

2025-12-10 第88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88回「労働政策審議会雇用環境・均等分科会」を開催します。

事務局ですが、田中雇用環境・均等局長が公務により、途中までの出席となります。

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。

○中井大臣官房企画官 本日、会場にお越しの委員の皆様には、資料を御覧いただけた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から資料3-8及び参考資料となっております。御不明点がありましたら、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、マイクをオフ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。

(カメラ頭撮り終了)

○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「（1）女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく一般事業主行動計画等に関する省令の一部を改正する省令案要綱について【諮問】」、「（2）事業主行動計画策定指針の一部を改正する件案要綱（一般事業主行動計画に係る部分）について【諮問】」、「（3）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。

議題（1）、（2）について、本日、厚生労働大臣から労働政策審議会会長宛てに諮問が行われました。これを受け、当分科会において審議を行いたいと思います。資料1、2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。

まず、資料1から説明させていただきます。

1枚目でございますけれども、今、会長からお話をあったとおり、本日付で厚生労働大臣から労働政策審議会の会長宛てに諮問が行われております。その諮問文となります。

次のページから、別紙として省令改正案の要綱をおつけしております。こちらのほうは、当分科会で9月から10月にかけて御議論いただいたものを踏まえまして、省令案要綱としてまとめたものになります。

まず、第1の1の状況把握項目でございます。改正法によりまして、男女間賃金差異の公表義務の対象が、常用労働者数301人以上の一般事業主から101人以上の一般事業主に拡大することに伴いまして、男女間の賃金の差異の状況把握についても必須とするものになります。記載のとおり、常時雇用する労働者の数が百人を超える三百人を超えない一般事業主について、従来事項に加えて、その雇用する労働者の男女の賃金の額の差異についても把握しなければならないこととするとしております。

それから、2の公表の方法でございます。こちらは一般事業主行動計画の公表の方法について、厚生労働省のウェブサイトへの掲載その他の適切な方法によるものとするとしております。

次の「第2　えるぼし認定及びプラチナえるぼし認定の基準等」についてでございます。

1の（1）でございますが、えるぼし認定一段階目の見直しになります。えるぼし認定一段階目の基準について、従来の基準又は以下の基準のいずれかに該当する場合に、満たすこととするとしております。

内容といたしましては、女性の職業生活における活躍の状況に関する実績に係る基準のうち当該事業主が該当しない事項につきまして、従来の基準では2年以上連続して実績が改善していることとしておりましたが、今回の見直しによりまして、一部の事項については、3事業年度の実績の平均値を比較して改善していれば満たすこととするものでございます。

具体的な項目としては、内容のところの5行目から9行目にかけて記載しておりますが、「採用」のうちの一部の事項、「就業継続」の事項、「労働時間等の働き方」の事項、「管理職比率」のうちの一部の事項について、この当該事項の実績について、次に掲げるイガロより改善し、かつ、ロガハより改善していることという形で記載しているものでございます。

次に、（2）でございます。えるぼし認定の基準に、以下の類型を加えることとしております。これは、えるぼしのプラス認定について記載しているものになります。

イでございますが、えるぼし一段階目のプラス認定となります。

次のページの（ロ）でございますが、次のいずれにも該当することとしておりまして、①から④の内容を記載しております。

まず、①といたしまして、女性の健康上の特性に配慮した休暇制度及び女性の健康上の

特性への配慮のために利用することができる次のいずれかの制度を設けていることとしておりまして、(i)から(vi)までの制度をお示ししているところでございます。

次に、②といたしまして、女性の健康上の特性への配慮に関する方針を示し、労働者に周知させるための措置を講じているということを記載しております。

次の③といたしましては、女性の健康上の特性への配慮に関する研修その他の労働者の理解を促進するための取組を実施しているということを記載しております。

それから、④といたしまして、女性の健康上の特性への配慮に関する業務を担当する者を選任し、当該女性健康配慮担当者に労働者からの女性の健康上の特性に関する相談に応じさせる措置などを講じているということを記載しております。

その次のロでございますけれども、こちらはえるぼし二段階目のプラス認定であり、さらに、その次のハにつきましては、えるぼし三段階目のプラス認定の記載でございます。女性の健康上の特性への配慮に関する基準につきましては、上記のイの(ロ)と同様のものになっております。

次に、2のプラチナえるぼし認定の基準についてでございます。プラチナえるぼし認定の基準に、次のいずれにも該当する一般事業主の類型を加えることとするとしておりまして、こちらはプラチナえるぼしのプラス認定のことを記載しているものでございます。女性の健康上の特性への配慮に関する基準については、前の方で出てまいりました1の(2)と同様でございます。

それから、次のページの3でございますが、プラチナえるぼし認定取得後の実績の公表でございます。2の類型に係る特例認定、これはすなわちプラチナえるぼしプラスの認定になりますけれども、これを受けた特例認定一般事業主は、1の(2)のイの(ロ)の①の事項と③の実績を、厚生労働省のウェブサイトに公表することとするとしております。具体的には、前の方で出てまいりました休暇制度等に関する事項ですとか、研修等の取組に関する事項といったものが、この事項に該当することになります。

次に、第3の「情報公表項目」のところでございます。こちらは改正法におきまして、常用労働者数101人以上の事業主に、男女間賃金差異と女性管理職比率の情報公表を義務化することに伴いまして、それに併せた省令の規定の見直しを行うものでございます。

1のところで、一般事業主による情報公表の項目を次のとおり区分し、としておりまして、その下のほうに(1)から(4)の記載がございます。(1)が男女の賃金の額の差異、(2)が管理的地位にある労働者に占める女性労働者の割合、(3)が職業生活に関する機会の提供に関する実績、(4)が職業生活と家庭生活との両立に資する雇用環境の整備に関する実績といった形で区分を記載しております。その上で、常用労働者数が三百人を超える一般事業主は、(1)及び(2)に掲げる事項を公表するとともに、(3)及び(4)に定める事項のうち一般事業主が適切と認めるものをそれぞれ一以上公表しなければならないこととするとしております。

次に、2でございますけれども、情報公表に当たっては、厚生労働省のウェブサイトへ

の掲載その他の適切な方法によるものとするとしております。

それから、その下の3でございますが、常時雇用する労働者の数が百人を超える三百人を超えない一般事業主につきましては、1の(1)及び(2)に掲げる事項、すなわち男女間の賃金の差異と女性管理職比率になりますけれども、これらを公表するとともに、(3)及び(4)に定める事項のうち一般事業主が適切と認めるものを一以上公表しなければならないこととするとしております。

また、次の4といたしましては、常時雇用する労働者の数が百人を超えない一般事業主でございますけれども、1の(1)と(2)、それから(3)、(4)に掲げる事項のうち、一般事業主が適切と認めるものを一以上公表するよう努めなければならないこととするとしております。

その次の「第4 その他」といたしましては、施行日等を記載しているものになります。

以上が資料1の説明となります。

続きまして、資料2を御覧いただければと思います。こちらは事業主行動計画策定指針の一部を改正する件案の要綱でありまして、こちらについても1枚目に本日付の諮問の文書をつけております。

次のページの別紙を御覧いただければと思ひますけれども、こちらの指針の改正案につきましても、9月から10月の分科会の議論を踏まえまして作成しているものになります。

まず、第1の部分でございますけれども、「一般事業主行動計画における取組内容」といたしまして、職場における女性の健康上の特性に係る取組が行われることが望ましい旨を追記することとしております。それから、プライバシー保護が特に求められることも踏まえる必要があることに留意が必要であることや、女性だけでなく労働者全体を対象として取り組むことも有効である旨を追記することとしております。

次の第2でございますが、「一般事業主行動計画の公表の方法」でございます。こちらは2行目にございますとおり、国が運営する「女性の活躍推進企業データベース」への掲載が最も適切である旨を追記することとすること。なお、自社のホームページへの掲載等によることを妨げるものではない旨も追記することとしております。

その次の「第3 情報の公表」についてでございます。

1の管理的地位にある労働者に占める女性労働者の割合の情報の公表についてでございますけれども、前段のところで、実績を厚生労働省雇用環境・均等局長が定める方法によって算出し、公表するものとする旨などを追記することとしております。

また、後段の記載においては、指標の大小それ自体のみに着目するのではなく、要因及び課題の分析を行い、改善に向けて取り組んでいくことが重要である旨。それから、公表するに当たっては、単に数値の情報を公表するだけでなく、要因及び課題の分析の結果等のより詳細な情報や補足的な情報を公表することも可能であり、事業主はこのような追加的な情報公表を行うことが望ましい旨を追記することとしております。

それから、次の2の男女の賃金の額の差異の情報の公表のところでございますけれども、

男女の賃金の額の差異につきましても、上記の1の後段のほうで記載している内容と同様の記載を追記することとしているものでございます。

次のページに移っていただきまして、3 情報の公表の方法のところでございます。こちらの3行目にございますとおり、国が運営する「女性の活躍推進企業データベース」への掲載が最も適切である旨を追記することとする。なお、自社のホームページへの掲載等によることを妨げるものではない旨も追記することとするとしております。

第4の「女性の健康上の特性に係る取組例」についてでございます。行動計画策定指針の別紙二に項目を新設いたしまして、女性の健康上の特性に係る取組例として、以下の内容を示すこととする。また、これらの取組例については、女性だけでなく労働者全体を対象として取り組むことも考えられる旨を示すこととするとしております。

取組例の内容としては、1から4までに記載しております、1として職場におけるヘルスリテラシー向上のための取組、2として休暇制度の充実・柔軟な働き方の実現、3として健康課題を相談しやすい体制づくり、4としてその他の取組としておりまして、それぞれ取組例を記載しているものになります。

次の第5でございますが、「状況把握項目及び情報公表等に関する改正事項の反映」といたしまして、改正法や省令の改正によりまして、状況把握項目及び情報公表項目の見直しがありましたので、その内容等を反映するために所要の改正を行うものでございます。

第6の「その他」といたしましては、適用日等を記載しているものになります。

資料2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。

齋藤委員。

○齋藤委員 御説明ありがとうございました。

女性活躍推進法は2016年に施行され、2022年に省令改正で、常時雇用する労働者数301人以上の企業に対して男女間賃金の差異の公表が義務づけられてまいりました。一方で、世界に目を向ければ、日本の男女間賃金格差は依然として大きい上、それ以外のジェンダー業務に関する様々な項目についても大きく後れを取っているということを踏まえまして、労働側としてはかねてから法の実効性の向上について主張してまいりました。

今回の改正において、男女間賃金の差異、女性管理職比率の情報公表が101人以上の企業に義務づけられるということは、大変意義があると受け止めております。その上で、情報公表に当たっては、指標の大小それ自体のみに着目するのではなく、要因と課題の分析を行うということ。また、説明欄を活用して、女性活躍推進のための改善に向けた取組を行っていくことが重要であると考えております。

全ての女性の活躍という観点から、企業規模にかかわらず女性活躍推進の取組が進むよう、男女間賃金の差異について詳細な分析を行った企業のほうが、賃金差異改善に向けた

社内の意識向上、あるいは新たな取組の実施であるとか制度の創設につながったケースが多いということ。また、そもそも意思決定の場における女性参画の意義、重要性ということも含めまして、そのメリット、重要性について積極的に周知していただきたいです。

また、併せまして、プラチナえるぼし認定要件の追加に対しまして、既存の認定基準についても対象である旨の周知をお願いしたいと考えております。

以上となります。

○植村分科会長 他に御発言ありますでしょうか。

オンライン参加の内田委員。

○内田委員 御説明ありがとうございます。

私からは資料2「事業主行動計画策定指針の一部を改正する件案要綱」について意見を述べさせていただきます。お示しいただきました指針の一部を改正する件案要綱は、これまでの分科会で審議し、取りまとめた主要な点が反映されていると考えております。その上で、一般事業主行動計画における取組内容として、男女の性差を踏まえた職場における女性の健康上の特性に係る取組が行われることが望ましい旨、追記することとされました。

他方で、今年1月17日の労働政策審議会の「今後の労働安全衛生対策について」の建議を踏まえ、女性特性の健康課題に対する望ましい対応として事業主向けのガイドラインが策定されると聞いております。働く女性が増え、勤続年数が伸びていく中で、育児・介護の課題と同じくらいに、更年期障害に悩む労働者が増えています。職場からも、生理、妊娠・出産、更年期障害など、女性特性の健康課題に配慮した環境整備を求める声が上がっており、非常に重要な取組です。そのような観点からも、双方をリンクさせるなどの工夫をお願いするとともに、女性活躍推進にあたっては、女性の健康上の特性に配慮した取組も積極的に行われるよう、改めて取組の重要性について周知をお願いいたします。

私からは以上です。

○植村分科会長 最後の文章が少し聞き取りにくかったので、申し訳ありません。もう一回。ちょっとゆっくり。

○内田委員 双方をリンクさせるなどの工夫をお願いするとともに、女性活躍推進法にあたっては、女性の健康上の特性に配慮した取組も積極的に行われるよう、改めて取組の重要性について周知をお願いいたします。

以上です。

○植村分科会長 分かりました。ありがとうございます。

他に御発言はありませんでしょうか。

それでは、幾つか御意見いただきましたが、当分科会としては、「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく一般事業主行動計画等に関する省令の一部を改正する省令案要綱について」及び「事業主行動計画策定指針の一部を改正する件案要綱（一般事業主行動計画に係る部分）について」は「妥当」と認め、その旨を私から労働政策審議会会长宛てに御報告することにいたしたいと思いますが、よろしいでしょうか。

(首肯する委員あり)

○植村分科会長 皆様、御異論ないようですので、そのように進めることといたします。それでは、事務局において労働政策審議会への報告文の案を用意していただいているので、案文の配付をお願いいたします。

(報告文（案）を配付・投影)

○植村分科会長 報告文につきましては、ただいまお手元に配付された案のとおり、労働政策審議会会长宛てに報告することとしたいと思いますが、よろしいでしょうか。

(首肯する委員あり)

○植村分科会長 ありがとうございます。それでは、そのように進めさせていただきます。

次に、「（3）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政策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。資料について、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3－1から順番に説明させていただきたいと思います。

資料3－1でございます。改正法の施行期日を定める政令案についてでございます。改正法の施行期日につきましては、女性活躍などの一部の規定を除きまして、公布の日から起算して1年6か月を超えない範囲内において政令で定める日とされておりまして、本政令により施行期日を定めるものになります。

前回の御議論におきまして、令和8年10月1日とする方向を事務局から提示させていただきまして、特に御異論はなかったと認識しておりますので、改正法の施行期日を令和8年10月1日とする案とさせていただいております。公布の日は令和8年2月を予定しているところでございます。

次の資料3－2を御覧いただければと思います。改正法施行に伴いまして、各政令の規定について見直しを行うものでございます。

2の「制定の概要」を御覧いただければと思いますが、まず、（1）職業安定法施行令の一部改正でございます。

職業安定法において、公共職業安定所等は、求人の申込みは全て受理しなければならないこととなっておりますが、政令で定める法律の規定に違反し、公表等の措置が講じられた者からの求人の申込みについては受理しないことができることとされております。

対象となる具体的な法律の規定につきましては、職業安定法施行令において規定されておりまして、現在はパワハラ、セクハラなどの事業主の雇用管理上の措置義務の規定とか、労働者が相談を行ったこと等を理由とする不利益取扱いの禁止の規定が定められているところでございます。

今般の法律の改正に伴いまして、労働施策総合推進法におけるカスタマーハラスメント防止のための雇用管理上の措置義務の規定、労働者がカスタマーハラスメントに関する相談を行ったこと等を理由とする不利益取扱いの禁止の規定、また、男女雇用機会均等法に

おける求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止のための管理上の措置義務の規定、労働者が求職者等に対するセクシュアルハラスメントに係る措置に協力した際に事実を述べたことを理由とする不利益取扱いの禁止の規定につきましても、求人申込みの不受理の対象となる規定に含むこととするなどの所要の規定の整備を行うものでございます。

なお、この政令の改正の内容につきましては、職業安定分科会におきましても後日議論される予定となっております。

次に、（2）行政手続法施行令の一部改正でございます。

行政手続法においては、意見公募手続、すなわちパブリックコメント手続の実施の例外として、例えば労働政策審議会のように、相反する利害を有する者や公益委員で組織される委員会等で審議を行うこととなっている命令等を定めるときについては、適用しないこととなっており、その対象となる命令等を政令で定めているところでございます。現在、これに該当する命令等として、労働施策総合推進法の規定に基づくパワハラ防止指針、男女雇用機会均等法の規定に基づくセクハラ防止指針等が規定されているところでございます。

今般、改正法の規定によりまして、労働政策審議会の意見を聴いた上で制定等することとされているカスタマーハラスメントに関する雇用管理上の措置義務等に関する指針、求職者等に対するセクシュアルハラスメントに関する雇用管理上の措置義務等に関する指針について、それぞれ該当する命令等として追加することなどの見直しを行うものでございます。

次、（3）の船員職業安定法施行令の一部改正でございますが、こちらは船員職業安定法における求人申込みの受理に関するものでございまして、改正の内容といたしましては、（1）の職業安定法施行令の一部改正と同様のものとなります。

3ページに移りますが、（4）労働政策審議会令の一部改正についてになります。

労働政策審議会令におきましては、労働政策審議会に置く分科会と当該分科会の所掌事務が定められております。

今般の改正によりまして、カスタマ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が新設され、厚生労働大臣は、カスタマーハラスメント防止のために事業主が講すべき措置等に関して指針を定め、労働政策審議会の意見を聴くものとされていることから、この指針に関することも雇用環境・均等分科会の所掌事務に加えることとするものでございます。

4の「公布日」でございますが、こちらの政令案については、政府内の手続の関係で少し時間を要することから、令和8年5月を予定しているところでございます。

次に資料3-3を御覧いただければと思います。省令の改正案の内容になります。

1ページ目の「改正の内容」のところを御覧いただきたいと思いますけれども、1つ目は均等法施行規則の一部改正でございます。

前回の分科会でも御議論いただきましたけれども、改正後の均等法第13条第1項におい

て、求職者等に対するセクシュアルハラスメントを防止するための事業主の措置義務が設けられておりますが、措置の対象となる求職者等については、「求職者その他これに類する者として厚生労働省令で定めるもの」と規定されておりまして、省令でこれを定めるものになります。「その他これに類する者」については、求職者以外の者で、次に掲げる者とするとしておりまして、「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」と「教育実習、看護実習その他の実習を受ける者」を記載しております。

2つ目の改正のところでございますけれども、女活法省令の一部改正でございます。

今回の改正法によりまして、プラチナえるぼしの認定基準に、求職者等に対するセクシュアルハラスメントに関して事業主が講じている措置に関する情報を公表していることを加えることとされました。

これに伴いまして、プラチナえるぼしの認定基準を定めている省令の規定について、改正後の均等法第13条第1項の規定に基づき講じている措置に関する情報を厚生労働省のウェブサイト、これは女性の活躍推進企業データベースでございますけれども、こちらに公表していることを基準に加えることとしております。

以上が資料3-3の内容になります。

続きまして、資料3-4と3-5になりますが、カスタマーハラスメント対策に関する指針（案）となります。

資料3-4は、冒頭のページで概要ということでおつけをしておりますけれども、具体的な内容については、別紙として全文をおつけしております。また、告示予定日は施行期日の政令や省令と同じく、令和8年2月を予定しているところでございます。

次の指針（案）でございますけれども、前回の分科会で素案を御提示して御議論いただいたわけでございますけれども、委員の御意見等を踏まえまして内容的な修正を行った上で、項目の番号とか表記の仕方などの形式面での修正を行ったものを、本日お示ししているところでございます。

前回の素案から内容的な修正を行ったものについては、具体的には資料3-5を御覧いただきたいと思います。資料3-5の赤字で修正箇所を表示しているところでございます。

まず、1ページ目でございますけれども、「職場におけるカスタマーハラスメントの内容」について記載している部分でございますが、指針の中に幾つか出てまいりますSNSとかインターネットといった表現で記載されている部分がございまして、これについて、前回の分科会で委員のほうから、SNSに限らず、掲示板やブログ等で悪評が投稿されることも想定されるため、「SNS等のインターネット上」といった記載で統一するような形で修正すべきといった御意見がありました。これを踏まえまして修正を行っているものになります。

次の2ページでございます。「顧客等」の例の「事業主が掲載している広告の内容等に問い合わせをする者」としていた箇所につきまして、前回の分科会で委員のほうから、広告に限らず、様々な問合せが想定されることから、広告に媒体を限定しない表現を検討すべきとの御意見があつたことを踏まえまして、「事業主の行う事業に関する内容等に關

して問い合わせをする者」という形で修正しております。

また、「施設の利用者及びその家族」としていた箇所につきまして、訪問介護・看護サービスなどの利用者とその家族が含まれているのかという御質問、御指摘があったことを踏まえまして、それらも含まれているということを明確にするために、「施設・サービスの利用者及びその家族」という表記にしているところでございます。

次、3ページ目でございます。社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型例のところの②精神的な攻撃の部分でございますけれども、先ほどの1ページ目の修正と同様に、「SNS」や「インターネット」と表記していたところを「SNS等のインターネット上」ということで記載を修正しているものになります。

また、前回の分科会では、紙媒体で悪評を流布するなども考えられるという御指摘をいただいているところでございますので、2つ目のポツのところでございますが、SNS等のインターネット上の「投稿等」という形で、「等」を追記して、御指摘のような他の媒体も含まれる形で修正しているところでございます。

次の4ページ目を御覧いただければと思います。④の継続的、執拗な言動の部分についてでございます。前回の分科会では、「不必要な」という記載は価値判断を伴う言葉であり、手段や対応として類型的に該当する表現として、「同様の」などに修正することを検討すべきということ、また、「電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること」の例につきましては、他の例と同様に「執拗に」という言葉を記載したほうがよいとの御意見をいただきましたので、それを踏まえまして修正しているものになります。

それから、6ページ目でございます。口のカスタマーハラスメントへの対処の内容に関する記載の部分についてでございます。前回の分科会におきまして、管理監督者が行う対処は、労働者から報告があった場合に限らず、管理監督者が自ら現認して、労働者からの報告を待たずに対応することが必要な場合もあるのではないかという御指摘をいただいておりますので、それを踏まえまして、「管理監督者等が現認した場合」という言葉を追記しているところでございます。

それから、ちょっと資料が飛びますけれども、12ページでございます。6の「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行うことが望ましい取組の内容」の、(1)、口の部分の労働者が顧客等への理解を深めるための取組例というところに「等」を追記しております。これにつきましては、前回の分科会から本分科会までの間の国会での議論におきまして、事業主や労働者は、障害特性だけではなく、疾病特性についても理解を深めるべきではないかとの御意見がございました。この箇所につきましては、指針の4の措置の部分において、消費者の権利とか障害者差別解消法に関する記載を踏まえまして、特に消費者の心理と障害特性についての取組を記載しているものとなります。

顧客等への理解を深めるという点に関していえば、国会で指摘があったような疾病に限らず、顧客等の属性は様々ありますので、その中でどこまでのこと顧客等の理解を深めるために必要な取組として指針に記載するべきなのかという線引きは難しいというふう

に考えております。一方で、消費者の心理、障害特性だけに限らないということもございますので、事務局といたしましては、「等」を追記することとしてはどうかと考え、御提案させていただいているものになります。

以上が資料3-5の内容でございます。

続きまして、資料3-6と3-7でございますが、求職活動等におけるセクシュアルハラスメント対策に関する指針（案）ということになります。こちらのほうも、資料3-6で概要を1枚目に記載した上で、別紙として全文をおつけしているところでございます。

この内容につきましても、前回の分科会で素案を御提示して御議論いただいて、御意見等を踏まえて内容的な修正を行った上で、形式面での修正なども行って、本日、お示ししているものになります。

前回の素案から内容的な修正を行った部分については、具体的なものとしては3-7の資料を御覧いただきたいと思います。

1つ目でございますが、資料の2ページ目でございます。（5）「求職活動等におけるセクシュアルハラスメント」の記載の部分で、典型的な例を記載している部分がございます。

イのところで、前回の分科会で「個室で実施する一対一の」説明会の記載については、一般的な説明会のイメージとは異なるので、「少人数の」説明会などの、より適切な表現への修正を検討すべきとの御意見をいただきしております、それを踏まえて修正したものになります。

また、ハの追記をしている部分でございますが、こちらは前回の分科会で、セクハラ防止指針における環境型セクシュアルハラスメントの例に記載されております、不適切なポスター掲示に相当するような例も追加すべきとの御意見を踏まえまして、赤字のような形で例を追記する修正を行っているものになります。

それから、4ページを御覧いただきたいと思いますが、下のほうにありますハのところで、事業主が定める求職活動等に関するルールの例の部分について、前回の分科会で、一対一ではなく、労働者が複数人で対応することも含め、求職活動の実施体制について記載することが必要との御意見をいただきております。このため、これを踏まえまして、「実施体制」という言葉を今回追記しているものになります。

以上が求職活動等におけるセクハラの指針案の内容でございます。

次に、資料3-8でございます。資料3-8では、関係する告示の整備についての告示（案）ということとなります。こちらはその他のハラスメント指針ですとか、関連する指針についての見直しを一括して改正するものでございます。

1ページ目の中ほどの「改正の概要」でございますけれども、1の「セクハラ防止指針の一部改正」でございます。

今回の改正で、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの防止のための措置が事業主に義務づけられまして、先ほどの資料3-6でお示ししたとおり、新たに指針を策定

することとなっております。これに伴いまして、セクハラ防止指針の7の望ましい取組の内容の対象から求職者等を削除するというのが内容となります。

次の2の「パワハラ防止指針の一部改正」でございます。主に3点ございます。

1つ目の○でございますけれども、昨年12月の労働政策審議会の建議を踏まえまして、商品の買い取り強要等に関連する言動について、職場におけるパワーハラスメントの三要素を全て満たす場合には、パワーハラスメントに該当する旨を示すものでございます。

2つ目の○でございますが、改正法の附帯決議を踏まえまして、労働者の性的指向・ジェンダー・アイデンティティに関して、いわゆる「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旨を示すものでございます。

3つ目の○でございますけれども、改正法により、カスタマーハラスメント防止のための措置が事業主に義務づけられ、先ほどお示ししました資料3-4の指針を新たに策定することになりますので、これに伴い、パワハラ防止指針の7のところにあります、カスタマーハラスメントに関し行なうことが望ましい取組の内容を削除するというものでございます。

それから、3の「母性健康管理指針の一部改正」でございますが、こちらは改正法と直接関係するものではないのですけれども、新型コロナウィルス感染症の発生状況に鑑みまして、令和5年9月30日までの時限的なものとして、事業主が講ずべき措置として定めていた内容がございましたので、これを削除する見直しを今回の見直しに併せて行うものでございます。

それから、「4. 派遣先指針の一部改正」でございます。改正法により、カスタマーハラスメント防止のための事業主の措置義務が新設されたことを踏まえまして、派遣先指針において、派遣先が適切かつ迅速な処理を図るべき苦情として、カスタマーハラスメントも含まれるということを明確にするものでございます。

それから、「5. 若者指針の一部改正」でございます。

1つ目の○でございますが、若者指針において、事業主等が青少年の募集及び採用に当たって講ずべき措置として、今回の改正で義務づけられた求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに関して雇用管理上講ずべき措置等を追加するものでございます。

2つ目の○でございますが、同じく若者指針において、事業主が青少年の職場への定着促進のために講ずべき措置といたしまして、今回の改正で義務づけられましたカスタマーハラスメントに関して雇用管理上講ずべき措置を追加するものでございます。

次の3ページにあります「6. その他」の部分でございますけれども、記載の各指針につきまして、改正法施行に伴う形式面での修正を行うものでございます。

その他、告示日等については、記載のとおりとなっております。

以上、資料3-8の説明でございました。

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。

畠山委員。

○畠山委員 御説明ありがとうございます。

資料3－4「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する周知について」の周知について少し申し添えたいと思います。

カスタマ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が規定されたということは、誰もが安心して安全に働き、活躍できる社会の実現の観点からも、意義は非常に大きいと受け止めております。カスハラ防止のために、事業主が雇用管理上講ずべき措置の内容として、事業主の方針等を明確化して、労働者に周知・啓発をするということが示されました。一方、社外に対しても積極的に発信をしていくよう、ぜひ促していただきたいです。

また、民間企業に限らず、地方自治体、学校等も対象として雇用管理上の措置を講ずるに当たりまして、小規模な自治体等が独自でカスハラ対策に取り組むということは非常に難しいのではないかと思っており、そうした声も私どもの組合員からも聞き及んでおります。こうした現場の実態も踏まえていただきて、マニュアル策定等に取り組むよう、関係省庁との連携をお願いしたいです。

そして、今後、パブリックコメントで寄せられた意見に対しても、真摯に耳を傾けていただけたらと思います。

以上です。

○植村分科会長 他に御発言はございますか。

布山委員。

○布山委員 2024年10月にカスタマーハラスメントについて議論した分科会において、私から、政府官庁や地方自治体などから民間企業が事業を受注することがあって、こうした取引の中で、発注元の職員、つまり公務員の方から受注企業の従業員が強い言動を受けることもあるという発言をしました。事務局からは、行為者には公務員も含まれるという御回答をいただきましたが、公務員に関する法令などにおいて、カスタマーハラスメントに関する規定の整備はどのような状況になっているのか、御教示いただければありがたいです。よろしくお願ひいたします。

○岡野雇用機会均等課長 布山委員からの御質問でございますが、まず、国家公務員の関係でございますけれども、こちらのほうは労働施策総合推進法に基づくカスハラ防止措置等の規定の対象外となりますので、人事院におきまして、現在、改正法とか本分科会で議論いただいているカスハラ防止指針の案も参考にして、人事院規則等の見直しを御検討いただいているというような状況でございます。今、布山委員おっしゃったとおり、昨年も御指摘いただきましたけれども、民間企業へのカスハラ行為については、国家公務員が行

うというような可能性もあるわけでございまして、今後、人事院ともよく連携を取りながら、国家公務員による民間企業へのカスハラを防止するために何か対策ができないかというようなところを、人事院ともよく相談してまいりたいというふうに考えております。

それから、地方公務員については、今、布山委員からの御指摘もありましたし、また畠山委員からの話もありましたけれども、こちらについては、総務省のほうともよく連携して、自治体での取組を促していくためにどういったことができるかというのをよく相談してまいりたいというふうに考えております。

以上でございます。

○植村分科会長 布山委員。

○布山委員 御回答ありがとうございます。

カスハラに関しては、社会全体で理解を深めながら防止の取組を進めていくことが重要と考えておりますので、引き続き、よろしくお願ひいたします。

もう一点質問いたします。先ほどの資料3－5のカスタマーハラスメントに関する指針（案）の部分で、12ページ、6の「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行なうことが望ましい取組の内容」の（1）、口の①の記載に「等」を追加されたと先ほど御説明を伺いました。国会での議論に基づいてということですが、その質疑の具体的な内容がどのようなものだったのか、御教示いただければありがたいです。よろしくお願ひします。

○岡野雇用機会均等課長 説明が若干不足していたかもしれません。国会での質疑をされた議員は、主に介護・福祉施設での場面を念頭に置いていたようでございますけれども、顧客等が強度行動障害の方とか認知症の方の場合を想定して発言されておりました。こうした方の特性について理解を深めることがカスタマーハラスメントの防止につながるのではないかという問題意識から、先ほど申し上げたような御意見があったところでございます。

○布山委員 ありがとうございます。事務局の御提案のとおり、今回の議論を踏まえ、この指針に「等」を追記することに異論はございません。

本日御説明いただいた政省令あるいは指針の案につきましては、建議や国会での審議、そしてこれまでの分科会でのヒアリングや議論に沿った内容となっており、妥当と考えております。改正法の円滑な施行に向けて、経団連といたしましても、説明会の実施などにより事業主の取組を後押ししたいと思っておりますので、よろしくお願ひいたします。

以上です。

○植村分科会長 他に御発言ございますか。

菊池委員。

○菊池委員 御説明ありがとうございます。

私からは、資料3－4「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する雇用管理上講すべき措置等についての指針（案）」と3－6「事業主が求職活動等における

性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（案）」について、1点意見と1点質問をさせていただきます。

まず、お示しいただいた2つの指針案については、それぞれこれまでの分科会における意見が反映されていると受け止めております。その上で、求職活動等におけるセクハラ指針の周知に当たっては、ハラスメントの被害者になり得る求職者の方々は社外にいるため、社内にいる労働者に比べて情報が届きづらいと考えています。そのため、事業主に対しては、ホームページやSNS等のオンラインでの発信に加えて、セミナーとか説明会などのオンラインも活用しながら、きめ細かく情報発信に取り組むように促していただきたいと考えています。加えて、求職活動におけるセクシュアルハラスメント対策に取り組む意味合いや対策の好事例があれば、そちらについても周知をいただきたいと考えております。

もう一点は質問で、3-4「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題について雇用管理上講ずべき措置等についての指針（案）」についてです。第85回の分科会において、カスタマーハラスメントは業種や業態によって対応に特徴があるため、業界としての取組の推進に向けては、業所管省庁との連携の必要性があるということを発言させていただきました。前回の分科会では、関係省庁連携会議について御教示もいただきましたけれども、今後、業界を上げたカスタマーハラスメント対策のために、関係省庁との連携について、どのようなスケジュールで進めていかれるのかを御教示いただければと思います。

私からは以上です。

○岡野雇用機会均等課長 ただいま御質問のありました、業界をあげたカスハラ対応のための関係省庁との連携のスケジュールということでございますが、先ほど御説明申し上げましたけれども、このカスタマーハラスメントの指針の公布につきましては、2月中の公布を予定しておりますので、公布の後になるべく速やかに関係省庁連携会議の開催などを通じまして業所管省庁に指針の内容を周知するとともに、各業界における取組を進めしていくよう働きかけを行っていきたいというふうに考えております。現時点ではどのような御回答とさせていただければと思います。

○植村分科会長 お待たせしました。オンライン参加の清田委員。

○清田委員 ありがとうございます。

今回、カスハラ対策等々につきまして、事業主が職場での労働者に対する措置としてまとめていただいたものとして、内容については、これまでの議論の結果を踏まえたものであり、異論はございません。他方で、カスハラにつきましては、事業主側も被害者であります。今回の一連の取りまとめを機に、社会全体にカスハラ防止の理解醸成に努めるよう発信をしていただきたいと思います。

その上で、1点、細かい点でございますが、先ほど布山委員が触れた点でございます。資料3-5のカスハラ指針の6の（1）において、労働者が顧客等への理解を深めるための取組例のうち、事務局の先ほどの御説明にもございましたけれども、業種等によって望ましいとする取組は様々ある中で、消費者の心理、障害特性だけに限らないものの、具体

的にこれを全て明記するのは困難であろうということから、「等」と追記する案としては妥当かと思っております。その上で、消費者の心理、障害特性を含めまして、労働者が顧客への理解を深めるために必要な取組を、事業主がしっかりと実施できるように、事務局において周知に配慮していただくようお願いしたいと思います。

私からは以上です。

○植村分科会長 オンライン参加の江口委員。

○江口委員 江口です。

私も同じような意見を少し申し上げたいと思います。これまでの分科会の意見を聞いてみてもカスタマーハラスメントについては、社会の関心が非常に高く、何がカスハラに当たるのかとか、何をカスハラに含めるべきだとか、本当に様々な意見があるのだというのを改めて思いました。本当に様々なケースがあり、網羅することは難しいだろうと思います。また、かえって中途半端に例示すると、例示しなかったものはむしろ含まれないという誤解を招くようなこともあるのだろうと思います。

ですので、全体的な方向性というのですか、一般的な書き方になるのは仕方ないだろうと思います。例えば、社会通念上許されない言動は何かとか、顧客の理解を深める必要な取組とは何かとか、ある程度の具体例を挙げつつ、「等」という、ちょっと便利な言葉ではありますけれども、そういう書き方をして包括的に捉えていくということは仕方ないように思います。一方で、今後の啓蒙活動の中で、具体的に何がカスハラとしてやってはいけないことなどを積み重ねながらルールの形成をしていくことが重要だと思います。ですので、今後の啓蒙活動の中で具体的にルールを、社会の規範を形成していくという取組をしていっていただきたいと思います。

私からは以上です。

○植村分科会長 他に御発言ございますか。

秋山委員。

○秋山委員 御説明ありがとうございました。

私からは、3点、発言させていただきます。

まず1点目、資料3－5「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雇用管理上講ずべき措置等についての指針（案）」の2ページ、（4）「顧客等」の定義についての部分です。前回の第87回分科会におきまして、従前までの施設の利用者及びその家族という書きぶりに対し、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ことについて確認させていただきました。今回、当該箇所を「施設・サービスの利用者及びその家族」と修正いただいたことで、御回答の趣旨がはっきりと酌み取れるようになり、訪問介護・看護・介護サービスに従事する労働者の安心に資する書きぶりになったと受け止めております。

次に、2点目です。先ほど何人かの委員から御発言がありましたが、12ページ、ロ、①消費者の心理や障害特性等の修正の部分に関してです。こちらの修正につきましては、御

説明にありましたとおり、この間の国会での議論を踏まえ、労働者が理解を深める対象に疾病特性も含めるという意図で「障害特性等」と追記されたと理解しております。この点に関し、厚生労働省の調査や連合の「なんでも労働相談ホットライン」でも、ハラスメントの相談が最も多い業種は医療・福祉分野となっております。

また、現場からも、自身が受けた言動は、果たして利用者の方の症状によるものなのか、対応に遅延してしまうケースもあると聞き及んでいるところです。医師法が定める、正当な理由がなければ診療を拒んではならない、いわゆる応召義務や、障害のある人に対する合理的配慮にも留意しながら、カスハラに該当する社会通念上許容される範囲を超えた言動とは何か、先ほどほかの委員からも御指摘がありましたが、業界内で整理していく必要があると考えております。

私が所属しているUAゼンセンと、ヘルスケア労協が行った医療・介護現場の調査について何度か触れていただいているが、マニュアルがあると回答した層ではカスハラを受けた割合が低く、マニュアルに一定の抑制効果があるということが明らかになっております。こういった事例も参考にしていただきながら、厚生労働省内の関係部署と連携して、業種・業態に応じた対策をお願いしたいと思います。

最後は、今後の周知に向けてのお願いです。カスハラ防止のために方針を示している企業も増えており、厚生労働省のサイト「あかるい職場応援団」では、例えば前回の分科会でも類似の事例に言及しましたが、店舗スタッフがネームプレートの名前をもとにSNSで検索されて付きまとわれてしまうというような行為に対しまして、スタッフの名前を掲載しない方針に切り替えた例も紹介されています。

今回、このカスタマーハラスメント、多くの働く人にとって非常に関心の高いテーマであると思われます。労働者が不安に思うことなく、毅然とした態度で対応することを後押ししていくという意味でも、こういった取組を好事例と併せて、カスハラ防止措置について、ぜひ周知をしていただくことをお願いしたいと思います。

私からは以上です。

○植村分科会長 他に御発言ございますか。

及川委員。

○及川委員 ありがとうございます。

1つの制度を改正すると、所要の規定の整備が大変多岐にわたって、多くの事務局の作業が膨大になるというのを改めて感じたところでございます。

それで、資料3-2のほうは、政府全体の作業もあり、公布日が2月ではなくて5月になるということも十分理解いたしました。その上でですけれども、小規模事業者に制度を広報・周知していくときには、公布日というのが一致したほうがすごく説明しやすい、あるいは広報しやすいと思っています。公布日が政府の作業によって長く広がっていくのか、あるいはもう少し改善していくのか。これは厚生労働省だけではなくて政府全体の話だと思いますけれども、これ以上開かないというか、公布日が違うということがないように

していただきたいと思います。何か今後の動向みたいなことがあれば、教えていただければと思います。

以上です。

○岡野雇用機会均等課長 御指摘ありがとうございます。

政令ということで、厚生労働省内でとどまるものではないものですから、ちょっと時間がかかるということでございますが、できるだけ早く公布日の間が空かないように、御指摘のようなことに沿うようなことになるように、こちらとしても努力してまいりたいと思います。

以上です。

○植村分科会長 他に御発言ございますか。

川田委員。

○川田委員 ありがとうございます。

カスタマーハラスメントに関して、大きく3つのことできるだけ簡潔に述べたいと思います。

1つは、資料3－5の4ページ、先ほど御説明いただきました、今回改正された上のほうの④の部分です。ここの修正は前回の御議論を踏まえて行われたものかと理解しておりますが、「不必要的」という価値判断を伴うものを排除していくという方向性は適切なものだと思います。

その一方で、ここでいう質問が同じようなものが繰り返される状況というのは、顧客と対峙しているサービスとか財を提供する側の、例えば説明が適切でないために同じような質問が繰り返されてしまうというようなケースも、具体的な状況に応じてはなくはないのかなというふうに思っております。そういう場合も、結局、現場の労働者の方からすると、同じようなことが何度も繰り返される状況というのは、職場環境という観点から避けるべきということは言えるかなと思うので、こういう形にするのはいいと思うのですが、そういう問題が起きてしまう原因が事業者の側にあるようなケースというのも考慮に入れておく必要はあるだろうと思います。

具体的には、事業者のほうで、そういう現場で適切な説明ができないような状況を回避するような対応もあるほか、この項目はハラスメントの概念ですが、雇用管理上の措置のところで取ることができる、あるいは取り得る対応というところに跳ね返ってくるところもあるのかなとも思います。要するに、事業者側の説明に問題があったせいで、同じような質問が繰り返された。現場の方からしたら、同じような質問を何度も聞かれるというのはハラスメントと捉えていいところはあると思いますが、他方で事業者の取るべき対応として、そういう事業者側に原因があるようなケースで、例えば何度も同じような質問が繰り返されたからといって、単純に例えば当該顧客を出禁にして、それでおしまいというわけにはいかない場合もあるのではなかろうと思います。

その辺りは、細かいところを言い出すと切りがないようなところがあるので、指針の文

言としては、私はこれでいいと思うのですが、より細かい周知等の場面で運用上の留意点等で、そういったところへの配慮は必要なかなと考えています。それが1つ。

次に、これも今、同じ資料でいうと12ページに関連するところで、「等」という文言がつけ加わったところですが、今日、それから、これまでの議論も伺っていて、業種・職種ごとに問題になる状況とか、事業主がこういうところに注意すべきという点などは、かなり多様であるというのは非常によく分かったことかと思います。そうなってくると、指針の中で書けることというのが限られてしまうというか、特定の業種・職種については、ここには書かれていないけれども、より状況に即したもの的具体的に考えて対応してくださいという部分が、どうしても多くなると思います。

ですので、その辺りは、指針としてはこういった文言になるとしても、その先の部分を丁寧に業種・職種ごとの状況に応じて対応するということがとても重要だと思いますので、これも運用段階での課題として強調されるところかなと考えています。

それから、3点目、先ほど公務員への適用の話があった点に関連して、国家公務員に関しては、先ほど御説明いただいたように、例えばパワハラに関しては、現状、労働施策総合推進法は適用対象にはなっておらず、代わりに10-16ですか、相当するものが人事院規則で定められていると思いますが、これは服務規律という体系の中で位置づけられていて、基本的に国家公務員がパワハラの加害行為を行わないようとするというところに重点を置いた体系になっていると思います。

カスハラの場合には、加害行為者が公務員じゃないケースというのも想定されますので、そこの部分に適切に対応するというのは、今の体系上、これは厚労省が対応するというよりは、関係部局との調整を踏まえてということになると思いますが、そこは留意が必要になると思います。

それから、地方公務員の場合には、法の適用関係がそもそも違っていて、パワハラの場合も労働者施策総合推進法の適用があります。今回も基本的に同じだと思いますので、そういうところについて、基本的に民間企業と同様の対応となることを確認していく必要があると思います。

一方で、加害行為については、民間企業の場合と公務員というか、行政機関で働いている方に対するカスタマーハラスメントというのは、ちょっと状況が違うようなところもあると思います。これも厚労省で対応する範囲を超える部分もあるのかもしれません、この法律の範囲内でできることについては、適切に対応していっていただきたいと思います。

長くなりましたが、以上です。

○植村分科会長 他に御発言ございますか。よろしいでしょうか。

それでは、議題3については、事務局において、資料3-2、資料3-3、資料3-4、資料3-6、資料3-8にてパブリックコメント等の手続を進めていくことにさせていただきたいと思います。

最後に、事務局から何かありますでしょうか。

○中井大臣官房企画官 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、追って御連絡いたします。

また、本日の議事録につきまして、追って御確認をお願いすることとなりますので、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、お集まりいただきまして、ありがとうございました。