

IMC 通信

発行：いじめメンタルヘルス
労働者支援センター
2017年2月20日発行 第29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://ijimental.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

やっと長時間労働に規制

1か月100時間の規制は論外

2月14日、政府は働き方改革実現会議を開き、残業の上限を月60時間、1年間で720時間に収める、繁忙に合わせた残業時間の調整を可能とする政府案を示して出席している労使委員から了承を得ました。繁忙の調整は、繁忙期は1か月100時間まで、2か月平均で80時間を超えない基準になりそうです。年内に労働基準法改正案を国会に提出し、2019年度からの運用を目指します。

これまでは、厚労省の2003年10月22日付の労基法36条の運用に関する通達の「特別条項付き協定」を労使が締結すれば残業は青天井でした。今回の政府案は、厚労省が2002年に通知した「過重労働による健康障害防止のための総合対策について」のいわゆる“過労死ライン”・「時間外労働が2～6か月で平均80時間を超えると健康被のリスクが高くなる」に対する指導が

やっと法律で強制力を持つようになるということです。60時間の残業時間も長いです。ましてや1か月100時間は論外です。

労働者も働き方の見直し

使用者は労働者の健康や生活を配慮しようとして受け入れたわけではありません。労働時間の管理を必要としない労働者群を作り出し、法規制から免れようとしています。

その1つが、裁量労働制の拡大です。導入に際しては、早期に終了したら生活時間に充てられるなどの説明がおこなわれましたが、実態は逆に生活時間に労働時間が食い込んでいます。

また、政府は一定の年収要件を満たし、職務の範囲が明確で高度な職業能力を有する労働者を対象に「時間ではなく成果で評価される新たな労働時間制度」・いわゆる「ホワイトカラー・エグゼンプション」の導入の法改正をあきらめていません。対象者は年収によって制限されますが、いったん導入されたらその後は緩和されていくことは労働者派遣法をみたら明らかです。ホワイトカラー・エグゼンプションは「過労死促進の労働時間制度」です。

さらに管理職や「名ばかり管理職」に対する労働時間の管理放棄・残業代未払いの問題があります。

これらについてきちんと規制し、監視をしていかなければなりません。

そして同時に労働者も働き方を見直す必要があります。

長時間労働を強いられている労働者が自分の都合に合わせたサービスの要求をサービス業に従事する労働者に要求し長時間労働を生み出す悪循環をもたらしています。生活スタイルの計画性が失われています。さらに職場のストレスをサービス業の労働者に発散させるなど他の労働者への“思いやり”の感覚も失っています。お互いがいたわりあえる職場環境、社会を作り上げていくチャンスです。



客室乗務員の感情労働 ちゃんとしないと安全は守れない



第17回 ワンコイン講座は「お客様は神様ではない！」のテーマでJALの客室乗務員の方から感情労働についての話をうかがいました。

最近、情勢を受けてクレームをつける乗客がすごく増えています。内容もひどくなっています。客室乗務員はいろいろなクレームを受けてストレスを感じています。いじめなどにあったそのストレスを弱い者、いい返せない相手にあたるということなんだと思います。

「お客様は神様」ではありません。客室乗務員には何かあって脱出してもらったりするときは乗客に個人の感情を押し殺して従ってもらわなければならない安全業務があります。だからある程度はびしょとしていないとダメだよと昔からいい伝えられていますし、私たちも先輩に伝えています。しかし今サービスの競争が激しく、客はいい方へと流れていくなかで従業員に無理を強いるような経営体質になりつつあります。

JALの客室乗務員は全体で5,000人います。労働組合が分裂していて、私たちの方は300人くらいです。解雇問題はものをいう労働者を切ったということがあり、ものをいえない環境になっています。解雇問題が発生した後に客室乗務員を3,000人近く採用しますが短期間で辞めていくので慢性的な人員不足です。職場の半分が3年未満の新人です。先輩があまりいないので仕事を教えてもらえないし覚えられません。乗客から怒られてもどうしたらいいかわかりません。先輩の経験も伝承しにくい状況にあります。

乗客からの理不尽な要求は結構あります。

座席が狭い、今は長距離路線では通路側の座席が人気ですが希望通りに取れなかったとかの問題が多いです。何とかしろといわれても「今はできません」と断らないとサービスが始められません。地上職のスタッフに自分の席の隣を空けておけとごり押しする人もいます。

機内に持ち込める荷物の量は決まっていますが、それ

を超えて持ちこんで客室乗務員に上の棚に入れると命令したり、安全上置いてはいけない場所に手荷物を置かせると要求する乗客がいます。

通常の接客対応についてのマニュアルはありません。自分だけではできないことは上位職の知識を借りて解決することもあります。

クレームに遭遇すると何日も引きずってしまいます。ちゃんと抑えられても、いわれたこと、いわれ方で傷つけられます。改善策があるクレームについてはちゃんと会社にさせることが必要です。

断るのはかまわないのですが、毅然として断ったときに乗客は会社がいい方が悪い、乗客に対する対応ではなかったとクレームをいつてくる場合があります。

クレームが多いのは60代のビジネスマンと40代、50代のキャリアウーマンです。

会社のクレーム処理の部署が申し訳ありませんでした、今後気をつけますと対応すればいいものを、管理職が客室乗務員に事情聴取したりします。説明してわかりましたとなればいいですが客室乗務員のせいにしますので不快な思いをします。最悪の場合に日勤教育を受けさせられたりします。だからだんだん断らなくなります。そうすると安全上の問題が出てきます。会社が毅然とした対応をしてクレーム処理の部署で押さえて事情聴取をさせないことが必要です。

クレーム対応でメンタル不全になり休職した客室乗務員もいますし、クレーム処理の部署の担当者にもいます。一旦休職するとほとんど戻れません。

客室乗務員はどのようにしてストレスを解消するかです。ある先輩は酒で解消するといっていました。あとは同僚とこんなことがあったといい合って慰め合います。先輩にそのような場合はこのようにしたらどうなのとアドバイスをもらったりします。

安全上の視点から客室乗務員がきちんと対応しないと結局はお客様のためになりません。

ドイツ

年間労働時間 1.371時間

ドイツの1人当たりの平均年間総実労働時間は1.371時間です。正規労働者の平均が2.000時間を超える日本とは600時間も差があります。さらに労働時間1時間当たりの生産性は60.2ドルと日本の41.3ドルのほぼ1.5倍です。(経済協力開発機構(OECD)調査)

この違いはどこからくるのでしょうか。

時間を取り戻すさまざまな対処

労働時間口座制度

ドイツでは、労働者が残業や休日出勤など所定外の労働時間を銀行口座のように貯めておき、後日に休暇などに振り替える「労働時間口座(ワーキング・タイム・アカウント)」が労働者全体の6割、従業員250人以上の事業所では約8割に普及しています。

1980年代半に労働組合が労働時間短縮を求めるなかで導入が増え、90年代後半に使用者も不況下でもレイオフを避けながら生産調整できることなどから製造業で普及し始めました。

超過した労働時間を「時間」として貯めるか、「お金」として貯めるのか、貯蓄時間の上限や債務時間の下限はいくらかなど具体的かつ詳細なルールについては労使が規定し、合意(労働協約や事業所協定)しなければならないと法律で定められています。

フォルクスワーゲン社は勤務時間終了から30分後の電子メールの転送を禁止にしています。ダイムラー社は休暇中に受け取った電子メールは削除してもいいとしています。(ただ自動返信にして勤務時間に折り返すことを推奨)

閉店法は労働者を守るため

ドイツは、閉店法で店の営業時間が規制されています。日曜、祝日は閉店が基本です。労働者の休息時間を守り、小売店の営業時間延長による競争を阻止するため、以前は月曜日から土曜日までの小売店の営業時間は6時から20時でした。しかし2006年には閉店法の権限が国から州に移り、その後は各州で規制緩和が続きました。

なぜドイツ人は店が閉まっても気にしないのでしょうか。自分が休んでいるのだから他人に働けとはいいません。それでも店を開けろ、働けという客にははっきりとNOを突き付けます。客も労働者も対等です。客の要求を拒否することはサービスの質を下げることではなく、労働者を守るために必要だという認識です。

キャリアを諦めなくていい

ポッシュのフォイヤバッハ工場では通常180時間まで貯蓄でき、育児や介護のほか、資格を取る勉強や旅行などに充てています。

ダイムラー本社では国内で働く約17万人の従業員が労働時間貯蓄口座を持ち、中でも、育児などで時間に制約のある働き方しかできない女性社員には、キャリアを諦めず幹部を目指す切り札になっているといいます。(日経新聞2015.12.7)

「ドイツの雇用の奇跡」

2008年から2009年にかけて起きた経済危機で景気が急速に悪化した際に、労働時間口座と操業短縮手当制度を併用して雇用を継続させ、大量の失業者を出さずに危機を乗り切りました。

例えばドイツ取引所の社員の労働時間口座は、調整のための自宅待機により一時マイナス300時間まで時間債務を抱えたが、景気回復後は速やかに労働時間が増加し、その後正常な値に戻りました。緊急時に労使が合意して時間債務の下限を大幅に引き下げたことで可能となりました。(労働政策研修 研究機構 フォーカス:2016年12月)

『ありがとうございます』 感情労働者が一番欲しい一言です

12月19日、大阪で韓国・緑色病院労働環境健康研究所の任祥赫（イムサンヒョク）所長による韓国の「感情労働 実態と改善方向」の講演会がありました。主催は関西労働安全センターです。

感情労働を韓国労働部は「職業上の接客時において、たとえ自分の感情が良いとか悲しいとか腹立たつ状況にあっても、会社が要求する感情と表現を顧客に見せることができるなどの顧客対応業務」と定義しています。具体的行為としては、特定の雰囲気を出すため要求される感情を持続的に表現しようと努力する、顧客から刺激や脅威の中でも感情をおさえつけながら崩れない状態を維持する、言語的暴力や暴力、セクハラに対して自制力と平常心の維持が要求される、感情が商品化されるなどがあげられます。

感情労働は次のような否定的効果が発生します。感情的不調和で自我の二重化。低い職務満足で高い職務ストレスが発生。精神的枯渇による燃え尽き感。高い離職率。飲酒、喫煙、薬物、賭博中毒など不健康な生活習慣に陥る。適応障害、うつ病、外傷性ストレス障害、恐怖障害、自殺に陥る。免疫機能の障害。サービス産業のサービスの弱化。

顧客対面労働で労働者がストレスを感じるのは無視（ぞんざいな言葉）40.1%、不当な要求37.6%、督促12.7%の順です。逆に消費者がストレスを感じるのは無視60.2%、不当な要求20.4%です。

防止のためには枠組み合意や人権保護のため法的規制が必要です。感情労働者を守るのは事業主（元請事業主）の責任です。一企業だけではなく社会的取り組みが必要ということで企業に働きかけて労使協定を締結するなどの動きが出ています。労働者にとっては予防と対応をとらなければなりません。

ソウル市は、2016年「ソウル特別市感情労働従事者の権利保護などに関する条例」を制定、2017年から施行されます。機関別マニュアル作成も義務付けられますがその中には、「甚だしく不当な要求をする顧客の場合、顧客の要求に応じない権利を保障」「不当な待遇にあった感情労働従事者の業務中断時間に関する事項」なども盛り込まれています。ソウル以外でも光州など3つの自治体で同じ動きがあります。



「適正配置義務」無視の嫌がらせ

名古屋ふれあいユニオン・一心商事分会に会社は連続した攻撃をかけています。数年前には組合員は社長室に呼びつけられて日本刀で脅迫され、急性ストレス障害に罹患してしまいました。昨年末には製造現場の組合員を街頭での宣伝やノルマを課したとびこみ訪問販売の営業に配置転換しました。消費者庁の調査では、訪問勧誘を「全く受けたくない」が96.2%を占め、条例で禁止している自治体もあります。組合員は「適正配置義務」を無視した嫌がらせで体調を崩してしまいました。その後、業務命令を拒否して原職に就労し、裁判所に仮処分申請をしました。分会長に対しては暖房のない部屋に隔離しました。労働者を精神的に追い詰めて体調不良に落とし込めるような行為は絶対に許されません。

性的少数者への偏見もセクハラ

人事院は今年から、省庁でのセクハラ防止に関する規則の運用通知を改め、「性的指向や性自認に関する偏見に基づく言動」がセクハラに当たると明記しました。LGBTなど性的少数者に関する偏見に基づく言動やからかいも該当します。国家公務員の一般職約28万人が対象で、違反すれば懲戒などの処分対象となります。

厚労省が策定する民間企業向けの指針には、偏見に基づく言動までは対象に明記されていません。

連合の調査では、性的少数者は8%でした。LGBTに関する言葉の嫌がらせなどハラスメントについて「受けたことがある」1.3%、「直接見聞きした」7.6%、「間接的に聞いた」15.3%でした。

