

【2025年政策・制度要求】

厚生労働省から回答を受け、意見交換を行う！

交運労協は、4月30日14時より、合同庁舎5号館1階第5会議室において「2025年政策・制度要求」について厚生労働省から回答を受けた。厚生労働省から職業安定局、年金局、雇用環境・均等局、労働基準局、老健局、保険局、人材開発統括官の参加があり、交運労協から17名が出席した。



冒頭、交運労協を代表して溝上副議長（全自交労連委員長）は、「本日は大変お忙しい中貴重なお時間をいただき、また我々交通運輸産業に携わる労働者のみならず労働者全体に対し日々ご尽力いただいていることに敬意と感謝を申し上げたい。貴省からの回答をしっかり受けとめながら、安全・安心を利用者に届けて、交通運輸産業を守っていく所存である」と挨拶した。

以降、同省から以下の要求項目について、回答を受けた後、各構成組織よりそれぞれ質問および要請を行い、意見交換を終了した。なお、主な発言内容は以下のとおりである。

<カスタマーハラスメントについて>

（慶島事務局長）

我々は、今回の法改正で事業主の雇用管理上の措置義務とされたことについては、大いに評価するもので、今回の要請はまだ残された課題があるという問題意識で出している。今回の法改正に該当するか否かは別問題だと考えているが、引き続きこのような課題があるということを、ぜひ行政の方にご理解をいただきたい。

ハラスメント行為者に対する罰則を科す規定の創設の要請に対して、回答では罪刑法定主義の観点から行為を特定するということに難点があるということだが、つまり刑法で強要罪、侮辱罪等の様々な条文があるので基本的に罰則規定については既存の刑法の枠内で対応してほしいということか。

(回答：雇用環境・均等局雇用機会均等課)

新たに労働施策総合推進法に盛り込むということは、現時点では難しいと考えている。今まさにご指摘いただいた既存の刑法に規定する犯罪行為に該当する場合には、当然刑事責任が問われる、また日常でも不法行為など最後に根拠として、損害賠償請求の対象として、実際にひどい暴力等が発生した際には警察も連携をして対応していただくということだ。

(慶島)

おっしゃることはよくわかるが、実際現場でカスタマーハラスメントが発生しても、立件できないとか、加害者に対して罰を与えることができない、やはり事業者も加害者イコールお客様であるので、躊躇するところもある。いきなり刑法に基づいて罰則化することは非常にハードルが高いので、別の法の枠組みの中でカスタマーハラスメントの加害者に対して抑止力というか、そういう手立てができないものか、というのが我々の問題意識ということをご理解いただきたい。

次に、回答で「ご指摘のような行為、すなわち無断での写真動画撮影もカスハラに該当する」とのことだが。

(回答：雇用環境・均等局雇用機会均等課)

今回の法案ではカスタマーハラスメントを、

- ・ 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関係を有する者の言動であって、
- ・ 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、
- ・ 当該労働者の就業環境を害すること

と規定しており、あくまでこの3要件を満たす場合だ。行為が、その時の状況や、事業者のサービスの特性にもよると思われるので、一概にこの行為は必ず該当しますということを申し上げるのは難しい。改正法案で規定している3要件を満たす場合には、カスタマーハラスメントに該当すると考えており、事業主が従業員保護の観点から、必要な措置を講じていただく必要があると考える。

(慶島)

そうすると我々の要望の後段の、SNSに動画を上げるとか、それをその処罰対象にするような法整備は、また別の議論ということになる。

(回答：雇用環境・均等局雇用機会均等課)

そのとおりであり、行為を特定してSNSに無断で投稿することイコール処罰対象だ、というのは、先ほど回答したとおり、ハラスメントの行為そのものの禁止の規定などを設けることは難しいということである。今後の検討となり、まだ確定的なことは申し上げられないが、パワーハラスメントに関しては、法律ではないものの、指針の方で典型的にこういった行為がパワハラと考えられるような例を列挙しており、改正法案がこのまま成立した際にはカスタマーハラスメントを典型的に考えられるように行為を列挙する可能性は考えられる。

法案提出に至る前に有識者による検討会を開催し、その際の報告書の中では、インターネット上への写真や動画の投稿等、ハラスメントとして考えられるとして示され

ている。やはり社会通念上許容される範囲を超えている、労働者の就業確保を害しているということを満たす場合にはカスタマーハラスメントに該当する。



(石川・J R連合産業政策局長)

今回の改正法案については、評価に値すると考えている。法の後ろ盾があることによって対応する従業員・組合員も対応しやすいだとか、規範意識を強化するという話もあったが、しっかりとここまでだったら駄目だという整備があることによって行為自体がなくなっていくことにつながる。

行為をなくしていくためには刑法までいかななくても、カスハラに関しては事業者が行為類型の更新の中で示すこともあり、処罰規定の策定に省庁連携していただければありがたい。SNSにしても同様だ。条例を設置する自治体もあるが、地域をまたがっている事業者もあり、やはり国としてしっかり対応することが重要だ。

(福田・自治労都市交評議長)

法律制定について期待したい。一方で啓蒙・啓発が少ないような気がする。例として映画を見に行くと「録音・録画はいけません」と必ず何か折に触れて啓発をしている。端緒から「これはやっぱり駄目だ」と「今までの慣習としてこれぐらいはいいのではと思われたことも駄目だ」ということをきっちり知らせる必要がある。現場段階で揉め事なると、「これぐらいいいじゃないか」と。酔客の対応が多く、基準がはっきりしないゆえ、常日頃からの啓蒙・啓発で一般的な基準を知らしめておくことが必要だと思う。

(回答：雇用環境・均等局雇用機会均等課)

先程申し上げた改正法の中で、「職場におけるハラスメントは行ってはならない」と情報を明記した上で、そのことについて国民の規範意識を醸成するために国は啓発活動を行う、という規定がある。こういった規定が盛り込まれたことで実効性が高まっていくと考えており、あくまで従業員保護を目的とした取り組みであるが、ハラスメントに関しては、行為者が社会の方になるので、消費者庁との連携は非常に重要であると考えており、消費者庁の方でもハラスメントに関する啓発資料を作ると承知している。今後はより一層連携していく必要がある。ご意見をいただいたのでしっかりと受け止めたい。

＜2025年政策・制度要求（厚生労働省）＞

1. 高齢者の就業促進について
2. 男女平等参画推進に向けた職場環境の整備について
3. カスタマーハラスメントへの対応について

【バス関係】

1. 安全・安心なバス事業の確立について
2. バリアフリー推進のためのバス車両への補助制度について

【ハイタク関係】

1. 長時間労働の是正が実現について
2. 監督実施事業場に対するさらなる罰則強化と厳格な取り締まりの強化について
3. 適正な時間外労働・深夜労働の賃金支払いについて
4. 適正な地域最低賃金の支給への厳格に監査、取り締まりと最低賃金の支給が困難な事業者への助成措置の検討について
5. 女性や若者、高齢者などすべての労働者が安心して長く働ける職場づくりについて

【トラック関係】

1. 改正労働基準法および改正改善基準告示への対応について
2. 監督・監査業務の実効性の向上について
3. 女性ドライバーの確保・育成に向けた支援の施策について
4. 自動車運送事業の働き方改革の実現に向けて
5. トラック免許取得講座の拡充等の人材確保に関する施策について

【観光関係】

1. 余暇・休暇制度について
2. 柔軟な働き方について

以 上