

## お客様は神様ではない

9月21日午前10時35分頃、近鉄奈良線河内小阪駅で人身事故が発生し、ダイヤが乱れました。その影響で河内小阪駅から4つ目の東花園駅（東大阪市）で電車は運転中止になりました。ホームで乗客への状況説明などに当たった車掌（26）と客が言い争いになり、そのさなか車掌は制服上着と制帽を投げ捨てて線路に飛び降り、さらに高架から数メートル下の地上に飛び降り、腰椎を骨折して救急車で病院に運ばれました。

目撃者によると、乗客が車掌に「なんで止まってんねん」「いつ動くんや」などと喧嘩腰で詰め寄り、車掌は冷静に対応したのですが、やがて「死にたい」「こんないやや」などと言いだし、高架にぶら下がっている状態では「いややねん！ もう生きてられへんねん、もういやや、辛いって」と叫んでいたといいます。

その後近畿日本鉄道は「お客様にご迷惑をお掛けして大変申し訳ない。社内規定にのっとり、駅員の処分を検討する」とコメントを出しました。

このニュースが流されると、すぐにツイッターにさまざまな意見が寄せられました。東京の当日午後のラジオではニュースといっしょにツイッターの意見も紹介されました。

会社のコメントに対して、インターネットで車掌の処分の再考を要請する嘆願署名を呼びかけたら4万人分が集まってきています。

### 「この会社は社員を守ろうとしないんだな」

ツイッターの意見は当然のことですがそれぞれ捉える視点が違います。また時間の経過とともに傾向が変化していきます。そのことを踏まえても車掌に同情する意見が多くみられる特徴があります。特徴的な意見を紹介します。

**事件そのものへの意見**です。

「人身事故や災害によって運行が止まるのはやむを得ない。それでも毎回駅員にむかって詰め寄る乗客がいる。そういう人ってどこにいても誰にも相手にされてないんだろうな一ってかわいそうになる。」

「近鉄の車掌に対して『職場放棄』『逆ギレ』という声があることに驚き。大勢に囲まれて暴行を受けて自殺を図るぐらいに追い込まれるのに仕事なんか続けられる訳がないし、逃げ出したのは自分の身を守る行動として当然。だいたい鉄道は運輸業であってサービス業ではない。これを勘違いしてはいけない」

「質の悪い乗客が複数いたと思われ…。この情けない車掌ばかりを責める、会社&世論に納得できない。メディアはもう少し真面目に取材していただきたい。『なんで?』が抜け落ちている！」

**会社の対応への意見**です。

「近鉄のコメントを見る限り、この会社は社員を守ろうとしないんだな。近鉄という会社って、何か起きた時は個人の責任ではなく組織の責任として考える事が出来ない会社なんだろう」

「もう会社もクレーマーには屈しません、従業員を守りますと堂々と宣言したほうがいいかもしれないな。表向きは車掌を処分しますと出して、休養職場復帰がベターだけど。近鉄は彼の心身をしっかりケアしてやってくれ。」

「車掌の行動は適切ではなかったけど、パニックになるまでの間に何があったかは会社はちゃんと調べるべき。ここまでになるのは理由があるのだから、調べた上で汲むべき事情があるならばそこは会社が社員をちゃんと守ってやるべきだと思います。」

車掌だけを処分するなら、ここまで追い詰めた乗客にも何らかの処分をするべきと思う。」

「『車掌が、鉄道事業者として不適切な行動を起こした』って。あの一近鉄さん、今回は謝るべきじゃなかったと思いますよ。狂ったようにクレームつける人間、怒りをぶつけただけ人間は今後益々鉄道職員を標的にしますよ。職員は会社に処罰されると思ったら、理不尽でもじっと耐えるしかなくなる。」

**乗客に対する意見**です。

「飛び込み事故や天候が原因で運行できない時でも駅員に絡む神経がわからん」

「正直、急いでいる途中で、突然の事故やトラブルで、イライラする乗客の気持ちは分かる。」

だが、車掌や駅員に詰め寄った所で、詰め寄せられた方も、『こっちが聞きたいわ!』って言うのが、きっと本音だと思う。ただ、イライラする気持ちは分かるが、必要以上に駅員に詰め寄る奴は、何様のつもりか? と思う。」

「こういう人の痛み苦しみの分からない人間には激しく嫌悪感。勘違いしてはいけない。車掌も人間。マナー常識を失った人間を対応することまでが仕事じゃない。修正すべきはそういった人間達。」

「絶対に刃向かってこないだろうと確信しとるから、理不尽な事を言いよるヘタレ客。噂では年輩客らしいが、ワガの息子、孫、だったら可哀想とか考えへんのか！」

**駅員に対する意見**です。

「人身事故が起きた時に、なんで止まっているのか、理不尽に車掌に怒る人が居るけど、車掌さんや駅員さんが悪いわけじゃないでしょ。無茶苦茶言っ、まるでストレスのはけ口みたいにしてる人、どうかと思うよ。正直、この車掌さんに同情するよ。」

「やっちゃいけないことをしたんだが、何か批判するのが躊躇される。何となく状況わかるものね。社員ってだけで自分を殺して我慢しなければならないっていうが、我慢して何が残

るって思うと空しいね。」

「多分、自分なら抑えられないとお客さんに逆ギレすると思う。この車掌さんは自分に怒りを向けたからある意味偉いと思う」

「何となく気持ちは分かる。お客様に詰め寄られ、助けもなく孤立無援。精神的に切れても、お客様に手を出す訳にはいかないから、替わりに自傷行為に走ったのだろう。制服を脱いだのは、彼なりに会社に迷惑をかけたくないとの気持ちからだろう。こういう時は、組織としての対応が必要と思う。」

## 「提言」は「部外職場暴力」は対象外

労働者に対して心身の攻撃を加えることは「職場の暴力」と呼ばれています。

ILOは2003年に「サービス業における職場暴力及びこの現象を克服する対策についての実施基準案」を公表しています。そこでは「職場の暴力」を「妥当な対応を行っている者が業務の遂行及び直接的な結果に伴って攻撃され、嚇かされ、危害を加えられ、傷害を受けるすべての行動、出来事、行為」と定義し、「部内職場暴力」と「部外職場暴力」の双方を含めています。「部内職場暴力とは、管理者、監督者を含めた労働者間で発生したものを言う。」「部外職場暴力とは、管理者、監督者を含めた労働者と職場に存在するその他の者との間で発生したものを言う。」です。

しかし日本では、2012年3月15日に厚生労働省が発表した「職場のパワーハラスメントの予防・解決に向けた提言」（「提言」）においても「部外職場暴力」は対策の対象になっていません。それぞれの企業・事業体に任せられています。

その結果が今回のような事態を発生させてしまいました。

## オランダの対策

鉄道労働者への暴力行為に対する解決に取り組んだオランダの例が2009年11月19日付の『朝日新聞』に『欧州の安心 心を癒やす』シリーズで紹介されました。

オランダでは2004年に労働環境法が改正され、2010年までに全事業所を国の労働環境局の職員、日本でいうと厚生労働省の職員が査察することになりました。

2005年2月に労働環境法が改正され、査察は職場環境改善を優先課題として取り組むことを決定しました。職場環境については、メンタルヘルスケアにとっていい職場環境を作ろうということで4つの優先事項を決定しました。1つ目は労働災害、2つ目は心理的職場環境、3つ目が騒音、4つ目が「筋骨格系障害」です。

日本のJRに当たる国鉄DSBコペンハーゲン中央駅を管轄するサービス部門への査察がありました。

2007年10月の査察は、2人の査察官が約4時間にわたって従業員に職場の状況を質問し、その結果、特に駅員の心のケアのあり方に問題があると判断しました。

心理社会的職場環境として何が悪かったのか。その後2回の査察で、日本でも同じですが、駅は酔っ払いや薬物中毒者が多く、駅員が注意すると殴られたり暴言を吐かれることが絶えないという実態が明らかになりました。そのために職員は年間平均18日間の病気休暇を取るという劣悪な職場環境でした。

2008年3月、改善通知を受け取りました。DSBはわかりましたとすぐ行動計画書を提出したのではなく、まず80人の全従業員にどんな心理的負荷を受けたか、どうやったら解決すると思うかとインタビュー調査をしました。それをもとに2008年6月から行動計画書を作成して実行に移しました。

行動計画書の内容は、今までは駅で寝ている人に「駅が閉まるからでて行け」と言う頭をバンと殴られたりしていたのを、「ここで寝ていると危ないですよ」と対処方法を学んでソフト路線に変えました。酔っ払いや薬物常習者らのいざこざを仲裁しようとして暴力や暴言が吐かれた場合は仲間同士で慰めあう、話を聞く機会を設けるというように、痒いところに手が届くような約20項目の綿密な行動計画を作って実行したそうです。

その結果、それまで暴力事件が年間約約30件起きていたのが3分の1になり、病気休暇が9日間に半減したという効果がすぐ出たそうです。

## トラブルが発生したら

職場の暴力・「感情労働」にたいする対策は、労働者・消費者（客）・政府・企業それぞれの役割があります。クレームや攻撃は起こることを前提に対策を取っておく必要があります。職場のいじめ対策と同じです。

まず企業・使用者は、労働者を守る、最終的責任はトップが負うという姿勢をはっきり示しておく必要があります。そのうえでトラブルが発生した時のサポーター体制を確立しておきます。そうすると労働者は安心して対応できます。労働者に、しつこいクレマーにははっきりと「業務妨害」、「暴力」であると指摘し、対応を拒否する決定権限を与えることが必要です。

そのうえで労働者は、心構えが必要です。

- ・自分に向けられたものだとは思過ぎない。
- ・相手の社会に対する不満がたまたま自分に向けられていると理解する。
- ・相手の感情に巻き込まれない。弁解しない。その方が早く終了する。
- ・後で誰かにその時の状況を、感情を含めて話して聞いてもらう。
- ・終了したら休息をとる。
- ・体験を共有化する。

トラブルが治まったからといって解決したということではありません。対応した労働者へのいわれのない攻撃、正義感、価値観、自尊心への攻撃は放置したら傷は癒えません。身体的打撃を受けた場合はトラウマに襲われて労働が恐怖になることもあります。

被害を受けた労働者の人権・人格の回復のためには安心して心情を吐露できる時間と場所を確保する必要があります。職場の同僚や仲間は労働者の言い分を聞き直し、対応の正当性を確認し合う心のケアと必要な支援をします。そして休養を保障します。

さらに会社として同じことを起こさせないための対策を再確認して進め、安全・安心を保障する必要があります。

## 人格・尊厳のダブルスタンダードはおかしい

8月26日、全国労働安全衛生センター連絡会議は厚労省に要請行動をおこないました。要請項目には

### 「3. 職場のいじめ・嫌がらせパワーハラスメント対策

(1)今年度実施が予定されているという職場のパワーハラスメントに関する実態調査において、取引先、利用者や顧客などからの暴力行為及び発言等について調査対象とすること。」

を含めました。交渉の記録の抜粋です。

「**センター** 調査は前回のことを踏まえてということになると、『提言』は外部の暴力については抜けているので今回も触れられていないのではないかと思います。

ILOでは『内部暴力』『外部暴力』と使い分けをしていますが、外部暴力について対応していないのは日本だけです。なんで対応しないのか疑問です。先ほど、人格・尊厳と言われましたけど、内部だけに人格・尊厳があるわけではありません。しかし外部は無視され、人格・尊厳がダブルスタンダードになってしまいます。

もう1つは、前回、鉄道における暴力にたいする対応は国交相、地方公務員に対しては総務省など別々に対応してもらちがあかないので、『外部暴力』の問題全体に対して厚労省がイニシアティブをとって対応したらどうかと提案しました。同じように人格・尊厳のスタンダードが各省によって違うということはないはずだからです。

この問題は、個別職場の問題ではなく社会的な運動として取り組まれないと解決できませんので、そのような運動を提起して取り組んでいただきたいという要請です。

**厚労省** 調査は職場のパワーハラスメントということで狭い範囲での調査になります。広い範囲を対象にした問題については持ち帰らせてもらいます。

**センター** コンビニの店員が客からハラスメントを受けるということもあります。事業者にとっても従業員を守るといって何らかの対応をしなければなりません。しかし対応能力がない、マニュアルがないという状況があり、そのことによって体調を崩す人も出てきます。だからこそ今回の実態調査にも加えるべきだったと思います。事業者にとっても必要なことです。医療現場でもそうです。

パワハラは単に上司や同僚ということだけではないので、第三者からの行為や言動などについても提言をすべきだという趣旨です。この点の問題意識をもっていないと同じよ

うな調査をしても変わらない結果にしかならないと思います。

**厚労省** 「提言」は「同じ職場で働く」ということですので第三者からのパワハラは原則的には外れています。そうするとパワハラの定義が正しいのかという議論になってきます。今回は持ち帰らせてもらって考えていくということにさせていただきます。

**センター** 第三者からの問題に対応しないと、逆にパワハラを認めることになってしまいます。定義をどう変えるのかということになると、提言を再度提言することになりますが、そこに固執するのではなく、現に起きている問題があり、そこには責任者・管理者の問題も出てきますので、そういうことに関連付けて対応を変えることは出来るはずで

## 周囲も正義感に攻撃をうける

客は、会社や家庭で蓄積したストレスを社会の弱者、反論しない者に向けて発散させています。本来向けるべき相手を見失っています。そしてこのような行為を目撃する者も、自分の正義感に攻撃をうけてストレスを感じて被害をうけています。

当たり前のことですが、鉄道の第一の使命は列車を安全に運行することです。乗客が安心して目的地に行けることを支援することです。そのためには、鉄道で働く者たちの心身の安全が保障されなければ乗客の安全も保てません。今回の事件のように、乗客が駅員の心身の安全を奪うという行為は、その後復旧したとしても安全な運行に支障をきたします。事故の加害者にもなります。乗客はそのことを自覚する必要があります。「お客様は神様ではありません」

今回の事件後のツイッターの意見を見ていると、以前と比べると社会的認識がよい方向に変わってきているように思われます。日本でもやっと「部外職場暴力」が問題化されつつあります。

今回の事件が、同じような問題をくり返さないためにももっと大きな議論が巻き起こり対策がすすめられることを期待します。