

参議院常任委員会調査室・特別調査室

論題	労働施策総合推進法等改正案をめぐる国会論議 ーカスタマーハラスメント対策、女性活躍の推進等ー
著者 / 所属	尼子 真央 / 厚生労働委員会調査室
雑誌名 / ISSN	立法と調査 / 0915-1338
編集・発行	参議院事務局企画調整室
通号	477 号
刊行日	2025-7-25
頁	147-161
URL	https://www.sangiin.go.jp/japanese/annai/chousa/ripou_chousa/backnumber/20250725.html

※ 本文中の意見にわたる部分は、執筆者個人の見解です。

※ 本稿を転載する場合には、事前に参議院事務局企画調整室までご連絡ください（TEL 03-3581-3111（内線 75020）／ 03-5521-7686（直通））。

労働施策総合推進法等改正案をめぐる国会論議

— カスタマーハラスメント対策、女性活躍の推進等 —

尼子 真央

(厚生労働委員会調査室)

1. はじめに
2. 改正案提出の背景及び経緯
3. 改正法の概要
4. 主な国会論議
5. おわりに

1. はじめに

「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案」（閣法第50号。以下「改正案」という。）は、令和7年3月11日、第217回国会に提出され、衆議院において修正の上、同年6月4日に成立、同月11日に公布された（令和7年法律第63号。以下「改正法」という。）。

改正法は、職場におけるハラスメント対策の強化、女性活躍の推進、治療と仕事の両立支援の推進等の措置を講ずるものである。本稿では、改正案提出の背景及び経緯について概観し、改正法の概要、国会における主な論議について紹介する。

2. 改正案提出の背景及び経緯

（1）職場におけるハラスメント対策の状況

職場におけるハラスメントについては、これまで、順次対策の強化が図られてきており、現在、セクシュアルハラスメント及び妊娠・出産等に関するハラスメントは「雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律」（昭和47年法律第113号。以下「男女雇用機会均等法」という。）において、育児休業等に関するハラスメントは「育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律」（平成3年法律第76号）において、パワーハラスメントは「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」（昭和41年法律第132号。以下「労働施策総合推進法」

という。)において、それぞれのハラスメントの防止に係る事業主の雇用管理上の措置義務¹等が規定されている。しかし、職場におけるハラスメントに関する都道府県労働局への相談件数は、令和4年度では132,252件、令和5年度では134,244件と高止まりしている²。加えて、近年は、カスタマーハラスメント(顧客等からの著しい迷惑行為(暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等))や求職者等に対するセクシュアルハラスメント(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)が社会的な問題となっている。

カスタマーハラスメント対策については、令和2年に策定された「事業主が職場における優越的な関係を背景とした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」(以下「パワハラ防止指針」という。)に、顧客等からの著しい迷惑行為に関して事業主が行うことが望ましい取組の内容が盛り込まれ³、令和4年2月には、厚生労働省により「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」が作成された。こうした対策により、業界団体や企業による対応方針やマニュアル策定の動きも進みつつあるものの、令和5年度の実態調査では、カスタマーハラスメントに対する取組が「特にない」とする企業が55.8%となっている⁴。

求職者等に対するハラスメント対策については、令和2年、「事業主が職場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」(以下「セクハラ防止指針」という。)⁵及びパワハラ防止指針において、就職活動中の学生等に対するセクシュアルハラスメント及びパワーハラスメントに関する企業の方針を明確にし、相談体制等を整備することが望ましい旨が規定された。しかし、令和5年度の実態調査(令和2年度～4年度卒業で就職活動を経験した者を対象)によれば、就職活動中にセクシュアルハラスメントを経験した者は31.9%、インターンシップ中にセクシュアルハラスメントを経験した者は30.1%となっており、就職活動中又はインターンシップ中にセクシュアルハラスメントを経験した者の割合は、令和2年度の実態調査(平成29年度～令和元年度卒業で就職活動を経験した者を対象)と比べて男女ともに増加している⁶。

(2) 女性の職業生活における活躍に関する状況

¹ 事業主に対し、各ハラスメントにより労働者の就業環境が害されることのないよう、労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備など、雇用管理上必要な措置を講ずることが義務付けられており、事業主が雇用管理上講ずべき措置の具体的な内容は各指針(厚生労働省告示)において規定されている。

² 厚生労働省報道発表資料「労働政策審議会建議「女性活躍の更なる推進及び職場におけるハラスメント防止対策の強化について」を公表します」(令6.12.26) <https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000073981_00016.html>参考資料3「女性活躍の更なる推進及び職場におけるハラスメント防止対策の強化について 参考資料」54頁(本稿におけるURLの最終アクセス日はいずれも令和7年7月3日)

³ 令和2年厚生労働省告示第5号。顧客等からの著しい迷惑行為により、労働者が就業環境を害されることのないよう、事業主は、相談体制の整備、被害者への配慮、被害防止等に取り組むことが望ましい旨が規定された。

⁴ 厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」(令和5年度)

⁵ 平成18年厚生労働省告示第615号

⁶ 令和2年度の実態調査において、就職活動中又はインターンシップ中にセクシュアルハラスメントを経験した者の割合は25.5%(令和2年度調査では、就職活動中とインターンシップ中を分けて集計している)。厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」(令和2年度、令和5年度)。

女性活躍の推進については、「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律」（平成27年法律第64号。以下「女性活躍推進法」という。）により、事業主行動計画の策定・公表、女性活躍に関する情報公表等が規定され、各種の取組が進められてきた。

令和6年における女性の労働力人口は3,157万人であり、労働力人口総数6,957万人の45.4%を占めている⁷。女性の年齢階級別労働力率を見ると、かつては、結婚・出産の時期に労働力率が低下する、いわゆる「M字カーブ」を描いていたが、近年はカーブが浅くなり台形に近づいている⁸。一方、女性の年齢階級別正規雇用比率については、25～29歳をピークとして30代以降は減少する、いわゆる「L字カーブ」を描いており⁹、女性が結婚・出産の時期に非正規雇用化する傾向が見られ、結婚・出産に際して働き方を変えたり、キャリアを中断・断念していたりする状況がうかがえる。

また、女性活躍に関する各種指標を見ると、一般労働者における男女間賃金差異は長期的には縮小傾向にあるものの、令和6年は男性100に対して女性75.8¹⁰であり、国際的に見ても差異が大きい状況にある¹¹。さらに、管理職に占める女性の割合は、長期的には上昇傾向にあるが、令和6年の部長相当職に占める女性の割合は9.8%、課長相当職に占める女性の割合は15.9%であり¹²、国際的に見ても低水準にある¹³。

このほか、女性活躍の推進に関して、女性は月経、不妊治療、更年期といった健康課題を有していることから、労働者における男女の性差に応じた健康支援への取組が課題となっている。実態調査では、勤務先で女性特有の健康課題や症状で困った経験の有無について、女性労働者の約5割が何らかの困った経験があると回答している¹⁴。また、女性特有の健康課題による労働損失等の経済損失は、社会全体で年間約3.4兆円と推計する試算結果がある¹⁵。

（３）治療と仕事の両立支援の状況

労働者のうち、何らかの疾病で通院している者の割合は増加傾向にあり、令和4年において40.6%となっている¹⁶。厚生労働省は、「事業場における治療と仕事の両立支援のためのガイドライン」（以下「治療と仕事の両立支援ガイドライン」という。）¹⁷により、治療と

⁷ 総務省「労働力調査（基本集計）2024年（令和6年）平均結果」

⁸ 厚生労働省『令和5年版働く女性の実情』3頁

⁹ 内閣府『令和7年版男女共同参画白書』113頁

¹⁰ 男性一般労働者の給与水準（6月分の所定内給与額）を100としたときの女性一般労働者の給与水準が75.8（一般労働者とは、常用労働者のうち短時間労働者以外の者）。内閣府『令和7年版男女共同参画白書』115頁。

¹¹ 労働政策研究・研修機構「データブック国際労働比較2025」183頁

¹² 常用労働者100人以上を雇用する企業における割合。内閣府『令和7年版男女共同参画白書』110頁。

¹³ 労働政策研究・研修機構「データブック国際労働比較2025」85頁、125頁

¹⁴ 経済産業省「平成29年度「働く女性の健康推進」に関する実態調査」

¹⁵ 経済産業省「女性特有の健康課題による経済損失の試算と健康経営の必要性について」（令和6年2月）
<https://www.meti.go.jp/policy/mono_info_service/healthcare/jyoseinokenko/jyosei_keizaisonshitsu_r2.pdf>

¹⁶ 労働政策審議会安全衛生分科会（第164回）（令6.7.2）資料2－2「治療と仕事の両立支援対策について」3頁

¹⁷ 平成28年2月に策定され、数次にわたり改訂されている。なお、策定当初の名称は「事業場における治療と職業生活の両立支援のためのガイドライン」であった。

仕事の両立支援のための環境整備や必要な措置について周知を図ってきたが、特に中小企業において同ガイドラインの認知度が低い状況にある¹⁸。

（４）改正案提出に向けた検討

ア 職場におけるハラスメント対策の強化及び女性活躍の推進に向けた検討

職場におけるハラスメント対策及び女性活躍の推進に係る前述のような課題に加え、女性活躍推進法が10年間の時限立法であり令和8年3月31日に期限を迎えることを踏まえ、厚生労働省において令和6年2月から「雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会」が開催された。同検討会では、女性活躍推進の方向性、ハラスメントの現状と対応の方向性に関する検討がなされ、同年8月8日に報告書が取りまとめられた。

同報告書や政府方針¹⁹等を踏まえ、労働政策審議会雇用環境・均等分科会において、令和6年9月以降、女性活躍推進及び職場におけるハラスメント対策について議論が重ねられた。そして、同年12月26日、「女性活躍の更なる推進及び職場におけるハラスメント防止対策の強化について（報告）」（以下「雇用環境・均等分科会報告」という。）が取りまとめられた²⁰。

イ 治療と仕事の両立支援の推進に向けた検討

他方、治療と仕事の両立支援に係る今後の在り方に関しては、労働政策審議会安全衛生分科会において、令和6年4月以降、今後の労働安全衛生対策について検討が行われる中で議論が進められた。そして、令和7年1月17日、「今後の労働安全衛生対策について（報告）」（以下「安全衛生分科会報告」という。）が取りまとめられた²¹。

（５）改正案提出から成立まで

雇用環境・均等分科会報告及び安全衛生分科会報告の内容を踏まえ、厚生労働大臣は令和7年1月24日、法律案要綱を労働政策審議会に諮問し、労働政策審議会は同月27日、妥当と認める旨の答申を行った。これを受け、政府は同年3月11日、改正案を閣議決定し、同日、第217回国会に提出した。

¹⁸ 労働政策研究・研修機構「治療と仕事の両立に関する実態調査（企業調査）」（調査シリーズNo. 240）（令和6年3月）45～46頁

¹⁹ 「女性活躍・男女共同参画の重点方針2024」（令和6年6月11日すべての女性が輝く社会づくり本部・男女共同参画推進本部合同会議決定）において、女性活躍推進法の延長に向けた改正法案の令和7年通常国会への提出、法的措置を含めたハラスメント対策の強化、男女間賃金差異の公表義務の対象拡大の検討等の方針が示され、「経済財政運営と改革の基本方針2024」（令和6年6月21日閣議決定）においても、ハラスメントの対策強化等が盛り込まれた。

²⁰ 雇用環境・均等分科会報告では、女性活躍推進法の期限を10年間延長すること、男女間賃金差異の情報公表を義務付ける企業の対象を労働者数101人以上の企業に拡大すること、女性管理職比率の情報公表を労働者数101人以上の企業に義務付けること、職場における女性の健康支援について法律の理念等に位置付けを与えること、職場におけるハラスメントを行ってはならないという規範意識の醸成に国が取り組む旨の規定を法律に設けること、カスタマーハラスメント対策及び求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止について事業主の雇用管理上の措置義務とすること等が適当である旨が示された。

²¹ 安全衛生分科会報告では、治療と仕事の両立支援のための必要な措置を講じることを事業者の努力義務とし、国が措置内容に関する指針を公表することが適当である旨が示された。

改正案は、衆議院において修正²²が行われた上で、令和7年6月4日、参議院本会議において可決、成立した。改正案に対し、衆参の厚生労働委員会においてそれぞれ附帯決議が付された²³。

なお、参議院厚生労働委員会では、改正案と、立憲民主・社民・無所属及び国民民主党・新緑風会から提出された「労働安全衛生法及び特定受託事業者に係る取引の適正化等に関する法律の一部を改正する法律案」（参第7号。以下「安衛法等改正案（参第7号）」という。）を一括して質疑が行われた。

3. 改正法の概要

（1）カスタマーハラスメント対策の強化

カスタマーハラスメント対策については、これまで法律上の規定はなく、厚生労働省告示であるパワハラ防止指針において、相談体制の整備など事業主が行うことが望ましい取組の内容が規定されるにとどまっていた。

改正法では、労働施策総合推進法において、カスタマーハラスメントを、①職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に係る有する者の言動であって、②その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③当該労働者の就業環境を害することと定義した。そして、カスタマーハラスメントを防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、措置の具体的な内容については国が指針を定めることとした。

なお、政府提出の改正案では、事業主の雇用管理上必要な措置の例示として、相談体制の整備が明示されていたところ、衆議院での修正により、この例示に、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が追加された。

このほか、事業主は、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して、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならないこと、他の事業主からカスタマーハラスメントに関する雇用管理上必要な措置の実施に関し協力を求められた場合には、これに応ずるように努めなければならないことを規定した。

（2）求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策の強化

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対策についても、これまで法律上の規定はなく、厚生労働省告示であるセクハラ防止指針において、就職活動中の学生等に対する相談体制の整備など事業主が行うことが望ましい取組の内容が規定されるにとどまっていた。

²² 衆議院において、自由民主党・無所属の会、立憲民主党・無所属、日本維新の会、国民民主党・無所属クラブ及び公明党の共同提案により修正案が提出され、可決された。カスタマーハラスメントに関する雇用管理上の措置の例示を追加すること、フリーランス・事業者間取引適正化等法に定める特定受託事業者が受けた業務委託に係る業務において行われるカスタマーハラスメントを防止するための施策についての検討規定を追加することを内容とする。なお、日本共産党からも修正案が提出されたが否決された。

²³ 附帯決議の全文は、衆議院ホームページ<https://www.shugiin.go.jp/internet/itdb_rchome.nsf/html/rc/home/Futai/kourou78CB244DF7ECAB2549258C8C001AF92F.htm>及び参議院ホームページ<https://www.sangiin.go.jp/japanese/gianjoho/ketsugi/217/f069_060301.pdf>を参照。

改正法では、男女雇用機会均等法において、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、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、措置の具体的な内容については国が指針を定めることとした。

あわせて、事業主は、労働者が当該事業主による求職者等からの相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならないことを規定した。

（３）規範意識の醸成に係る規定の創設

これまで、法律上、一般に職場におけるハラスメントは行ってはならないという趣旨を明示する規定はなかった。改正法では、労働施策総合推進法において、国は、何人も職場におけるハラスメントを行ってはならないことに鑑み、職場におけるハラスメントが行われることのない就業環境の形成に関する規範意識の醸成がなされるよう、必要な啓発活動を積極的に行わなければならないことを規定した。

（４）女性活躍推進法の有効期限の延長

平成28年４月１日から完全施行された女性活躍推進法は、令和８年３月31日を期限とする時限立法となっていた。改正法では、同法の有効期限を10年間延長し、令和18年３月31日までとすることとした。

（５）女性活躍に関する情報公表の強化

女性活躍推進法では、女性の職業選択に資するよう、事業主が女性活躍に関する情報を公表することを規定しており、常時雇用する労働者数の規模に応じて、情報公表項目及び項目数を定めている²⁴。

改正法ではこの情報公表の強化を図り、男女間賃金差異及び女性管理職比率の情報公表を、常時雇用する労働者の数が101人以上の一般事業主及び全ての特定事業主²⁵に義務付けることとした。これにより、法改正後は、常時雇用する労働者の数が301人以上の一般事業主は、①男女間賃金差異、②女性管理職比率、③採用者に占める女性の割合等の「職業生活に関する機会の提供に関する実績」から１項目以上、④男女の平均勤続年数の差異等の「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」から１項目以上の、計４項目以上を公表することが必要となる。また、101人以上300人以下の一般事業主は、①男女間賃金差異、②女性管理職比率、③及び④の全ての項目の中から１項目以上の、計３項目以上を公表することが必要となる。なお、100人以下の一般事業主に係る情報公表は

²⁴ 改正前の規定では、常時雇用する労働者の数が301人以上の一般事業主及び全ての特定事業主については、男女間賃金差異、「職業生活に関する機会の提供に関する実績」から１項目以上、「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」から１項目以上の、計３項目以上を公表することを義務付けている。常時雇用する労働者の数が101人以上300人以下の一般事業主については、男女間賃金差異の公表は義務付けられておらず、「職業生活に関する機会の提供に関する実績」及び「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」の全ての項目の中から１項目以上を公表することを義務付けている。

²⁵ 国及び地方公共団体以外の事業主を「一般事業主」、国及び地方公共団体の機関、それらの長又はそれらの職員で政令で定めるものを「特定事業主」という。

引き続き努力義務となっている（図表参照）。

図表 一般事業主における情報公表の強化

企業等規模 (常時雇用する 労働者の数)	改正前	改正後
301人以上	男女間賃金差異に加えて、2項目以上を公表 ※1	男女間賃金差異及び <u>女性管理職比率</u> に加えて、2項目以上を公表
101人～300人	1項目以上を公表 ※2	<u>男女間賃金差異</u> 及び <u>女性管理職比率</u> に加えて、1項目以上を公表
100人以下	(情報公表は努力義務)	

※1 労働者の数が301人以上の一般事業主は、「職業生活に関する機会の提供に関する実績」から1項目以上、「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」から1項目以上の、計2項目以上を公表することとされている。

※2 労働者の数が101人以上300人以下の一般事業主は、「職業生活に関する機会の提供に関する実績」及び「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」の全体から1項目以上を公表することとされている。

(出所)厚生労働省「ハラスメント対策・女性活躍推進に関する改正ポイントのご案内(公布日:令和7年6月11日)」2頁
<https://www.mhlw.go.jp/content/001502758.pdf>を基に筆者作成

(6) 女性の健康課題

女性活躍推進法は、第2条で女性活躍の推進に係る基本原則を規定している。改正法では、この基本原則において、女性の職業生活における活躍の推進は、女性の健康上の特性に留意して行われるべき旨を明確化することとした。

(7) 女性活躍推進に関する基本方針へのハラスメント対策の位置付け

女性活躍推進法においては、政府は、女性活躍推進に関する基本方針を策定することとされており、基本方針において定める事項²⁶が規定されている。改正法では、この基本方針において定める事項に、職場におけるハラスメント対策を加えることとした。

(8) プラチナえるぼし認定の要件の見直し

女性活躍推進法に基づき、一般事業主行動計画を策定し、都道府県労働局長に届け出た事業主のうち、女性活躍推進に関する取組の実施状況等が優良な事業主は、厚生労働省の認定（えるぼし認定）を受けることができる。えるぼし認定は、①採用、②継続就業、③労働時間等の働き方、④管理職比率、⑤多様なキャリアコースの5つの評価項目を満たす数に応じて3段階がある。加えて、えるぼし認定企業のうち、一般事業主行動計画の目標達成や女性の活躍推進に関する取組の実施状況等が特に優良な事業主は、プラチナえるぼし認定を受けることができる。令和7年3月末時点において、えるぼし認定企業は3,458社、プラチナえるぼし認定企業は81社となっている²⁷。

²⁶ 女性活躍推進に関する基本的な方向、事業主が実施すべき取組に関する基本的な事項のほか、女性活躍推進に関する施策に関する事項として、女性活躍推進のための支援措置に関する事項、職業生活と家庭生活との両立を図るために必要な環境の整備に関する事項等。

²⁷ 厚生労働省「女性活躍推進法に係る認定状況 令和7年3月末現在」<https://www.mhlw.go.jp/content/11>

改正法では、プラチナえるぼし認定の要件に、事業主が講じている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に関する情報を公表していることを加えることとした。

（９）治療と仕事の両立支援の推進

治療と仕事の両立支援について、厚生労働省は、治療と仕事の両立支援のためのガイドラインを策定し周知啓発を図っているが、事業主の取組に係る法律上の規定はなかった。改正法では、事業主に対し、治療と就業との両立を支援するため必要な措置を講ずる努力義務を課すこととし、厚生労働大臣が当該措置の適切かつ有効な実施を図るための指針を定めることを規定した。

４．主な国会論議

（１）カスタマーハラスメント対策

ア 事業主の雇用管理上の措置義務の具体的内容及び履行確保策

カスタマーハラスメントに関する事業主の雇用管理上の措置義務について具体的な内容を問われ、厚生労働省は、事業主の方針等の明確化及びその周知啓発、労働者からの相談に応じて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処などを想定しており、指針等において具体的に示していく旨、答弁した²⁸。

また、事業主の雇用管理上の措置義務の履行確保策について、厚生労働大臣は、他のハラスメントの措置義務と同様、まず都道府県労働局が事業主に対して報告を求めることができることとしており、法違反が認められる場合には事業主に対し義務の履行に向けた助言や指導を行い、これに従わない場合には勧告を行った上で、勧告に従わない場合には企業名の公表ができることとしている、改正内容について周知徹底を図るとともに、措置義務が遵守されるよう、指導等にしっかりと取り組む旨、答弁した²⁹。

イ カスタマーハラスメントの抑止策

前述のとおり、政府提出の改正案では、事業主の雇用管理上必要な措置の例示として、相談体制の整備が条文上明示されていた。一方、令和 7 年 4 月 25 日に参議院に提出された安衛法等改正案（参第 7 号）では、相談体制の整備のほか、仮処分命令の申立ても含む抑止のための措置等が明示された。これに関し、カスタマーハラスメントの抑止策としての仮処分命令の申立てに関する質疑がなされた。

仮処分命令の申立てを事業主の雇用管理上の措置の例示として明示すべきではないかとの指摘に対し、厚生労働大臣は、代理人の選任等が必要となるなど、事業主の負担が大きいことや、活用し得る場面はあるにしても、裁判例では適用された事例は限定的であること等から、全ての事業主を対象とする措置の内容として法文に明示することは慎

909000/eruboshi_R70331.pdf>

²⁸ 第217回国会衆議院厚生労働委員会議録第16号（令7.5.14）

²⁹ 第217回国会参議院厚生労働委員会議録第15号（令7.5.27）

重に考える必要があるとしつつ、事業主が講ずべき措置の具体的な内容を定める指針等の検討の際に必要な応じて検討したい旨、答弁した³⁰。

なお、参考人からは、一般的には法律に明記されている方が、事業者が仮処分命令の申立てというような毅然とした抑止策をとることができると思うとの意見³¹、例示があることによって解釈の指針になり、ほかの措置に対する可能性が広がることから、法律で例示するのがよいとの意見³²、指針や周知啓発の場において仮処分命令の申立てとといった選択肢もあることを周知することは行っていくべきと思うが、法律の中に仮処分命令の申立てもできるといったことを例示でも書き込むことについては慎重に検討すべきとの意見³³、大企業と中小企業の取組に差が出てしまうことも考えられるため法律に明記することについては慎重に考えるべき問題ではないかとの意見³⁴等が示された。

こうした議論を経て、衆議院において、事業主の雇用管理上の措置の例示として、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を追加する修正案が提出、可決され、改正案は修正議決された。

また、参議院厚生労働委員会の附帯決議においては、事業主が、実効性を伴うカスタマーハラスメントの抑止のための措置を講ずることができるよう、警察との連携、仮処分命令の申立てを含め、当該措置の具体的な内容を指針に示すことが求められた³⁵。

ウ 医療、介護現場におけるカスタマーハラスメント対策

医療、介護現場でのカスタマーハラスメントの課題について、厚生労働省は、両分野では患者又は利用者的一对一で対する場面が多く、ハラスメントがあった場合に職員が孤立しがちな環境に陥りやすい特色があること、介護現場では認知症等の症状を踏まえた対応の必要性があることを説明した³⁶。

また、介護分野でのカスタマーハラスメントを防止するための措置の具体的な内容を問われ、厚生労働省は、労働政策審議会での議論を踏まえ指針などが策定される予定であるが、暴力行為や著しい迷惑行為が認知症の症状などとして表れる場合があるという介護現場に特有の事情や実態を踏まえた対策を併せて講じていくことが重要である旨、答弁した³⁷。

この点に関し、参議院厚生労働委員会の附帯決議においては、医療、介護分野等のサービスが途絶すると利用者等の生命や心身の健康に重大な影響が及ぶ現場において、その利用が途絶しないことに最大限の配慮を行いつつ、適切なカスタマーハラスメント対策

³⁰ 第217回国会衆議院厚生労働委員会議録第16号（令7.5.14）

³¹ U Aゼンセン日本介護クラフトユニオン副会長の村上参考人の意見（第217回国会衆議院厚生労働委員会議録第15号（令7.5.13））

³² 日比谷パーク法律事務所パートナー弁護士の水野参考人の意見（第217回国会衆議院厚生労働委員会議録第15号（令7.5.13））

³³ 成蹊大学法学部教授の原参考人の意見（第217回国会衆議院厚生労働委員会議録第15号（令7.5.13））

³⁴ 一般社団法人日本経済団体連合会労働法制本部長の鈴木参考人の意見（第217回国会衆議院厚生労働委員会議録第15号（令7.5.13））

³⁵ 参議院厚生労働委員会附帯決議項目 6

³⁶ 第217回国会衆議院厚生労働委員会議録第17号（令7.5.16）

³⁷ 第217回国会衆議院厚生労働委員会議録第17号（令7.5.16）

を講ずることが求められた³⁸。

エ 障害者への合理的配慮との関係

障害者による合理的配慮の求めがカスタマーハラスメントとして扱われる懸念に対し、厚生労働大臣は、障害者が合理的配慮を求める際に、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、一般的にカスタマーハラスメントには当たらず、労働政策審議会建議においても、「障害者差別解消法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」を指針で示すことが適当であるとされていることも踏まえ、指針の内容を検討したい旨、答弁した³⁹。

また、指針の策定に当たり、障害当事者が委員として検討会に参画し、様々な障害種別の団体へヒアリングを行うべきとの指摘に対し、厚生労働大臣は、何らかの形で当事者の意見を伺いながら進めたいとした上で、カスタマーハラスメントは全ての業種に関係するものであり当事者が多岐にわたることから、全ての関係者に労働政策審議会に参画いただくことは限界があり現実的ではないと考えている旨、答弁した⁴⁰。

こうした点について、衆議院厚生労働委員会の附帯決議においては、カスタマーハラスメントに関する業界団体のガイドライン策定等に当たり、消費者、障害者等の利害関係者に配慮するよう留意することが求められた⁴¹。また、参議院厚生労働委員会の附帯決議においては、カスタマーハラスメントに関する指針の策定に当たり、消費者、障害当事者から意見を聞いた上で検討することが求められ、あわせて、相談窓口の周知、事業者が正しい障害特性の理解、接し方を学ぶための周知広報ツールの活用が求められた⁴²。

(2) 求職者等に対するハラスメント対策

就職活動中の学生に対するセクシュアルハラスメントについて、被害に遭っても学生から企業には相談しにくいと考えられることから、公的な相談窓口を設置することについて見解を求められたのに対し、厚生労働大臣政務官は、採用を担当する部署とは別の部署が相談に対応する取組を行っている企業の事例を踏まえて有効な対策を指針等で示したいとし、事業主による相談だけでなく、引き続き都道府県労働局や新卒応援ハローワーク、大学のキャリアセンターにおいても相談に対応することで、被害者に寄り添った対応を図りたい旨、答弁した⁴³。

また、求職者に対するセクシュアルハラスメント以外のハラスメントについても事業主の雇用管理上の措置義務の対象とすべきではないかとの指摘に対し、厚生労働省は、求職者等に対するパワーハラスメントに類する行為などについては、労働政策審議会でも議論があり、どこまでが相当な行為であるかという点についての社会的な共通認識が必ずしも

³⁸ 参議院厚生労働委員会附帯決議項目3。衆議院厚生労働委員会の附帯決議項目2においては、福祉事務所、病院等の施設等において、サービスの利用が途絶しない工夫を行いつつ、カスタマーハラスメント対策を講ずることが求められた。

³⁹ 第217回国会衆議院厚生労働委員会議録第16号（令7.5.14）

⁴⁰ 第217回国会参議院厚生労働委員会議録第16号（令7.5.29）

⁴¹ 衆議院厚生労働委員会附帯決議項目1

⁴² 参議院厚生労働委員会附帯決議項目1、2

⁴³ 第217回国会衆議院厚生労働委員会議録第16号（令7.5.14）

十分に形成されていない現状に鑑み、パワハラ防止指針等において記載の明確化などを図りながら、防止に向けた取組を推進するとともに社会的認識の深化を促していくことが適当であるとされたことを踏まえ、求職者等に対するパワーハラスメントに類する行為などについても必要な検討を行っていききたい旨、答弁した⁴⁴。

参議院厚生労働委員会の附帯決議においては、求職者等に対するセクシュアルハラスメントだけでなく、パワーハラスメント、マタニティハラスメント、ケアハラスメントの防止が必要であることをそれぞれ関連する指針に明記し、事業主に周知啓発を行うことが求められた⁴⁵。

(3) ハラスメント対策全般

ア ハラスメントを包括的に禁止する必要性

ハラスメントそのものを包括的に禁止しない理由について問われ、厚生労働大臣は、職場におけるハラスメントはその未然防止が重要であり、企業が主体的に予防から事後の対応までの一連の措置を講じることが重要であることから、ハラスメント防止のための雇用管理上の措置を事業主に義務付けており、ハラスメントの行為そのものを法令で禁止する手法はとっていないが、改正案では現行法制の体系を踏まえながら、新たに、何人も職場におけるハラスメントを行ってはならないことを法文上明確にした上で、規範意識の醸成に国が取り組む旨を定めることとしている旨、答弁した⁴⁶。また、これまで順次ハラスメント対策の充実を図ってきた中で、それぞれのハラスメントの内容に関連する法律に規定を設けてきたところであり、ハラスメント自体を包括的に禁止する規定を設けることについては、現行の法体系との整合性などについて課題があるとする旨、答弁した⁴⁷。

なお、参考人からは、改正案で提案されている規範意識を醸成するための国の啓発活動にとどまらず、法で明確にハラスメントを禁止することを併せて検討すべきとの意見⁴⁸、包括的ハラスメント禁止法を罰則規定付きで制定することを求める意見⁴⁹、ハラスメントはいけないということは大変良い考えだが、過剰反応が起きると正しく進まないことを懸念しており、社会からなくしていくべきハラスメントの姿がもっと具体的に変わった時代に禁止規定に入っていくことが望ましい旨の意見⁵⁰等が示された。

ハラスメントの包括的な禁止に関し、衆参の厚生労働委員会の附帯決議においては、労働者の就業環境等を害する言動又は行為については、仕事の世界におけるハラスメン

⁴⁴ 第217回国会参議院厚生労働委員会会議録第15号（令7.5.27）

⁴⁵ 参議院厚生労働委員会附帯決議項目10

⁴⁶ 第217回国会衆議院厚生労働委員会会議録第16号（令7.5.14）

⁴⁷ 第217回国会参議院厚生労働委員会会議録第16号（令7.5.29）

⁴⁸ 独立行政法人労働政策研究・研修機構副主任研究員の内藤参考人の意見（第217回国会参議院厚生労働委員会会議録第16号（令7.5.29））

⁴⁹ 全国労働組合総連合副議長の高木参考人の意見（第217回国会参議院厚生労働委員会会議録第16号（令7.5.29））

⁵⁰ 弁護士の中井参考人の意見（第217回国会参議院厚生労働委員会会議録第16号（令7.5.29））

トとして全て禁止することについて検討することが求められた⁵¹。

イ ILO第190号条約の批准に向けた検討

2019（令和元）年6月のILO総会において、「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（第190号）（以下「ILO第190号条約」という。）が採択されたが、日本は未批准となっている。ILO第190号条約は、仕事の世界における暴力及びハラスメント（ジェンダーに基づく暴力及びハラスメントを含む。）を定義し、及び禁止する法令を制定すること等を規定しており、同条約の批准に関する質疑がなされた。

今回の法改正によりILO第190号条約の批准が可能となるかとの問いに対し、厚生労働大臣は、改正案では職場におけるハラスメントを行ってはならないことを法文上明確化し、国が規範意識の醸成に取り組むこと等を盛り込んでおり、ILO第190号条約の締結に向けた環境整備に資するものであるとの考えを示した。その上で、刑事罰や単一の包括的な禁止規定を採用することが条約上義務付けられているわけではないと考えているとし、引き続き国内法制との整合性を確保する観点から、関係省庁と連携して検討を進めていきたい旨、答弁した⁵²。また、ILO第190号条約の批准に向けた課題について、厚生労働省は、ILO第190号条約を批准した外国の例を見ても、どのような形で条約の内容を国内法で担保しているのか状況が様々であり、国内法による担保について精査していくことが必要である旨、答弁した⁵³。

こうした答弁に対し、まだ批准には相当な時間が掛かるのではないかとの指摘があった上で、批准に向けたスケジュール感を問われ、厚生労働省は、関係省庁との関係もあるため今具体的には示すことができない旨、説明した⁵⁴。

このような議論を踏まえ、衆参の厚生労働委員会の附帯決議においては、我が国のハラスメント法制との整合性を精査した上で、ILO第190号条約の批准に向けて検討することが求められた⁵⁵。

（４）女性活躍の推進

ア 女性活躍推進法の有効期限を延長する理由

女性活躍推進法を10年間延長する背景及び理由について、厚生労働大臣は、男女間賃金差異や女性管理職比率はそれぞれ改善しており、女性活躍推進法や他の取組と相まって企業の取組が促進されたことにより一定の効果が上がっていると考えられる一方で、改善のペースは緩やかなものにとどまっており、女性活躍の推進に向けて更なる取組の推進が求められる旨、答弁した⁵⁶。

イ 男女間賃金差異及び女性管理職比率の情報公表を義務付ける対象企業の範囲

男女間賃金差異及び女性管理職比率の情報公表を義務付ける企業の規模を、常時雇用

⁵¹ 衆議院厚生労働委員会附帯決議項目9、参議院厚生労働委員会附帯決議項目11

⁵² 第217回国会参議院厚生労働委員会会議録第15号（令7.5.27）

⁵³ 第217回国会参議院厚生労働委員会会議録第15号（令7.5.27）

⁵⁴ 第217回国会参議院厚生労働委員会会議録第15号（令7.5.27）

⁵⁵ 衆議院厚生労働委員会附帯決議項目9、参議院厚生労働委員会附帯決議項目11

⁵⁶ 第217回国会参議院厚生労働委員会会議録第15号（令7.5.27）

する労働者数が101人以上の企業とすることについて、対象企業の範囲を更に拡大すべきではないかとの指摘があった。これに対し、厚生労働大臣は、一般事業主行動計画の策定が101人以上の企業に義務付けられていること、労働政策審議会において、中小企業での取組は重要だが大企業と比較して人員や組織体制に差があるという意見があったことなどを踏まえ、101人以上の企業を対象とした旨、答弁した。あわせて、中小企業における取組を推進するための支援は重要であり、個々の企業の雇用管理状況に応じたコンサルティングの実施や、男女間賃金差異分析ツールを作成し提供するなどの支援に取り組んでおり、引き続き企業の取組を支援したい旨、答弁した⁵⁷。

男女間賃金差異及び女性管理職比率の情報公表について、衆参の厚生労働委員会の附帯決議においては、①女性管理職比率及び男女間賃金差異の定義を明確化し、計算方法を示すこと、②男女間賃金差異については、企業規模にかかわらず全ての企業への公表の義務化並びに男女間賃金差異が一定割合を超えている企業についてその原因分析及び是正計画の策定・公表の義務化を含め、実効的な対策を検討すること、③公表項目の充実及びより分かりやすい公表の在り方を検討することが求められた⁵⁸。

ウ えるぼし認定の課題

えるぼし認定の認知度を高める必要性について、厚生労働省は、えるぼし認定の認知度を高めてその取得を促進することは非常に重要であり、認定している企業名などを厚生労働省のホームページなどにおいて公表し、就職活動中の学生等に対するパンフレット等において周知を行っており、事業主に対してもメリットの周知を図っている旨、答弁した⁵⁹。

また、えるぼし認定のインセンティブを更に強化すべきとの指摘に対し、厚生労働大臣は、えるぼし認定取得のメリットの一つである公共調達における優遇措置に関し、これまでの国の機関における加点評価の実施状況等を踏まえながら、各機関における取組実施の更なる促進を図っていく旨、答弁した⁶⁰。また、えるぼし認定を積極的に取得していただけるよう、労働政策審議会建議には、制度の趣旨に留意しながら認定基準の見直しを行うべき旨が盛り込まれており、今後、具体的な内容について検討を行っていく旨、答弁した⁶¹。

エ 女性の健康課題に対する取組

改正案により、女性活躍推進法の基本原則に女性の健康上の特性への留意が明記されることを受けて、企業に対してどのような取組を促すのかとの問いに対し、厚生労働省は、事業主行動計画策定指針の中に、例えばヘルスリテラシー向上のための取組、性別を問わず使いやすい休暇制度の整備、女性の健康課題を相談しやすい体制づくりといったことを示し、事業主の取組を促していくことを想定しているほか、えるぼし認定において女性の健康支援に関する上乘せの認定の仕組みを設けることを検討したい旨、答弁

⁵⁷ 第217回国会参議院厚生労働委員会会議録第15号（令7.5.27）

⁵⁸ 衆議院厚生労働委員会附帯決議項目11、参議院厚生労働委員会附帯決議項目12

⁵⁹ 第217回国会衆議院厚生労働委員会会議録第17号（令7.5.16）

⁶⁰ 第217回国会衆議院厚生労働委員会会議録第17号（令7.5.16）

⁶¹ 第217回国会衆議院厚生労働委員会会議録第17号（令7.5.16）

した⁶²。

（５）治療と仕事の両立支援の推進に向けた課題

現在、治療と仕事の両立支援ガイドラインの認知度が特に中小企業において低調であることを踏まえ、今後の周知啓発の強化方策や事業主への支援方針について問われ、厚生労働大臣は、都道府県労働局による事業主に対する法律に基づく指導、援助等の機会も通じて事業主への周知を強化したいとした上で、都道府県労働局において、事業場でのニーズに応じて産業保健総合支援センターの支援の利用勧奨を行うなど、企業が具体的な取組に着手できるように一層後押しを進めたい旨、答弁した⁶³。

また、治療と仕事の両立支援の措置が努力義務であることから、企業での対応が進まない懸念が示され、今後のフォローアップ体制について問われたところ、厚生労働大臣は、引き続き労働安全衛生調査において、仕事と治療の両立支援に関する企業の取組状況を把握、公表するとともに、支援の効果やニーズ等に関する実態調査を行うことを検討しており、これらの実態把握を行った上で、その結果を踏まえて、更に必要な対策があれば検討を進めたい旨、答弁した⁶⁴。

これらの点に関し、衆参の厚生労働委員会の附帯決議においては、治療と仕事の両立支援を推進するため、新たに公表する指針の周知に努めるとともに、職場復帰に向けた支援の在り方を検討することが求められた。あわせて、小規模事業場で働く労働者を支援する観点から、産業保健総合支援センター等の産業保健活動総合支援事業による企業支援の強化に取り組むとともに、労働者からの相談に応じ、適切な対応をするために必要な体制整備の支援に取り組むこと等が求められた⁶⁵。

５．おわりに

改正法により、カスタマーハラスメントが法律上定義され、事業主の雇用管理上の措置が義務化される。雇用管理上の措置の具体的な内容は今後策定される指針等に委ねられているが、指針等の内容が、事業主にとっても、国民にとっても分かりやすいものとなることが求められる。あわせて、消費者の正当なクレームや障害者による合理的配慮の求めが、カスタマーハラスメントとして捉えられることのないよう、社会全体の理解を深めることが重要であろう。

また、改正法では、職場におけるハラスメントを行ってはならないという規範意識の醸成に係る規定が創設された。ハラスメントが許されるものではないことは当然のことであり、今回の改正が一人一人の意識を高めるきっかけとなることを期待する。ハラスメントの包括的な禁止やILO第190号条約の批准の方向性については、今後の更なる議論に注目したい。

⁶² 第217回国会参議院厚生労働委員会会議録第16号（令7.5.29）

⁶³ 第217回国会衆議院厚生労働委員会会議録第16号（令7.5.14）

⁶⁴ 第217回国会参議院厚生労働委員会会議録第16号（令7.5.29）

⁶⁵ 衆議院厚生労働委員会附帯決議項目12、13、参議院厚生労働委員会附帯決議項目14、15

女性活躍の推進に関しては、改正法により、女性活躍推進法の10年間の延長とともに、情報公表の強化が図られる。事業主が単に数値を公表するだけでなく、要因分析を行った上で必要な取組を検討できるよう、政府としても、事業主に対する積極的な支援を進めることが求められる。女性活躍を更に推進していくためには、長時間労働の是正など、性別を問わず誰もが働きやすい環境の整備も欠かせない。女性活躍の推進に係る取組を通じ、多様な労働者が活躍できる就業環境が整備されることが望まれる。

(あまこ まなか)