

# IMC 通信

発行：いじめ メンタルヘルス労働者  
支援センター

2015年8月20日発行 第20号  
〒160-0008 東京都新宿区三栄町6  
小椋ビル402号

電話 03-6380-4453

Fax 03-6380-4457

Mail: imc\_44\_53@tbz.t-com.ne.jp

HP: <http://ijimemental.web.fc2.com/>

口座名 いじめ メンタルヘルス  
労働者支援センター

振替口座（当座）

ゆうちょ銀行 〇一九店（019）

口座番号 00150-1-429812

## パワハラ『提言』から3年 職場はどう変わったか

厚労省が「職場のパワーハラスメントの予防・解決に向けた提言」を発表して3年が経ちます。6月19日、労働行政に携わる職員で組織する全国労政連と自治労かながわ県職労労働支部共催で「職場のいじめ“労働相談—『提言』から3年 変わったことと変わらないこと—」の報告と討論が開催されました。

「提言」は、これまで捉えられていたパワハラの範囲を拡大させました。積極的に取り組みを進める会社も増えています。リスク管理の視点から進める経営者もいます。労働者は、快適な労働環境、心身健康な状態で働く時に大きな成果を上げ、会社も行政も出費を削減できます。一方、全く取り組まない会社もあり、労働条件、労働環境の格差が拡大しています。

「提言」で“被害者”は声を上げやすくなりました。「これはパワハラですか」という問い合わせも多

くあります。孤立させられていると自分で判断できません。コミュニケーション不足ではなくコミュニケーション不成立の中でトラブルの発生は必然です。いじめ、“職場の暴力”の連鎖が起きています。

### 職場環境は労働条件 人間関係が一番の労働条件

「提言」は限界と課題を持っています。使用者にとっての職場秩序維持の要素が強く、全体として1人ひとりの「労働者の権利や尊厳」、人権・人格の尊重が希薄です。フランスのモラルハラスメントの定義と比べると大きな違いがあります。

差別問題が欠落しています。憲法や労基法などには差別禁止項目が謳われていますがその実効性はどうでしょうか。また「提言」の適用範囲は「同じ職場で働く者に対して」です。親会社から子会社等への差別や強制、顧客からサービス業労働者への暴言・暴行、行政窓口担当者への罵声・脅迫などは該当しません。しかしこれらの実態は深刻になっています。

「パワハラだ」と声を上げると「業務指導の適正な範囲」と反論されます。しかし適正は限界寸前のことではありません。トラブルは“加害者”“被害者”双方に信頼関係が失われたなかで発生しています。原因があつて、経緯・経過があつて現象・事態として可視化します。上からの、力をもつ側の管理、統制、強制は本質的問題解決に至りません。職場全体に限界手前の「ゆとり」が必要です。

“被害者”の一番の期待は「いじめをすぐに止めてもらいたい」「そこから解放されたい」です。メンタルヘルスケアが必要な労働者にとっては「1日でも早く悪夢から解放されたい」「気分がいい状態に早く戻りたい」です。解決の前に苦痛、不安が継続しています。労働相談活動はその要望に応じてなるべく早く解決し、同時に職場環境改善に向かうものでなければなりません。「賠償金を払わせたい」「裁判に勝ちたい」はこじれた後の要求です。



# 「メンタルヘルス不調者の労働相談」

## 体調不調者は何を求めているか

第11回 ワンコイン講座は、東京労働安全衛生センターの内田正子さんにメンタルヘルスケアが必要な労働者への相談活動のなかで日々思っていることを語ってもらいました。内田さんは現在、東京都労働相談情報センターなどで非常勤の相談員をしています。

労働者が精神的体調不良に陥ると精神科医を受診したり、カウンセラーなどに相談します。行政も独立した窓口を開設したりしています。しかしそれぞれが専門的立場からの対応になり、連携が難しい状況にあるのも確かです。個人情報保護の問題もあります。職場の問題については、別の相談窓口が必要になります。当該は苦痛が伴う体験を何度も思い出して話さなければなりません。そしてそれぞれ別の対処になると逆に回復が遅れる場合もあります。

例えば個人的問題ではなく職場で抱える問題から体調不良に陥った場合は医師にかかっても、職場環境と労働条件の改善を抜きにした治療は回復が難しくなります。医師の治療は症状の軽減・解消です。ストレスの除去なしにストレスの解消はあり得ないからです。

このような場合、東京都では、カウンセラーの判断で、相談者の了解を得て労働問題担当の相談員に同席してもらうこともあるということです。

逆に、労働相談の窓口には、医者から病気だと診断されるのを嫌って薬局の薬で我慢を続け、職場での対応方法だけを相談に来る労働者もいます。相談員は、明らかに体調不良だと思われる場合はカウンセラーへの相談を勧める場合もあるといます。それぞれの立場から協力し合って対応すると解決も早くなります。

生活困難から体調を崩し、それが原因で職場でトラブルを起こしてしまって相談に訪れる労働者もいます。生活維持と体調回復、雇用確保のトリプルの

課題を背負っています。

このような場合、個別対応では解決しません。“たらい回し”は禁物です。何を優先して解決していかなければならないかを判断する必要があります。生活保護のための福祉行政窓口、職業訓練のためのハローワークなどとの連携も必要になってきます。

2008年の「年越し派遣村」の時、住居がない、仕事がない、さらに体調を崩している労働者に対するワンストップサービスの相談窓口開設の要求が出されました。状況が逆スパイラルになっていて個人的力量で解決できない状況では必須でした。

ワンストップサービスのような、労働者の立場に立った、“使い勝手のいい”、早期に解決する制度を確立しく必要があります。

### 三者で連携して対応

相談者に、どうしてこの相談先を知ったかと聞いたら、医者からの助言だといいます。「医者は病状を軽くすることしかできない。職場の問題解決にはその専門家が必要で、それは労働組合だ」と説明したといいます。「労組の意見を尊重しながら治療をする」とも言いました。

医師は「しばらく静養した方がいい」と診断したということなので傷病休暇制度の説明をしました。1か月後、復職に向けた団交を行ない、実現することができました。

打ち合わせの時の最初の挨拶はいつも「医者は何と言っていましたか」。医者も「ユニオンはどう言っていますか」だったそうです。

相談者は、双方が尊重し合って自分のために対応してくれていると思った時、信頼と深い安心感を抱いたと語っていました。

## 韓国の“感情労働”対策

日本では、顧客からサービス業労働者への暴言・暴行、行政窓口担当者への罵声・脅迫などの問題が頻発しています。しかし対策は遅れています。

韓国では、このような“職場の暴力”を“感情労働”と捉えて行政機関や労働組合、そして顧客である市民が問題解消に立ち上がり、すでに化粧品販売会社では「感情手当」「感情休暇」などを勝ち取っています。

## 「顧客が王様なら、従業員も王様だ」

### 『安全なデパート造りの業務協約』

安全保健公団は、ロッテ百貨店などのデパートと『安全なデパート造りの業務協約』を締結しました。大企業の協力業者に対する災害予防責任が強調されていました。公団によれば、流通産業を含む卸・小売業の産業災害の増加が続き、協力業者の労働者に被害が集中していました。顧客を直接相手にする販売労働者は、言葉の暴力による精神疾患の問題も深刻です。

公団は感情労働に伴う職務ストレスを予防するための『自己保護マニュアル』を開発・普及させ、各デパートは協会社と一緒に共同の安全保健プログラムを運営することに同意しました。公団と各業者は『安全誓約運動』共同キャンペーンも展開します。

(13年6月28日「毎日労働ニュース」)

### 電話を先に切る権利を

『2013労働者健康権フォーラム』で、感情労働研究所長は「感情労働をするテレマーケッターの場合は電話を先に切る権利を与え、無理な要求をする顧客には一方的に謝らない権利与えなければならない」「感情労働の強度が高い職種の場合、定期的に休息を取って精神的な配慮が受けられるような制度的補完が必要だ」と主張しました。

(13年1月14日「毎日労働ニュース」)

## 労災判定増加

『感情労働』に悩まされたり、暴言・ストレスによるうつ病、パニック障害などの精神疾患が労災と認められる割合が増えています。

勤労福祉公団から提出した「精神疾患労災申請と判定件数」によると、精神疾患を理由に労災を申請した労働者は、2010年89人から昨年137人に増え、認められる比率も23.6%(21人)から34.3%(47人)に増加しました。

精神疾患の予防対策を強化する一方、精神疾患は労災と認められるのが困難な制度を改善しなければいとう声も高まっています。

(ハンギョレ新聞 15. 4. 23)

## 「デパートには人がいます」

### 紙幣を放り投げない

光州女性民友会は、光州市のロッテ百貨店付近で「デパートには人がいます」というタイトルの「尊重の帯つなぎキャンペーン」を実施します。デパートの女性労働者が人権を尊重されて仕事ができる労働環境を作ることを促すためです。

△デパート労働者に丁寧語を使う  
△返品・払い戻し規定をよく熟知して不合理な要求をしない  
△会計をする時にはカードや紙幣を放り投げない  
△不必要なスキンシップや言語セクハラをしない、などを守ろうとアピールします。

(14. 11. 12「ハンギョレ新聞」)

## 精神障害の労災 申請数・認定数が向上

6月25日、厚労省は2014年度「精神障害に関する事案の労災補償状況」を公表しました。精神障害の労災認定手続きは、11年12月に「判断指針」から「認定基準」に代わりました。その結果、請求件数は増え、支給決定件数・率は上昇しました。

|        | 11年度  | 12年度  | 13年度  | 14年度  |
|--------|-------|-------|-------|-------|
| 請求件数   | 1272件 | 1257件 | 1409件 | 1456件 |
| 決定件数   | 1074件 | 1217件 | 1193件 | 1307件 |
| 支給決定件数 | 325件  | 475件  | 436件  | 497件  |
| 支給決定率  | 30.3% | 39.0% | 36.5% | 38.0% |

13年秋、IMCと全国労働安全衛生センター メンタルヘルス・ハラスメント対策局は、支給決定件数・率が低い府県の労働局と交渉をもち、改善を要求しました。今回の状況は、交渉が少しは功を奏したことが見うけられます。

申請や支給決定件数が増えることはいいことです。しかし申請をせざるを得ない労働者は、絶対数としては多すぎます。申請の原因を追究し、職場の改善に組むことが急がれます。

サラリーマン川柳

味しだい

新米は  
職場の水の

### ひょうごで夜間にホットライン

ひょうご労働安全センターと兵庫ユニオンは、5月18日から22日まで、行政の窓口が閉まる夜間の時間帯の「職場のいじめ・パワハラ相談ホットライン」を開催しました。昼間相談できない人たちから計52件の相談が寄せられました。

相談内容を「提言」の6つの類型に当てはめると、「身体的な攻撃」3件、「精神的な攻撃」28件、「人間関係からの切り離し」4件、「過大な要求」6件、「過小な要求」3件、「個の侵害」1件でした。パワハラ以外では、「解雇（整理解雇を含む）」7件、「長時間労働・過重労働」が4件でした。相談の多くは労働条件に起因するものでした。

相談者の多くは、解決方法を探している方よりも、自らの酷い体験や悩みを聞いてほしい方の方が多かったといいます。

(ひょうご労働暗線センターの機関紙から)

### 驚くべき自衛隊員の自殺者数

民主党の阿部知子衆議院議員は、5月28日付で「自衛隊員の自殺、殉職等に関する質問主意書」を提出し、6月5日に「回答書」を受領しました。

「テロ対策特措法」では海上自衛隊員が約1万9000人派遣され、自殺者25人、自殺による死亡率（10万人当りの自殺者の割合）は229人。「イラク特措法」では陸上自衛隊員が約5600人派遣され、自殺者21人、航空自衛隊員は約3630人で8人、自殺による死亡率は375人と220人。

「補給支援特措法」では海上自衛隊員が約2400人派遣され、自殺者は4人、自殺による死亡率は166人。国家公務員の13年度の自殺による死亡率21.5人と比べると驚くべき数字です。しかも体調不良が原因での除隊者は含まれません。

「戦争は、敵の兵士も味方の兵士も殺し、心身を長期に破壊する」です。

#### ・「第27回 コミュニティ・ユニオン全国交流集会 in あいち」

9月26日(土) 13時から27日(日) 12時 刈谷市産業振興会館

#### ・「全国労働安全衛生センター連絡会議 第26回総会」

10月10日(土) 13時半から11日(日) 12時 いわき産業創造館

