

第9回 雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会 ヒアリング資料（ハラスメントに関する施策の方向性）

2024/6/21

せいけい
成蹊大学法学部教授 原 昌登

1 ハラスメント法制

(1) 職場のハラスメント：労働者の**人格**を傷付ける許されない行為

- ①実態は多様で、人によってイメージも様々…法的なアプローチとしては以下がある
- ②民事上の賠償責任が生じうる（行為者（加害者）の不法行為責任、使用者の使用者責任や安全配慮義務違反の債務不履行責任等）
- ③刑事責任も生じうる（暴行罪や傷害罪等、刑法上の犯罪に当たる場合がある）
- ④典型的なハラスメントについては、下記（2）の防止措置義務等の対象となる

(2) 防止措置義務を中心とした現行のハラスメント法制

- ①セクハラ、マタハラ・育児介護ハラスメント、パワハラ：事業主に**防止措置義務**
 - ・社会的に「許されないもの」としての共通認識が醸成されてきた各ハラスメントにつき、措置義務+行政による指導等の実施
 - ・国、事業主、経営者（役員等）、労働者の4者に対する**責務規定**（心構えや姿勢等）
- ②セクハラは男女差別の禁止（雇用機会の均等）、マタハラ等は育児・介護と仕事の両立、パワハラは働き方改革の一環と、大きな施策の中の1つとして措置義務化（措置義務化…概念（定義）の明確化等が必要であり、法律及び指針で実施）
- ③望ましい法制のあり方については、様々な見解がありうる
 - ・措置義務のみならず、「ハラスメントはやってはいけない行為である」ことを**明確化することも1つの選択肢と**考えられる
 - 行為者（加害者）に対する注意喚起や牽制となる、企業の人事労務担当者等が社内で対策を進めやすくなるといった、具体的なメリットが複数期待できる

2 カスタマーハラスメント（カスハラ）

(1) 東京都の条例化の動き（もちろん、自治体と国の役割等の違いには留意が必要）

- ①カスハラの**定義**を置き、東京都内ではカスハラを行ってはならない旨を明示
- ②東京都、都民、就業者、事業者等に**責務**を定める（罰則は定めない）
- ③**ガイドライン**等でわかりやすく周知啓発を図るとともに、広く取り組みを求めていく

(2) 国による法制化を検討する際に考慮すべき点

- ①全地域・全事業者が対象で、行政による指導等の働きかけがありうること
- ②厚生労働省が対策を進める場合、**労働者保護**が中心的なテーマになること
- ③業界団体や企業…2022年の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に沿った取り組みがすでに進んでいる例も→上記マニュアルをベースとした検討が望ましい（例：カスハラの定義付け…上記マニュアルの内容を活かすことが考えられる）

(3) 国によるルール作りの意義

①カスハラ対策は、①従業員を守るだけでなく、②顧客、③企業自身の利益にもなる
(カスハラによるデメリット)

①従業員…カスハラによって心身が傷付けられる

②顧客…カスハラのまん延する店舗や施設等を使うことで、精神的な苦痛を受ける
→特に顧客が消費者の場合、カスハラで消費者としての利益が損なわれている

③企業自身…カスハラによる顧客離れや従業員の離職が生じうる

②カスハラ対策は上記①②③のすべてを改善・積極的に進めたい企業もあるはずだが、現時点では、カスハラ対策にネガティブなイメージも一部存在(顧客を選別する、顧客をハラスメントの行為者扱いする、といった受け止めが、社会に残る面がある)
→カスハラ対策を積極的に打ち出せない、対策内容を公開しないといった例も

③法制化などのルール作りによって、こうした社会の考え方自体を変えることができる
→社会全体が「企業がカスハラ対策を行うのは望ましいことである」と理解するためにも、法制化の必要性は高いと解される

④なお、カスハラの行為者は(外部の)第三者であることから、幅広い視点から対応を進めること(行政については関係省庁間の連携等)も必要といえる
→消費者に対する消費者教育の強化、取引先に対する業界全体の商慣行の見直し等
(例：正当なクレームとカスハラの相違について、社会全体への周知啓発が必要)

3 ILO 第 190 号条約

①本条約においては、ハラスメントの「禁止」が求められる
→ただし、「禁止」のあり方、規定のやり方は様々であると考えられる

②前記 1 でも述べたとおり、ハラスメントが「やってはいけない行為である」ことを明確にすることが、批准に向けた環境整備につながると解される

以上