

2025-11-17 第87回労働政策審議会雇用環境・均等分科会

○植村分科会長 ただいまから、第87回「労働政策審議会雇用環境・均等分科会」を開催します。

本日は、小畠委員、川岸委員が御欠席となる旨、御連絡をいただいております。また、及川委員が途中退席となる旨、御連絡をいただいております。

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します。

○岸田ハラスマント防止対策室長 本日、会場にお越しの委員の皆様には、資料を御覧いただくための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面上方に電源がありますので一度押していただき、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1～6及び参考資料となっております。御不明な点がございましたら事務局までお申しつけください。

また、オンラインで御参加の委員の皆様におかれましては、ハウリング防止のため、御発言されるとき以外は常にマイクをオフにし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、画面下のリアクションの中の挙手ボタンにてお知らせください。分科会長、または事務局から指名されましたら、マイクをオンにしていただいた上で、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、マイクをオンにし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が聞こえなくなってしまったなど、不具合がございましたら、チャット機能で事務局のみを宛先として個別に御連絡いただくか、あるいは事前に共有させていただい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。

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。

(カメラ撮り終了)

○植村分科会長 それでは、議題に入りたいと思います。

本日の議題は「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律の施行について」です。

今回はハラスマント対策関係の議論を行いますが、カスタマーハラスマントについて、求職者等に対するセクシュアルハラスマントについて、その他の大きく3つの内容がございますので、3つに分けて順番に議論を行うこといたします。

まず、カスタマーハラスマントについて議論を行いますので、資料1について事務局より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のカスタマーハラスメント防止の指針の素案について御説明をさせていただきます。

昨年の審議会の建議でも示されているとおり、現行のパワーハラスメント防止指針等も参考にしつつ、行為者が顧客や取引先等の第三者であるということも踏まえて作成したものでございます。主な内容を御説明させていただきます。

1ページの2の職場におけるカスタマーハラスメントの内容のところでございます。

1つ目の○は職場におけるカスタマーハラスメントの定義を記載しているものになります。1段落目、法律に規定している3つの要素を記載いたしまして、①～③までの要素を全て満たすものをいうとしております。

2段落目でございますけれども、建議や10月27日のヒアリングなども踏まえまして、顧客等からの苦情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許容される範囲で行われたものはいわば正当な申出であり、カスタマーハラスメントに当たらない旨を記載しております。

次の3段落目ですけれども、こちらも建議や前回のヒアリングの内容も踏まえまして、障害者差別解消法で規定されている不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体はカスタマーハラスメントに当たらないこと等を記載しております。

4段落目ですけれども、SNSによる誹謗中傷のようなものもカスタマーハラスメントに含まれることが分かるよう、対面のみならず電話やSNS等を用いて行われるものも含まれる旨を明記しております。

それから、下から2つ目の○、職場の定義でございます。こちらについてはパワハラ防止指針ですとか、セクシュアルハラスメント防止指針での規定も踏まえまして同様の記載をしております。10月27日の分科会で委員からも御意見のあった飲食店や顧客の自宅等、幅広く該当することも記載しているところでございます。

その次の○の労働者の定義でございます。こちらもパワハラ防止指針等の他のハラスメント指針と考え方は同様でございます。詳細についての説明は省略させていただきます。

次に、2ページの中ほどの顧客等の部分でございます。法律上、顧客、取引の相手方、施設の利用者、その他事業に関係を有する者となっておりますけれども、建議の内容を踏まえて内容を具体的に整理して記載したものになります。顧客等に潜在的な顧客等も含まれることですか、施設の利用者について具体的な施設の例なども示しつつ、例えば以下のもの等が含まれるとして6つ例示をして記載をしております。10月27日の分科会でもいただいた委員の御意見も踏まえまして、取引先の担当者ですか、施設の利用者やその家族なども例示としてお示ししているところでございます。

次の○でございますが、社会通念上許容される範囲を超えた言動の考え方について記載をしております。建議にも記載のとおりでございますけれども、社会通念に照らし、当該顧客等の現状の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、または手段や態様が相当でな

いものを指すとしております。この判断に当たっては様々な要素を総合的に考慮することが適當であるとした上で、言動の内容及び手段や態様に着目し、総合的に判断することが適當であり、言動の内容、手段や態様の一方のみでも社会通念上許容される範囲を超える場合もあり得ることなどにも留意する必要があることを記載しております。

その上で、3ページの上のほうで、社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例を示しております。まず、言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるものでございますが、その例といたしまして、そもそも要求に理由がない、または商品・サービス等と全く関係のない要求ですとか、契約等により想定しているサービスを著しく超える要求、対応が著しく困難な、または対応が不可能な要求、不当な損害賠償要求といったことを記載しております。

その下、手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるものとして例示しておりますけれども、身体的な攻撃、これには暴行傷害等が含まれます。それから、精神的な攻撃ということで、脅迫ですとか、名誉毀損、暴言、土下座の強要などを記載しております。また、この部分にはSOGIに関するものも内容として含めているところでございます。

それから、その下、威圧的な言動、継続的・執拗な言動、次のページの拘束的な言動ということについて、それぞれ例示を示しながら記載をしているところでございます。

それから、4ページの1つ目の○の「労働者の就業環境が害される」のところでございますが、こちらはパワハラ防止指針と同じ考え方でございまして、平均的な労働者の感じ方などを含めて記載しているところでございます。「なお」の段落でございますけれども、こちらについては建議で示されているものでございまして、ケースによっては1回の言動でも該当する場合があり得る旨を記載しているところでございます。

次の3、事業主等の責務については、法律の規定に沿ってカスタマーハラスメントに関する事業主の責務、労働者の責務、それぞれの内容を記載したものでございまして、パワハラ防止指針等の規定ぶりも参考にして記載をしているものになります。

次に4ページの下の4、事業主が雇用管理上講すべき措置の内容についてでございます。

5ページの冒頭のところ、ただし書きの部分でございますが、建議ですとか、前回、前々回の団体からのヒアリングの内容も踏まえまして、措置を講ずる際に留意すべき事項として記載しているものになります。対策を講ずる際は、消費者法制により定められている消費者の権利や、障害者差別解消法において障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供義務が定められていることに留意する必要がある旨を記載しております。また、障害者の合理的配慮等については、同法に基づき各分野において定める指針ですとか、内閣府がホームページ等に記載する障害特性に応じた事例等も参考にして、事案に応じて適切に対応する必要がある旨を記載しております。

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等があることに留意して、適切に対応する必要がある旨も記載しているところでございます。

その下の（1）以降は具体的な措置の内容になります。（1）については、他のハラス

メント同様、事業主の方針の明確化、労働者に対するその方針の周知啓発の措置を講じなければならぬとしております。2段落目でございますが、その際、商品・サービス・接客等における問題や顧客等とのコミュニケーションの不足などもあると考えられ、職場においてこれらを幅広く解消していく取組を進めることもカスタマーハラスメントの防止の効果を高める上で重要としております。

方針等の明確化等の具体的な内容としては2つございます。

まず、1つ目として、イ、毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を明確化し、管理監督者を含む労働者に周知啓発することを規定しております。また、これらの方針については顧客等にも知らしめることが防止につながると考えられるため、こうした方針を顧客等に周知啓発することも被害の防止に当たっては効果的と考えられるとしております。認められる例については、現行のパワハラ防止指針なども参考に書いておりますが、トップメッセージで広く社内に発信することなども例として記載しているところでございます。

次に、5ページの一番下、方針の明確化の2つ目として、あらかじめ定めたカスタマーハラスメントへの対処の内容を管理監督者を含む労働者に周知することを規定しております。また、10月27日の分科会で委員からの御意見として、特にカスタマーハラスメントの場合は発生したその場で対応が求められることが多く、そうした特性を踏まえた記載ぶりが必要との御意見があったところでございますので、それを踏まえまして、「対処の内容については、カスタマーハラスメントが発生し、その場で労働者から管理監督者等に報告があった際は、当該管理監督者等が直ちに適切な対応を行うことが必要な場合もあることを踏まえ、その内容を定めること」ということを記載しております。

その上で、対処の内容の例示をしているところでございますけれども、「ただし」というところで、「次の例は限定列挙ではなく各事業主が労働者の状況等の実態に応じた対処の内容を定めること」としております。具体的な例の記載といたしましては、管理監督者等に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐ、可能な限り労働者を1人で対応させない、必要に応じて管理監督者等が対応する、顧客等とのやり取りを録音・録画する、十分説明してなお要求が続く場合には退店を求めたり電話を切ったりする、犯罪に該当し得る言動については警察へ通報する、現場対応が困難な場合は本社・本部等の指示を仰ぐ、法的な手続が必要な場合には弁護士へ相談するといったような内容を記載しております。

6ページの下のほう、(2)相談体制の整備の部分でございます。こちらは全体といたしましては他のハラスメントの指針と内容の基本的な枠組みは同じでございまして、相談窓口の設置とその周知、相談における適切な対応が措置の内容になってまいります。その上で、10月27日の委員の御意見にもあったとおり、外部からハラスメントを受けるカスタマーハラスメントは、パワハラ、セクハラなどと違って、まずは上司や同僚などに相談することも多いと考えられることから、7ページの一番上のお書きのところでございます

が、相談に対応する担当者について、「労働者の上司に当たる管理監督者等を定めることも考えられる」と規定をしております。

また、イのなお書きのところでございますけれども、相談窓口については、職場における他のハラスメントの相談窓口と一体的に設置することも可能である旨を明示しております。なお、ロの相談窓口での対応のところでございますけれども、相談者の心身の状況などにも配慮する旨を記載するなど、相談しやすい環境とする趣旨の内容を記載しているところでございます。

次に、7ページの下のほうの（3）事後の迅速かつ適切な対応の部分でございます。措置の内容としては、イの事実関係の迅速かつ正確な確認、それから、ロの被害者への配慮のための措置、ハの再発防止に向けた措置でございます。この柱立てといたしましてはパワハラ防止指針などを参考にしたものになります。

イの事実関係の迅速かつ正確な確認については、認められる例のところで「（1）ロにおいて定める対処の内容を踏まえ、管理監督者等がその場で事実関係を確認して対応すること」という形で、カスタマーハラスメントについて上司など管理監督者等が現場で事実確認して対応することを想定した記載をしております。

また、相談者から事実関係を確認する際に、相談者の心身の状況などにも適切に配慮することを記載しているほか、事実関係の聞き取りについては周囲の労働者からの聞き取り、録音・録画等による確認について記載をしているところでございます。

それから、ロのところでございますが、被害者に対する配慮のための措置についてでございます。こちらも認められる例のところで「（1）ロにおいて定める対処の内容を踏まえ、事案の内容や状況に応じ、管理監督者等が代わって対応すること」など、現場の管理監督者等が相談を受けて適切に対処することも規定しております。

また、②として、事案の内容や状況に応じ、行為者に対応する担当者の変更、または複数人で対応すること、あるいは警察への通報や弁護士への相談なども記載をしております。

次のハの再発防止に向けた措置についてでございます。こちらの措置といたしましては、事業主の方針を再度周知啓発すること、また、必要な場合にはカスタマーハラスメントの発生の原因や背景となった商品・サービス・接客等における問題や、顧客等とのコミュニケーション不足などの改善を図ること、さらに必要に応じて接客等における慣行の見直し、これは例えば過度に顧客等を優先した対応をするような慣行を見直すといったことを表しておりますけれども、こういった職場環境の改善や組織風土の見直しを行うこと等を記載しております。併せて、必要に応じて事案の内容や対応経緯を記録して関係部門に共有し、再発防止に活用することも考えられることを記載しております。

続きまして、9ページの中ほどから下の辺り、（4）の職場におけるカスタマーハラスメントへの対応の実効性を確保するために必要な抑止のための措置についてでございます。この項目については国会の法案審議での修正において措置の規定に例示として追記されたものであり、項目として立てているものになります。措置の内容については、過度な要求

を繰り返すなど、特に悪質と考えられる言動への対応として考えられる措置を記載しております。具体的には、こうした悪質なカスタマーハラスメントの対処の方針をあらかじめ定め、管理監督者を含む労働者に周知するとともに、当該方針において定めた対処を行うことができる体制を整備することを措置の内容として規定しております。

その上で、特に悪質と考えられるものへの対処の例といたしまして、犯罪に該当し得る言動についての警察への通報、行為者に対して警告文を発出すること、法令の制限内において商品の販売・サービスの提供等をしないこと、店舗及び施設等への出入りを禁止すること、民事保全法に基づく仮処分命令を申し立てることを例示いたしまして、こうした手段を取り得ることが分かるように記載しているところでございます。

続きまして、10ページの（5）の「（1）から（4）までの措置と併せて講ずべき措置」でございます。こちらはプライバシーの保護ですとか、労働者が相談した場合の不利益取扱いの禁止などを記載しているものであります。基本的には他のハラスメント指針と同様でございます。

それから、11ページの5の他の事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に関する協力についてでございます。法第33条第3項の規定のとおり、事業主は他の事業主から事実確認等の雇用管理上の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、協力に応じるよう努めなければならないとされております。

記載する措置の内容といたしましては、2つ目の○のところでございますが、協力の求めに応じるよう努めることのほか、セクハラ防止指針と同様、事業主が他の事業主から協力を求められたことを理由として、契約解除等の不利益な取扱いを行うことは望ましくないということを記載しております。

その上で、次の○の部分については建議を踏まえた記載となりますけれども、事業主は、他の事業主からの協力の求めに応じて事実関係の確認等に協力した労働者に対して不利益な取扱いを行わない旨を定め、労働者に周知啓発することが望ましいこと、カスハラの事実が確認できた場合において、事業主は就業規則等の規定等に基づき、行為者に対して必要な懲戒その他の措置を講ずることが望ましい旨を記載しております。

次は6の事業主がカスタマーハラスメントに関して行うことが望ましい取組の内容でございます。ここでは4の措置に加えまして、事業主が行うことが望ましい取組を記載しております。

具体的には、最初の○といたしまして、原因や背景となる要因を解消するための取組を記載しております。こちらの内容は、前回、前々回の団体のヒアリングなども踏まえて記載をしているものでございます。

まず、イといたしまして、労働者が自社の商品やサービスをよく理解し、顧客等への対応力の向上を図るために研修等の必要な取組を行うことを記載しております。

それから、12ページに移りましてロのところですけれども、労働者が顧客等への理解を深めるために必要な取組を行うこととしておりまして、取組例といたしまして消費者の心

理や障害特性についての資料の配付や研修等の実施により、労働者の顧客等への理解を深めることを記載しております。

その次の〇ですけれども、措置を講じる際の労働者や労働組合等の参画などの記載については他のハラスメント指針と同様でございます。

その次の〇、業種・業態等における被害の実態や業務の特性等を踏まえて、それぞれの状況に応じた必要な取組を進めることを記載しております。

その次の〇、取引の相手方に対するカスタマーハラスメントに関する記載でございまして、事業主は、当該事業主が雇用する労働者が他の事業主が雇用する労働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ことなどを記載しているものになります。

最後に7の事業主が職場において行われる自らの雇用する労働者以外の者に対する顧客等の言動に関し行なうことが望ましい取組の内容でございます。こちらについては、事業主の職場で他の事業主の労働者や自営業者のような人が業務を行っている場合において、これらの者が顧客等から受けるカスタマーハラスメントについても、必要に応じて対応を行うことが望ましいということを記載したものになります。具体的には4(1)イの方針の明確化の際に同様の方針を示すことや、相談があった場合に適切な対応を行うように努めることなどを望ましいこととして記載しております。

以上がカスタマーハラスメントに関する指針の素案の内容になります。

なお、カスタマーハラスメントに関しましては10月27日の分科会で、業界団体における取組の推進や業所管省庁の連携もしっかりと行なうべきというような御意見をいただきております。これに関する取組を御報告させていただきたいと思います。

参考資料8でございますが、こちらは本年1月よりカスタマーハラスメント対策について関係省庁間での情報共有等を通じて連携強化を図るために、業所管省庁や消費者庁、警察庁、あるいは公務部門を所管している省庁などに参加いただきまして連携会議を開催しております。今月の7日にも会議を開催しております、各省庁からそれぞれ取組等について共有いただくとともに、厚労省からも当分科会の議論の状況なども報告させていただいております。引き続きこうした会議を通じて関係省庁との連携を図っていく予定としております。

それから、参考資料9でございますけれども、厚生労働省におきましては、12月を「職場のハラスメント撲滅月間」として集中的な広報・啓発活動を実施しております。今年の月間においてはカスタマーハラスメント防止のポスターを作成しております、一番下のところに連携会議に参加いただいている各省庁のロゴを入れております。厚労省による周知とともに、各省庁からも関係団体への周知を依頼しているところでございます。

それから、参考資料10でございますけれども、今年の月間のイベントといたしまして、カスタマーハラスメントをテーマにしたオンライン参加によるシンポジウムを開催する予定でございます。国土交通省さんの協力もいただきまして空港グランドハンドリング協会による業界団体の取組を発表いただく予定としております。また、小売業の企業によるパ

ネルディスカッションも予定をしているところでございます。こうした取組によりましてハラスマントのない職場づくりの推進に向けて、引き続き関係省庁とも連携して取組を進めていくこととしているところでございます。

資料の説明は以上でございます。

○植村分科会長　ただいまの事務局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。オンライン参加の方で発言希望がある場合は画面下の挙手ボタンにてお知らせください。会場の方は挙手をお願いいたします。

及川委員、どうぞ。

○及川委員　本日は途中で退席するものですから、最初に御指名をいただいたのだと思います。御礼申し上げます。

指針の素案につきまして御丁寧に御説明をいただきましてありがとうございます。

6ページの下から14行目ぐらいだと思いますが、法的な手続が必要な場合は法務部門等と連携し弁護士へ相談すること、ということなのですけれども、特に中小・小規模事業者ですと法務部門がないものですから、そうしますと、外部の専門家に頼ることになります。また、弁護士への相談については中小・小規模事業者からしますと、少し敷居が高いという声も聞いてございます。

そこで質問でございますけれども、法務部門等の中に身近な労務の専門機関である社労士も想定して「等」を入れていただいているのかどうかというところを質問させてください。

もう1点は、意見でございますけれども、課長からもお話ありましたように、前回の団体ヒアリングで視聴覚の障害のある方からのヒアリングがございました。特にハンディキヤップを持っている方の御意見ということで、切実なお話を聞かせいただいたと思っております。そうした中で、針灸・マッサージの方から今回の指針については労働者保護の観点からということは十分理解をされつつ、障害を持っている方の自営業者のカスハラ問題という切実さも意見としていただきました。

フリーランス法によりますと、附則のところで、政府はこの法律の施行後3年をめどに見直すという見直し規定もございますので、今回の指針のところでは対象に入らないことは理解しつつ、ぜひフリーランスの見直しの際にはカスハラ対策についてもしっかりと対応いただきたい旨をお伝えいただきますよう、お願ひ申し上げます。

以上、御質問と要望です。

○植村分科会長　質問についてお願いします。

○岡野雇用機会均等課長　ありがとうございます。

及川委員からの御質問で「法務部等と連携し」のところの「等」に社会保険労務士等の専門家が入るかという御質問でございますが、もちろん法務部門に限らず、中小企業などにおいてはそういうところと連携することも想定されますので、これに含み得ると考えております。

以上でございます。

○植村分科会長 他に御発言はございますか。

菊池委員、どうぞ。

○菊池委員 御説明ありがとうございました。航空連合の菊池と申します。

詳しく触れられていなかった部分で、確認として質問いたします。

資料1の3ページ、手段や対応が社会通念上許容される範囲を超えるものに記載がある精神的な攻撃の事例について、1点目の「SNSへ悪評を投稿することをほのめかす」、その次に「インターネット上へ労働者のプライバシーに係る情報を投稿する」と、「SNS」と「インターネット」という言葉をあえて使い分けている理由があればお伺いしたいと思いました。SNSに限らずインターネット上の掲示板やブログなども、こうした悪評を投稿する場になり得るため、「SNS等インターネット上の」と包含するような表現のほうがより適切ではないかと思い、その意図があればお伺いしたいです。

同様の表現が1ページの2職場におけるカスタマーハラスメントの内容の1個目○も「電話やSNS等を用いて」となっています。「SNS等インターネット上」という表現が用いられるのであれば、こちらも該当するのではないかと思いますので確認をお願いします。

また、3ページの精神的な攻撃の事例のところで、SNSやインターネットには触れられていますが、いわゆる紙媒体などで悪評を流布することも想定されますので、そうした媒体についても触れる必要があるのではないかと思います。そちらについても確認をお願いします。

○植村分科会長 事務局、お願いします。

○岡野雇用機会均等課長 ありがとうございます。

今御指摘いただいた精神的な攻撃の部分の「SNS」とか「インターネット上」というのを書き分けている意図でございますけれども、これについては例示ということもございますので、考えられる媒体をそれぞれ記載していたものになります。御指摘のように、「SNS等によるインターネット」というような形で記載を統一することも考えられるかと思います。それから、今御意見をいただきました紙媒体の部分についても、当然そういう媒体も手段としては考え得るものだと考えております。御指摘をいただいた点の表現ぶりについてはよく考えたいと思います。

○植村分科会長 オンライン参加の清田委員、どうぞ。

○清田委員 今回お示しいただきました指針の草案の内容自体については異論ございません。カスハラや、この後議論される求職者へのセクハラに共通するものでございますけれども、どのような行為がハラスメントに当たるのかという、適切な理解を広めていくことが重要と思っております。この点におきまして、どのような行為が職場におけるカスタマーハラスメントに該当するのかということを、この指針において類型化しながらお示しいただいていることが適當かと思います。

加えまして、障害者差別解消法に関する記載、それから、消費者の権利に関する記載な

ども入っておりまして、前回のヒアリングの内容を踏まえた内容になっているものだと思っております。

その上で、今後の周知や支援について要望させていただきます。カスハラにつきまして、より具体的なイメージを持ってもらうためにも、事例を充実していくことが有効なのではないかと思います。厚労省のウェブサイト「あかるい職場応援団」のアップデートや、リーフレットを用いながら周知の充実を図っていただきたいと思います。また、事業者として措置すべき対応についても分かりやすく周知をいただきながら、東京都などでは設置をされておりますけれども、事業所も利用できる専門の相談窓口などの設置なども、可能であれば御検討をお願いできればと思います。

最後に、指針の素案におきまして、研修や講習の実施について、9ページ、12ページなどで触れられているかと思います。人事部門などがない中小企業でも適切に実施できるよう、研修に必要な教材、例えばテキストや動画といったようなものの例示の提供なども御検討いただけたらありがたいと思います。

私からは以上です。

○植村分科会長 同じくオンライン参加の内田委員、どうぞ。

○内田委員 御説明ありがとうございます。私から1点意見を述べます。

資料1の2ページ目にある顧客の事例で、ある事業主が掲載している広告の内容に関して問い合わせをするものの記載についてです。顧客の事例として、事業主が掲載している広告の内容等に関して問い合わせをするものとの記載について、広告とは商品やサービス等に関する情報を多くの人に届ける目的で自発的に出稿する前提が連想されるかと思います。しかし、フェイクを含むニュースや記事、口コミなど、事業主とは無関係の発信元の情報に触れられたことによる問い合わせや、単なる嫌がらせのケースも考えられるのではないかと思います。つきましては、記載にある広告のように媒体を限定しない表現することも必要ではないかと考えております。

以上です。

○植村分科会長 布山委員、どうぞ。

○布山委員 カスタマーハラスマントに関する指針の素案につきましては、建議や国会審議等で要請された事項にも配慮した内容になっていると考えております。特に、これまでの分科会で障害者団体や消費者団体からのヒアリングが行われました。指針の素案では障害者差別解消法や消費者の権利などについて記載されており、ヒアリングを踏まえた内容になっていると考えております。

その上で、ヒアリングを通して、改めて企業として関係法令を遵守し、消費者や障害者の声に適切に対応する必要があること、そして、その難しさを認識したところです。とりわけ障害者に対する合理的配慮について多くの御意見があり、障害者団体からは合理的配慮の提供等の事例集の御紹介がございました。事例集は事業者にとって参考になるものだと思います。

他方で、どういったことがカスタマーハラスメントに該当するのかまでは示されておらず、事例として記載されているような場面であっても、状況によってはカスタマーハラスメントに該当するケースが生じる可能性があることにも留意が必要だと思っております。障害のある方、あるいは介助される方などを含め、広くカスタマーハラスメントの考え方や定義について周知する必要があると考えております。厚労省におかれましては、先ほども御紹介がありましたが、関係省庁会議における連携などを通じてきめ細やかな広報をお願いしたいと思います。

また、事例集が参考になることや、ヒアリングでもお話があつたつなぐ窓口を事業者も利用できることについては、今後、施行に向けたパンフレット等による周知を検討することが適切だと考えております。よろしくお願ひいたします。

○植村分科会長 秋山委員、どうぞ。

○秋山委員 御説明いただきましてありがとうございます。

私からは2点確認、そして、1点要望を申し上げます。少し長くなるかもしれませんのが御容赦いただければと思います。

まず、1点目の確認です。資料1の2ページ目の「顧客等」の箇所です。このうちの施設の利用者及びその家族という点について確認します。私の所属するUAゼンセンが行っている調査においても、訪問介護の際にその家族の方から労働者がハラスメントを受けるケースが明らかになっています。第85回の分科会で労働側の委員から、訪問看護・介護サービスなどの場面も想定してサービスの利用者やその家族なども「顧客等」に含まれる旨を示すよう、発言がありました。こちらの施設の利用者及びその家族という部分に、訪問看護・介護サービスなどの利用者の家族が含まれているという理解でよいか、確認をお願いします。

続いて、1点要望です。11ページの6で、事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して行なうことが望ましい取組の内容が記載され、カスタマーハラスメントの原因・背景となる要因解消のために望ましい取組が挙げられています。以前もお伝えしたとおり、UAゼンセンが行ったカスタマーハラスメントの対策アンケート調査から、カスタマーハラスメントは業種・業態によって特徴が異なることが明らかになっています。また、カスハラ対応のマニュアルがあると回答した層では、カスハラを受けた比率が相対的に低いということで、マニュアルがカスハラの抑制に一定の効果があることが分かりました。

12ページの2つ目の○で、業種・業態等における被害の実態や業務の特性等を踏まえて、それぞれの状況に応じた必要な取組を進めるとありますが、こちらを各方面に周知される際には、マニュアル策定が一定の抑制効果があること、労働者として安心して働くことにつながることもお含みいただき、働きかけをお願いしたいと思います。こちらは要望です。

最後に、カスハラの行為者による労働者の個人情報の特定を起因とする課題について現場からの声をお届けし、1点確認をお願いしたいと思います。

以前、とある小売店でカスハラに対して対応を続けていた労働者がカスハラの行為者に個人情報を特定され、報復としてストーカー行為に遭い、家族の方にまで被害が及び、私生活を脅かされたという事例がありました。

また、とあるレンタル事業では接客従事者の方がカスハラ行為者から、ネームバッジに掲示されていた氏名を発端として、その方の個人や御家族が特定され、つきまといや、家族が脅される被害に遭い、退職を余儀なくされたという事例も私たちに寄せられ、労働者からは不安の声が上がっています。職場でこういったカスハラを受けた労働者や、その家族が不安を抱え込むことになると、カスハラに毅然と対応することが難しくなり、さらには休職・退職につながりかねません。事業主におかれでは、こうしたリスクがあることも踏まえ、今はコンビニ、大手スーパーなどで、ネームバッジ等で氏名の表示を行わないといった取組も進んでいます。こうした個人情報の特定を防ぐための未然防止の取組も重要であると思っています。

もう1点確認です。8ページのロで、職場におけるカスタマーハラスメントが生じた事実が確認できた場合には、速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うことと定める中で、被害者と行為者を引き離すこと、そして、犯罪に該当し得る場合は警察への通報という対処を行う対象に、こうしたストーカー行為も該当するという認識でよいか、教えていただければと思います。

長くなりましたが、以上です。

○植村分科会長 質問2点について事務局からお願いします。

○岡野雇用機会均等課長 御質問いただきありがとうございます。

最初に、2ページのところの施設の利用者及びその家族のところに訪問看護・介護サービスの利用者や家族も含まれるのかというような御質問だったかと思います。この表現については、あくまで例示として示されているものでございますので、施設というところで網羅的にそれを表現されているかというと、されているわけではないかもしれませんけれども、御指摘のような訪問看護・介護サービスの利用者や家族も「顧客等」には当然含まれてくると考えています。

それから、次の8ページのロのところでおっしゃっていたようなストーカー行為なども該当するかというようなところだと思います。一般的には労働者が顧客等から待ち伏せをされたりとか、つきまとわれたりするような行為についてもカスタマーハラスメントには該当し得ると考えておりますので、こういった中で、被害者である労働者から事業主に相談があれば、こういった被害者の行為者を引き離すことですか、警察へ通報するというような措置を適切に対応していくことが求められるというようなことで考えております。

私からは以上です。

○植村分科会長 加野委員、どうぞ。

○加野委員 加野です。カスハラの典型的な例の3ページの継続的・執拗な言動の部分について意見を述べさせていただきます。ここに不必要的質問、あと、電子メール等を不必

要に繰り返し送りつけることとあるのですけれども、この必要・不必要というように価値判断を伴う文言ですと、カスハラの行為者が必要と言い張ることも考えられますので、ここでは手段や対応として類型的にカスハラに該当する例としたほうが望ましいと考えますので、不必要なとかいう文言は価値判断ができるだけ伴わないような、例えば同様の質問をというような、より適切な言い回しにしていただくことを検討していただければと思っております。

さらに電子メール等を不必要に繰り返し送りつけることがあるのですけれども、その前は質問を執拗にとか、執拗な責め立てをするという「執拗に」という言葉が入っているので、最後のところも執拗に送りつけるということを入れてもいいのかなと思っておりますので、これも検討いただければと思います。

○植村分科会長 畠山委員、どうぞ。

○畠山委員 資料1の3ページの最初の、言動内容が社会通念上許容される範囲を超えるものについてです。事例として、性的な要求や労働者のプライバシーに関わる要求することと「性的な要求」という文言があります。セクシュアルハラスメントについては、既に均等法のセクハラ指針の中にも、顧客、取引先からのセクハラ防止措置の明記があります。カスハラ指針を周知する際は、均等法のセクハラ指針も重々読み取った上での対応をしていただき、均等法のセクハラ指針と併せて浸透するようにと考えていますので、検討をお願いします。

以上です。

○植村分科会長 オンライン参加の矢島委員、どうぞ。

○矢島委員 矢島です。指針の素案については、これまでの議論ですとか、前回までのヒアリングの内容を踏まえて丁寧に書いていただいたと思っています。ありがとうございます。その上で、2点だけ申し上げたいです。

今の内容ですと、まだB to Cのビジネスについてのイメージがやや強いかなという印象を受けておりまして、B to Bの問題、B to Bの担当者間で発生する問題について固有の難しさみたいなものについてもう少し視点があってもいいのかなと思いました。B to Bのビジネスですと、事業者間で交わされている契約の大きさを背景として、現場の担当者間で起きているこうしたハラスメントの問題が軽視されがちという側面があると思うのです。そうした問題への配慮という視点も必要ではないかと思いました。

もう一つは、これまで皆様がおっしゃられているように、何がハラスメントに該当するかを具体的に共有していくことはとても大事だと思うのですけれども、一方で、ハラスメントか否かという境界線だけで議論していると、なかなか判断が難しいところもあるかと思います。前回の障害者団体の皆さんヒアリングの中でもたびたび語られていました建設的な対話が成り立っているかどうかという状態から、それが成り立たなくなっているという、ハラスメントか否かの前に建設的な対話が崩れた状態にあるというところで、早めに第三者が介入する、あるいは組織としてバックアップすることが、事業者が自社の社員

を守るという視点からもカスタマーハラスメント防止策としては、とても重要なのではないかと思いますので、その辺りの視点も今後普及に当たって入れていっていただくといいのかなと思いました。

以上です。

○植村分科会長 他に御発言はございますか。

川田委員、どうぞ。

○川田委員 私もこの指針素案は基本的には建議等を踏まえたもので、基本的な内容として適切なものだと考えており、それを前提として、意見と質問が入り混じる形になりますが、この素案の中の3つの点について述べたいと思います。

1つ目は、1ページ目の2番のカスタマーハラスメントの内容に関するところで、まず、意見というか、このカスタマーハラスメントの内容・概念を指針で述べるときに、こういう点を意識するとよいのかなと思う点です。最初のイの1つ目の○のところに出てくる①②③は条文に沿ったものであるわけですが、この条文の定め方は、措置義務、それから、責務規定とセットになったという、現行の法制の中での定めであるという点に留意すべきものであろうと思います。

定義規定というと、法律的には一般的にハラスメントであればハラスメントに該当するものとしないものを分ける基準という意味合いがあります。

それに対し、ここでは、措置義務という、義務なのだけれども、内容的には企業ごとに何が必要かを判断していただいて、企業の判断で適切な措置を取っていただくことを促す性質の規定であることとか、責務規定と相まって、加害者・行為者になる方にもハラスメントは何がまずいのかというのを理解してもらうような意味合い、そういう観点から、事業主がなぜ対応する必要があるとか、あるいはどういう行為について、なぜまずい行為なのかということを分かってもらうという説明的な機能もあるものだと思います。

やや、ややこしい話をしていますが、これは、前者のハラスメントに当たるか当たらぬいかを識別する基準として見ると、この条文で挙げられているものは結構重なり合いがあったりして、そのような基準という観点だけから見たのでは十分に理解しがたい面があるように思えるためです。例えば③の労働者の就業環境が害されるような言動に当たると認められる事案については、①の職場によって行われる顧客等の言動に当てはまらないからハラスメントではないというような事態は考えにくいのではないか、つまり、一定の就業環境を害するだけの接触関係がある以上はそのことから、そこでの言動は通常、職場と言える場面で、顧客と言える立場の者によってなされた言動に当たるということができ、職場ではないとか、顧客等ではないという理由でハラスメントに該当しないということは、すごく外れ値みたいなものを除けば考えにくいように思われます。あるいは、社会通念上許容された範囲を超えたということで②に該当したら通常は③の労働者の就労環境を害することになるのではないかというような重なり合いも具体的な状況として結構あるのではないかと思います。ただ、先に述べたように、ここでのハラスメント概念の定めが、ハ

ラスマントに当たるかを識別する規定にとどまらず、関係当事者に対してハラスマントに対処する必要性を説明する根拠というような意義を持つと考えると、それはそれでいいのだと、このハラスマント法制におけるハラスマントの定め方としてはいいのではないかと考えています。

一方で、法律上の概念の一般的な捉え方からすると、先ほど言ったハラスマントとそうでないものを識別する概念と受け止められる可能性もあって、そういう観点から、少し混乱を起こさないような、これは指針そのものなのか、指針の内容等をできた後で周知していくような行政上の課題の話なのかという是有ると思いますが周知する必要があると思っています。

それを踏まえて、このハラスマント概念についての質問です。今までの話の中にも出てきた例えばお店で顧客と従業員がトラブルになったときに、お客様が物理的なお店の外から、自分が個人的に開設しているSNS、お店とは全然関係ないような場にお店の従業員を誹謗中傷するような内容を書き込んだようなケースで、職場におけるカスタマーハラスマントに当たるといえるのか、職場という概念との関係がどのように整理されると考えられるのかということを確認したいと思います。長くなりましたが、それが1点目です。

2点目として、資料1の指針素案6ページのところで、例えば3～4行目のところで、カスタマーハラスマントが発生し、労働者から管理監督者に報告があった、あるいは、13行目の点々が幾つか挙がっている1点目でも労働者から管理監督者に直ちに報告しというように、管理監督者の対応については労働者からの報告が前提になっているように読めるところがあるのですが、これについては具体的な状況次第というところもあるけれども、場合によっては、管理監督者が状況を現認するなどして、労働者からの報告を待たずに対応することが求められる場面もあるのではないかと思います。

一方で、管理監督者がその場にいない場合なども考えられるかなとは思いますが、一般的に言うと、労働者からの報告がなければ、それ以上の対応が必要ないというのでは、多分求められる対応としては狭すぎると思いますので、その辺りの整理がこの素案でどうなっているのかということを確認したい。それが2点の質問です。

最後の3点目は意見の形になりますが、資料1の8ページの下から4行目のところに慣行という言葉が出てきます。全体としては必要に応じて慣行の見直し等の検討もするのだということで、この慣行というのは先ほど御説明の中で、お客様を過度に重視するというやうな、要するに従業員にとって大きな負担になる方向の慣行が念頭に置かれているということでしたが、慣行という言葉自体だけだといろいろな内容がありえて、むしろ逆にお客さんにとって負担になるやうな、慣行的に従業員のクレーム等にちゃんと対応しないというやうなものも言葉としては入り得るやうな気がして多義的なところがあるやうに感じられますので、趣旨を明確化する必要があるかなと思っています。この辺りは、これも指針の文言なのか、指針の趣旨を周知していくレベルの話なのかという是有ると思いますが、具体的な場面を示すなどして趣旨を分かりやすくする必要が大きいところなのか

なと思っています。

以上です。

○植村分科会長 質問の点について、事務局から回答をお願いします。

○岡野雇用機会均等課長 ありがとうございます。

まず、SNSにおいて誹謗中傷されるようなことと職場との整理なのですから、SNSというものは様々なものがあると思いますけれども、ここに例示などでも示しているとおり、そこへ投稿することによって、労働者の方が職場でそういうのを見て、それによって就業環境を害するようなことになるのであれば、これはハラスメントに当たるのではないかと考えられますので、そういう関係で捉えているといったような御説明になるのかなと思います。お答えが十分かどうかは分かりませんが、そのように考えております。

それと、管理監督者のところの記載に関するご指摘でございますけれども、おっしゃるとおり、労働者からの報告を前提にしているわけではなくて、現に起こっているところに対応するというようなことも当然考えられるものではあると思いますので、指針でということなのか、あるいは周知に当たってそういうものをきちんとお示ししていくのかというようなところも含めて、御意見を踏まえて考えたいと思っております。

○川田委員 ありがとうございました。

前半の部分の御回答については、私自身、意見としては同じように思っているところです。質問の形で述べた中の前半のハラスメント概念のところで述べたように、労働者の就業環境を害するような言動が生じる場合であれば、顧客等、あるいは職場に該当する範囲を広く取るべきということが、措置義務におけるハラスメント概念という文脈を考えると望ましいと思っております。

○植村分科会長 他に御発言はございますか。よろしいですか。

それでは、次に、求職者等に対するセクシュアルハラスメントについての議論を行います。資料2、3について、事務局より説明をお願いいたします。

○岡野雇用機会均等課長 資料2を御覧いただければと思います。求職者等に対するセクシュアルハラスメントの措置の対象となる者については、法律において、「求職者その他これに類するものとして厚生労働省令で定めるもの」とされております。ここでいう求職者については、法律上は特に定義はされておりませんけれども、当該企業の求人に応募したり、採用面接等にエントリーするなど、当該企業に対して就職しようとする意思が明確になっている者を想定しております。その上で、こうした求職者以外に措置の対象となる者を省令で定める必要があるということでございます。

具体的には赤字で書いてあるものがイメージとなりますけれども、求職者以外の者であって、次に掲げる者ということで、まず「事業主の実施する労働者の採用に資する活動に参加する者」、こちらは事業主が行うOB訪問ですとか、説明会、インターンシップなどの活動に参加している者を想定しております。

また、2号といたしまして、「教育実習、看護実習、その他の実習を受ける者」という

ことでございまして、これらについては教育実習や看護実習のように事業主が職場において実習生として受け入れて、その事業主の業務の中で実習活動を行う者を想定しているものになります。

以上が省令案のイメージの内容になります。

次に、資料3も指針の素案の内容となります。こちらのほうも指針の内容につきましては現行のセクハラ防止指針等の規定をベースとしつつ、被害者が求職者等であることに応じた内容にしているところでございますが、以下、主な内容を御説明させていただきたいと思います。

1ページ目の2、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容でございます。

1つ目の○については、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントについて法律の規定の内容に沿って記載をしているところでございます。また、なお書きは同性に対するものも含まれる等について記載をしておりますけれども、これについてはセクハラ防止指針と同様の内容としております。

2つ目の○ですけれども、求職活動等の定義について規定をしているものになります。法律の規定に基づいて記載をしつつ、例示といたしまして、採用面接、就職説明会、企業の雇用する労働者への訪問、インターンシップ等への参加、教育実習、看護実習等の実習の受講を挙げているところでございます。

また、10月27日の分科会で委員から御意見もいただいたとおり、なお書きのところでございますけれども、SNS等のオンラインを介したものやオンライン上で行われるものも含まれるというようなこと、それから、事業主が雇用する労働者が通常就業している場所で行われるものに限らないというようなことも記載しております。

3つ目の○は労働者の定義についてですけれども、こちらはセクハラ防止指針など、他のハラスメント指針の考え方と同じでございますので詳細は省略いたします。

次に、2ページの中ほどの上の辺り、性的な言動の部分でございます。性的な言動の考え方については、内容といたしましては、現行のセクハラ防止指針と同様の内容となっております。

ただ、この「また」以下のところの部分でございますけれども、当該言動を行う者には事業主も想定されるため、これらの者による性的な言動についても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旨を記載しております。今回、求職者等に対するセクシュアルハラスメントについては法律上、行為者が事業主の雇用する労働者とされているため、事業主自身が行う性的な言動は措置の対象外となりますけれども、こうした言動についても必要に応じて適切に対応することが望ましいということで、このような記載を設けているものでございます。

それから、2ページ目の真ん中の辺りの2つ目の○、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの考え方と典型例について規定をしているものになります。考え方についてはセクハラ防止指針の考え方を参考にいたしまして記載をした上で、典型的な例といたし

ましては、求職者等に対するセクハラの場面や言動について5つ記載をしているところでございます。

具体的には、1対1の説明会で腰・胸等に触るとか、インターンシップにおいて性的な冗談やからかいを意図的かつ継続的に行うとか、面接中に性的な事実に関する質問を受ける、労働者への訪問を行った際に性的な関係を求められる、インターンシップ中に執拗に私的な食事に誘うなどの言動について記載しております。

2ページの下の辺り、事業主等の責務の部分でございます。こちらについては法律の規定に沿って求職活動等に関するセクハラについての事業主の責務、労働者の責務、それぞれの内容を記載したものでございます。

それから、3ページの中ほどを御覧いただきたいと思いますが、事業主が雇用管理上講ずべき措置の内容についてでございます。（1）事業主の方針等の明確化及びその周知啓発についてでございますが、他のハラスメントと同様に、方針の明確化と労働者に対するその方針の周知啓発の措置を講じなければならないとしております。イのセクシュアルハラスメントの内容や行なはならない旨の方針の明確化とその周知啓発、それから、4ページのほうのロの行為者について厳正に対処する旨の方針等の規定などについては、セクハラ防止指針と同様の内容でございます。

4ページの後半の下の辺り、ハについてでございますが、求職活動等におけるルールをあらかじめ明確にしておき、労働者や求職者等に周知啓発することを記載しております。これは建議においても示されていたものになります。具体的な例といたしましては、労働者に対しては面談時間及び場所の指定並びにやり取りに用いるSNSの種類の指定その他の求職者等と面談等を行う際の規則を定め、周知啓発するための研修・講習等を実施すること。それから、求職者等に対しては、上記規則を踏まえ、面談等に関する留意事項をホームページやパンフレット等の広報手段を用いて周知等をすることを記載しております。

また、なお書きでございますけれども、求職者等へのセクハラについては、例えばサークルの先輩後輩など、私的な関係の中で起こることもございます。これ自体は事業主の雇用管理の措置の対象の範囲外ではございますけれども、一方で、求職活動等以外の場面でも求職者等に対する言動に気をつけていくように労働者に注意喚起しておくことも考えられるため、記載をしているものになります。

それから、4ページの一番下、相談体制の整備についてのところでございます。こちらについては基本的には措置の記載の内容は、セクハラ防止指針と同様の内容を書いておりますけれども、異なる部分といたしまして、イのところのなお書きのところでございますが、求職者等は人事担当者への相談をためらうこととも想定されることから、相談窓口の担当者として人事担当者以外の者を指定することも考えられる旨を記載しております。それから、求職者等に対して相談窓口のことをきちんと周知するというようなことも記載しております、例の中でも記載をしております。

それから、5ページの下の辺り、事後の迅速かつ適切な対応の部分になります。措置の

内容としては、イの事実関係の迅速かつ正確な確認、それから、6ページのロの被害者に対する配慮のための措置、それから、ハの行為者に対する措置、ニの再発防止に向けた措置というものになりますけれども、これらについてはセクハラ防止指針と基本的には同じ構成として内容を記載しております。

なお、ロの被害者に対する配慮のための措置の内容につきましては、セクハラ防止指針におきましては配置転換ですか、被害者と行為者の関係改善とか、求職者へのセクハラに関しては想定されないような措置の記載もございましたので、そういった措置については、この指針においては記載していないところでございます。

それから、7ページに移っていただきますと、(4)の「(1)～(3)までの措置と併せて講すべき措置」というものがございます。こちらについてもプライバシーの保護ですか、措置に協力した労働者に対する不利益取扱いの禁止などを記載しているものでございます。基本的にはセクハラ防止指針などの他のハラスメント指針と同様の記載となっております。

7ページの下の5、事業主が求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに関し行うことが望ましい取組の内容についてでございます。ここでは4の措置に加えて事業主が行うことが望ましい取組を記載しております。

8ページの2つ目の○の部分は、10月27日の分科会で委員から御意見があつたものでございますけれども、就活生などからの相談については企業の相談窓口への相談だけではなくて、大学のキャリアセンターなどに相談することも想定されます。その場合に、キャリアセンターなどと企業が連携して対応する必要があるということから、こういった情報提供があった場合には連携して適切な対応を行うことが望ましい旨を記載しています。

その次の○でございますけれども、改正法で義務づけられた措置の対象につきましては、自社の雇用する労働者が行為者であるセクシュアルハラスメントということになりますけれども、一方で、インターンですか、実習などに参加している求職者等については、顧客や施設の利用者などからセクシュアルハラスメントを受けることも考えられますので、これについても必要に応じて適切に対応するように努めることが望ましいということを記載しております。

次の6でございますけれども、事業主が求職活動等におけるパワーハラスメントに類する行為等に関し行うことが望ましい取組の内容でございます。求職活動等におけるパワーハラスメントに類する行為などについては、建議におきましても指針において記載の明確化等を図りつつ周知を強化するということが示されているところでございます。

今回、この指針を新たに策定することに伴いまして、当該指針においてパワーハラスメントに類する行為等について項目を立てて記載の明確化を図るものでございます。まず、求職活動等におけるパワーハラスメントに類する行為、妊娠・出産等に関するハラスメントに類する行為、育児休業等に関するハラスメントに類する行為について、事業主は当該事業主が雇用する労働者の求職者等に対する言動についても必要な注意を払うよう配慮す

るとともに、事業主自らと労働者も求職者等に対する言動について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を書いております。

事業主については4（1）イの方針の明確化等を行う際に同様の方針を併せて示すことが望ましいこと、また、求職者等から相談があった場合には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旨も記載をしております。

また、次の「その際」から始まる段落でございますけれども、こちらについては国会における附帯決議におきまして、求職者に対するSOGIに関するハラスメントの防止についても規定することが求められていることから、これらの言動についても必要に応じて適切に対応を行うように努めることが望ましい旨を記載しているものになります。

最後の一番下の〇でございますけれども、インターンや実習に参加している求職者等が顧客や施設の利用者などからカスタマーハラスメントに類する行為を受けることも考えられるため、これについても適切に対応するよう努めることが望ましいということを記載しているものになります。

以上が求職者等セクハラの指針の素案となります。説明は以上でございます。

○植村分科会長　ただいまの事務局の説明について御質問・御意見等がありましたらお願ひいたします。オンライン参加の方で発言希望がある場合には、画面下の挙手ボタンにてお知らせください。会場の方は挙手をお願いいたします。

酒井委員、どうぞ。

○酒井委員　御説明ありがとうございました。

求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの指針の素案につきましては、建議やこれまでの議論を反映した内容となっており異存ございません。その上で2点、要望を申し上げたいと思います。

まず、新卒採用における内定者の取扱いについてでございます。採用内定において労働契約が成立しているかどうかは個別の状況によると思いますが、多くの場合、内定者と事業主の間では解雇権留保付きの労働契約が成立していると解されております。つまり、事業主との関係上において、内定者は労働者に近い扱いとなるわけですが、他方で、学生の身分ということもあります。仮に内定者の方が内定先企業の社員からセクシュアルハラスメントを受けた場合、企業の人事などには相談しにくく、大学のキャリアセンターなどに相談することも考えられます。

こうした場合について、既存のセクシュアルハラスメントに関する指針と、今回策定します求職活動等における指針のどちらを基本として考えるべきなのか、あるいはそれぞれの指針で内定者を想定しておくべきなのかについてリーフレット等で考え方をお示しいただければと思っております。

2点目に、資料3の2ページの2つ目の〇のところで求職活動におけるセクシュアルハラスメントの典型例をお示しいただきました。この中で、「個室で実施する1対1の説明会」における行為の記載がございます。「個室で実施する1対1の説明会」というのは個

室における1対1の面接と同じ状況であって、一般的な説明会のイメージとは少し異なると感じております。もし、これが説明会における典型例であるならば、「少人数の説明会」といったような、より適切な表現への変更を御検討いただければと思います。

以上でございます。

○植村分科会長 そのほか、御質問はございますか。

オンライン参加の内田委員、どうぞ。

○内田委員 御説明ありがとうございます。

私からは、資料3の8ページ、事業主が求職活動等におけるパワーハラスメントに類する行為等に関して行うことが望ましい取組の内容について、1点質問があります。こちらの望ましい取組の内容にケアハラが求職活動等における育児休業等に関するハラスメントに類する行為として明示されました。近年ヤングケアラーも増えており、面接の場面で求職者に対して、育児だけではなく介護制度の利用も阻害するような言動も考えられます。ケアハラは育児介護休業法に基づく育児や介護に関する制度利用を理由としたハラスメントであることから、この育児休業等の「等」に介護も含まれているという理解でよろしいでしょうか。

私からは以上です。

○植村分科会長 御質問について事務局からお願いします。

○岡野雇用機会均等課長 御質問ありがとうございます。

結論から申し上げますと、こちらの育児休業等の「等」には介護休業等に関するハラスメントに類する行為も含まれてくると考えております。現行の育児休業・介護休業等に関する指針の中で「育児休業等に関するハラスメント」という略称を置いており、他のハラスメント指針でも同様の略称を使っているので、このような表現としているところでありますけれども、内容としては「等」に含まれてくるということで考えております。

○植村分科会長 オンライン参加の齋藤委員、どうぞ。

○齋藤委員 私からは2点申し上げます。

まず、資料3の2ページの2つ目の○、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントにおいて、セクハラ防止措置を踏まえ、典型的なセクシュアルハラスメントの事例をお示しいただいています。ただ、こちらにはセクハラ指針において記載されております環境型セクシュアルハラスメントの事例の不適切なポスター掲示等に対応する例の記載がありません。この点に問題がないか懸念があります。

併せて、1ページ目の2、求職活動におけるセクシュアルハラスメントの内容の2つ目の○に、求職活動の例が列挙されています。セクシュアルハラスメントが起こる場面を想定すると、こちらの事例にあるようなオフィシャルな場面に限らず、採用活動の中で飲食の場や、外で会う場合も考えられます。そういったことにも注意を払う必要があるのではないかと考えています。そのような場面に対応するためにも、4ページ目のハに記載の求職活動等に関するルールに、例えば求職者に対して1対1ではなく複数人で対応すると

いったことなども含む実施体制について追記していくことが必要ではないかと考えております。

以上となります。

○植村分科会長 他に御発言はございますか。

川田委員、どうぞ。

○川田委員 資料2について、かなり形式的な話なのですが、関連した意見です。

資料2で示されている厚生労働省令施行規則については、求職者という文言が条文本体にあって、それに類する者というのを求職者以外の者として、1号、2号、2点挙げているという形式になっていて、結論としてはどちらかに該当すれば措置義務の対象になってくるという話ではあります。法律の形式上は求職者と、求職者ではないのだけれども、1号、2号に該当する人が分かれていることになるかと思います。

そうすると、考え方としては、求職者というのがそもそもどういう者であるかということが話の出発点としてあって、それを前提としてそれに類する者は何かという話になるかと思います。均等法には多分これまで求職者という概念はなく、労働法上は例えば職業安定法などには求職者という概念がありますが、職業紹介等の文脈で使われているので、職安法上の求職者というのは、ある特定の事業主に就職したい人ではなく、どこかの企業に就職したい人を指す概念です。これに対し、現在議論している均等法上の就活セクハラの規定にいう求職者は、措置義務を負う主体である特定の事業主に就職しようとしている人という違いがあるということになると思います。このように職安法上の求職者の概念とも違うところがあると思いますので、考え方としては、ここでいう求職者がどういうものか確定しておく必要があります。そういう観点から、現時点で想定されているものがあるのかということが1点です。

それから、関連してもう1点、就活セクハラに関する事業主に求められる対応として、資料2、3に出てきていますが、就職活動等以外の場面でもハラスメントが起きないようには、どちらかというと、望ましい措置のほうに整理されているということで、基本的にはそういうことでいいと思います。

一方で、今の日本の労働法制からすると、判例上、労働者の職場外の行為については、使用者である企業の信用失墜につながるような行為があれば、表面上は職務と無関係な生活上の行為であっても懲戒処分の対象になり得るとされています。それ自体が一つの法の特徴というか、それでいいのかというのももしかしたら問題になり得る点かもしれません、そういう状況を前提とすると、服務規律上の対応として事業主が就活関連のセクハラに関して取り得る対応というのも、ある程度幅が広いものになり得るのかなと思うので、この指針、あるいはその運用を考えるときに、そういった点も意識した考え方の整理が必要になってくるということを意見として述べたいと思います。

以上です。

○植村分科会長 その他、御発言・御質問はございますか。

矢島委員、どうぞ。

○矢島委員 矢島です。先ほど御意見がありましたけれども、求職者等に関するセクハラに関して、環境型セクハラについての問題についてもう少し明確にする必要があると思います。特に近年問題にされている企業の広告などにおける萌え絵と呼ばれるような女性の性的な表現について、いまだに規制が曖昧になっている状況の中で、そうしたものを受け止め方が問題になる可能性があると思っています。でも、とてもいい機会だと思いますので、社内の人間だとなかなか言い辛いところも学生の目から率直に見てそれはおかしいということが意見として出てくる可能性もあると思っていますので、こうした環境型セクハラについても含まれているということで、しっかりと周知いただければと思います。

以上です。

○植村分科会長 他に御発言はございますか。

それでは、求職者等に対するセクシュアルハラスメントについては以上とさせていただきます。

次に、その他について議論を行います。資料4、5、6について事務局より説明をお願いいたします。

○岡野雇用機会均等課長 まず、資料4を御覧いただければと思います。今回の女性活躍推進法の改正におきまして、プラチナえるぼしの認定要件に求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止に係る措置の内容を公表していることを追加することとしております。具体的な認定の要件については省令において規定しているため、その規定の部分に今回の規制を踏まえた内容を追記するものになります。公表を求めるに当たっては、プラチナえるぼしやえるぼしにおいて他の公表を求めている要件と同様に、女性活躍推進企業データベースにおいて公表することとしてはどうかというものになります。

なお、既にプラチナえるぼしを取得している企業については、今回の改正を機に求職者等のセクハラに関する措置の情報についても公表していただく必要がございますけれども、施行後、速やかに公表していただけるように周知等をしていく予定にしているところでございます。

資料4については、簡単でございますが以上でございます。

次に、資料5、パワーハラスメント防止指針の改正について2点ございます。

1点目、昨年12月の建議におきまして、いわゆる自爆営業について、職場におけるパワーハラスメントの3要件を満たす場合はパワーハラスメントに該当することを明記することが適当であるということが示されていることを踏まえまして、赤字のような形で記載をするものになります。

表示のとおり、商品の買い取り強要等に関連する言動も（1）の①～③までの要素、つまりパワーハラスメントの3要素になりますが、これを全て満たす場合には職場におけるパワーハラスメントに該当するということを記載しているものになります。

それから、パワハラ防止指針の2点目の見直しでございますけれども、2ページでござ

います。こちらはここに記載のとおり、国会での附帯決議を踏まえまして、SOGIに関するハラスメントについて追記を行うものになります。現行の侮辱的な言動ですとか、いわゆるアウティングの記載に加えまして、カミングアウトの強要や禁止もパワーハラスメントに該当し得る行為として追記するものでございます。具体的には、この赤字のような記載を想定しているものになります。

続きまして、資料6、改正法の施行期日についての資料になります。公布の日から起算して1年6月を超えない範囲内において政令で定める日としておりますけれども、施行日について令和8年10月1日としてはどうかというものになります。

こちらについて、対策の実施に当たりましては一定の周知期間が必要となってまいりますけれども、一方で、カスタマーハラスメントについては社会全体で足並みをそろえて速やかに実施していく必要があるというようなことですとか、求職者等へのセクハラについては、一般的には10月1日に就活生に対して正式に内定が出て、そこから次の年の採用の活動に向けた動きに本格的に入ってくるというような時期であるというようなことなども踏まえまして、令和8年10月1日を施行日として政令で定めてはどうかと考えているものになります。

簡単ではありますが、資料の説明は以上でございます。

○植村分科会長 ただいまの事務局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。オンライン参加の方で発言希望がある場合は画面下の挙手ボタンにてお知らせください。会場の方は挙手をお願いいたします。

秋山委員、どうぞ。

○秋山委員 御説明ありがとうございました。

資料4 プラチナえるぼし認定要件の追加、資料5 パワーハラスメント防止指針の改正、資料6 の改正法の施行期日について、それぞれ特に異論・意見等はありません。ただ、こちらの内容も周知が大切であると思いますので、改めて周知の徹底をお願いしたいです。

以上です。

○植村分科会長 ほかに御発言はございますか。

布山委員、どうぞ。

○布山委員 まず、プラチナえるぼしの認定要件の追加に関する省令の改正については適切な内容と考えております。先ほど事務局からお話がありましたけれども、既に取得している事業主に対して、改正内容を個別に周知していただけるということですので、適切にフォローしていただければと思います。よろしくお願ひいたします。

それから、資料6 の改正法の施行期日についてです。令和8年10月1日にすることについて異論はございません。省令・指針が公表された後、事業主として施行に向けて可能な限り迅速に準備を進める必要があると考えております。その上で、先ほど公益委員から御指摘があったと思いますが、今回の法改正について企業の担当者や報道の反応を見ますと、消費者からのカスタマーハラスメントに着目される向きがあり、いわゆるB to Bのカスタ

マーハラスメントも含まれていることについて、これからさらに周知していく必要がある状況ではないかと思っております。厚労省におかれましては、この点につきましても、事業主の理解が進むように周知を進めていただきたいと思います。私どもといたしましては説明会の実施などを通じて、会員企業などに周知を取り組んでいければと思っております。

それから、施行期日を見据えてカスタマーハラスメントの対応に苦慮した事業主等が相談できる窓口が重要になってくると思っています。以前、分科会でたしか事務局のほうから伴走型の取組支援を実施するというような御説明があったかと思います。現在の状況について、分かる範囲で教えていただければと思います。

以上です。

○植村分科会長 今の点について、事務局からありますか。

○岡野雇用機会均等課長 ありがとうございます。

御指摘のあつたいわゆるハラスメントが実際に起こった場合にどんな対応をしたらいいかというようなことを事業主の方から相談を受けて、その支援・助言等を行うという事業、これは今年度から始めることにしているのですけれども、現時点では事業を開始したという周知がまだできていないところではあるのですが、できるだけ年内ぐらいをめどに周知をして開始していければと思っています。

カスタマーハラスメントに限ったことではないのですけれども、ハラスメントに関して様々、実際に起こったときに助言してほしいというような声もあると思うので、こういった事業も御活用いただきながら対応いただけるように、しっかり事業を動かしていきたいと思っています。

以上です。

○植村分科会長 他に御発言はございますか。

それでは、以上で本日の議題は全て終了いたしました。

事務局においては、本日の議論を踏まえた整理を進めていただき、次回の分科会でその結果を御提示いただいた上で、引き続き皆様に御議論いただくこととしたいと思います。

最後に、事務局から何かありますでしょうか。

○岸田ハラスメント防止対策室長 本日は、御審議いただきどうも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させていただきます。

また、本日の議事録につきましては、追って御確認をお願いすることとなりますので、どうぞよろしくお願ひいたします。

○植村分科会長 それでは、本日の分科会はこれで終了します。

皆様、お忙しい中お集まりいただき、ありがとうございました。