

IMC 通信

発行：いじめ メンタルヘルス
労働者支援センター

2023年2月21日発行 第65号

〒101-0021 東京都千代田区外神田
6丁目15-14
外神田ビル 502

電話 03-5817-4252

Fax 03-3837-5392

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

大企業の中小いじめ ヒエラルキーは労組でも

公正取引委員会は12月27日、下請企業などとの間で原燃料費や人件費などのコスト上昇分を取引価格に反映する協議をしなかったとして佐川急便、全国農業協同組合連合会、デンソー、三協立山、大和物流、東急コミュニティー、豊田自動織機、トランコム、ドン・キホーテ、日本アクセス、丸和運輸機関、三菱食品、三菱電機ロジスティクスの13社・団体の名前を公表しました。

公取委は法令違反を認定したわけではないと説明していますが、協議をしなかったことが独占禁止法の「優越的地位の乱用」に該当する恐れがあるといえます。

特徴的には、トヨタ系列企業、三菱関連企業、運輸業界が含まれています。

独占禁止法の運用方針は、①受注企業と発注企業の価格交渉の場で価格転嫁の必要性について協議しない、②価格転嫁の要請があったのに拒否し、その理由を回答しない—

のいずれかの場合で取引価格を据え置けば「優越的地位の乱用」に該当する恐れがあると明記しています。下請け側が価格転嫁を要請していなくても、立場の強い発注側が自発的に協議するよう求め、中小企業の経営を安定させ、賃上げや成長投資につなげる狙いがあります。13社・団体は①に該当すると判断しました。このほか①または②に該当する4,030社に対し懸念事項を示した注意喚起文書を送付しました。

公取委は21年9月～22年8月、受注者側の8万社、発注者側の3万社を対象に調査を実施しました。受注者側が取引価格の引きあげを要請したのに応じなかった企業として名前があがった企業は4,573社。名前があがる回数の多かった上位50社を抽出し、立ち入り調査や報告を命じたりしました。

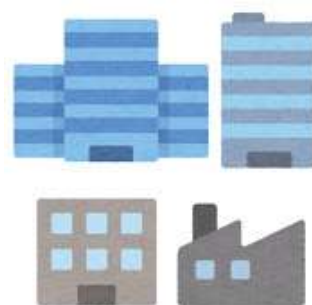
立場の弱い中小企業は原燃料費や人件費の上昇分について価格転嫁を要請しにくく、物価上昇局面で経営が圧迫されやすい状況にあります。そのため、公取委は21年12月、中小企業が人件費や原燃料費の上昇分を適切に価格転嫁できるよう対策を強化するため、大企業などが価格転嫁を積極的に進めるよう促す必要があるとして「転嫁円滑化施策パッケージ」をまとめ、社名公表という異例の措置を予告していました。

該当する恐れがあるが違反ではない？

公取委の公表に対する公表企業・団体のコメントです。

佐川急便「協力企業と良好な関係を構築・維持すべく取り組んできた。しかし、協力企業に対する積極的な協議の場の設定が要請されていることを読み取ることができていなかった。こうした経緯から社名が公表されるに至った。本件を真摯に受け止めている」。

デンソー「取引先の皆さまと密にコミュニケーションを重ねてきている。今後もより一層のコミュニケーションを通じ、労務費、原材料費、エネルギーコスト等のコストの上昇分の取引価格への反映の必要性について、価格交渉の場において明示的に協議するとともに、法令順守の徹底に取り組み、取引先の皆さま



まとの相互信頼に基づく相互発展を目指していく」。

豊田自動織機「引き続き、サプライヤーと定期的に価格交渉の場を持ち、原材料費やエネルギー費等コスト上昇分の価格反映を協議するとともに、真摯なコミュニケーションを通じて個社ごとの困り事に寄り添い、相互信頼に基づく両者の持続的成長を目指していく」。

日本アクセス「会社として指摘された事実を真摯に受け止めている。今後は当社からも取引先に協議を働きかけるようにする」。

丸和運輸機関「これまでも荷主やパートナー企業とは密にコミュニケーションをとってきている。今回の調査は未然防止のためのものという認識だが、結果を受け止めて、今後さらに強化していかなければいけないと考えている」。

三菱食品「法令違反には当たらないと理解しているが、取引先と緊密に連携しながら適正な取引環境の維持につとめる」。

三菱電機ロジスティクス「誠に遺憾だ。取引先事業者からの値上げの申し出には都度、協議のうえ応じてきたが、コスト上昇分の取引価格への反映の必要性について、明示的に協議すべきという要請に対して十分な対応ができていなかった。指摘を真摯に受け止めて改善を図っていく」。

独占禁止法の「優越的地位の乱用」に該当する恐れがあるが違反ではないと居直ります。その認識が行為を促進させ、「みんなで渡れば怖くない」の判断になっていきます。下請け企業をモノ言えぬ状態にし、従わせるのは典型的ないじめの構造です。自分らの認識が正常ではないという判断ができません。

価格交渉ができていない企業 13.9%

2月7日、中小企業庁は昨年9～11月に全国の下請け15万社を対象に、物価高騰分のコストを適切に価格転嫁できているかどうかを調査した結果を発表、さらに下請け10社以上から取引先として社名が挙げられた発注側大企業150社を公表しました。22年9月時点で発注側とまったく価格交渉ができていない企業は13.9%ありました。

150社について、22年3～8月の価格交渉・転嫁状況を回答

に応じて10点満点で評価し、平均点数を算出しました。最低評価は日本郵便。取引価格を見直す「価格交渉」の取り組み状況についての評価では最低評価は不二越でした。

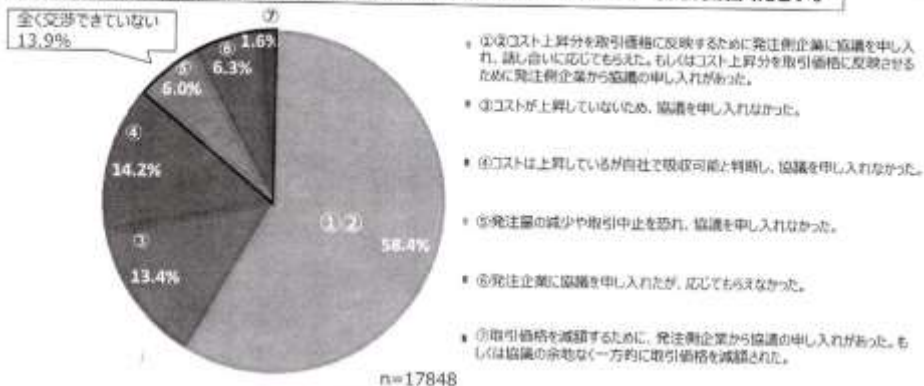
日本商工会議所の11月調査では十分な価格転嫁が実現していない企業は約9割に上りました。

「パートナーシップ構築宣言」は「自主的」

20年5月18日、経済界・労働界の代表及び関係閣僚をメンバーとする「未来を拓くパートナーシップ構築推進会議」を開催し「パートナーシップ構築宣言」の仕組みを導入して大企業と中小企業の共存共栄の関係を構築することが合意しました。会議は、

1. 新型コロナウイルス感染症の影響も踏まえて、中小企業・小規模事業者への「取引条件のしわ寄せ」を防止するとともに、引き続き下請取引の適正化を進める

問.直近6ヶ月間における貴社と発注側企業との価格交渉の協議について、御回答ください。



2. サプライチェーン全体での付加価値向上の取組や、規模・系列等を越えたオープンイノベーションなどの新たな連携を促進するについて、個別の企業が取り組むことを自主的に宣言する「パートナーシップ構築宣言」の枠組みと、宣言状況を一覧できる仕組みを導入する

を確認しました。署名した企業は1万8,000社を超えています。公取委に公表された企業のうち7社は宣言を出していました。往々にして「自主的に」は言葉だけで終わる方向になってしまいます。

例えば、デンソーは「パートナーシップ構築宣言」を遵守しません。「宣言」は優良企業を装う単なるポーズでしかありません。デンソーは、トヨタ自動車が株の24.55%を保有している系列関社です。連結子会社は海外合わせて198社あります。

トヨタのパートナーシップはどうでしょうか。外部にも子会社等からの不満が聞こえています。経団連の次期会長に豊田章男会長の名前が取りざたされています。デンソーはトヨタの真似をし、親会社の名声を後ろ盾に批判はおよばないと高を括っていたのではないのでしょうか。豊田自動織機もトヨタの関連会社です。

同じような思いが日本商工会議所小林健会頭の出身母体である三菱商事の子会社の三菱食品などにもあったのではないのでしょうか。

親企業と下請の構造、労働組合も同じ

経団連は23年の春季労使交渉の経営側指針に、中小の賃上げは「取引条件の改善と適正な価格転嫁が不可欠」と明記しました。そのために、大企業から子会社や孫請けに至るサプライチェーン（供給網）全体で取引慣行を見直すよう要請していました。

公取委の公表結果に危機感を強めた経団連、日商、経済同友会の経済3団体は、1月13日、下請け企業がコスト増を価格転嫁できるよう積極的な協議を会員企業に、「宣言の趣旨が取引現場に十分に浸透していない」として経営者が先頭に立って実効性を確保することを要請しました。

政府も危機感を持っています。労働者の物価高への不安・不満をおさえるためにも中小企業労働者の賃金をアップに期待します。公表を承認して企業に責任転嫁しようとしています。

一方、「パートナーシップ構築宣言」に参加した労働団体や参加企業内の労働組合の動きは見えません。企業と労働組合の関係はトヨタとデンソー、三菱商事と三菱食品等の構造とそっくりです。

親企業の労働組合は関連企業労組連合を通して職場ではモノいえない、我慢を強いる構造をつくり支配の一翼を担っています。子会社の労働者を“なかま”とは見ていません。この構造が格差社会を作り出していますがそれを甘受しています。

人権に国境・国籍はない

多国籍企業の発展途上国への進出は、「スウェットショップ」（搾取工場）と呼ばれ糾弾されたりしました。

世界の企業等にグローバル化の弊害を改め、人権・労働・環境の分野での改善努力を呼びかけた「グローバル・コンパクト」は2000年に正式に発足します。人権、労働、環境、腐敗、防止の4分野について企業が社会的責任を負うべき「10の原則」を定め、参加企業にたいして「原則」の支持と実行を求めます。

2021年6月現在、世界160カ国9000以上の企業と3000以上の団体が署名し、日本の企業・団体も400以上が加入しています。しかしそのなかには発展途上国での環境破壊、強制労働、児童労働などで批判を受けている企業もあります。加盟する一部の企業は、優良企業を装う単なるポーズにしている実効性が伴いません。

人権、労働などへの企業の社会的責任に国境はありません。企業・関連企業、労働者、顧客等への労働条件、人権問題にも及びます。

教職員の精神疾患休職者 高止り



12月27日、文科省は「2021年度公立学校教職員の人事行政状況調査について」を公表しました。調査は、47都道府県と20指定都市の教育委員会を対象に、公立の小学校、中学校、義務教育学校、高等学校、中等教育学校、特別支援学校における教職員の人事行政の状況について、21年5月1日現在でおこなわれました。

対象の総数は計919,922人。この間の大きな変化はありませんが休職者を含みます。

詳細な報告はありませんが、教育職員の職種に「その他」があり、在職者数23,594人です。おそらく長期・短期の非常勤等の講師等と思われます。その数はこの間、徐々に増えています。

21年度の精神疾患による病気休職者および1か月以上の病気休暇取得者数は10,944人でした。性別は男性4,494人、女性6,460人です。これを職種別にみると「その他」は199人です。

休職者は最多

教育職員の22年4月1日現在の精神疾患による病気休職者数です。

21年度は全国で5,897人（在職者に占める割合0.64%）で、この間の最多です（割合も初めて0.6%を超えました）。全国の過去5年間の推移をみると、17年度5,077人、18年度5,212人、19年5,478人（0.59%）が最多で、20年度は5,203人（0.57%）と減っていました。

学校種別・性別・職種別・年代別状況に精神疾患患者数です。

学校種別では、小学校2,937人（0.71%）、中学校1,415人（0.61%）、義務教育学校21人（0.41%）、高等学校742人（0.42%）、中等教育学校10人（0.45%）、特殊支援学校772人（0.85%）です。

性別では、男性が在職者数436,589人のうち2,406人（0.55%）、女性は483,333人のうち3,491人（0.72%）です。

職種別では校長22人（0.07%）、副校長99人（0.27%）、主幹教諭94人（0.38%）、教諭5,392人（0.70%）、養護教諭等180人（0.47%）、「その他」110人（0.47%）です。

かつては、校長・教頭の「降格」希望者が増えていると報告されましたがその原因は理解できます。

年代別では、20代が在職者数149,195人で1,164人（0.78%）、30代が209,582人で1,617人（0.77%）、40代が191,677人で1,478人（0.77%）、50代以上が311,251人で1,638人（0.53%）と、ほぼ年代別比率は同じですが若いほど高くなっています。

人員不足、長時間労働の悪循環

対教員数で休職者数の割合が高い教育委員会は、沖縄県1.29%、札幌市1.14%、川崎市1.02%、大阪市1.05%、横浜市1.07%、神戸市1.07%、東京都1.05%、堺市1.05%、福岡市1.07%です。大都会の地域が高くなっています。

沖縄県は15年連続で全国ワーストです。この5年間の状況は、171人、176人、190人、188人、199人と横ばいです。ほかと比べても時間外労働が長いと人員不足が原因としてあげられています。22年度は4月時点でも64人、9月時点で94人が定員から不足していました。内訳は、小学校45人、中学校31名、高校12人、特別支援学校6人。未配置の学校は教頭や他の教員がカバーし、授業に影響が出ないよう対応しています。那覇市内の小中学校では1か月に100時間をかなりこえる長時間勤務になっています。

欠員は、病休や育休・産休の教員の代わりとなる臨時教員が見つからないことや、特別支援教室の急増で配置が追いつかないことがありました。

札幌市のこの5年間の状況は、57人、65人、59人、62人、100人で、22年度は急激に増えていますがパンデミックの影響と思われます。他にもコロナの影響があると思われるところがあります。

休職が長期化

精神疾患による休職者の休職発令時点における所属校勤務年数状況（教育職員）です。

6月未満482人（8.2%）、6月以上1年未満1,026人（17.4%）、1年以上2年未満1,445人（24.5%）、2年以上3年未満921人（15.6%）、3年以上4年未満673人（11.4%）、4年以上5年未満442人（7.5%）、5年以上6年未満320人（5.4%）、6年以上588人（10.0%）です。赴任校に慣れてきたところに公務も増加するのでしょうか。

過去1年以内に精神疾患による休職期間（現在の休職を除く）がある者は868人です。17年度は531人でした。これだけ見てもかなりの増え方です。

22年4月1日現在の精神疾患による休職者の休職発令後の状況（教育職員）です。

21年度中に新規に休職発令された者3,807人のうち、復職は1,511人（39.7%）、引き続き休職1,636人（43.0%）、退職660人（17.3%）です。20年度中またはそれ以前に休職発令され、21年度も引き続き休職している者2,090人のうち、復職は962人（46.0%）、引き続き休職647人（31.0%）、退職481人（23.0%）です。

22年4月1日現在における精神疾患による休職者5,897人の病气休職期間です。

6月未満2,274人（38.6%）、6月以上1年未満1,776人（20.4%）、1年以上2年未満1,204人（20.4%）、2年以上3年未満577人（9.8%）、3年66人（1.1%）です。

休職が長期化している傾向にあります。1年以上2年未満が多いのは公務員の休職制度による推測されます。また教員は、新学年・新学期の始まりに合わせて無理して復職する例が見られ、再休職も多いです。

休職期間が満了しても復職出来なかった者や、それ以前に「自己都合」による離職も多くいますがその状況は公表されていません。

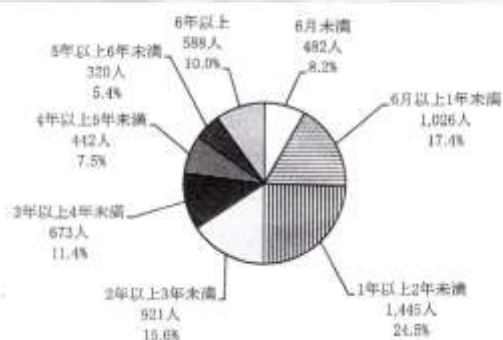
現場だけでは解決できない

教職員の過重労働は常態化しています。各種の報告書類作成、研修会、多様な行事、保護者への対応、そしてクラブ活動の指導、等々です。そのため授業の準備に費やす時間がないといわれます。しかし文部省・教育委員会からの管理は強化されています。教師間の交流、児童・生徒への指導がおろそかになっていきます。それがいじめ・パワハラの土壌を作っています。その影響で教員志望者も減少しています。

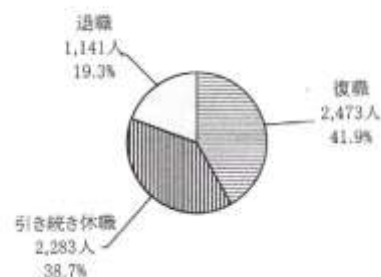
劣悪な労働環境が病休者を増やし、人員不足を生むなどの悪循環に陥っています。

解決しなければならない課題は明らかで、各学校の努力での改善には限度があります。毎年同じような報告を繰り返すのではなく、早急な、根本的改善が必要です。

精神疾患による休職発令時点での所属校における勤務年数（教育職員）



精神疾患による休職者の休職発令後の状況（教育職員）



マイナ 強制する国の政策が「危険」

昨年11月16日、衆議院内閣委員会でマイナンバーカードをめぐる質疑がおこなわれました。

政府は16年から霞が関の中央省庁でマイナカードを身分証として利用しています。しかしその直前の15年11月6日付で、内閣官房、警察庁、公安調査庁、外務省、防衛省が連名で「国家公務員身分証の個人番号カード一元化における問題点等について」の文書を政府に提出しています。これらの省庁は利用していません。

文書は、マイナカードを身分証として使用することの問題点として「紛失・盗難等により、職員の氏名、住所、年齢等を所属省庁とともに把握できる」とし、「職員の人定把握の容易性」をあげています。外国情報機関などが取得したり、一般人がネットなどで拡散したりすると「職員やその関係者に対する危害・妨害の危険性が高まる」と指摘します。マイナポータルにアクセスすれば閲覧できるため「個人情報を一括して盗まれ、それらを基にした職員個人に対する不正な働きかけに利用される可能性が否定できず、最悪の場合、秘密情報の流出につながる」ので「内閣官房の一部、警察庁、公安調査庁、外務省及び防衛省」については身分証との一元化の適用除外を求めています。

政府はマイナカードをマイナポータルにアクセスすれば閲覧でき、個人情報が流出すると承知しています。

マイナンバー制度はさまざまな情報が一つに集約され、自分の知らないところで独自（勝手）に管理されます。逆に住民は集約されている自分の情報のほとんどを知ることができません。つまり、情報は一方通行で、利用するのは自分以外です。

昨年10月15日の朝日新聞は、マイナンバー制度の設計に携わった中央大学の石井夏生利教授（情報法）のインタビューを載せています。「もともとマイナンバー制度をつくる時にカードがなくてもいいように制度をつくっています。カードの取得を制度運用の条件にすると・・・個人情報保護の面でも国民からの不安がぬぐえないと考えられていました。・・・そういったもろもろの事情があり、カードを必須にはしませんでした」

取得は任意のはずですが、この間、政府は、取得にさまざまな特典を付与してきました。まさに買収行為です。さらに取得しないと不利益が生じると脅します。

外国では、例えば税金納税制度と健康保険制度は分野ごとに管理され、連結していません。小さく管理する方が、情報が漏れいする事態が発生した場合でも被害は小さくて済みます。それが最善の防御方法です。

「触りたくない、扱いたくない、厄介」

昨年5月、医療機関に対し23年3月末までのシステム導入を義務づけ、原則すべての医療機関で4月からマイナカードを保険証としても使えるようにする方針を発表しました。そして24年秋には現行の健康保険証を廃止し、マイナカードを保険証代わりに使う「マイナ保険証」に義務化して一本化しようとしていました。それから7カ月で、半年間の期限延長を余儀なくされました。

現場では混乱も起きています。さらにカードありきの姿勢は、個人データが漏れるリスクが高まると指摘しています。調査結果では医療機関の65%が反対をしています。

この2月になって、現在の健康保険証を廃止してマイナカードに一本化するに伴い、カードを持たない人には「資格確認書」を発行する案も出てきています。

労働者住民医療機関連絡会議の機関誌『労働者住民医療』23.1号は、ひらの亀戸ひまわり診療所経理担当者の論文「マイナカードの健康保険証利用とオンライン資格確認義務化に反対します」を掲載しています。

「国家による個人情報の全面的・一元管理への反発、個人情報漏洩への不安、さらには『そもそも無くても困らないよね』的な当然の市民感覚からマイナカードの普及は遅々として進んでいない。もともとマイナカード

の健康保険証利用（以下、マイナ保険証利用）やオンライン資格確認システムを利用した患者情報の一元化は、政府・自民党の既定路線ではあるのだが、今回の強引なシステム導入義務化と健康保険証廃止は、進まぬカード普及にいら立つ政府が生死にかかわる医療を盾にとって進める、暴力的なマイナカードの取得義務化に他ならない。

政府・厚労省はオンライン資格確認のメリットとして、①医療機関・薬局の窓口で患者の資格情報が確認でき、期限切れ保険証などによる過誤請求を無くし、レセプト返戻に関する業務や医療機関の損失を減らすことができる、②マイナンバーを使った資格確認については、健康保険証でのオンライン確認ならば必要な窓口での入力作業が不要となり、窓口業務の負担が軽減される、としている。

しかし・・・厚労省が2015年に行った調査によれば、審査支払機関における受付件数のうち、資格過誤を原因とする返戻件数の割合は、たったの0.27%に過ぎず、さらにその中には再請求可能な転記ミスなども含まれている。

②の窓口業務負担の軽減については、医療以外の分野でのDX（デジタルトランスフォーメーション）でもありがちな『負担の転嫁』、この場合で言えば患者の負担を増やしたのに外ならず、かつ、起こりうるトラブルや不具合への対処という新たな窓口業務の増大については全く無視されている・・・

マイナカードを健康保険証として使おうという話が出てきた際、医療機関側からセキュリティ面に関する不安の声が当然上がった。そもそも扱う個人情報の質量が半端なく高いマイナンバーの取り扱い、番号法（「行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」）によってその利用範囲や取り扱いが厳しく制限され、漏洩した場合の罰則も個人情報保護法のそれよりも格段に重い。よって制度開始当初からあらゆる業種の経理職（従業員のマイナンバーを集めさせられ税や社会保険の手続きで取り扱いを余儀なくされた職種）の間で『本当に触りたくない、扱いたくない、厄介なもの』として確認されてきた。しかしこれまで政府は当初からの狙い通り、預貯金口座情報、運転免許証情報、診断情報・薬剤情報など、マイナンバーに紐づけされる個人情報を次々と増やして個人情報一元管理を強化しようと注力し続けている。」

健康状態は財産と並ぶプライバシーです。自分で選んだものではなく降りかかってくるものですが、それを理由に排除されることがあります。本人の承諾なしの提供は認められません。しかしマイナカードの利用は情報を提供することになります。日々のニュースでも明らかなのは「漏れない情報はない」です。

国は「利便性」を主張 住民は「恐怖」を警戒

日本ではいまだ健康管理は会社まかせです。定期健康診断、ストレスチェックの実施は会社の義務となっていて結果は労働者本人に返されます。そうすると労働者は得した気分になりますがそれらの管理は会社です。

健康状態が本人の知らないところに流出している事態が起きています。ストレスチェック制度の導入がそれを促進しています。長時間労働の影響による個人のストレスのチェックが必要という前に、ストレスの原因となる長時間労働という職場のストレスチェックの診断と解消が必要です。

昨年10月13日、河野デジタル相は会見で、マイナカードに運転免許証の機能を持たせる「マイナ免許証」導入の前倒しを表明しました。認証機能の「カードリーダーをお巡りさんに持ってもらい、（カードを）読み取れることは大前提になる」と語りました。免許証の情報だけではなくあらゆる情報が警察に流出します。

政府は「マイナカード1枚で様々なサービスが受けられる社会」を将来像として掲げてきました。しかしはっきりしているのはその逆で、個人情報の政府による集約・一括管理、監視社会が強まり、曝されるということです。一本化された個人情報は、さらにどのように漏れていくか・・・どこまで監視されるのか・・・

国の「利便性」の主張と住民の「恐怖」の認識が対峙しています。「危険」の認識を無視して強制する国の政策そのものを見逃すとさらに「危険」の方向に向かいます。

UAゼンセン同盟は、2019年に「UAゼンセン 悪質クレームアンケート調査」を実施しその結果を発表しました。

調査結果についての分析結果を、東洋大学の桐生正幸教授と島田恭子客員研究員は、報告書『悪質クレーム対策（迷惑行為）アンケート調査 分析結果 迷惑行為被害によるストレス対処及び悪質クレーム行為の明確化について』としてまとめて公表しています。

そのなかの「7 クレーム被害における精神保健への影響および対処法」の章を引用、抜粋して紹介します。

感情的不協和、虚無感、自己肯定感の低下に

7 2 感情労働

感情労働とは「顧客などの他者から観察可能な感情表出（表情や身体表現など）を、労働者が自ら意図的に作り出すことが必要な労働」（Hochschild, 1983）と定義されており、主に顧客満足や決断のために自分の感情を隠したり、感情をコントロールすることが求められる労働である。

たとえばコールセンターでの苦情対応においてイライラしている本心を隠しにこやかに対応したり、店頭でのクレマーによる理不尽な叱責に、本心では怒りを感じながらも、ひたすら低姿勢で我慢し続けるような状況が、その典型であろう。

7 3 メンタルヘルスへの悪影響

対象とした全ての部会（スーパー、GMS、住生活関連、百貨店、ドラッグ関連、専門店、家電関連）において、顧客による迷惑行為によって「強いストレスを感じた」か「精神疾患になったことがある」者の割合は、半数以上を超えている。

迷惑行為の主なものは、暴言、威嚇・脅迫、長時間拘束、権威的（説教）態度となっており、半数近くが、その迷惑行為が近年増えていると感じている現状も明らかとなった。

接客担当者はそれらの強いストレスを感じ続けることで、活気の低下、抑うつ、イライラ、不安、周りとの対人関係の悪化、仕事に対する満足感、バーンアウト、心理的ウェルビーイング、などの心理的ストレス反応が出現したり、不眠、食欲不振、動悸、脳血管障害、がんなどの身体的ストレス反応が増える可能性が示唆される。つまり、顧客の迷惑行為を受けることで担当者は、暴言や威嚇・脅迫などの直接的なストレスに加え、感情的不協和などの感情的負担を体験しながら業務を続けている可能性があり、その長期的なストレス反応、メンタルヘルスへの悪影響が危惧される。

また、それらの迷惑行為への対応として、約4割が「謝り続けた」としている。「謝り続ける」という行為は、自分の感情を表出できず、ただひたすら我慢して謝り続けることであり、感情的不協和が増える可能性がある。また5%が、「何もできなかった」と答えており、対応担当である自分が何もできなかったことに対する虚無感、ネガティブな気持ちや自己肯定感の低下も危惧されよう。

さらに、「自分の取った対応の結果、問題の行為が収まった」と答えた者は6割程度にとどまり、残りの4割近くは、「収まらなかった」「さらに態度がエスカレートした」「長時間の対応を迫られた」と答えている。自分の取った対応によって事態が収まらなかったと感じることは、自身の「で



きる」「なんとかなる」という気持ち=自己効力感やコントロール感を下げる可能性があり、さらなるメンタルヘルスへの悪影響が憂慮される。

セルフケアスキルの強化、組織的バックアップ、法整備で対策を

7 4 考えられる有効な対策

感情労働によるメンタルヘルス予防の介入について、感情的不協和は本人が意図的に回避することが難しい以上、事後的な介入方略や対処方法を検討することの必要性を強調（されている）。本稿では迷惑行為の悪影響に対する有効な手立てとして、**セルフケアスキルの強化、組織的バックアップ、制度面の充実**の3点を挙げたい。

①セルフケアスキルの強化

従業員個人ができる対応策として考えられるのは、自分のメンタルヘルスをセルフケア（自分でケアする）できる力であり、労働者自身がストレスやこころの健康について理解し、自らのストレスを予防、軽減、あるいはこれに対処することである。

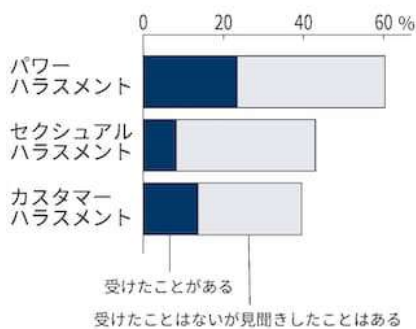
特にストレスサーをうまくかわすコツや周りへのサポート希求、対人関係での距離の保ち方、コミュニケーション力、物事に対処するコーピング力、といったものが、感情労働下での精神健康を保つのに必要な力と考えられるが、これらは接客担当者が意識して、専門家のアドバイスやセルフケア研修を受けることで、後天的に身につけることが可能である。

②組織的バックアップ

組織ができる対応策を、仕事の要求度—コントロール—サポートモデルの観点から見てみたい。

このモデルは、**仕事の要求度**（仕事の負担）と、**仕事のコントロール**（裁量権や自由度、意思決定）、そして**周りのサポート**、の3つの軸から構成され、それらの高低によって、精神健康や仕事の満足度・生産性に影響を与えることが示されている。このうち、仕事の負担が高く、コントロール（裁量権）が低く、かつサポートが少ない場合に、最もストレスや健康障害が発生しやすいことがわかっている。一方で、仕事の負担が高くと、コントロールやサポートを高めることで、従業員の精神健康を高められることが明らかになっている。

新型コロナウイルス禍以降
職場で経験したハラスメント



(注)連合の2022年10月実施の調査を基に作成

このことから、接客担当者への迷惑行為を減らすことが困難な労働環境（=仕事の負担が高い状況）であっても、彼らの裁量権や意思決定の権限（コントロール）を高めたり、周りからの情緒的及び道具的ソーシャルサポートを増やす対策を行うことで、従業員の精神健康を守ることが可能となる可能性が示唆される。情緒的・感情的サポートとしては、周りにいる上司や同僚が、悩みに共感することや、専門家による相談窓口での傾聴などが考えられる。

それらを食い止めるためには、前述のセルフケアやサポートなどソフト面の対応策だけでなく、**迷惑行為を防ぐための法整備**という、ハード面の対応策が不可欠である。

カスハラの実態や対策について、関西大学の池内裕美教授（社会心理学）は「ミスを許さない不寛容な社会になっていることに加え、コロナ禍のストレスで人々の怒りの沸点が低下してカスハラにつながっている」と分析し、SNSの普及で消費者が不満や苦情を訴えやすくなっている点を挙げます。そのうえで「従業員を保護してカスハラに毅然と対応する企業風土や、個々の事案を共有して対策に生かす取り組みも重要だ。小規模事業者でも対策を取れるよう業界団体がマニュアルを作る必要もある」と訴えています。

『跳ね返りとトラウマ
そばにいるあなたも無傷ではない』

ウクライナでの戦闘開始から1年が経ちますが止む気配はありません。戦争は人災です。トルコ・シリアの国境で大地震では大勢の死傷者が出ています。そしてまもなく、膨大な被害を出した東日本大震災から13年目を迎えます。「跳ね返り」などによる被害者も大勢でています。

カミーユ・エマニュエル著・吉田良子訳の『跳ね返りとトラウマ そばにいるあなたも無傷ではない』（柏書房）が出版されました。

2015年1月7日、パリにある風刺週刊紙『シャルリ・エブド』の編集部に、覆面をして武装した二人組の男が侵入し、12名を殺害、11名に重軽傷を負わせて逃走した事件が起きました。

著者の夫のリュズは『シャルリ・エブド』の風刺画家ですが、編集会議に遅刻したため襲撃を免れます。しかし、凄惨な犯行現場を見たことでPTSD（心的外傷後ストレス障害）を発症し「直接被害者」と認定されます。不眠と悪夢に悩まされ、かすかな物音にも怯えてパニック状態になります。

『本』の帯は「『シャルリ・エブド』襲撃事件の生き残りである夫のとなりを歩んだジャーナリストによる5年間の記録」。出版の目的は、跳ね返りによる被害者という言葉を広く知ってもらうことだといいます。「跳ね返り」とは「ある加害行為により損害を受けた直接被害者と身近な関係にある者が被る影響や被害」です。

「被害者の近親者は跳ね返りによる被害者ですよ」

著者は、事件後の警察庁の待合室で、「現実的に」自分に割り振られた新たな役割を確認します。「支える、慰める、聴く、答える、予測する、整える、せきとめる、危険を引き付けて周囲を守る、さらに答える、パートナーを安心させる、気を配る、そこにいる、しっかりする、くじけない、強くなる、おそれを鎮める、涙を受けとめる、不安い備える、軽さを見つける、数え切れないほどの引っ越しをする、日常生活をこなす、私たちが脅迫されていないかどうかを確かめる、喜びを与える、将来の話をする、生活をになう、などなど。」

あやふやな役割です。外傷をもたらす出来事によって心的に傷ついた人間を完璧に支えるマニュアルなど存在しません。

事件当日の夜、夫と一緒に臨床心理士の面接に立ち会います。最後に心理士は著者に向かってたずねます。「それで、マダムは大丈夫ですか？」付き添って来ただけなのにと驚きます。「あなたは被害者の近親者ですから、跳ね返りによる被害者なのですよ」。そのときは意味がわかりませんでした。

翌日、身体的にも精神的にも二日酔いになっていました。酔うと饒舌になることがだんだん増えていきます。後日、回想します。「どうして饒舌のように言葉を吐き出したのだろうか？ どうして自分だけがしゃべり続けたんだろう？ 同情してほしかったからではなかった。哀れみなんて求めていない。ただ、こうした記憶を自分ひとりでかかえているのがいやだったのだと思う。ほかの夜もそうだった。小石がいっぱい詰まったバッグをいつも持たされているような気分で、目の前にいる人にその小石をせっせと分け与えてしまうのだ。でも翌日、空になったはずのバッグは、やはり重いままだった。」

「友人の誰かに会うと、リュズはどうしているかときかれる。姉のセリーヌと、非常に親しい3人の友人以外、あなたは大丈夫かとたずねてくれる人はいなかった。当たり前だけど、耐え難かった。私だって、聞いてもら



うことや支えてもらうことを必要としていたのに。これは——単なる——わがままではない。もし私の調子が悪くなったら、誰が直接被害者である彼をささえるというのか？」

慰めとしてときに周囲からは「あなたは被害を受けていないから・・・」といわれることがあります。しかしそれは当事者の心情をまったくかけ離れています。

逆に「自分にはどうして被害がおよばなかったんだろう」「一緒に死んでしまえば・・・」と自責の念に駆られることがあります。

長期間にわたってジレンマに陥ります。どうすればいいのだろう？ すべてを夫に捧げ、彼が立ち直ることだけに専念し、仕事をすべて辞めて、おとなしく家にいるべきか？ それとも早く活動を開始して、何としても自立しているべきか？ 決心がつかず、ときどき必要に応じて、両者の間を揺れ動きます。そのようにして自らも体調不良に陥っていきます。

「感情を表現する場を作りださないさい」

2020年に新型コロナウイルスで予想外のことが起きると、2015年の襲撃事件による心的な被害者に寄り添ったこの5年間で決して容易でなかったことについて書き始めます。そのためにカウンセラー、社会学者、弁護士、精神科医、被害者などさまざまな人たちと接触します。

人身侵害について専門の弁護士です。「エイズにかかった夫をむごい状態で亡くした妻が跳ね返りによる被害者であることを理解してもらえたのです。ここから跳ね返りによる被害者と呼ぶべき立場の人に対する補償が始まりました。」「被害者に提供することのできる唯一の補償かつ人承認が、そのお金なのです。そしてわかっているのは、補償金が支払われるとき、〔跳ね返りによる被害者のなかで〕何かが終わったと感ずること。本当は終わっていないのですが・・・。・・・それでも、保障されることには意味があるはずです。」

弁論趣意書です。「支払われる保証金の目的は、苦しみ自体を補うことは決してなく、“被害者の苦しみは考慮すべきものである、と方が認めたことを示すことにある。その使い方は個人的で主観的で唯一のものだが、補償金は利用されることを通じて、内面的で個人的で主観的なただ一つの損害に応じられるのである”」

しかし、補償を受けること自体が当人の心の回復にどのような影響を与えるかを明らかにすることは難しいです。

精神医療と心理学の分野で、間接被害者にトラウマの症状が起こると公式に認められたのはごく最近です。世界の精神科医と心理士が判断の際に参照にしている『精神患者の診断・統計マニュアル(DSM)』の最新版DSM-5では、被害者のなかに第二次被害者、被害者の近親者も含まれています。

精神科医はいいいます。「苦悩を変化させるには」「感情を表現する場を作りださなければならない。“なにごとにもなかったような”社会復帰は傷を深める。“しかし、苦悩を描いたり上演したり、物語や立ち向かう主張にできるなら、変容はすみやかにおこなわれる」

著者は感情を表現する方法を書くことに設定します。そして体験を書くことでレジリエンス(トラウマを乗り越え、不都合な環境(逆境)のなかで自らを構築し続けていく能力)を獲得します。

そのためには“寄り添う人たち”が必要でした。友達はいいます。「自分の世界がひっくりかえってしまったみたいに思えるときには、変わらない友だちがいてくれることも必要なの」

“心のやまい”の解消方法はさまざまありますが、“寄り添う人たち”は必要です。寄り添うとは、理解して黙って受け入れることです。

若く逝きし友を送りて
避難所に戻り来し我が子
黙して語らず
芹屋市 95・3・19

毎日歌壇

人権理事会 死刑制度の廃止等勧告

2月3日、国連のすべての加盟国の人権状況を定期的に審査している人権理事会は、死刑制度の廃止や、国際的な基準に沿った独立した人権救済機関の設置を求める勧告を含んだ報告書を採択しました。とりわけ欧米の国からは、性的マイノリティーへの差別の解消や、同性婚を合法化すること、政治や経済分野における女性の参加を促進することなどを求める勧告が盛り込まれました。

日本の人権状況については、6年ぶり4回目の審査が行われ、死刑制度の廃止や、外国人を収容する施設での医療体制の改善、ヘイトなどの人権を無視した政策がおこなわれていると改善を求める勧告が含まれています。

日本政府は、ことし6月に行われる理事会の通常会期までに、各勧告の受け入れや拒否を回答しなければなりません。それを受けて人権理で成果文書として採択されます。

しかし日本政府の姿勢はいずれも消極的といわれています。

失業給付 制度変更へ

岸田総理大臣は、2月15日に開かれた「新しい資本主義実現会議」で「働き方は大きく変わってきている。労働者がみずからの選択で労働移動できるようにしていくことが日本企業と経済のさらなる成長のためにも急務だ」と述べ、自己都合で離職した場合の失業給付のあり方を見直す意向を表明しました。現在は、会社都合、自己都合で給付開始、給付期間が異なります。自己都合でも給付開始が早まる方向ですが、政府の意図は、制度の見直しで転職しやすい環境を整え、雇用の流動化を推し進めることが目的です。

岸田総理大臣は、具体的な方針を6月までにまとめるよう関係閣僚に指示しました。

見直しに対しては、退職勧奨における説得材料に使われるなど“追い出し”に利用されると危惧もしています。

情報労連往査 在宅勤務に否定的

情報労連は22年に「ITエンジニアの労働実態調査」を実施しました。その中の「在宅勤務の実施による影響」についてです。

在宅勤務を行うエンジニアが「6～8割」とする企業は約3割、「ほぼすべて」17.9%。最も該当者が多い実施頻度は、「週3日程度」が32.1%で最も多く、全体の約7割が「週3日程度」以上です。

社内コミュニケーションの変化については、「変わらない」41.5%、「良くなった」は皆無、「悪くなった」36.6%でした。企業規模別にみると、「変わらない」と「悪くなった」に評価は二分されていますが、規模が大きい企業ほど「わからない」が多くなっています。新たに在宅勤務制度を設けた企業では、以前から制度を運用している企業に比べて「悪くなった」が多くなっています。

メンタル面を原因とする欠勤・休職者の増減については、「横ばい」42.4%、「増加している」18.5%、「減少している」2.2%です。企業規模別では、「増加している」が「減少している」を上回る点は共通しています。

メンタルヘルスを維持するうえで在宅勤務の実施は、どちらかといえば否定的な要素となっているます。

過労死防止学会・第9回大会

- ・開催日 9月9日(土)～10日(日)
- ・会場 明治大学駿河台キャンパス・リバティタワー
(千代田区神田駿河台1-1)



第35回コミュニティ・ユニオン全国交流集会(熊本)

- ・日時 11月25日(土)～26日(日)
- ・会場 熊本城ホール内 シビックホール
(熊本市内)



