

○奥宮分科会長 ただいまから「第 73 回労働政策審議会雇用環境・均等分科会」を開催いたします。本日は小畑委員、赤池委員から欠席の連絡を頂いています。

今回はペーパーレス会議ですので、初めに事務局からタブレット操作等について説明をお願いいたします。

○倉吉企画官 事務局でございます。本日、会場におきましてはタブレットを委員の皆様のお席へ配置しております。操作方法は、タブレット本体の左側の上に電源がありますので 1 度押していただき、画面が表示されましたら指で下から上にスワイプしてください。その後、御覧になりたい資料のフォルダを指でタップしていただきますようお願いいたします。

資料は、議事次第から始まりまして、資料 1 と 2 及び参考資料となっています。

また、オンラインで参加されている委員の皆様におかれては、ハウリング防止のため、御発言される時以外は常にマイクをオフにさせていただきますようお願いいたします。御発言がある場合には、チャット機能で全員宛てにお知らせください。分科会長又は事務局から指名をされましたら、マイクをオンにしてお名前をおっしゃっていただき、御発言をお願いします。また、御発言が終わりましたら、マイクをオフにさせていただきますようお願いいたします。

また、分科会進行中、通信トラブルや音声聞こえなくなってしまうなど不具合がございましたら、チャット機能で個別に御連絡いただくか、あるいは事前に共有しております電話番号まで御連絡いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

それでは、頭撮りはここまでとさせていただきますので、カメラをお持ちの方は撮影を終了してください。以上でございます。

○奥宮分科会長 それでは、議題に入りたいと思います。本日の議題は「女性活躍推進及びハラスメント対策について」です。資料について事務局から説明をお願いいたします。

○岡野雇用機会均等課長 雇用機会均等課長の岡野でございます。資料 1 を画面で御覧いただければと思います。「職場におけるハラスメント対策についての現状等」について御説明をさせていただきます。

2 ページです。職場におけるハラスメントについて事業主が雇用管理上講ずべき措置ですが、雇用管理上講ずべき措置につきましては、法律に規定を置いた上で、具体的な内容については指針において定められております。実際に事案が発生した場合に、事業主は雇用管理上の措置義務に基づき適切に対応しなければならないとされております。現在、指針で定められている雇用管理上講ずべき措置としては、具体的には①から④の措置が定められております。1 つ目が、事業主の方針の明確化及びその周知啓発です。この内容としましては、ハラスメントの内容やハラスメントを行ってはならない旨の方針の明確化、また、管理監督者を含む労働者への周知啓発などが含まれております。2 つ目は、相談に応

じ適切に対応するために必要な体制の整備です。相談窓口の周知、広く相談に対応することなどが含まれております。3 つ目は、職場におけるハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応です。事実関係を迅速かつ正確に確認すること、速やかに被害者に対する配慮のための措置とともに行為者に対する措置を適切に対応すること、また、再発防止に向けた措置などが含まれております。4 つ目は、併せて講ずべき措置です。プライバシーを保護するために必要な措置を講ずることなどが含まれております。

続きまして 3 ページです。今申し上げました措置の法律上の位置付けです。現在、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 種類のハラスメントにつきまして、それぞれの法律において措置義務の規定がございます。左側がその規定でございます。併せまして、右側の責務規定ですが、それぞれの言動問題に対するその雇用する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こと、また、国の講ずる措置に協力することが責務として規定されています。

続きまして 4 ページを御覧ください。現在のハラスメントに関する都道府県労働局への相談件数の状況でございます。全体として、労働局へのハラスメントの相談件数は高止まりしている状況でございます。下から 2 つ目のパワーハラスメントに関する相談件数につきましては、直近で申し上げますと 6 万件を超えている状況になっております。また、1 つ上のセクシュアルハラスメントは、6,000 件から 7,000 件台の件数で推移している状況になっております。

続きまして 5 ページです。ハラスメントの発生状況ということで、厚生労働省の実態調査で企業に対して行った調査の結果となります。過去 3 年間に相談があったと回答した企業割合につきましては、左側のグラフにございますとおり、パワハラが約 6 割、セクハラは約 4 割、それから顧客等からの著しい迷惑行為については約 3 割となっております。過去 3 年間に相談があった事例のうち、企業がハラスメントに該当すると判断した事例の有無につきましては右側でございます。7 割から 8 割を超えた数字で、該当すると判断した事例があるという結果になっております。

続きまして 6 ページです。6 ページは、顧客等からの著しい迷惑行為、カスタマーハラスメントについてです。こちらが現行の取組を御説明する資料でございます。「顧客等からの著しい迷惑行為」に関しましては、現在のパワハラ防止指針において、事業主が行うことが望ましい取組が規定をされています。下の四角囲みの中ですが、雇用する労働者が就業環境を害されることのないよう、雇用管理上の配慮として、例えば、(1)相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、(2)被害者への配慮のための取組といったことを行うことが望ましいと規定をしております。また、(3)のように、被害を防止するための取組といたしまして、マニュアルの作成、研修の実施等を行うことも有効である、業種・業態によって被害の実態や必要な対応も異なることから、業種・業態における実態を踏

まえてそれぞれ必要な取組を進めることも効果的であるということが書かれております。

7 ページですが、そういった指針の規定に加えまして、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」というものを、令和 4 年 2 月に厚生労働省において策定をしております。企業が具体的に取り組むべきカスタマーハラスメント対策等をまとめたものでございまして、こうしたものも企業に対して周知することによりまして、企業における取組を促進しているところです。

続きまして 8 ページです。8 ページからは、カスタマーハラスメントについて幾つか調査結果の数字を示しています。8 ページは、顧客等からの著しい迷惑行為の経験状況に関する接客頻度別の特徴です。接客頻度別に見ますと、顧客等と接する頻度が多い仕事をしている方のほうがカスタマーハラスメントを受けた割合が高いという結果となっております。

9 ページは、実際のカスタマーハラスメントの行為者と迷惑行為の内容を示したものです。左側の行為者については、「顧客等」が 8 割を超えており、「取引先等の他社の従業員・役員」については約 2 割ほどとなっております。それから、著しい迷惑行為の内容といたしましては、「威圧的な言動」ですとか、「継続的、執拗な言動」というものが多くなっている状況です。

続きまして 10 ページです。顧客等からの著しい迷惑行為の予防・解決に積極的に取り組んでいる場合と、勤務先が余り取り組んでいない場合とを比べますと、積極的に取り組んでいる場合のほうが、割合は少なくなっているというものです。一番下が勤務先が余り取り組んでいない場合、一番上が勤務先が積極的に取り組んでいる場合の数字を示しています。

それから、11 ページです。カスタマーハラスメントを受けた労働者の心身への影響ですが、「怒りや不満、不安などを感じた」とか、「仕事に対する意欲が減退した」といったものが多くなっております。こちらは労働者に聞いた調査になります。

12 ページは、今度は企業のほうに聞いた損害や被害の内容になります。こちらは、「通常業務の遂行への悪影響」、「労働者の意欲・エンゲージメントの低下」というものが約 6 割となっております。それに加えまして、2 割をちょっと超えたぐらいで「労働者の休職・離職」というものも含まれています。

13 ページは、企業の取組について聞いたものです。上にありますように、マニュアル作成とか顧客対応への周知・啓発など、一定の企業で取組が行われておりますけれども、特に取組をしていない、「特にない」としている企業につきましては、1,000 人以上の企業におきまして 37.2%となっております。企業規模が小さくなるにつれてその数字が多くなりまして、99 人以下の規模の企業におきましては 7 割を超えている状況にございます。

続きまして 14 ページです。14 ページからは就活生等に対するセクハラの関係資料となります。現在、セクハラ防止指針の中で、事業主が自らの雇用する労働者以外の者に対す

る言動に関しまして行うことが望ましい取組として、内容が定められております。その中で、事業主は労働者以外の者に対する言動についても必要な注意を払うよう配慮するのですとか、事業主自らと労働者も労働者以外の者に対する言動についても必要な注意を払うよう努めることが望ましいということで規定をされております。また、事業主は、方針の明確化等を行う際に、当該事業主が雇用する労働者以外の者に対する言動についても、同様の方針を併せて示すことが望ましいですとか、相談があった場合には、その内容を踏まえて必要に応じて適切な対応を行うように努めることが望ましいといったようなことが、望ましい取組の内容として定められています。

それから、15 ページです。こちらは、就職活動中あるいはインターンシップ中にセクハラを経験した者の割合でございます。どちらも約 3 割の方が、セクハラを経験したと答えています。

16 ページは、就活等セクハラを受けた方の心身への影響について聞いたものでございます。こちらも「怒りや不満、不安などを感じた」、「就職活動に対する意欲が減退した」、あるいは「眠れなくなった」といった心身への影響が大きくなっています。

17 ページです。実際に、企業において、こういった就活等セクハラに関する取組を行っているかというものです。こちらも、方針の明確化ですとか相談への適切な対応など、一定の企業において取組が見られるところですが、一番下の「特になし」と答えた所が、1,000 人以上の企業においても 4 割ぐらい、また、こちらも企業規模が小さいほどその数字は大きくなっておりまして、99 人以下の規模の企業におきましては 6 割を超えている状況でございます。以上が就活等セクハラ関係の資料です。

18 ページは「自爆営業」についての資料になります。自爆営業というのは、資料の a の所を書いてありますけれども、「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」という定義をしております。いわゆるこういった自爆営業というもののについての項目の 1 つとして、この「規制改革実施計画」におきまして、b の所がございますけれども、職場における自爆営業に関連する使用者等の言動がパワーハラスメントの 3 要素を満たす場合は、パワーハラスメントに該当する可能性があることに鑑み、使用者及び労働者にその旨を周知する観点から、このパワハラの方針の改正について、労働政策審議会において検討を開始するといった規制改革実施計画の閣議決定がなされているところです。後ほどお示しします検討課題においても、この自爆営業について項目を設定させていただいています。

最後は 19 ページ、こちらは ILO の第 190 号条約の関係です。「仕事の世界における暴力及びハラスメントの撤廃」に関する条約で、2019 年 6 月の ILO 総会で採択されているものです。「条約の主な内容」という所を御覧ください。仕事の世界における暴力及びハラスメントの定義及び範囲を定めております。そのほか、具体的な措置としては、一番下の「具体的な措置等」の所ですが、加盟国が仕事の世界における暴力及びハラスメントを定義し、及び禁止する法令を制定するのですとか、職場における方針の策定・実施、暴力及び

ハラスメントの防止・管理のための措置を取ることを行うため、適当な手段を講ずることを使用者に要求する法令を制定するなど、こういったことが定められています。

2024 年 6 月時点で 44 か国で批准されています。日本につきましては、国内法制との整合性について更なる検討を行っているということで、未批准の状況にあります。資料 1 についての説明は以上です。

続きまして、資料 2 に移ります。資料 2 の検討課題で、検討課題については前回と同じ資料なのですが、2 ページの下の方の「2. 職場におけるハラスメント防止対策の強化」について、本日は御議論いただきたいと考えておりますので、その説明をさせていただきます。

2 の(1)は「職場におけるハラスメントは許されるものではない旨の明確化」です。ハラスメント対策に総合的に取り組んでいく観点から、事業主の雇用管理上の措置義務が規定されている 4 種類のハラスメントに係る規定とは別に、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にすることについて、どのように考えるかということが、検討課題の 1 つ目です。こちらは、先日 9 月に御報告いたしました有識者検討会の報告書においても示されていたものですが、近年はハラスメントに関する関心も高まっております、ハラスメント対策に総合的に取り組んでいく必要があるということから、こういった検討課題を設定させていただいております。

続きまして、(2)は「顧客、取引先等からの著しい迷惑行為等(カスタマーハラスメント)対策の強化」です。①は雇用管理上の措置義務の創設ということで、カスタマーハラスメントは労働者の就業環境を害するものであり、労働者を保護する必要があることから、カスタマーハラスメント対策について、事業主の雇用管理上の措置義務とすることについてどのように考えるかというものです。また、次の○ですが、仮に措置義務を設ける場合に、現行法に規定されている 4 種類のハラスメントの例にならい、対象となる行為の具体例や、それに対して事業主が講ずべき雇用管理上の措置の具体的な内容は、指針において明確化することについてどのように考えるかというものです。

先ほど御説明させていただいた内容と重複いたしますが、カスタマーハラスメント対策については、現行はパワハラ防止指針におきまして、その雇用する労働者が就業環境を害されることがないように、雇用管理上の配慮として、相談体制の整備や被害者への配慮のための取組、被害防止の取組などが望ましい取組として規定をされております。また、対策企業マニュアルなども作成して、企業の取組を促進しているところです。一方で、特に取組をしてないというような企業もまだ多い状況ですし、また、労働者本人の心身への影響、企業への損害なども確認されている状況です。企業の自主的な取組に任せるだけでなく、広く企業横断的に取組を進めていくことが必要であるということで、このような検討課題を設定させていただいております。

それから、②のカスタマーハラスメントの定義です。カスタマーハラスメントの定義については、これも 9 月に御説明させていただきました「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」において、以下の3つの要素をいずれも満たすものとされております。この点についてどのように考えるかということと、また、それぞれについて、以下のような事項を指針等で示すことについてどのように考えるかということです。

1つ目の要素ですが、i.顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行うことというものです。こちらは、検討会報告書においても記載のあったものが、この下に3つポツで書いてあります。「顧客」については、潜在的な顧客も含むと考えられる、「施設利用者」とは施設を利用する者をいい、施設の具体例として、こういったものが考えられる、「利害関係者」には事実上の利害関係がある者を含むと考えられるなど、こういったことが検討会報告書においても記載されておりますので、それをこちらのほうにも記載をさせていただきます。

それから、2つ目の要素として、ii.社会通念上相当な範囲を超えた言動であることというものです。1つ目のポツ、権利の濫用・逸脱に当たるものをいい、社会通念に照らし、当該顧客等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は、これは顧客等の要求ないし行為があったことですが、手段・態様が相当でないものが考えられること。それから、2つ目のポツですが、「社会通念上相当な範囲を超えた言動」の判断については、「言動の内容」及び「手段・態様」に着目して総合的に判断することが適当であるということや、一方のみでも社会通念上相当な範囲を超える場合もあり得ることに留意が必要であること。それから、3つ目のポツですが、事業者又は労働者の側の不適切な対応が端緒となっている場合もあることにも留意する必要があること。4つ目のポツとして、「社会通念上相当な範囲を超えた言動」の具体例。こういったものを指針等で示すことについて、どのように考えるかというものです。

それから、3つ目の要素、iii.労働者の就業環境が害されることです。これについては、基本的にはパワーハラスメントの要件を参考としたものです。こ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意味すること。「平均的な労働者の感じ方」すなわち「同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうか」を基準とすることが適当であること。それから、3つ目のポツの所ですが、1回でも就業環境を害する場合があります。そういったところで、労働者の就業環境が害されることの内容を書いてあります。これは検討会の報告書においても記載されているものです。

続きまして、③上記のほか指針等において示すべき事項です。こちらについては、今申し上げました定義に関することのほかに、指針等において以下のような事項を示すことについてどのように考えるかというものです。

i.総論の所です。1つ目のポツが、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、客観的に見て社会通念上相当な範囲で行われたものは、言わば「正当なクレーム」であって、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こと。2つ目のポツが、カスタマーハラスメント対策を講ずる際に、消費者法制により定

められている消費者の権利等を阻害しないものでなければならないことや、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に基づく合理的配慮の提供義務を遵守する必要があることは当然のことであること。3 つ目のポツが、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等があることに留意する必要があること。こういったことを規定することが考えられるということです。

それから、ii. 講ずべき措置の具体的な内容です。こちらは従前のハラスメントの措置を参考に柱立てをしております。先ほどの説明にもありましたが、事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発、相談に応じ適切に対応するために必要な体制の整備、カスタマーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応、それから、これらの措置と併せて講ずべき措置という 4 つを柱立てしております。また、3 つ目のポツの括弧の所は、このカスタマーハラスメントの再発防止のための取組として、例えば、こういった端緒となった商品やサービス、接客の問題点等が把握された場合に、その問題点そのものの改善を図ることも含むといったことを記載しております。

それから、④他の事業主から協力を求められた場合の対応に関する規定についてです。仮に措置義務を設ける場合には、均等法の第 11 条第 3 項の規定を踏まえまして、カスタマーハラスメントについても、事業主が他の事業主から必要な協力を求められた場合の協力に関する規定を設けることについてどのように考えるかというものです。

これは③のカスハラ定義の要素の 1 つとして書いてありましたが、行為者としては取引先なども想定されております。自社の雇用する労働者が取引先の労働者にハラスメントをした場合に、被害を受けた労働者のいる取引先の事業主から措置を行う上での必要な協力を求められた場合に、協力に応じてもらうということが必要になってくるということです。現行のセクハラに関する均等法の規定でも同様の努力義務の規定がありますので、そういったものも踏まえまして、どのように考えるかといったことを検討課題に設定しているものです。

それから、⑤はカスタマーハラスメントの防止に向けた周知・啓発です。カスタマーハラスメントの防止に向けて、消費者等に対して必要な周知・啓発を行うことについてどのように考えるかというものです。事業主への措置の義務化については上のほうの②で出てきましたが、それ以外に、カスタマーハラスメントについては社会全体で対策として取り組むべき課題であるということで、消費者等に対するアプローチも必要になってくるので、この消費者教育をはじめとして、周知・啓発を行っていくことが必要となってまいります。この点については有識者の検討会報告書においても同様の指摘がありましたので、こういったところも検討課題として設定しているものです。

続いて、(3)は「就活等セクシュアルハラスメント対策の強化」です。①は雇用管理上の措置義務の創設ということで、就職活動中の学生をはじめとする求職者に対するハラスメントのうち、特にセクシュアルハラスメントの防止を、職場における雇用管理の延長として捉えた上で、事業主に義務付けられた雇用管理上の措置が講じられるようにしていく

ことについてどのように考えるかというものです。先ほども御説明したとおり、就活生等の3割がセクハラを受けているというような現状があります。また、心身への影響も見られて重大な損失になるような事案もあるという中で、現行のセクハラの措置義務においては、雇用されている労働者を保護の対象として念頭に置いておりますが、学生等の求職者についても、本人に対する損失はもとより、企業にとっても社会的信用を失うなど損失を被ることとなることから、対策強化が必要となっている状況です。こういった点を踏まえまして、こういった雇用管理上の措置義務の創設についてどのように考えるかというものです。

それから、仮に措置義務を設ける場合にということで、②に指針等において示すべき事項について検討課題を書いております。今のセクハラ指針の内容を参考とするほか、例えば以下の内容を指針等に盛り込むことについてどのように考えるかということで、1つ目が、事業主の方針等の明確化に際して、その雇用する労働者が求職者と面談等を行う際のルールをあらかじめ定めておくことや、求職者の相談に応じられる窓口を求職者に周知すること。2つ目が、セクシュアルハラスメントが発生した場合には、被害者である求職者への配慮として、事案の内容や状況に応じて、行為者の謝罪や相談対応等が考えられること。こういったものを盛り込むことについてどのように考えるかということです。

最後、(4)は「いわゆる「自爆営業」についての考え方の明確化」です。こちらは、先ほどの閣議決定の説明と重複しますが、自爆営業に関しては、職場におけるパワーハラスメントの3要件を満たす場合にパワーハラスメントに該当することについて、この指針に明記することについてどのように考えるかということで、先ほどの閣議決定を踏まえまして、この指針の改正について検討を開始するというものです。

少し駆け足で恐縮ですが、説明については以上です。

○奥宮分科会長 ありがとうございます。それでは、本日は資料2の「2. 職場におけるハラスメント防止対策の強化」について、2つに区切って御議論いただければと思います。まずは、(1)職場におけるハラスメントは許されるものではない旨の明確化と、(2)顧客、取引先等からの著しい迷惑行為等(カスタマーハラスメント)対策の強化に関する事務局からのただいまの説明について、御質問、御意見等がありましたらお願いいたします。オンライン御参加者で発言希望がある場合は、チャット欄に記入をお願いいたします。会場の方は挙手をお願いいたします。齋藤委員、お願いします。

○齋藤委員 ありがとうございます。(1)の職場におけるハラスメントは許されるものではない旨の明確化という所について意見を申し上げます。ハラスメントは人権侵害であり、労働者が安心・安全に働き続けられるために、4種類のハラスメントに係る規定とは別に、仕事の世界におけるあらゆるハラスメントを行ってはならないということを法律で明確にすべきと考えております。その上で、国は仕事の世界におけるあらゆるハラスメントを行ってはならないということの周知・啓発に努め、社会的な合意形成につなげていくことが必要だと考えております。

また、資料 1 の 4 ページにございますとおり、4 種類のハラスメントに係る法制定後も、労働局へのハラスメントの相談件数が高止まりしているという状況を鑑みれば、4 種類のハラスメント対策の強化についても審議が必要だと考えております。その際、ハラスメントの相談内容などを参考に、指針や企業マニュアルの改正、更新も検討する必要があると考えております。

今回、ハラスメント対策を強化するとともに、資料 1 の 19 ページや参考資料 3 の 80 ページに、既に ILO 第 190 号条約に批准している先進国の情報なども掲載がなされておりますが、そういった情報を参考にしつつ、引き続き ILO 第 190 号条約批准に向けた検討や必要な法整備などを行っていく必要があると考えております。以上です。

○奥宮分科会長 ほかに御発言はございませんか。布山委員、お願いします。

○布山委員 ありがとうございます。(1)に関して、質問と、その内容によっては少し意見を述べさせていただきたいと思います。まず、(1)のハラスメントは許されるものではない旨の明確化ということで、この規定は基本的に労働者と事業主を対象としたものと思っておりますが、カスタマーハラスメントの場合には、行為者は消費者なども想定されます。この点はどのように規定されるということなのか、御教授を頂ければと思います。

○奥宮分科会長 この点は事務局からお願いいたします。

○岡野雇用機会均等課長 今、御質問のありました点についてお答えいたします。ここの検討課題の趣旨ですが、これは労働者保護の観点から職場におけるハラスメントが許されるものではない旨を規定するものでして、そのハラスメントの行為者の限定は、特に想定しているものではございません。ですので、カスタマーハラスメントのようなものも含めて、ここのハラスメントには該当すると考えております。

○奥宮分科会長 布山委員、お願いいたします。

○布山委員 今の御回答を受けての意見です。既に 4 つのハラスメントについては、先ほど御説明いただいたとおり、事業主の雇用管理上の措置義務が規定されておりますが、例えば、最近では、働く中で個人が不快に感じること一つ一つが何々ハラスメントといった形で名前を付けられているような状況がございます。こうした中で、一般に職場におけるハラスメントは許されるものではないとする規定について過剰に広く解釈されることで混乱を来すおそれもありますので、慎重に検討し、対象となる行為の範囲あるいは行為者を明確にすることが不可欠だと思っております。(1)に関しては以上です。

○奥宮分科会長 ほかに御発言はございませんか。松井委員、お願いします。

○松井委員 ありがとうございます。私のほうからは、(2)のカスタマーハラスメント対策の強化の所の①について、意見を申し上げたいと思います。まず 1 つ目の○で、事業主の雇用管理上の措置義務とすることについてどのように考えるかという提起がございますが、措置義務とすることは必要だと考えております。資料でも御説明があったとおり、カスハラ対策が進められてきましたが、まだまだ行っている企業は一部にとどまります。一方で、カスハラの被害自体は非常に広範にわたっておりますし、先ほどの資料の説明でも、

対策を行った企業においては一定の効果が見られるということだと思いますので、必要だと考えております。

その上で、先ほど布山委員からも御意見がございましたが、このカスハラについては、労働関係法令だけで法制化することでは対策が難しい面があると考えております。国として、消費者の権利に配慮しつつも消費者教育を行うことをはじめ、総合的な対策につなげていく必要があると考えております。

併せて、カスハラについては業種ごとにその対応に特徴があるということだと思っております。暴行や傷害、脅迫などの犯罪に該当する行為もありますし、例えば航空法の機内安全阻害行為に該当し得る行為などもあります。警察庁や業所管省庁が連携して対策を検討することが必要だと思いますし、必要に応じては業法の見直しも検討する必要があると考えております。

それから、その下の○ですが、措置義務を設ける場合に、具体的な内容を指針において明確化するということについては、そのとおり行うべきだと考えております。

もう一点、少し飛びますが、④他の事業主から協力を求められた場合の対応に関する規定についても意見を申し上げたいと思います。協力に関する規定を設けることについてどのように考えるかということですが、特に取引先からのカスハラを考えた場合には、この規定がなくては機能しないと思いますので、セクハラに関する規定等を参考にしつつ、努力義務ではなく義務とするべきだと考えております。併せて、セクハラに関しても、努力義務を義務に見直すべきであると考えております。

併せて、事業主は、取引先の事業主から必要な協力を求められたことを理由に、その取引先との契約を解除するなど、不利益取扱いを行ってはならないということも明記していく必要があると思います。そして、必要な協力を求められた事業主は、事実関係の正確な確認のために、必要に応じて周囲の労働者に協力を求めるということが必要になってくるかと思いますが、その際、事業主は協力した労働者に対して不利益取扱いを行わないことを定めて、労働者に周知するということが必要だと思います。そして、労働者が実際にカスハラを行っていた場合については、その労働者を雇用する事業主において、職場内におけるハラスメントと同様に、行為者への厳正な対処を行うということが必要であると考えております。以上でございます。

○奥宮分科会長 ほかに御発言はございませんか。酒井委員、お願いします。

○酒井委員 御説明ありがとうございました。私のほうからは、(2)のカスタマーハラスメント対策の強化の①について御意見をお話させていただきたいと思います。こちらに、カスタマーハラスメント対策を事業主の雇用管理上の措置義務とするとありますが、こちらについては、3 ページの○にありますとおり、具体的には現行のセクシュアルハラスメントやパワーハラスメントと同様の内容を想定されると理解をいたしました。

カスタマーハラスメントについては、私の会社でも極めて大きな問題となっております。現状、例えば販売の現場などでは、会社が策定した方針やマニュアルを踏まえて、管

理職や担当者が連携して対応をしております。しかし、お客様の言動やその内容、頻度によっては、従業員のメンタルヘルスの不調などをもたらしめ、それによって休職や退職といったことに至るということも懸念されております。

企業としても、従業員を守る雇用管理上の取組というものは非常に大切だと考えております。今回、検討会で御検討いただいたカスハラ（顧客・取引先・施設利用者その他の利害関係者が行うこと）の定義案をその後にお示しいただいておりますが、これは、これから企業の労使でカスハラを対応していく上でのよりどころになると受け止めております。これらの定義を基本としながら、個別の企業における対策を促していくことが重要なのですが、先ほど松井委員からも御意見がありましたとおり、併せて業界団体等による業種・業態の特性を踏まえたガイドラインの策定、それから関係省庁が連携した消費者意識・行動の変容に向けた取組、この3つをセットにして推進していく必要があると考えておりますので、政府による業界団体の支援、消費者への働き掛けについても御検討をお願いしたいと思っております。私からは以上です。

○奥宮分科会長 それでは、小原委員、お願いいたします。

○小原委員 ありがとうございます。私からは、3 ページの②のカスタマーハラスメントの定義について意見を申し上げたいと思います。カスハラ（顧客・取引先・施設利用者その他の利害関係者が行うこと）の定義を、検討会報告書で示したこの3つの要素をいずれも満たすものとすることは適当であると考えております。その上で、iの「顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行うこと」ですが、これには、例えば、学校に通う子の保護者、病院に通う患者や介護サービス利用者の親族なども含まれるのかを確認させていただきたいと思います。また、あくまで、これは例示等の認識でよいのかも確認をさせていただきたいと思います。よろしくをお願いいたします。

○奥宮分科会長 この点について、事務局からお願いいたします。

○岡野雇用機会均等課長 ありがとうございます。ここの記載については、「顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行うこと」という書きぶりになっておりますが、ここの趣旨としまして、その他の利害関係者というところで、かなり広く捉えて記載をしているものと私どもも考えております。ですので、例えば、今御指摘のあったような学校に通う子の保護者、施設利用者の御家族といった方も、こういった利害関係者の中には含まれてくるのではないかと考えております。今後、指針においても具体的な内容について書いていくことになると思いますが、今の考え方としては以上のとおりでございます。

○小原委員 ということであれば、この後の議論になるかと思いますが、限定列挙するのであれば、過去の相談事例なども参考にしつつ、これで本当に全て網羅できるのかということを検討する必要があるのではないかと思います。

次に、iiの「社会通念上相当な範囲を超えた言動であること」の所です。言動の内容、態様について、厚生労働省の「職場のハラスメントに関する実態調査」によりますと、「セクハラ」、「妊娠・出産・育児休業等のハラスメント」、それから「男性に対する育児休業等ハラスメント」、いずれも行為者として「顧客等（患者またはその家族等を含む）」とありますし、「取引先等の他社の従業員・役員」が挙げられております。そういうこと

から、「言動の内容」、「手段・態様」にはあらゆるハラスメントに関わるものを含む必要があると思います。

先ほど布山委員からも余り広くなると混乱する、対象を明確にするべきという御意見がありました。それは確かにそのとおりだと思いますが、第三者に対してこういう行為はハラスメントなのだとすることを明確に示す必要がありますので、そういう観点でも、どの辺がちょうどいいのかというのは議論をさせていただきたいと思います。

それから、iiiの「労働者の就業環境が害されること」については、「平均的な労働者の感じ方」を基準とするのが適当とありますが、企業側で判断する際には、労働者の心身の状況、受止め、認識には個人差がありますので、丁寧かつ慎重に相談対応、事実確認を行う必要があると考えています。私からは以上です。

○奥宮分科会長 ほかに御発言はございませんか。布山委員、お願いします。

○布山委員 ありがとうございます。(2)について、先ほど小原委員から利害関係者等について御意見があったので、私からも申しあげたいと思います。企業の人事担当者からは、例えば退職者や従業員の方から人事部員や各種相談窓口の担当者が心ない言動を受けて、心身が疲労しているという実態もあると聞いております。これをカスタマーハラスメントと捉えるのか、一種のパワーハラスメントと捉えるべきかは判断に迷うところではあるのですが、こうしたケースを抑止するというのも念頭に置いて、法整備の検討を進める必要があるのではないかと考えております。

それから、4 ページの④辺りの所の意見として申し上げたいのですが、ほかの事業主から協力を求められた場合の対応に関する規定を整備することについては、特に異存はございません。その上で、セクシュアルハラスメントの場合は、明らかに業務とは関係のない言動であって、ある意味、対処しやすい面もあるのではないかと思います。しかし、例えば、発注元の企業の従業員から受注企業の従業員がカスタマーハラスメントを受けるような状況では、契約に基づく業務内容に端を発していることが少なからずあるのではないかと考えられます。こうした場合に、今後の取引のことなどを考えて、受注企業はなかなか協力を求めにくいこともあるのではないかと考えております。この点について企業に御意見を伺ってみると、問題が起きた際に、相談ができて、具体的な対応をアドバイスしてもらえるような相談の手順があると助かるという声が寄せられております。そういう意味では、まずは都道府県の労働局における支援が考えられますので、労働局への期待はかなり大きいと思います。支援体制の拡充なども、今回一緒に御検討いただければと思います。

併せて、取引先からのカスタマーハラスメントの対応は、取引を直接担当する部署をはじめ、人事、法務、コンプライアンスなど、様々な担当が連携する必要があると考えております。他方で、個人情報やプライバシー保護の観点から、どこまで社内で情報を共有すべきかといったことも実は悩ましい問題です。取引先との間でカスハラ問題が生じた場合の対応体制や対応の流れなどについて、少なくともモデルケース、事例のようなものを周知いただければ、企業としても取り組みやすいのではないかと思います。

それから、カスハラの問題が、企業対企業、あるいは企業対一般顧客ということを念頭にされてしまっているのですが、企業の取引先は民間企業や一般顧客だけに限りません。例えば、政府の官庁や地方自治体などから民間企業が受注することも多くございます。企業から、このような取引において発注元の職員、つまり公務員の方々から自社の従業員がかなり強い言動を受けることもあるという声も寄せられております。そこで、今回のカスハラ法の整備は、公務員についてどのように整理することを想定しているのか、例えば、行為者に含まれるのか、民間企業の協力要請に対応する規定の対象となるのかなどを御教授いただきたいと思います。

○奥宮分科会長 それでは、最後の公務員についてどうかという点について、事務局から回答できますか。

○岡野雇用機会均等課長 御質問いただきましてありがとうございます。今の御質問については、省庁や自治体の公務員の方からハラスメントを受けたという、そういう行為者を排除しているものではないと考えております。そういう意味では、措置義務の対象となるハラスメントの行為者として公務員は入ってくるかと考えております。それでよろしいでしょうか。

○奥宮分科会長 布山委員、よろしいですか。

○布山委員 はい。

○奥宮分科会長 それでは、内田委員、お願いいたします。

○内田委員 私からは③の「上記のほか指針等において示すべき事項」と、⑤の「カスタマーハラスメントの防止に向けた周知・啓発」について意見を申し上げます。まず、③につきまして、消費者などからの「正当なクレーム」は妨げられないこと、特に高齢者や障害のある人への配慮など、消費者などの権利に配慮することが必要であると考えております。例えば、教育の現場からは、学校に通う子の保護者に障害などの事情がある場合に配慮が必要との声が挙げられております。特に公務、教育、保育、また医療、介護などの業種におきましては、代替性の有無や行為者の権利にも配慮する必要があると考えます。

ii の「講ずべき措置の具体的な内容」の項目は、セクハラ、マタハラ、ケアハラ、パワハラに関する指針の項目に沿っており、適当であると考えております。その上で、「相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備」の「相談」には、ほかのハラスメントと同様に苦情が含まれていることを確認したいと思います。なお、講ずべき措置の詳細は、そのほかのハラスメントに関する指針を参考にしつつ、カスハラの行為者が顧客や取引先などの第三者であることを考慮して検討する必要があると考えます。

また、⑤につきまして、カスハラは事業主の取組だけでは防止が難しいと考えております。御説明にもありましたが、社会全体で取り組む課題として、国が消費者などに対して消費者教育などにより必要な周知・啓発を行い、社会的な合意形成につなげていくことが不可欠であると考えます。また、事業主は、ホームページやポスターなどを活用し、取引先や顧客、施設利用者などに対し、カスハラを許さない旨の基本方針を明確に示すとともに

に、消費者などの権利に配慮し、誠意を持って対応しつつも、必要な場合は毅然とした態度で対応することなどの基本姿勢を周知することにも必要であると考えております。

併せて、中小企業も含めた業界ごとのカスハラ対策の足並みをそろえ、一体となって取り組むため、国は業界ごとの標準的な対応マニュアルを策定する必要があると考えます。以上です。

○奥宮分科会長 今回の御質問に当たる部分について、事務局からお願いいたします。

○岡野雇用機会均等課長 事業主が雇用管理上講ずべき措置の「相談」に苦情を含むかということだと思いますが、基本的には、これまでのハラスメントの事業主の雇用管理上講ずべき措置と同様に、苦情も含むと考えております。

○奥宮分科会長 渡辺委員、お先にどうぞ。

○渡辺委員 ありがとうございます。私からは3点、申し上げたいと思います。これまでの委員の方の御発言と重複する点もあろうかと思いますが、御容赦いただければと思います。1点目が、2.(2)の①の雇用管理上の措置義務の創設の部分でございます。こちらについて、カスタマーハラスメントは企業経営の観点、取り分け従業員の心身の健康、ひいては定着にも大きく関係することから、事業主としてカスタマーハラスメントに関する一定の雇用管理上の措置を講ずることは必要と考えております。その具体的な内容について、指針にて明確化することは妥当であると考えております。ただし、大企業と比べて経営資源に制約のある中小企業に対しては、例えば一定の経過措置の創設など、そのような点も含めて考えていくべきではないかと思っております。また、企業、特に中小企業における取組については、国が積極的な支援を行っていくべきと考えております。例えば「フリース・トラブル 110 番」、あるいは中小企業施策にある「下請かけこみ寺」などを参考に、事業主にとって分かりやすく頼りがいがあり、なおかつ、ワンストップでできるようなサービス体制の構築などが必要ではないかと考えております。

次に2点目、②のカスタマーハラスメントの定義の部分です。こちらについて、検討会の報告書も踏まえて例示いただいているところかと思っております。今後、仮に指針等で示すこととなった場合において、検討会でも多様な業種の方からヒアリング等を行っていることは承知しておりますが、カスタマーハラスメントをめぐる状況につきましては、日々、状況が変わってきているといったこともあろうかと思っておりますので、改めて企業の実態把握などを必要に応じて行った上で、適切なものとなるようにしていただければと思っております。

3点目は、⑤のカスタマーハラスメントの防止に向けた周知・啓発の点です。こちらについて、顧客、取引先、あるいは施設利用者、その他利害関係者などが行為主体となってしまうものですから、消費者等に対して必要な周知・啓発を行うということは非常に大切と思っております。この点、是非積極的に行っていただければと思っております。以上、3点になります。ありがとうございました。

○奥宮分科会長 それでは、オンラインで川岸委員、お願いいたします。

○川岸委員 川岸です。私からは、(2)顧客、取引先等からの著しい迷惑行為等対策の強化につきまして、意見を述べさせていただきます。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明確にすることに異論はないのですが、措置義務となった場合に、カスタマーハラスメントについて社内相談窓口でどのように対応したらよいか、手探りになると思っております。中小企業では、特に業種・業態ごとにいろいろとカスタマーハラスメントの種別があるかと、今までも皆様が述べられていたかと思いますが、窓口になった社員が必ずしも専門的な知識を有しているとは限りませんので、一定の負担が掛かってしまうことや、相談を受けた職員がどこまで対応できるかというところに不安を感じております。規模の小さい企業では、現行法の4種類のハラスメントに対する対策も特に取られていないという企業が多いことも考えますと、対応が一層困難になると考えられますので、よりどころとなる支援、窓口のようなものやマニュアル、そういったものを示していただけると有り難いと感じております。以上です。

○奥宮分科会長 ほかに御発言はございますか。江口委員、お願いします。

○江口委員 このカスタマーハラスメントについてですが、ハラスメントというのは刑事罰だとか民事の損害賠償請求がしづらいような、もともと曖昧模糊としているものですので、事例を積み重ねていくような形でやっていかないと、かえって混乱するみたいなことはあるかとは思いますが、しかし、今、すごく深刻な問題にもなっているので、啓蒙活動を推進するという意味では、何らかの法制化みたいなことを考えていく良い時期なのだろうとは思っております。

それを大前提とした上で、消費者保護について少しコメントしたいと思います。ここの③のiの総論の所に、「消費者法制により定められている消費者の権利等を阻害しないもの」と書いてありますが、消費者の利益というのは、なかなか軽視されてしまう傾向にあります。生産者団体とか、経営者団体とか、労働者であれば労働組合というような各種の団体から、いろいろな現場の貴重な意見を行政のほうにお伝えする機会というのはあるかと思いますが、消費者というのはどうしてもそういうことが少ないサイレント・マジョリティです。ですので、全てのクレームがハラスメントに該当するわけではないので、消費者の保護、消費者の利益をきちんと両立させていくことが非常に大事になるだろうと思っています。どうしても消費者の意見というのは伝わりづらいということがありますので、この法制化をする場合にも、他の委員の方からも御発言がありましたが、消費者法制の観点からしっかりとした意見、情報を踏まえていくことが大事だろうと思っています。

この消費者のハラスメントということが起きるときに、企業やお役所も含めて、クレームの処理というのがうまくできていないということも原因になっていると思っています。今はいろいろな形でお客様窓口みたいなインターネット上の受付フォームがありますが、そこでクレームと言いますか、要望を書いても、一般の人にとっては言語化するのが非常に難しいですし、お伝えしてもいつ返事が来るのか分からないとか、そういうような状態になっていることが多いようです。また、電話をしても、コンピュータなどで機械的に処

理されることが多く、電話の適当なボタンを押して進んでいっても、なかなか自分の要望している然るべき部署に届かなくても、もう一度掛け直すということが多くなっていて、消費者としては、その消費者の利益が阻害されていて、怒りの感情を覚える機会が増えていくのかなと感じることもあります。そういうことがあると、怒りのスイッチが入ってしまって、ハラスメント行為を起こしてしまうということもあるかと思いますので、この「正当なクレーム」をきちんと処理していく体制であるとか、クレームを受け付けている従業員の方のケアをしていく、そういったことをしっかりしていくことが、カスタマーハラスメントそのものを潜在的に減らしていくことにもなるかと思っています。消費者の利益というのは、なかなか意見が伝わりづらいところもございますので、その点も考慮に入れて、ルール作り、環境作りを進めていただければと思います。以上です。

○奥宮分科会長 それでは、次にオンラインの大下委員、お願いします。

○大下委員 ありがとうございます。思った以上に、このテーマについては、労使とも意見があるのだと思って伺っておりました。

最初に自治体では東京都が、今般、条例化ということで、カスタマーハラスメント防止に取り組むという話を打ち上げた以降、あるいは、それに前後するような形で、業界ごとでいろいろな取組が進んでいます。これまで御議論があったような中身も、各業界や業種によって、どのような場面で、カスタマーハラスメントあるいは「正当なクレーム」に該当する事案がどのように起こるのか、本当に様々だと思っています。そういう意味では、国として取り組むべきことは、カスタマーハラスメントというのは、いろいろな意味で労働者の健康を害するというのもそうですし、我々事業者からすれば、その事業のきちんとした運営をしていく上でも当然支障が生じますので、問題があり、できる限り排除していくべきことなのだとということをしっかりと社会に広める。それとともに、各業界・業種のそれぞれの顧客との接点、それは BtoC だけではなくて、BtoB もあり、ものによっては相手が民間だけではないケースもあるのだと思いますが、それぞれの業界・業種に応じて、どのような場合にカスタマーハラスメントが起こるのか。それを、それぞれのサービスや財の提供の中身に依拠して、どこまでは業界として、許容できるという言い方は変ですが、「正当なクレーム」として受け止めるけれども、ここから先は、我々としては従業員を守るためにも、安定的な事業運営のためにも、申し訳ありませんが、サービスの提供等をお断りすることがありますよというのを、それぞれの実態に応じて、ある程度のガイドラインを作って、利用者や顧客に示していくことが、もっとも有効なのではないかと思っています。

そういう意味では、先ほど申し上げたとおり、国としては、カスハラを我が国においてできる限りなくしていくという大きな方向性を示すとともに、各業界・業種におけるガイドライン等策定の取組をしっかりと後押ししていくこと。加えて、そうした業界等の取組を進める上で相談をする、あるいは、それを踏まえて、個々の事業主さんがこの場合はどう対応したらいいのだろうと不安に思った際に相談できる枠組みを作っておく。この 3 つ

が国に求められる取組ではないかと思っております。私からは以上です。ありがとうございました。

○奥宮分科会長 ほかに御発言はございますか。川田委員、お願いします。

○川田委員 ありがとうございます。(1)と(2)について、1点ずつ述べたいと思います。

(1)ですが、このような職場におけるハラスメントが許されるものではないという趣旨を法律で明確化するということについては、ハラスメント防止のために、どういう効果を考えるのかということと併せて考えていく必要があるのかと考えております。

現在もある4つのハラスメントは、考え方に共通する部分がある一方で、細かいところまで見ていくと、例えば、ハラスメントを禁止する考え方の根拠として、差別の一種として禁止していくという視点が割と強いセクハラなどと、どちらかと言うと人格攻撃という観点から捉える視点が強いといえるパワハラなどがあります。部分的にはそういうことも反映して、具体的な措置の中身なども、細かいところでそれぞれのハラスメントに応じたものになっているところもあると思います。

一方で、そういう個々のハラスメントごとに対応していくべき部分がある一方で、全体として一般にという規定を設けることには、例えば、職場においてハラスメントは許されないという意識を社会に定着させていく原動力のような意味合いは大きいだろうと思います。あるいは、それぞれのハラスメント防止法制があると言っても、ある程度一体的に運用していくことが企業にもあるいは政府にも求められるということがあると思いますので、そういう点をはっきりするとか、そういうような意味なども考えられるかなと思っております。

いずれにしても、この点については、法律で明確化するというときに、どういう効果をもたらして、ハラスメント防止につなげていこうとするのか、そういう点と併せて検討する必要があるのではないかというのが、(1)についてです。

(2)については、今、措置義務の規定を設けることを軸に検討がされていると思います。それを前提とした場合に、現行のハラスメント防止の措置義務規定には併せて責務規定があるので、仮に同じような枠組みで考えていくとすると、責務規定の在り方も意識する必要があるのかと思います。

そういう前提の下でですが、カスタマーハラスメントの場合には、既に議論もされたことと重複しますが、例えば、関係省庁と協力しながら、消費者政策とか、場合によっては企業間取引の適正化などと併せて進めていくようなところもあるのかなと思っております。その辺りは、労働政策というか、労働立法の中でどこまで対応するのかということも問題にはなるとは思いますが、労働立法、労働政策の観点からは、基本的に労働者を守るために必要なことは対応していくということだろうと思いますので、そういう観点から、政府全体の政策に関わるようなことなどについても、可能な限り、労働立法の中で関係者の責務規定等に反映できるかを検討する必要があるかと思っています。以上です。

○奥宮分科会長 ありがとうございます。それでは、オンラインで矢島委員、お願いします。

す。

○矢島委員 ありがとうございます。(1)と(2)について、皆さんの御意見をお伺いしていて、どちらも職場における一層の対応が必要なことだとは思いますが、やはり、社会全体で進めるべきことが前提としてある中で、今、こういった取組を職場、企業の中で進めることが、社会全体を変えていく原動力になることは確かに期待されるのですが、近年、それが本当にそういう方向に向かっているのか、やや懸念されることがあります。職場の中の厳罰化と他の社会とのギャップが余り大きくなるというのが非常に懸念されるので、やはり、社会全体での議論を喚起していくことが重要ではないかと思っています。

特に、社会の中での性加害、特に子供に対する性加害の認識というのが、日本では非常に甘く、他の先進国での認識だとか、あるいは近年の職場内の厳罰化の方向とどんどん乖離が広がっている状況がある。そういう問題ですとか、あるいは LGBT、性的マイノリティに関する問題についても、職場の中だけ差別が禁止されていくみたいなことについて、やはり、そのギャップが大きくなると、企業の中でも対応というのがまた難しくなってくると思います。ですので、こういった問題を進めていくに当たって、やはり社会全体での議論、対策を併せて検討していきながら、職場での法的な措置も進めていただければと思っています。以上です。

○奥宮分科会長 ほかに御発言はございませんか。それでは、次にいきたいと思います。続いて、(3)就活等セクシュアルハラスメント対策の強化と、(4)いわゆる「自爆営業」についての考え方の明確化に関する先ほどの事務局からの説明について、御質問、御意見等がありましたらお願いいたします。小原委員、お願いします。

○小原委員 ありがとうございます。私からは雇用管理上の措置義務の創設と、自爆営業についても1つ意見を申し上げたいと思います。

先ほども御説明がありましたが、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などへの対応、望ましい取組を定めていまして、資料1の15ページにあるように、3割程度がセクハラを経験していることから、事業主の雇用管理上の措置義務として法制化すべきであると考えます。

なお、ここはセクシュアルハラスメントと書かれておりますが、厚生労働省のホームページなどでは、就活ハラスメントを「就職活動中やインターンシップ中の学生等に対するセクシュアルハラスメントやパワーハラスメント」としておりまして、少なくともパワーハラスメント防止も措置義務とすべきであると考えます。また、学生のみならず、求職者全般に対するハラスメント防止の観点から、セクハラ、パワハラに限らず、あらゆるハラスメントを対象とすべきであると考えます。

(4)のいわゆる自爆営業については、ここに書かれているとおり、職場におけるパワハラの3要件を満たす場合には、パワハラに該当するのは、ある意味当然だと考えますので、必要があれば、その旨を指針に明記すればよいのではないかと考えます。以上です。

○奥宮分科会長 ほかに御発言はございませんか。齋藤委員、お願いします。

○齋藤委員 ありがとうございます。(3)の②指針等において示すべき事項について意見を申し上げたいと思います。仮に措置義務を設ける場合に、指針の職場におけるセクハラを防止するための措置を参考としてはどうかということですが、その点については適当であると考えております。

その上で、1 つ目のポツの所に、「求職者と面談等」という所がありますが、この点については、0B、0G 訪問など、雇用する労働者が求職者と接するあらゆる機会を含めていくべきだと考えております。また、2 つ目のポツの所に、「求職者への配慮として、事案の内容や状況に応じて、行為者の謝罪や、相談対応等が考えられること」とあります。行為者の謝罪は必要だと考えますが、その謝罪の方法については、事案の内容や状況、特に被害者の方の心情に十分な配慮が必要だと考えております。この点については、職場におけるセクハラについても同様だと考えております。

また、事業主に措置義務を課すだけではなく、国は、求職者に対し、ハラスメントに該当する行為をしっかりと周知するとともに、都道府県労働局などに設置されている総合労働相談コーナー、大学のキャリアセンター、ハローワークが相談窓口として利用できるということも周知すべきと考えております。

併せて、大学のキャリアセンター、ハローワークにおいては、相談内容に応じて、都道府県労働局雇用環境・均等部（室）と相談内容を共有し、また、それを受け、労働局では必要に応じて事業主への助言・指導などを徹底し、求職者へのハラスメントに関するトラブルの解決、再発防止を図っていくべきと考えております。以上です。

○奥宮分科会長 ほかに御発言はございませんか。酒井委員、お願いします。

○酒井委員 (3)就活等セクシュアルハラスメント対策の強化の所で意見を申し上げます。

①の所で、就職活動中の学生などを対象としてセクハラの防止に関する雇用管理上の措置が講じられるようにしていくということが提案されているかと思います。雇用されていない方であっても、セクシュアルハラスメントを受けるようなことはあってはならないと、企業としても考えております。取り分け、近年、インターシップに力を入れる企業も増えてまいりまして、参加者数が増加し、期間が長期化するような傾向がある中で、企業の従業員と学生の方が接点を持つ機会が非常に増えております。企業としても、従業員による学生や求職者へのセクシュアルハラスメントを防止する取組を進めることは非常に重要だと考えております。事業主が行うことが望ましい基本的な雇用管理上の措置義務を盛り込むことについては、異論はございません。以上です。

○奥宮分科会長 ほかに御発言はございませんか。川田委員、お願いします。

○川田委員 ありがとうございます。(3)①と②の双方に関わり得るのかなと思います。既に他の委員の御発言の中にも関連するものがありましたが、基本的に就活生に対するハラスメントについて防止するための法制度の整備を進めること自体は、方向性として適当ではないかと思います。

その際に、資料2の4ページの最後の行で、就活生に対するハラスメントの防止につい

て、職場における雇用管理の延長として捉えるという考え方が示されている部分があります。ここは、具体的な法制度を考える際には、具体的にどういう範囲のものにしていくのかということを、より詳細に整理する必要があるのではないかと思います。その具体的な内容は、現在、問題として、例えば関連する相談等が寄せられているケース等を参考にしながら考えていくことになるかと思います。

現行のハラスメント法制においては、職場におけるハラスメントを防止の対象にしていますが、職場というのは、若干、事業場などよりは広く捉えるということになっていると思いますが、就活生の場合には、厳密な意味での職場に当たるものがなく、就活生と企業が接触する状況については、例えば、インターンとか、先ほど例に上がった OB、OG 訪問など、割といろいろなものが考えられると思います。それについて、職場に準じた考え方として、どういう考え方でどういうものを捉えていくのか。基本的には、職場におけるハラスメントというのは、雇用関係があることが加害行為に寄与するというか、雇用関係があることで、例えば被害の方が回避するのが難しくなるということで、ハラスメントの加害行為自体の発生とか、あるいは重い被害が発生するということにつながるという観点から、職場におけるハラスメントの防止を図るということかと思いますが、同じような、ある就活生と企業との関係がハラスメントの加害に寄与するような状況という観点から、どこまでのものを見ていくのがいいのかということを考えるということかと思いますが、具体的な内容は、問題事例等を踏まえて検討を進めていくのがいいかと思っております。以上です。

○奥宮分科会長 ほかに御発言はございませんか。よろしいですか。それでは、本日もいろいろと御意見を頂きましたので、この議題については、今後の分科会の場で引き続き御議論、御検討をお願いいたします。最後に、事務局から何かありますか。

○倉吉企画官 事務局です。本日も、長時間にわたりまして御審議いただきありがとうございました。次回の分科会の開催については、追って御連絡いたします。また、本日の議事録について、追って御確認をお願いいたしますので、よろしくをお願いいたします。以上です。

○奥宮分科会長 それでは、本日の分科会はこれで終了いたします。皆様、お忙しい中お集まりいただき、どうもありがとうございました。