

◇この議事速報（未定稿）は、正規の会議録が発行されるまでの間、審議の参考にするための未定稿版で、一般への公開用ではありません。  
 ◇後刻速記録を調査して処置することとされた発言、理事会で協議することとされた発言等は、原発言のまま掲載しています。  
 ◇今後、訂正、削除が行われる場合がありますので、審議の際の引用に当たっては正規の会議録と受け取られることのないようお願いいたします。

午後一時開議

○富岡委員長 休憩前に引き続き会議を開きます。この際、お諮りいたします。

各案審査のため、本日、政府参考人として外務省大臣官房長下川眞樹太君の出席を求め、説明を聴取したいと存じますが、御異議ありませんか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

○富岡委員長 御異議なしと認めます。よって、そのように決しました。

○富岡委員長 質疑を続行いたします。吉田統彦君。

○吉田委員 立憲民主党の吉田統彦でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

まず、立憲民主党などが提出した労働安全衛生法の一部を改正する法律案、いわゆるパワハラ規制法案について質問させていただきます。

この法案では、いわゆるパワハラの問題につい

て、事業者に対し、そのもとで働く労働者へのパワハラが行われ、労働者の職場環境が害されることのないよう必要な措置を講ずることを義務づけているものと理解しています。

現在、職場におけるパワハラが非常に大きな社会問題となっていることは、委員の先生方の御案内のとおりであります。例えば、具体的には、平成二十九年度の精神障害等による労災保険の支給決定件数を出来事別に見ますと、ひどい嫌がらせ、いじめ又は暴行を受けたという理由が、八十八件でトップとなっております。まさにパワハラが労働者の心身をむしばんでいる、そういった事態でございます。

その結果、ひどい場合には、被害を受けた労働者の方が、もはや職場で働き続けることができず退職に至ってしまうといういたたまれない事態が発生しています。被害者の方にとっては、単に収入の道が途絶えるのみならず、精神的なダメージによって再就職も困難になる、人生そのものに大きな影響を受けることとなるわけであります。

そのような中、パワハラ問題の対策として、事業者に対して、従業員への周知及び啓発、パワハラの実態の把握、労働者からの相談に応じ適切に対応するための体制整備などの措置を求める本法案は、まことに時宜にかなった提案であると考えます。

その一方で、パワハラ対策については、内閣提出法案でも、事業主に対して、パワハラ防止のための相談体制の整備等の雇用管理上必要な措置を講ずることを義務づけております。

両案はいずれも、事業者に対して措置義務を課す点で共通していますが、議員提出法案では労働安全衛生法の改正になっているのに対して、内閣提出法案では労働施策総合推進法の改正であるという点で違いがあります。

そこで、議員提出法案について伺います。パワハラを防止するための事業者の措置義務等の施策について、閣法では労働施策総合推進法に規定することとしているのに対し、議員提出法案では、繰り返しになりますが、労働安全衛生法に規定することとしていますが、その趣旨はどのようなものか、御答弁ください。

○尾辻議員 いわゆるパワーハラスメントや、いわゆるカスタマーハラスメント、消費者対応業務に係るハラスメントは、労働者の心身に深刻な影響を与えるものであり、ひいては、精神的又は身体的な健康を害することにつながるものです。

このようなハラスメントの防止のための措置については、職場における労働者の安全と健康を確保するとともに、快適な職場環境の形成を促進することを目的とする労働安全衛生法に規定することが適当と考えられます。

そこで、本法案では、労働安全衛生法に事業者の措置義務等を盛り込むことといたしました。また、労働安全衛生法に規定することによって、労働基準法を中心とする労働基準行政の枠組みで、つまり、労働基準監督署や労働基準監督官などの既存の行政体制による監督の対象とすることができま

さらに、労働安全衛生法に定められている衛生

委員会や安全衛生委員会などの既存の社内体制を利用できる点にもメリットがあると考えます。これらの委員会は、その委員の半数が、過半数労働組合等の推薦を受けて選任されることとされており、労使の意見を反映し、それぞれの事業場の実情に即したパワーハラスメント対策を講じることが可能になると考えております。

○吉田委員 ありがとうございます。

つまり、本法案では、パワーハラに関する施策について、労働安全衛生法に規定することによって、労働基準行政の枠組みを用いて行政庁による監督を行ったり、労働安全衛生法上の衛生委員会等の既存の体制を利用できることがよく理解できました。閣法と比べてより実効性のある内容である、そのように理解いたしました。

では次に、本法案の消費者対応業務に係るハラスメントと規定しているいわゆるカスタマーハラスメント、悪質クレームについて伺います。

こちらもパワーハラと同様に、大きな社会問題となつているところであります。もちろん、消費者による正当なクレームの機会は十分に保障されなければなりません。しかし、近年問題となつてい

るいわゆる悪質クレームには、正当なクレームの範囲を超えて、労働者に理不尽な暴言や暴行、長時間にわたる拘束を加え、労働者の心身を害するものが少なくありません。

例示させていただくと、例えば面識のない顧客からの電話でのクレームに際し、死ね、殺す、潰れてしまえ、生きている価値なしなどの暴言を浴びせられた、商品が冷めていると怒って返金を要

求し返金した金銭を投げつけた上に土下座を強要してきた、接客した覚えがないのにSNSで名指しでクレームを書かれたといった、極めて悪質な事例もあると聞いております。

このような悪質クレームについても、被害者が精神的、身体的に大きなダメージを受けて退職をしてしまう、そこまで至ってしまう場合もあるわけでありませう。人生そのものに与える影響は極めて大きいと言わざるを得ません。

また、このような事態は人材の定着率の低下や働き手不足につながるため、直接顧客に接する機会が多くクレームが発生しやすいサービスの現場にとつては特に大きな問題となっております。しかも、これらの行為は、加害者が消費者、いわゆるお客さんであるために、現場の労働者としては強く出ることができず、対応に苦慮しているのが実態であります。

ところが、閣法には残念ながら悪質クレームについての対応策は何ら設けられていません。このような悪質クレーム、カスタマーハラスメントに適切に対処し、労働者の職場環境を守るためには、まず事業者に対して適切な措置を講ずる義務を課すべきであると考えます。

そこで、議員提出法案について伺います。

議員提出法案では、いわゆる悪質クレームなどの顧客等によるハラスメントについて対策を講じており、事業者に特定の措置を講ずることを義務づけていますが、具体的にはどのような措置を想定しているのか、御答弁ください。

○尾辻議員 顧客からの悪質なクレームなどのハ

ラスメントであるいわゆるカスタマーハラスメントは、セクシュアルハラスメントや社内におけるパワーハラスメントと同様に、労働者の心身に深刻な影響を与えるものとして重大な問題になっております。

そのため、事業者に対しこのようなハラスメントから労働者を保護するための措置を講ずることを義務づける必要があると考え、私たちのパワーハラスメント規制法案では、いわゆるカスタマーハラスメント、消費者対応業務に係るハラスメントも規制の対象としております。

具体的に事業者が講じなければいけない措置としては、まず事前の措置として、一、消費者対応に係るマニュアルの作成、リーフレットの配布、労働者に対する研修の実施、個々の労働者の負担を軽減するための業務体制の整備、二、消費者対応業務に係るハラスメントを受けた労働者のための相談窓口の設置、相談窓口の担当者による適切な相談対応の確保などの措置を想定しております。次に、労働者が消費者対応業務に係るハラスメントを受けた後の対応としては、三、ハラスメントを受けた労働者の交代や配置転換、四、ハラスメントを受けた労働者のメンタルケアなどの措置を想定しております。

このほかにも、労働者に迷惑行為をしないよう、消費者に対し周知啓発をすることなども想定をしております。

○吉田委員 ありがとうございます。

本法案では、カスタマーハラスメント、悪質クレームに対応するため、事業者に対して事前の研