

雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会（第9回）	資料1-1
令和6年6月21日	

論点（案）

（ハラスメントに関する対応の方向性）

1	女性活躍推進法の評価と課題（前回議論）	
2	女性活躍と月経、不妊治療、更年期等の課題（前回議論）	
3	ハラスメントの現状と対応の方向性	2
	（1）ハラスメントの現状	2
	（2）先進国におけるハラスメント法制	4
	（3）カスタマーハラスメント	6
	（4）就活等セクハラ	8
	（5）今後の対応の方向性	8
	① 総論	8
	② カスタマーハラスメント	9
	③ 就活等セクハラ	14
	④ ILO第190号条約	14

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。＜別添3-1、3-2＞

○ 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3-1＞

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つては、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

添 3 - 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。<別添 3 - 4 >

- 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。これは、**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については企業対策マニュアルを策定する等の各種の取組の効果もあると考えられる。**<別添 3 - 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。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なども含むものである。<別添 3 - 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、報告徴収件数が減少したことによるものと考えられる。＜別添3－7＞
- 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。＜別添3－8、3－9＞
- 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。＜別添3－10＞

（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、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。＜別添4＞
- 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、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。＜別添4＞

- 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。〈別添4〉

- 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、侮辱罪等が適用され得る。〈別添4〉

- 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おり、人権委員会への苦情申立てができることとされている。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又は武器による暴行罪、性的暴行罪等が適用され得る。〈別添4〉

- 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まれ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、刑法典等で対応しているものと考えられる。〈別添4〉

(3) カスタマーハラスメント

- カスタマーハラスメント（顧客等からの著しい迷惑行為等）については、令和2年にパワーハラ防止指針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。）を作成した。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。〈別添3-11、3-12〉
- 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。〈別添3-13、3-14〉
- 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。〈別添 3-15〉

- 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影響がみられる。〈別添 3-15、3-16〉
- 「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な出来事に「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。〈別添 3-17〉
- 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。〈別添 3-18〉
- 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」におけるカスタマーハ

ラスメントを受けた経験は 23.1%)。〈別添 3-19〉

(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、就職活動等においてセクハラを受けたとする学生等は多くいる。〈別添 3-20〉
- 就活等セクハラ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。〈別添 3-21〉
- 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、「特になし」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。〈別添 3-22〉

(5) 今後の対応の方向性

① 総論

- ・ 労働施策総合推進法第 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させる」ことについて、総合的に取り組まなければならないとされている。併せて、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、国、事業主、労働者それぞれに対して、労働者の就業環境を害する言動に対する関心と理解を深めるための責務規定を設けているが、このような現行の法制に関してどう考えるか。

- ・ 現在、事業主の雇用管理上の措置義務として法制化されている「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」に係るもののほか、これ以外のものも、個別事案に関しては、民法の不法行為や債務不履行を根拠として、損害賠償請求がなされていることについてどう考えるか。
- ・ 「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 割存在していることについてどう考えるか。また、労働局への相談は高止まりしているところ。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に必要な国の支援策についてどう考えるか。
- ・ 企業におけるハラスメント防止対策に取り組む意義は、労働者の心身の安全を確保し、経営上の損失を防ぐことのみならず、職場内コミュニケーションの円滑化に資する等のメリットも考えられるのではないか。企業の一層の取組を促すために、それぞれのハラスメント対策を講ずることによりどのような意義、メリットがあるかを企業に伝えることが効果的ではないか。

② カスタマーハラスメント

(対策強化の必要性)

- ・ カスタマーハラスメント防止対策を強化する意義をどのように考えるか。労働者を守るという観点に加え、個別企業における働きやすい環境の整備が、労働者の確保・定着に資することや、業種、業界のイメージアップにつながることなど、広く取組を促進するための意義を整理するべきではないか。その際、対策を講じることが、消費者にとってもメリットがあるという整理ができないか。より幅広い取組を促すためにも、例えば、対策に取り組むことは、従業員を守るだけでなく、本来有益なはずの消費者の声が様々な軋轢をもたらすことを防ぎ、問

題の把握と解消に資するという視点を持つことも重要ではないか。

- ・ これまでも、カスタマーハラスメント(顧客等からの著しい迷惑行為)については、パワハラ指針で明記するとともに、対策企業マニュアルを作成するなどの取組を行ってきたところ。こうした取組等の結果、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、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や、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%となっていること、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、どのような方策を講じることが効果的か。

(労働者保護の観点からの対策の必要性)

- ・ 対策の強化の方向性として、カスタマーハラスメント対策を法制化する場合、どのような対応が考えられるか。上司や同僚からのハラスメントと、顧客等からのハラスメントでは、その性格は異なるが、労働者の就業環境を害するものであるため、何らかの対策、配慮が必要という点では共通する部分があることを念頭に、労働者保護の観点からの法制化についてどのように考えるか。

一方で、パワーハラスメント等は行為者が企業内の労働者等であり、事業主が発生の予防、発生した場合の対応や再発防止など一連の対応を行うことができるが、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、必要となる対応をどのように考えるか。すでに事業主に課されているパワーハラスメント等に係る措置義務の内容とどのように異なってくるのか。

- ・ 現在、カスタマーハラスメント対策においては取引先も対象としているが、顧客と取引先では、第三者からのハラスメントという点で共通するものの、対応策等については異なる部分もあると考えられ、その点についてどのように考えるか。

- ・ 労働者保護の観点から法制化する場合であっても、消費者法制により定められている消費者の権利との関係に留意が必要ではないか。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・業態など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をどのように考えるか。

(カスタマーハラスメントの定義)

- ・ 対策強化に当たって、社会全体で共有できるカスタマーハラスメントの定義が必要ではないか。そのためにも、事例を収集し、分析することが必要ではないか。

その際、カスタマーハラスメントという行為は、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いるが、「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ことについてどのように考えるか。

- ・ 対策企業マニュアルでは、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いないが、企業へのヒアリング等の結果、企業の現場においては、

「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ているとされている。そして、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。

こうした対策企業マニュアルの考え方をベースに定義づけを考えていくことについてどのように考えるか。

- ・ 定義を考えるに当たっては、以下の論点を整理することが必要ではな

いか。

- ① 「顧客等からのクレーム・言動」とあるが、クレーム・言動の行為主体をどのように考えるか。

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踏まえ、どのように考えるか。

なお、対策企業マニュアルにおいては、実際に商品、サービスを利用した者だけではなく、今後利用する可能性がある潜在的な顧客も含むものとされている。

- ② 「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」とあるが、どのように考えるか。

なお、対策企業マニュアルにおいては、

- ・ 顧客等の要求の内容が妥当かどうか、当該クレーム・言動の手段・態様が社会通念上不相当であるかどうかを総合的に勘案して判断すべきという趣旨であること、
- ・ また、「当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性」が欠く場合には、その実現のための手段・態様がどのようなものであっても社会通念上不相当とされる可能性が高くなること、
- ・ 「当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性」がある場合であっても、その実現のための手段・態様の悪質性が高い場合は、社会通念上不相当とされること

とされている。

- ③ 「労働者の就業環境が害されるもの」とあるが、どのように考えるか。

なお、対策企業マニュアルでは、労働者が、人格や尊厳を侵害する言動により、身体的・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等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指すとされている。

- ・ 対策企業マニュアルは具体例をベースに整理されたものであることから、法制化を念頭に検討する場合、定義づけに当たっては、概念などを再整理することが必要ではないか。

(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る。しかし、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、従業員の不適切な対応など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。
このような場合、カスタマーハラスメントを未然に防止するために企業側が対応できることとして、どのようなことが考えられるか。
- ・ 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てしまう場合があるということも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ところ、その内容の違いをどう考え、企業等が講じる対策にどう違いを反映させるのか。
- ・ 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、業界団体などを通じた取組を強化することが考えられるが、その取組の在り方をどのように考えるか。その際、業所管官庁との協力、連携についてどのように考えるか。また、現在でも業所管官庁との連携が図られているところ、さらにどのようなあり方が考えられるか。
- ・ 顧客である消費者教育の充実・強化が必要であるという指摘をどのように考えるか。また、取引先については業界特有の商慣行の問題もある。

これらの労働行政を超えた部分に関して、どのように考えるか。

③ 就活等セクハラ

(対策強化の必要性)

- ・ セクハラ防止指針において、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、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%という状況にあることをどのように考えるか。

- ・ 就活等セクハラ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、被害者への配慮の措置に関しては、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は職場外の第三者であり、雇用労働者に対するものとは異なるものとなるのではないか。

このように、就活等セクハラを法制化しても、事業主の措置義務の内容は、自社の従業員に対するものとは異なるのではないか。

- ・ 就活生へのハラスメントについて、例えばパワーハラスメント等についてどのように考えるか。

④ ILO第190号条約

- ・ 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が、この点について、我が国においては、事業主に対してパワーハラスメント等の防止措置を義務付けているものの、ハラスメント自体は禁止していないことをどのように考えるか。

- ・ 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）ため、労働法制での対応がどこま

で可能か。

- ・ 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ことを、どのように考えるか。
- ・ これらの検討に当たっては、ILO第190号条約のG7批准国の状況を中心に海外法制を調査したが、そうした海外の状況が参考になるのではないか。
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。

⑤ その他ハラスメント

- ・ 自爆営業についてどのように考えるか。自爆営業とは「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」とされているが、こうした自爆営業とパワーハラスメントの関係をどのように考えるか。