

# 雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会 報告書（概要）

## ～女性をはじめとする全ての労働者が安心して活躍できる就業環境の整備に向けて～

- 令和元年に女性活躍推進法等改正法が成立し、一般事業主行動計画の策定義務拡大、情報公表の強化、パワーハラスメント防止のための事業主の雇用管理上の措置義務等の新設等を講じてきた。
- 改正法施行後において、
  - ① 常時雇用する労働者の数が301人以上の企業について、男女の賃金の差異の情報公表が義務化されるという新しい動きがあったが、男女の賃金の差異は依然として大きく、女性管理職の割合も国際的に見るとその水準は低い、
  - ② ハラスメント関係の相談件数は高止まり傾向にあり、カスタマーハラスメントや就活等セクシュアルハラスメントなどが社会問題化している、という課題がみられる。
- これらの課題に加え、平成28年度より施行してきた女性活躍推進法は、令和7年度末で失効するとされているところである。
- こうした状況を踏まえ、雇用の分野における女性活躍推進の方向性や、ハラスメントの現状と対応の方向性等について議論し、とりまとめた。

### 1 女性活躍推進法等を通じた雇用の分野における女性活躍の更なる推進

- ① 女性活躍推進法については、10年間期限を延長することが適当。
- ② 事業主行動計画の策定が努力義務である100人以下の企業については、努力義務を維持した上で、支援策の充実が必要。
- ③ 現行のえるぼし認定では評価できない企業の積極的な取組・実績を評価できるような仕組みも視野に、必要な見直しを検討すべき。
- ④ 女性活躍に関する情報公表について、
  - ・ 男女間賃金差異については、101人以上300人以下の企業においても公表を義務とすることが適当。
  - ・ 女性管理職比率については、企業の実情を踏まえつつ、開示必須項目とすることが適当。併せて、男女別管理職登用比率の付記を促すことも検討すべき。
  - ・ 情報公表義務がある企業に、女性活躍データベースにおける情報公表を促す方向で、具体的な制度設計を検討すべき。等

### 2 月経・不妊治療・更年期等の健康課題への対応

- ① 性差の特徴に応じて健康課題に取り組むことは社会的便益につながり、労働者個人の生活や仕事のパフォーマンスの向上につながるという視点が重要。プライバシー保護への留意も必要。
- ② 女性特有の健康課題については、ヘルスリテラシーの向上が重要であり、国がコンテンツの作成・周知に取り組むことが望ましい。女性の健康ナショナルセンター（仮称）との連携も重要。
- ③ 女性特有の健康課題への取組の要素を女性活躍推進法の事業主行動計画に盛り込むことを検討すべき。行動計画策定指針に、健康支援やヘルスリテラシー向上の意義、プライバシーへの配慮の必要性等を明記することが考えられる。  
なお、企業が取り組む際には、産業保健スタッフの活用も検討されることが望ましい。
- ④ 女性特有の健康課題に取り組む企業を評価するための、えるぼし認定制度の見直しをすることが適当。等

### 3 職場におけるハラスメント対策の充実

- ① 一般に職場のハラスメントは許されるものではないという趣旨を法律で明確化することが考えられる。
- ② カスタマーハラスメントについては、
  - ・ 企業横断的に取組が進むよう、対策強化が必要。労働者保護の観点から事業主の雇用管理上の措置義務とすることが適当。
  - ・ 定義については、社会全体で幅広く受け入れられるものの検討が適当であり、別紙の3つの要素のいずれも満たすものとして検討すべき。
  - ・ 取組の強化に当たり、業界団体等や業所管官庁との協力・連携が必要。
- ③ 就活等セクシュアルハラスメントについても、事業主の雇用管理上の措置が講じられるようにしていくことが適当。
- ④ ILO第190号条約に関しては、本検討会で調査・議論した海外法制の状況が参考となるほか、①の法整備も批准に向けた環境整備に資するものと考えられ、引き続き、条約全般について更なる検討を進めることが適切。等

# カスタマーハラスメントの3要素

- カスタマーハラスメントは以下の3つの要素を満たすもの
  - ① 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行うこと
  - ② 社会通念上相当な範囲を超えた言動であること
  - ③ 労働者の就業環境が害されること
- 「社会通念上相当な範囲を超えた言動」か否かの判断については、「言動の内容」及び「手段・態様」に着目し、総合的に判断。「言動の内容」、「手段・態様」の片方のみで社会通念上相当な範囲を超える場合もあり得る。また、正当な指摘等を受けた事業者（労働者）の側の不適切な対応が端緒となっている場合があることにも留意する必要がある。
- なお、クレームの全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、客観的にみて、社会通念上相当な範囲で行われたものは、いわば「正当なクレーム」であり、カスタマーハラスメントに当たらないことに留意する必要がある。

## 社会通念上相当な範囲を超える

### 【 言 動 の 内 容 】

- そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- 契約等により想定しているサービス等を著しく超える要求
- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- 不当な損害賠償請求 等

### 【 手 段 ・ 態 様 】

- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- 威圧的な言動
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁） 等

【 言 動 の 内 容 】

- そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- 契約等により想定しているサービス等を著しく超える要求
- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- 不当な損害賠償請求 等

- 契約内容を著しく超える要求
- 会社の事業とは関係のない要求  
(性的なもの、プライバシーに関わるもの等)
- 商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求

等

【 手 段 ・ 態 様 】

- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- 威圧的な言動
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁） 等

- 殴る、蹴る、叩く
- 物を投げつける
- わざとぶつかる
- つばを吐きかける

等

- 「物を壊す」、「殺す」といった発言による脅し
- SNSへの暴露をほのめかした脅し
- インターネット上の投稿（従業員の氏名公開等）
- 人格を否定するような発言
- 土下座の強要
- 盗撮

等

- 大声でオペレーターを責める
- 店内で大きな声をあげて周囲を威圧する
- 反社会的な言動

等

- 頻繁なクレーム
- 同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める
- 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て

等

- 長時間の拘束・居座り・電話

等

# 雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会

## 参集者

◎ 佐藤 博樹	東京大学 名誉教授	古澤 真美	合同会社FMS 産業医・労働衛生コンサルタント
田上 皓大	独立行政法人労働政策研修・研究機構 研究員	山川 隆一	明治大学法学部 教授
日原 雪恵	山形大学人文社会科学部 講師	米川 瑞穂	日経BP 総合研究所メディカル・ヘルスラボ 主任研究員

(◎は座長、五十音順、敬称略)

## 開催実績

第1回 (令和6年2月29日)	○雇用の分野における女性活躍推進に係る 現状及び課題 ○今後の進め方について 等	第6回 (令和6年5月17日)	○ヒアリング（就活等セクハラ）等 ・株式会社大林組
第2回 (令和6年3月11日)	○ヒアリング （現行の女性活躍推進法の評価） 等 ・株式会社トリドールホールディングス ・三承工業株式会社	第7回 (令和6年5月31日)	○論点の整理 等
第3回 (令和6年3月26日)	○ヒアリング （女性活躍と月経、不妊治療、更年期等 の課題） 等 ・株式会社大和証券グループ本社 ・ロート製薬株式会社 ・東京大学大学院医学系研究科 精神保 健学分野 講師 佐々木様	第8回 (令和6年6月11日)	○ヒアリング（女性の健康ナショナルセンター） ・国立研究開発法人 成育医療センター 小宮 様 ○女性活躍推進に関する施策の方向性 ○女性活躍と月経・不妊治療・更年期等に 関する施策の方向性 等
第4回 (令和6年4月12日)	○ヒアリング（カスタマーハラスメント） 等	第9回 (令和6年6月21日)	○ヒアリング（ハラスメント） ・成蹊大学法学部法律学科教授 原様 ○ハラスメントに関する施策の方向性 等
第5回 (令和6年4月26日)	・UAゼンセン ・フリー株式会社 ・セコム医療システム株式会社 ・一般社団法人全国消費者団体連絡会 ・日本鉄道労働組合連合会 ・一般社団法人日本民営鉄道協会 ・公益社団法人日本消費生活アドバイザー・ コンサルタント・相談員協会	第10回 (令和6年7月19日)	○報告書（素案）について
		第11回 (令和6年8月1日)	○報告書（案）について