいにも関わらず、現場の中で処理され、よほど深刻になれば産業医への相談まで至っていないケースが多いと考える。今後カスタマーハラスメント対策を考える中では、社内の医療職による相談体制も検討していくべきではないかな。

（カスタマーハラスメントの定義）

【いままでのご意見】

- ・ カスタマーハラスメントという言葉が一般化したり、明確な基準、目安のようなものが浸透したりしていけば、この問題にも前進があるのではないか。自らの言動がカスタマーハラスメントに当たり得ると意識していない人もいるが、場合によっては犯罪になることがもっと認知されればよいのではないか。
- ・ ハラスメントの定義に関してはパワハラ法制化の際にも大きな議論があったが、カスタマーハラスメントをどのように定義するかという問題の特徴の一つとして、業種・業界の違いをどう考えるかということがあるのではないか。また、暴力行為や刑法上の犯罪といった分かりやすいものの以外の、人格的・精神的ダメージが大きい行為をどう定義して対応していくかが重要ではないか。
- ・ カスタマーハラスメントについては、内容の正当性、態様の正当性、それが段々変化していった場合（＝当初は正当なクレームだがエスカレートした場合）の考え方等のいくつかの指標が考えられる。クレームとの区別も含め、整理すべき点は多々あり、どのように問題を見やすくし、対応を考えていけるのか、議論すべきではないか。
- ・ カスタマーハラスメントの対応を考える上で、本来正当なクレームであったものが段々エスカレートし、カスタマーハラスメントになるといった動的な捉え方も必要ではないか。
- ・ カスタマーハラスメントの態様を考えるにあたっては、職種ごとに加えて、顧客接点があるか否かという視点も大事ではないか。＜別紙 2－5－9＞
- ・ 顧客というときに一般個人をイメージしがちだが、職場のハラスメントに関する実態調査では、約 5 分の 1 は取引先等の他社の従業員・役員からの迷惑行為であるということも頭に置いておく必要があるのではないか。＜別紙 2－5－10＞
- ・ 取引先との関係で生ずるカスタマーハラスメントであれば、相手方にも雇用主があるというように、カスタマーハラスメントと言ってもタイプが違うものが色々入っており、どのように整理するかが課題。内勤

だとほとんど経験しないような場合もあり、企業がどのような措置をとるかについて、今までのパワーハラスメント等とは少し違った対応が必要になるのではないか。

(労働者保護の観点からの法制化の必要性)

【いままでのご意見】

- ・ 上司や同僚からのハラスメントと、顧客からのハラスメントでは、その性質に異なる部分も多いが、労働者の就業環境を害するため何らかの配慮が必要という点では共通する部分がある。それぞれのハラスメントの特徴に応じて措置義務を検討していくべきではないか。
- ・ ヒアリングでは、カスタマーハラスメントの特性が浮かび上がった。今後議論するにあたっては、各国のハラスメント法制の在り方を参考とすることや、裁判例における取扱いを踏まえることも必要ではないか。
- ・ カスタマーハラスメントについては、諸外国でも対応が分かれているところ。一次予防（事前予防）としてのマニュアル等の整備が大切であると同時に、顧客等の行為で必ずしも予防しきれないものについては、発生後に労働者がメンタルヘルス不調等に至らないための二次予防（早期発見・対処）としての相談体制等も大切ではないか。
- ・ カスタマーハラスメントには、特定の個人からのハラスメントと、不特定多数からのハラスメントがあるところ、対個人のサービスには女性労働者の割合が高い。ハラスメントによって女性の継続就業が困難になることがないようにという観点でも、何らかの対応を考えていくことが必要ではないか。
- ・ 特定の個人によるカスタマーハラスメントと不特定多数によるカスタマーハラスメントでは、求められる対応が異なる可能性があることも踏まえて検討する必要があるのではないか。
- ・ カスタマーハラスメントが各国でどの程度社会問題となっているかについては承知していないが、各国の法制で第三者からのハラスメントも対象となっている部分があるのは、例えば、包括的な差別禁止法が

ベースとしてある国では、元々私人間の様々な行為・場面を取り上げているため、第三者の行為が問題になる場面もあるということや、労働安全衛生や職場環境の問題として捉える場合、職場において使用者が予防すべきリスクの中に第三者からの暴力やハラスメントも入るということがあるのではないか。

- ・ カスタマーハラスメントを受ける業種と女性の産業別の労働人口が重なっており、卸売・小売や医療・福祉の方たちがカスタマーハラスメントを受けている傾向にある。女性特有の健康課題とも共通していると思うが、カスタマーハラスメントであるという認識がない場合があることや、仕方がないという諦め等から職場に相談がなされない場合があることから、実態の全てが明らかになっているわけではない。被害やつらさが女性に偏っている現状について、改善していく取組が必要ではないか。〈別紙 2－5－11、2－5－12〉

(労働法制のアプローチだけではなく、総合的な対策の必要性)

【いままでのご意見】

- ・ 消費者教育や従業員への教育(上手く相手の言いたいことを聞き取るスキル等)は、本来有益なはずの消費者の声がかえって様々な軋轢をもたらさないようにするためにも、また、従業員が身を守るためにも、必要なのではないか。
- ・ 企業が従業員を守ることは大切だが、根拠があるクレームもある。企業としては、カスタマーハラスメントを受けた人を守るだけでなく、そのきっかけとなった問題そのものの把握と解消に取り組むことも大切ではないか。
- ・ 顧客からのクレームには、内容は正当だが表現の仕方が悪い場合もある。担当者がうまく相手の言いたいことを聞き取ることに加えて、上司につなぐ等の組織的な対応ができるようにするなど、企業のサービスを改善していく種があるのも事実であるが、従業員側において必ずしもうまく表現ができない消費者に配慮して聞き取ることや、消費者側も損をしないよう、クレームをうまく伝えることが重要ではないか。

- ・ 専門職の方について、自分の能力が低いのではないかと考えてしまうなど抱え込むことを防ぐため、企業の実践だけでなく、専門職の育成の中で、利用者等の方々への対応方法などについての教育も必要ではないか。
- ・ 同じ業界内で企業ごとにカスタマーハラスメントへの対応が異なることが個社の対応の支障にならないよう、業界としての対応や、それを越えた所管省庁の実践、コーディネーターとしての厚労省の対応といったことが重要ではないか。各業界でのデータの取り方や具体的にどのようなデータがあるのかということ把握するのも、対応を考えるにあたって有益ではないか。
- ・ アルコール摂取もカスタマーハラスメントのトリガーの一つになっているのではないか。アルコールに関しての社会の認容も変えていかなければならないのではないか。
- ・ 高ストレス社会となってきた中、個々の企業というよりは社会全体として、カスタマーハラスメント等が起きやすい社会の状況があるのであれば、その点に対処していくことも大切なのではないか。
- ・ 職場のハラスメント実態調査で、ハラスメントを経験している職場の環境がよくないという側面が示されているように、職場の働き方が前提として関わる。その職場がどういう働き方・人材を理想としているかによって、重視される能力も決まり、社員は必死にその能力を育てるために働くことになる。特にカスタマーハラスメントでは、商慣行の影響等もあると思われ、無理をして働くことをよしとするような環境では、社員もそれを重視してしまいがちになる。そういった広い意味で、やはり職場の働き方を見直すというところも重要ではないか。
- ・ 訪問看護等の特定の人を相手にするような場面ではカスタマーハラスメントが起きても、訪問者を替えるということが出来るが、不特定多数を相手にするような場面については、従業員それぞれが全てしっかり対応するというのは難しく、上司につないで管理職等が対応できるようにするということが大事になるなど、対応が異なってくるのではないか。

(3) 就活等セクハラ

【いままでのご意見】

- ・ カスタマーハラスメント、就活等セクハラの現状を聞いてきたが、全体として、ハラスメントに関する使用者の対応としては、加害者に対するアプローチと被害者に対するアプローチの大きく2つが考えられる。例えば、加害者に対するアプローチには事前の研修等、被害者に対するアプローチにはきちんと相談窓口をつくって事後的な対応をすること等があって、その両者が現在の措置義務等の内容にも含まれている。カスタマーハラスメントや就活等セクハラも、それぞれの特徴に応じて、法的な観点を含めて対応を検討していけたらよいのではないか。
- ・ 就活生へのハラスメントについては、セクシュアルハラスメントだけでなく他のハラスメントもあり得る中で、検討の範囲をどうするか。また、最近は新卒採用だけでなく、中途採用も多い中で、まず新卒採用のところを対応すれば、中途採用への対応もついてくるであろうという考え方もあるが、採用全体をどのように考えるか。有期雇用労働者・短期間労働者への対応なども含め、これからまだ議論することはあるように思う。