

2024

Vol.79 No.3》

03

www.iewri.or.jp

国際経済労働研究

Int'lecowk

通巻1138号

Think More!
— 書評と論点 —

巻頭言

人為的ミスをカバーする補完システムの構築を

国際経済労働研究所

会長

古賀

仲明

玄田有史編『人手不足なのになぜ賃金が上がらないのか』
(慶応義塾大学出版会、2017年)から考える

同志社大学名誉教授 埋橋

孝文

特集

労働運動における カスタマーハラスメント対策

カスタマーハラスメントの現状と課題
—より良い消費社会を実現するには—

関西大学社会学部 教授 ● 池内 裕美
H. Ikeuchi

カスタマーハラスメント(悪質クレーム)対策の 運動の経緯と成果

全国繊維化学食品流通サービス 一般労働組合同盟(UAゼンセン) 副書記長 ● 西尾 多聞
T. Nishio

介護現場における利用者・家族からの ハラスメント対策の現状と課題

UAゼンセン日本介護クラフトユニオン 副会長 ● 村上 久美子
K. Murakami

【開催報告】

医務職組合役員のための情報交換会

人為的ミスをかばうする補完システムの構築を

(公社)国際経済労働研究所 会長 古賀 伸明

2024 年は衝撃的な幕開けとなった。

元旦には最大震度 7 の地震が、能登半島を襲った。地震から 2 ヶ月以上が経過したが、被害の爪痕はいまも街の至る所に広がっている。改めて、亡くなられた方々のご冥福を心よりお祈りするとともに、被災された皆さんにお見舞いを申し上げたい。

その翌日 2 日夕刻には国内最大の拠点空港である羽田空港の滑走路上で、着陸直後だった日本航空の旅客機と、離陸のため待機していた海上保安庁所属の航空機が衝突し、両機とも炎上した。滑走路上で燃え落ちる日航機の映像に、多くの人が衝撃を受け不安を感じたはずだ。

海保機の乗員 6 名のうち自力で脱出した機長を除く 5 人が死亡した。石川県能登半島地震の支援活動として、食料や水などの物資を積んで急遽被災地に向かうところだった。重要な任務の途中で職員の命が絶たれたのは、極めて痛ましい。

一方、日航機の機体は炎に包まれながら約 1 km 滑走した。乗客と乗員 379 人は全員脱出し、負傷者は出たものの命に別条はなかった。日頃の訓練で身につけた乗員の適切な誘導と、乗客の冷静沈着な行動が避難を成功させた。アナウンス機器が使用不能になる中、客室乗務員が安全な出口を見極め、メガホンと肉声で的確に誘導したという。海外メディアは「全員脱出は奇跡」「お手本のような乗務員の対応」と報じた。今回の誘導や乗客の動きなどを検証し、今後の訓練や乗客への対応に生かすべきだろう。

日本の民間航空史上、滑走路で飛行機同士が衝突し、これほど激しく炎上・大破した事故は例がない。双方の機体は直後に炎に包まれ、避難が遅れば、さらなる大惨事になってもおかしくない状況だった。

東京の空の玄関口である羽田空港は年間約 6000 万人が利用し、発着する航空機の本数は 1 日平均約 1200 本と国内で最も多い。さらに事故が起きた 2 日は、正月休みの U ターン客向けに臨時便も飛んでおり、通常よりも混雑していたという。

そのような状況のなかで、管制官の負担にも注視することが重要だ。全国的人数が 2000 人前後で推移する中、19 年に扱った航空機の本数は 04 年の 1.5 倍に上るといふ。羽田空港では訪日外国人の増加などに伴い、国際線の発着枠が拡大されてきた。ピーク時の離着陸は 1 時間で 90 回と世界有数の過密空港だ。業務も複雑になった管制官たちは緊張の中で安全運航に努めているのが実情だろう。この過密運行の影響についても検証が必要だ。

国土交通省は管制官と両機などとの交信記録を公表し、運輸安全委員会の調査などにより、事故の状況が徐々に明らかになっている。管制官は、海上保安庁の航空機に滑走路手前での待機を指示したが、海保機は滑走路への侵入を許可されたと誤認。また、滑走路への誤進入があれば、モニター画面の色が変わり注意喚起する機能があり、海保機は滑走路上に約 40 秒間停止していたが、着陸しようとした日本航空機も管制官も海保機に気づかなかった。管制官は海保機と交信してから事故発生までの約 2 分間、事故機とは別の 2 機とやり取りをしていたと報道されている。

事故は人為的ミスが重なって起きた可能性が高まっている。国交省は運輸安全委員会の調査結果を待たずにさらなる再発防止策を打ち出すため、外部有識者らによる事故対策検討委員会で議論を始めた。

ヒューマンエラーは、どれほど注意しても完全に撲滅することは困難で不可能に近い。そのことを前提に些細なことでも軽視することなく、重大な事故につながらないように、人為的ミスをかばうする二重三重のハード面・ソフト面から補完システムを構築せねばならない。事故が起きれば、惨事につながる航空機の場合はなおさらだ。ミスが重なったとしても、最悪の事態を回避する為の重層的な仕組みの強化が求められる。

ヒューマンエラーは今回の事故に限らず、私たちの身の回りでも日常茶飯事のように起きていることを自覚しておく必要がある。

CONTENTS

Page

特集：労働運動における カスタマーハラスメント対策

巻頭言 (2)
人為的ミスをカバーする補完システムの構築を
古賀 伸明

地球儀 (3)
水が浮くという当たり前の事から
本山 美彦

■特集 労働運動における (4)
カスタマーハラスメント対策
カスタマーハラスメントの現状と課題 (5)
一より良い消費社会を実現するには
池内 裕美

カスタマーハラスメント(悪質クレーム)対策の (12)
運動の経緯と成果
西尾 多聞

介護現場における利用者・家族からの (17)
ハラスメント対策の現状と課題
村上 久美子

論壇ナビ2024 (21)
第3回:自民党は派閥政治から脱却できるのか
秦 正樹

Think More! - 書評と論点 (22)
玄田有史編『人手不足なのになぜ賃金が上がらないのか』
(慶応義塾大学出版会、2017年)から考える
埋橋 孝文

リサーチファイル (24)
第43回:中央労働委員会によるあっせん(3)
本田 一成

【開催報告】医務職組合役員のための情報交換会 (27)

所員コラム (30)
山下 京

主要経済労働統計 (31)

Project News (32)

Information (33)

地球儀



水が浮くという当たり前の事から

近年の気候の変動は異常という平板な表現で片付けられるものではない。地球的規模で何か深い所で大激震が起きているのではないのか？地球温暖化が犯人なので、温暖化の原因である CO₂ を減少させれば異常事態は収まるという単純な考え方ですむ問題なのか？欧米の豪雨、能登大地震、原因が究明されているのか？

私は、このコラムで過去3回にわたって「当たり前のこと」を深く掘り下げた3人の先人を持ち上げた。私たちは、目の前に横たわっている「当たり前」のこの重大な意味に関して無関心であり続けた。異常気象の理解がどこまで私たち素人に認識されているのかを、まず知りたい。

「凍る」とは、プラスイオン(水素)とマイナスイオン(酸素)との密着の度合いが強くなって、母体である海水に溶けないということである。氷は、水分にとって異物である塩分を外に出すことで重量を軽くする。水には塩分がある。それゆえに、氷に比べれば重い。だから、氷は沈まない。

塩分の濃度差によって海水は重さが異なる。つまり、軽い海水は表面に、重い海水は下層に位置する。そこに偏西風や貿易風が表面の海水を寒冷地に運ぶ、その地で低温化されて重くなった海水は下層に沈む。次々とこの作用が繰り返されることによって、深層流が、自分に比べれば相対的に温度の高い暖かい地域の深層水を表面に押し上げる。これが海水の循環である。

この循環は、「南北循環」(子午面循環、Meridional Overturning Circulation=MOC)と呼ばれ、北大西洋流域で典型的に見られる。「大西洋の」(Atlantic)を頭に付けて(AMOC)と呼称されている。

そのAMOCがわりと早い時期に停止して、ヨーロッパの寒冷化が始まるのではないかということが最近取り沙汰されるようになった(CNN、2023年7月26日)。

本山 美彦 (国際経済労働研究所・所長)

特 集

労働運動におけるカスタマーハラスメント対策

今号の特集で取り上げる「カスタマーハラスメント」は、対人サービス産業全般でみられる、顧客からの悪質な要求やハラスメントに該当する行為である。近年、カスタマーハラスメントの被害・相談件数が増加していることが報告されている（「職場のハラスメントに関する実態調査」、厚生労働省、2020年）。労働界でもこの問題への関心は高まっており、たとえば、連合やUAゼンセン、自治労、航空連合といった産別組織を中心に、実態調査の実施やガイドラインの作成、行政への働きかけ、世間への注意喚起などがおこなわれている。労働組合の取り組みを起点に、働く人を守るという観点でもその意義が広く認知されるようになり、行政でも対策が取られてきた。そのようななか、直近では2024年2月に、東京都がカスタマーハラスメント防止条例を全国で初めて制定する方針を公表した。こうした状況から、カスタマーハラスメント対策は、今後も社会的に一層重要なテーマとなっていくと考えられる。そこで、弊誌では、カスタマーハラスメントに関する問題に焦点を当てることとした。

特集1は「カスタマーハラスメントの現状と課題—より良い消費社会を実現するには」と題し、関西大学社会学部教授・池内裕美氏よりご寄稿いただいた。はじめに、カスタマーハラスメントの考え方を整理したうえで、ハラスメントが増加する心理的・社会的背景として、過剰なサービスが顧客の期待を過度に高めていること、環境の変化等により心身ともに疲弊した人が増え、社会全体が不寛容になってきたことをとくに重要な点として指摘する。次に、近年のクレーマーの特徴を分析し、3つの類型にわけ、それぞれの対処法も示している。最後に、企業、消費者、行政機関それぞれに託された課題と解決策についても考察いただいた。

特集2は、UAゼンセン副書記長・西尾多聞氏より、UAゼンセン流通部門による悪質クレーム対策の経緯や成果についてご執筆いただいた。流通部門では、悪質クレーム問題を政策課題のひとつに位置づけ、2015年から情報収集や意見交換を実施してきた。取り組み成果のひとつに組合員を対象に実施したアンケート調査（2017年）を挙げ、5万件以上の組合員の声が集まり、反響の大きさからメディアに取り上げられ、その後の運動の拡大に寄与したとしている。現在、UAゼンセンでは、カスタマーハラスメント対策を組織全体の重点政策に掲げ、連合や他産別との連携を強化しながら、「カスタマーハラスメント（悪質クレーム）対策基本法」の法制度化に向けた取り組みをおこなっている。

カスタマーハラスメントの問題は、当初は流通や小売業でおもに扱われてきたが、たとえば介護産業でも2021年の介護報酬改定でハラスメント対策が義務づけられたように、いまや対人サービス産業全体の問題とする見方もできる。そこで、特集3では、UAゼンセン日本介護クラフトユニオン副会長・村上久美子氏に、「介護現場における利用者・家族からのハラスメント対策の現状と課題」についてご執筆いただいた。同組織でもUAゼンセンと同様にアンケートを実施したり、組合員の声を反映させて国に対策を要請したりしている。具体的な取り組みのひとつに介護現場の課題を報告・議論するフォーラムを挙げ、そこで解決にいたった事例が聞かれるなど、一定の効果があったと評価している。最後に、利用者・家族からのハラスメント行為から介護従事者を守るためには、利用者・家族からサービスにたいする理解を得ること、そして、政労使が一体となって介護従事者の処遇改善や労働環境の整備などに取り組むことが重要であるとしている。

カスタマーハラスメントの現状と課題 —より良い消費社会を実現するには

関西大学社会学部 教授 池内 裕美

『お客様は神様です。』誰しも一度はこのフレーズを耳にしたことがあるだろう。これは演歌歌手の故・三波春夫さんの藝に向き合う心構えを現したもので、“お客様の前では、敬虔な心で神に祈るときのように、心を昇華しなければ真実の藝は届けられない”といった思いが込められている（三波, 2001）。しかし、その真意とは裏腹にいつしかフレーズだけが独り歩きし、あたかも苦情やクレームを正当化する格好

の殺し文句として使われるようになった。そして、今、自己中心的で理不尽な要求を訴えたり、傍若無人に振舞ったりする消費者が問題視されている。いわゆる「クレマー」と呼ばれる人たちであるが、近年はその行為自体を取り上げ「カスタマーハラスメント」（カスハラ）として注目されている。本稿では、こうした「カスハラ」にまつわる諸問題とその対策について概説する。

1. カスタマーハラスメントとは何か: カスハラ登場の背景と行政の動き

「カスタマーハラスメント」、通称「カスハラ」は、現在日本に 100 種類以上は存在するといわれるハラスメント（嫌がらせ）の一つである。和製英語であり未だ正式な定義はないが、端的に言えば“顧客等からの著しい迷惑行為”となる。具体的には、暴言や暴力、不当な金品要求、長時間の拘束、土下座の強要などが該当するため、その内容から度が過ぎた悪質なクレーム行為がカスハラといえるだろう。したがって本稿では、「悪質クレーム」と「カスハラ」を互換的に用いることにする¹⁾。こうした悪質クレーム自体は、お客様の立場が強い日本では以前より横行していたにもかかわらず、なぜ今、カスハラが注目されるのだろうか。

一つの契機としては、産業別労働組合「UA

ゼンセン」（全国繊維化学食品流通サービス一般労働組合同盟）が実施した調査が挙げられる。2017 年、UA ゼンセンは流通部門に属する組合員約 5 万人に悪質クレーム（迷惑行為）に関する実態調査を行った。その結果、約 7 割の組合員が来店客から何らかの迷惑行為を受けた経験があることが明るみになり、世の中に大きな衝撃を与えた。その後、2018 年に厚生労働省（以下、厚労省）が公的な場で悪質クレームを「カスハラ」と称し、またメディアがこぞってカスハラの実態を報道したことで一気に社会問題化するに至る。事態を重く見た厚労省は、2020 年 6 月に施行された「改正労働施策総合推進法」（通称「パワハラ防止法」）を始め²⁾、職場におけるハラスメント防止の流れに後押し

されたこともあり、2022年2月「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を作成。そして2023年9月にはカスハラを精神障害の労災認定基準に加え、同年12月には「旅館業法」を改正し迷惑客の宿泊を拒めるなどの対策に乗り出した。こうした動きを受けて、2024年2月、ついに東京都が全国初となるカスハラの防止条例を制定する方針を固めた。ただし、現時点では従業員を保護する企業側の責務は規定するものの、違反者への罰則規定は設けない方向とのことである。

なお、クレームには非常に悪質なものがあ一方で、正当なクレーム（社会通念上、相当と認められるクレーム）や、中には商品やサービスの改善・改良につながる有益なものもある。それでは、悪質クレーム（カスハラ）と正当なクレームの線引きはどこにあるのだろうか。この点については、上述の厚労省のマニュアルが参考になる。当マニュアルでは、カスハラを「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当

該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」と捉えている（厚生労働省、2022）。つまりこの考えに基づくと、“要求の内容が妥当性を欠く場合”、あるいは“要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものである場合”、カスハラに該当するということになる。なお、“妥当性を欠いた状況”としては、企業側に瑕疵・過失が認められない場合が、また、“社会通念上不相当な手段”としては、身体的な攻撃（暴行、傷害等）、精神的な攻撃（脅迫、暴言等）、威圧的な言動、土下座の強要、継続的な執拗な言動、拘束的な言動、不当な金品要求などが例示されている。これらは刑事罰に値する場合もあり、例えば法外な賠償金を請求すると“脅迫罪”、無理やり土下座を強いると“強要罪”、長時間居座り続けると“不退去罪”などが適用される。なお、上述の東京都の条例においても、こうした禁止行為については別途ガイドライン（指針）として提示される予定である。

2. カスタマーハラスメントの現状と心理的・社会的背景

それでは、実際にカスハラの被害はどれほど深刻なのであろうか。比較的最近のデータとしては、2022年11月に連合が実施した実態調査がある（連合、2022）。連合は、直近3年間に自身が、もしくは職場の同僚がカスハラの被害を受けたことがある人1,000名に調査を行った。その結果、自身が受けたカスハラとしては“暴言”が最も多く（46.7%）、次いで“説教など権威的な態度”（46.7%）、“同じクレーム内容の執拗な繰り返し”（32.4%）となっていた。また、“カスハラを受けたことで生活上に変化があった”という人は76.4%にのぼり、具体的には38.2%が“出勤が憂鬱になった”、26.7%が“心身に不調をきたした”、さらに10.5%が“仕

事をやめた・変えた”というように、心身の状態や生活自体に深刻な影響がでている現状が浮き彫りになった。なお、直近5年間の発生件数については、“増えた”という人が36.9%であり、3割以上の人が増加を感じていた。それではなぜ、カスハラは増加したのだろうか。

筆者はカスハラ増加の心理的・社会的背景として、表1の6項目を挙げている。ここでは特に近年重要と思われる⑤と⑥について補足する（e.g., 池内、2020）。

1) 過剰サービスによる過剰期待

日本のサービス業における「おもてなし」の精神は、日本の美徳の一つであり、海外からも

表1 カスハラ増加の心理的・社会的要因

①	消費者の地位向上と権利意識の高まり ⇒PL法の施行や消費者庁の設置などの動きにより、消費者が声を上げやすい環境が整った
②	相次ぐ企業不祥事による消費者の不信感の増大 ⇒2000年以降、偽装表示や欠陥商品の隠ぺいなどが相次ぎ、企業への不信感が増大した
③	SNSの普及など急激なメディア環境の変化 ⇒簡単に不満を訴え共有できる“場”ができ、承認欲求型、模倣型クレームなどが増加した
④	規範意識の低下にともなう苦情障壁の低下 ⇒日常的にカスハラ問題を見聞きするうちに、苦情を訴えることに対する抵抗感が低下した
⑤	過剰サービスによる過剰期待 ⇒消費者満足を優先させ過剰にサービスを提供した結果、消費者の期待を高めることになった
⑥	社会全体の疲労と不寛容社会の到来 ⇒急激な環境の変化等により心身ともに疲弊した人が増え、社会全体が不寛容になってきた

池内（2020）を基に修正・加筆

賞賛されている。しかし度を越えたサービスは消費者に満足を与えると同時に、“やって貰って当たり前”という過度な期待を高めることにもつながる。たとえば近年の宅配サービスは、配達時間が細かく指定できて便利であるが、それによりたとえ5分遅れても、中には5分早く配達されても“期待外れ”として不満を持つ人が出てくるだろう。このように世の中が便利になり、サービスが手厚くなるほどに消費者の期待水準を高め、皮肉にも不満、ひいてはカスハラが生じやすい環境を作り上げたといえる。特にコロナ禍以降、急速にデジタル化が進んだことで、その波に乗ることができない高齢者などの情報弱者から新たな不満が高まっている。

なお、期待と不満の関係性については、Oliver（1980）が「期待不一致モデル」として定式化している。本モデルに基づくと、商品・サービスの品質や性能などが購入前に想定していた“期待”を下回る場合、消費者は“不満”を抱き、この不満経験こそが怒りや苦情の源泉になると考えられる。

2) 社会全体の疲労と不寛容社会の到来

現在は「ストレス社会」と呼ばれるほどに、多くの人が人間関係や仕事上の悩みなど多様なストレスを抱えて生活している。特に近年、コロナ禍での自粛生活や行動制限で、さらに不安や不満が高まり、心身の疲労が許容範囲を超えた人も多いだろう。そうなるとう感情のコントロールが難しくなり、自ずと怒りの沸点が低下する。そして、怒りを抑制できない人が増えた結果、日本全体が他者の些細なミスさえも許せない“不寛容社会”となり、苦情の増加を招いたと考えられる。実際、筆者自身の調査でも“釣り銭の渡し方が悪い”、“商品の入れ方が悪い”など、些細なことがきっかけでカスハラに発展しているケースの増加が示唆された。なお、「寛容性」とは心の広さや大らかな性向、一言でいえば“器の大きさ”を指し、寛容性の低さと苦情・クレーム行動の生起には関連性のあることが認められている。

3. 近年のカスハラ(クレーマー)の特徴

上述したように苦情・クレームが生じるには“不満”の存在が前提となる。しかし不満を抱いた誰しもが皆、苦情を訴えるとは限らない。それでは、どのような人がいかなる苦情を訴えやすいのだろうか。ここでは現場の声を通して見えてきた、特に近年問題視されているクレーマーに注目し、その対処法も含めて概説する。

1) 理詰めで責める「筋論型クレーマー」と正義感からくる「世直し型クレーマー」

業界問わず問題とされているのが、専門的知識や経験が豊富で理詰めで責めてくるタイプのクレーマーである。その様相から「筋論型クレーマー」と呼ばれることもある。団塊の世代が一斉退職した2007年あたりから顕著に増え始め、主に高学歴で高収入の社会的地位の高い(高かった)中高年男性に多く認められる。彼らの特徴は、権威主義的で上から目線であり、自分の主張を通すために、“自分はA社(多くは同業他社)の営業部長をしている(いた)”、“A社の～を開発したのは私だ”など、過去の栄光や武勇伝を持ち出す点が挙げられる。

この「筋論型クレーマー」と近いタイプに、後輩育成や社会的代弁者のような感覚で“もっとこうすればよい”、“あんな説明だと勘違いする人もいる”といった、一見愛他的な主張を押し付けてくるタイプがある。その目的から「世直し型クレーマー」と呼ぶことができるだろう。彼らの大半はクレームを訴えている意識はなく、むしろ親切心や正義感から“教えてあげている”と肯定的に捉えている傾向にある。しかしその根底には、“自分を認めて欲しい”という承認欲求があり、これは筋論型クレーマーにも共通していえることであろう。よって、対応の際も“貴重なご意見を頂いたことに感謝”といった姿勢を示したり、上司対応に切り替えたりすると、自分の意見や存在が尊重されたこと

に満足し、早期に解決する可能性もある。

2) 突如豹変する「ストレス発散型クレーマー」

日頃から不満やストレスを蓄積した消費者が、些細なことで激高し、声を荒げて従業員に当たり散らすといったタイプのクレーマーも近年増加している。さしずめ「ストレス発散型クレーマー」とでもいえるだろう。このタイプは、従業員(対応者)側の取るに足らないミスや、“だから”、“でも”といったNGワードなどがきっかけで、突如豹変してクレーマーと化す点が特徴といえる。脳科学の分野では、感情抑制には前頭前野の未発達や不活性が関係しており、その機能低下は加齢とともに進行することが指摘されている。よって、上記の「筋論型」や「世直し型」同様、この種のクレーマーにも高齢者が多く、総称して「シニアクレーマー」、「シルバークレーマー」と呼ぶ人もいる。こうした高齢者による苦情の根底には、社会との絆を失った寂しさや居場所のない孤独感が潜んでいることも多い。

なお、ストレス発散型クレーマーに遭遇した場合、初動としては相手の怒りをすべて吐き出させ、鎮静化させた上で必要な範囲の謝罪をすべきといえる。しかし、利用者や顧客に高齢者が多い職場では、あらかじめ高齢者の身体的・精神的状態を理解しておくことがカスハラ化の未然防止につながる。たとえば高齢者は、加齢に伴い聴力が低下するので、対応時は低く落ち着いた声でゆっくり話す、あるいは説明し過ぎず要点を簡潔に説明する等の配慮が対応のポイントになるといえる。

3) 不当要求を繰り返す「無理難題型クレーマー」

時には、“自分だけ特別扱いしろ”と脅してきたり、時間外に頻繁に電話をしてくるという「無理難題型クレーマー」に遭遇すること

もあるだろう。彼らの中には、未だ“お客は神だ”と主張する人や、対応者の仕事の範囲を理解していない人も多い。「ストレス発散型」同様、相手が激高しているならば、まず怒りをすべて吐き出させ、鎮静化させることが重要な初期対応となる。対面の場合は、別室に移動させたり、椅子に座らせたりするなど、副交感神経の働きを高めることで鎮静化を促すことができる。しかし、それでも理不尽な要求を続ける場合は、相手の挑発に乗らず、共感しつつも無理なものは無理といった毅然とした姿勢を貫くことが重要となる。そして、個人（現場）対応ではなく上司や組織対応に切り替え、さらには弁護士に相談するなどの法的解決を視野にいれる

ことも一手段といえる。その際、対応時の様子を録画・録音した記録があると情報共有がしやすくなる。また、万一対応の際に身に危険を感じたら、自身の安全を最優先に考え、近くの従業員に助けを要請するか、警察や警備員（管理会社）などに通報することが望ましい。

いずれにせよ、脅しや不当要求に対しては、最終的には“ご理解頂けず、残念です”といった対応の打ち切りを行使すべきであろう。これは「グッバイ・マネジメント」と呼ばれる手法である。しかし、この手法が機能するためには、企業と顧客の双方が“お客様は神様でも王様でもなく、両者は対等”といった認識を持っておく必要がある。

4. カスハラ対策における課題: 理不尽なクレームに立ち向かうには

以上、本稿ではカスハラ（悪質クレーム）を巡る諸問題に関して概説したが、最後に企業、消費者、行政機関それぞれに託された課題について私見を呈し、締めくくりとする。

1) 企業に託された課題

企業に託された課題としては、カスハラを組織運営に潜むリスクの一つとして考えると、それをマネジメントする必要性があげられる。サービス業が人相手の仕事である限りクレームゼ

ロにはなり得ない。したがって可能な限り発生予防に努め、苦情が実際に発生した時は被害を最小限にとどめるといった「リスク・マネジメント」の姿勢が求められる。たとえば発生予防に関しては、近年、カスハラが認められた際の対処について、利用規約やポスター等を通してあらかじめ消費者に事前告知するなどの取り組みが始められている。また、発生後の対応に関しては、カスハラ対応に望ましい組織体制の構築が求められるが³⁾、この点について筆者は表2

表2 苦情（カスハラ）対応において求められる組織体制

①	苦情内容に応じた担当者や責任者、およびその役割の明確化 ⇒クレームが生じた際の組織内の対応ルールを構築し、従業員にも周知する
②	苦情対応マニュアルの整備と従業員への周知 ⇒対応者間で基本方針を共有し、対応内容や対応品質の標準化を目指す
③	個々の苦情対応を関連部署全体で共有・伝承・活用できるような体制の構築 ⇒個人経験を組織経験に変える仕組みを作る
④	対応した従業員が心理的・物理的に孤立しないようなサポート体制の構築 ⇒クレームが悪質化した際は、上司・組織対応に速やか移行できるようにする
⑤	対応者が相談しやすい組織風土の構築と対応者のための「相談窓口」の設置 ⇒対応した従業員が、相談することで不利にならないような配慮が必要となる

池内（2020）を基に修正・加筆

に挙げた5つの観点から整理している（e.g., 池内, 2020）。いずれも苦情の矢面に立つ従業員が、安心して働ける環境づくりを意図したものである。企業側は、従業員の安全面や精神面への配慮を怠れば「安全配慮義務違反」に問われる可能性があることを心しておく必要がある。

なお、苦情対応のように高度な感情管理を求められる種類の労働を、アメリカの社会学者 Hochschild（1983 石川・室伏訳 2000）は、肉体労働や頭脳労働と並ぶ第三の労働形態として「感情労働」と呼んだ。具体的な職種としては、介護・福祉・医療関係者や教師、フライト・アテンダント、流通業や飲食店の従業員など、対人サービス職全般が含まれる。これら対人職は、感情を疲弊することにより、疲労感や抑うつ感といったストレス反応をもたらす危険性があることが指摘されている。なお、感情労働者のメンタルヘルスの維持や向上には、「グループ・ディブリーフィング」の実施が有効的とされている。これは、“当事者同士が集まってそれぞれが体験したことを話し合うプログラム”を指す（武井, 2006）。対応者同士で定期的に語りの場や情報交換の機会を設け、横のつながりを維持・強化することは、従業員保護においても重要な施策の一つといえる。

2) 消費者に託された課題

カスハラを抑制するには、消費者側の意識改革も不可欠となる。消費者に求めるべき事項としては、まず“お客は神だ”、“自分はVIPだ”といった特権意識を捨てること、そして他者視点を取得し苦情を受ける側の気持ちも考え、（これは企業側にもいえることだが）思いやりを持って相手に接することが挙げられよう。さらには対応者の仕事の範囲を理解し、消費者自身も従業員の労働環境を構成する一要素であり、従業員のモチベーションを維持・向上する重要な役割の一端を担っているという自覚を持つことが求められる。従業員が働きやすい環境を作る

ことは、社会全体の利益にもつながるといえる。また、“過度なカスハラは犯罪である”といった認識を持つことも重要である。そのためには、行政機関やメディアがカスハラに関する正しい情報を積極的に発信していくことが求められる。

3) 行政機関に託された課題

カスハラに関し、マニュアルや条例までもが必要な世の中になったことは由々しき事態であるが、消費者保護から従業員保護に風向きが変わってきた点は歓迎すべきである。しかし、先述の「パワハラ防止法」では、カスハラは未だ防止措置は義務化されず、“望ましい取組”にとどめられている。また、東京都の条例においても違反者への罰則規定は設けられない方針である。これほどまでにカスハラが深刻となった現状においては、要請程度の対策では強制力に欠けるため、防止や抑制には限界があるという声も大きい。確かに真にカスハラの根絶を目指すなら、行政に託された課題、すなわちカスハラの法的定義を明確にし、企業には措置を義務付け、加害者には禁止・罰則規定を設けるといった国内法の整備がカギになるといえる。しかしながら、東京都のような影響力の大きい自治体が対策に乗り出した意義は非常に大きく、これで一気にカスハラ問題の認知度が高まり、他府県にも条例化の流れが波及し、社会全体でカスハラ根絶の機運が高まる可能性も考えられる。このまま条例で止めることができるか、国が定める法律に移行するかは今後の社会の動向にかかっているといえよう。

このようにカスハラ対策として、企業、消費者、行政機関それぞれに託された課題は多い。しかし、まずは社会全体がカスハラに関心を持ち、その根源ともいえる“顧客第一主義”や“過剰サービス”の風潮自体を見直すことが、何よりも優先されるべき課題と考えられる。

引用文献

- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, the University of California Press. (石川准・室伏亜希 (訳) (2000). 管理される心：感情が商品になるとき 世界思想社)
- 池内裕美 (2020). なぜ「カスタマーハラスメント」は起きるのか：心理的・社会的諸要因と具体的な対処法 情報の科学と技術, 70, 486-492.
- 厚生労働省 (2022). カスタマーハラスメント対策企業マニュアル, カスタマーハラスメント対策マニュアル作成事業検討委員会
- 三波春夫 (2001). 歌藝の天地 PHP 研究所
- 中森三和子・竹内清之 (1999). クレーム対応の実際 日本経済新聞社
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.
- 連合 (2022). カスタマー・ハラスメントに関する調査 2022 <<https://www.jtuc-rengo.or.jp/info/chousa/data/20221216.pdf?36>> (2024 年 2 月 5 日検索)
- 武井麻子 (2006). ひと相手の仕事はなぜ疲れるのか：感情労働の時代 大和書房
- UA ゼンセン (2017). 悪質クレーム対策（迷惑行為）アンケート調査結果 全国繊維化学食品流通サービス一般労働組合同盟

注釈

- ¹⁾ クレームの類似概念に苦情があるが、厳密にはその意味は異なる。たとえば「クレーム」(claim)は“問題解決を求める要求・請求”、「苦情」(complaint)は“不平・文句など不快に思っている感情的な問題（感情の処理）”として定義される (e.g., 中森・竹内, 1999)。しかし、日常的に両者は混同して用いられることから、本稿でも区別せずに使用する。
- ²⁾ 「パワハラ防止法」は、2020 年 6 月に大企業が、2022 年 4 月には中小企業も対象となり、現在ではパワハラに関する防止措置が全事業主に義務化されている。
- ³⁾ 厚生労働省 (2022) のマニュアルによると、カスハラ対応は苦情対応と独立したものではなく、苦情対応の延長線上にあると捉えられているため、本稿でもこの考え方に従うものとする。

特集2

カスタマーハラスメント(悪質クレーム)対策の 運動の経緯と成果

全国繊維化学食品流通サービス一般労働組合同盟(UAゼンセン) 副書記長 西尾 多聞

1. UAゼンセンの政策活動

UAゼンセンは、働くものすべてが人間らしく、心豊かに暮らせる社会を実現するために、友愛と連帯の精神が満ち溢れた社会を標榜している。それは、人と人がいたわり合う社会であり助け合う社会である。政策活動もその観点に立って、産業や業界のエゴが優先されることのないよう、社会正義の観点を大切にしている。

その上で、職場からの課題にアンテナを高くし、組合員の声を政策にしていくという活動に

軸足を置いている。そして、そのことが組織強化につながり、組織の求心力を高め、政策実現力を高めることにつながると考えている。

UAゼンセンの中での産業別組織である流通部門は、商業・小売業の企業別労働組合が集まる日本で唯一の流通産業の組織として、2012年のUAゼンセン結成とともに発足し、社会に対する発信力や政策の実現力を期待されることとなった。

2. 職場の課題として認知

小売の現場では、「行き過ぎたクレーム」は誰もが経験していることである。一方で「クレームとは、理不尽なものであったとしても貴重な情報源である」と教育されてきており、現場では、お客様の声を活かして業務を改善し、サービスの質を向上している。それは今も変わらない。ただ、あまりに行き過ぎと思える行為もあり、最近ではSNSでの拡散などで社会的な問題にもなっている。

「クレーム」というものを新しい視点で見ることが出来るようになった衝撃的な事件が2013年にアパレルチェーン店で起きた「土下

座事件」だ。商品にクレームをつけ、店員に土下座をさせたことが「強要罪」にあたると報道されたことが、現場で働く者にとってひとつの「啓発」となった。折しも、UAゼンセンが発足して流通業界で働く仲間が一つにまとまったタイミングとも重なり、これまで「貴重な情報源」として蓋をされてきた「行き過ぎたクレーム(迷惑行為)」について、真正面から組合員の悩みとして受け止め、労働組合としてどう社会に発信していくべきかという議論をスタートさせる契機ともなった。

3. 運動のはじまり

流通産業とそこで働く労働者の地位を向上するために「職場の声を政策のかたちにする」ということが、流通部門としての課題であった。悪質クレーム問題はその一つであり、その他にも「労働条件の産業間格差是正」、「休日保育の充実」や「営業日・営業時間問題」などの政策をとりまとめてきた。とりわけ「悪質クレーム問題」は、社会にも広く理解を求める必要がある課題であり、積極的に情報発信すべき取り組みと位置付けられた。

この運動は、海外には先例があった。韓国においては、私の知る限り 2006 年頃にはすでに「感情労働」という考え方が労働組合に浸透しており、労働組合の日韓交流の場でも、感情労働者の地位向上の運動が紹介されていた。感情労働とは、肉体労働や精神労働とは区別され、接客などのサービスを提供する労働で、労働者が自分に与えられた仕事をするために、自分の感情を鼓舞したり抑制したりする、管理の必要

な労働という概念だ。1983 年にアメリカの社会学者であるホックシールド氏の「管理される心」という著作で定義されたと言われている。

流通部門は職場の政策課題を取りまとめていく活動をしながら、2015 年頃にそれまで情報のなかった韓国の労働組合の取り組みを釜山大学・金英教授に取りまとめをお願いし、ご自身の研究も含めてレクチャーを受ける機会を得た。また、国内でも JR 連合や JP 労組、サービス連合などの他産別と情報交換をした。旅客機客室内での迷惑行為について、航空連合は「航空法」に「安全阻害行為等の禁止等」を盛り込むことを先んじて実現しており、その運動の情報共有を受けた。これらの知見から以降の取り組みイメージを持つことが出来た。具体的には、「悪質クレーム問題」が存在するということを認知してもらうことから始まり、ゴールイメージは法律などによって対処措置の義務を課すことである。

4. 運動をつくる過程

まず、悪質クレーム対策に関する情報収集や研究を進めながら、関係すると思われる行政機関（省庁）や業界団体とも課題意識に関する意見交換を行った。その過程で、「悪質クレーム」というものは、いったいどのようなもので、どの程度あるのか？」ということが論点であることが明確となってきた。しかしながら、それらの情報は、過去に定義されたこともなければ調査されたこともないことも分かった。専門の研究者もいない中で、心理学専門の関西大学社会学部・池内裕美教授に悪質クレームが発生する原因などの考察を伺う勉強会を開催するなどして、次第に課題への理解を深めていった。

2016 年にはこの課題に組織的に取り組むことを決意した証として 9 月の流通部門の定期決議機関において部門所属の約 250 組合の決議文と約 24,000 筆の職場リーダーの賛同署名を集約した。内容は、「サービスを提供する側と受ける側が共に尊重される社会をめざす」ということを理念とした。これは、様々なステークホルダーとの意見交換の中から、導き出された「お互い様とおもいやり」を表現した理念である。

2017 年には、社会に対して発信するにあたっての研究と調査を重ねた。定義については 2017 年 8 月に「悪質クレームの定義とその対応に関するガイドライン」を学識者や弁護士の

意見や指導を踏まえて流通部門として取りまとめた。

調査については運動を広く展開する意味合いも込めて、大規模なアンケート調査を実施することとした。アンケート調査は、「悪質クレーム（迷惑行為）実態調査」として2017年6～7月で実施した。運動だからサンプル調査ではなく、一定の数を集めようと2万件を目標にしたが、結果は5万3千余りが集まった。短い期間の中で、職場では口コミでアンケートの存在が多く組合員に知られ、社内だけではなくショッピングセンターなどでは同業他社の労働組合のない会社の従業員にまで広がっていったと聞いている。自由記述欄も1万2千件余りもの

書き込みがあった。小売りの現場で働いている労働者の思いが伝わってくるような結果となった。わかったことは、流通産業で働く人の7割以上が顧客の「迷惑行為」に遭遇した経験があり、そのうち9割がストレスを感じ、5割が「迷惑行為」が増えていると感じているということである。11月にはアンケート結果がまとまり、これを発表すると、この結果は大きな反響を呼んだ。

前後して、国会では組織内議員を中心とした友好議員に関係委員会での質疑に取り上げていただいたこと、関係省庁への要請行動、その取組の記者会見などを行ったことも運動を作っていくことにつながった。

5. 社会への浸透と運動の成果

アンケート調査の結果は社会的にも注目を集めた。2017年11月9日のNHK「ニュースウォッチ9」での報道が契機となった。それ以降、新聞各社をはじめ、テレビでも民放の報道番組、情報・バラエティ番組でも数多く取り上げていただいた。そのことによって、迷惑行為である悪質クレームの存在が社会的に認知されることとなった。

2018年には、運動を拡大させて社会への浸透をはかることに取り組んだ。流通部門として「悪質クレーム対策100万人署名」の実施を決めた。この署名は、UAゼンセンの他業種の仲間にも理解を広げ、さらには産別を越えた共感からの支援も得て、最終的には176万4,472筆が集まった。この署名はその後の行動の強力な後押しとなった。

まずは働き方改革関連法案が審議されようとしていた国会に持ち込んだ。職場と一体的に作ってきた武器である「悪質クレームの定義とその対応に関するガイドライン」、「アンケート調

査結果」、「176万余りの署名」をもって、国会のみならず行政、業界団体などにも働きかけを行った。

2019年通常国会では、働き方改革法案が審議され、ハラスメント対策についての審議の中で、「顧客等からの著しい迷惑行為」という文言を付帯決議に盛り込んでいただき、悪質クレーム対策は厚生労働省から発信される言葉として「カスタマーハラスメント（カスハラ）」という呼び方が一般化し、市民権を得て様々な場面で使われるまでに至った。

その後は、公的な場面でもこの考え方を反映した動きが出てきており、以下のいくつかを列挙しご紹介する。

【国の取り組み】

- ・2022年2月に厚生労働省は、顧客等からの著しい迷惑行為（いわゆるカスタマーハラスメント）の防止対策の一環として、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を作

成・公表した。

- ・国の過労死防止対策推進の取り組みにおいても、その大綱の中で課題として取り上げた。
- ・厚生労働省は医薬・生活衛生局長通知（2022年6月27日、名称は当時のもの）にて、ストーカー被害やカスタマーハラスメント防止等の観点から、薬剤師、登録販売者又は一般従事者の名札の氏名記載の方法について見直しを行う通知をした。
- ・「道路運送法施行規則等の一部を改正する省令及び関連告示公布」（2023年8月1日施行）に伴い、バス・タクシー・自家用有償旅客運送において、車内での乗務員等の氏名などの掲示義務を廃止した。
- ・2023年9月1日に労災認定基準が改正され、業務による心理負荷に「カスタマーハラスメント」が加えられた。
- ・厚生労働省は改正旅館業法（2023年12月13日施行）で迷惑客にあてはまる「特定要求行為」の具体例を記した指針をまとめた。

【地方自治体の取り組み】

- ・北海道：ホームページにてU Aゼンセン製作のPR動画を案内している。道内企業に対してカスタマーハラスメントに関する調査を実施した。
- ・秋田県：差別の解消をはかり、すべての県民が個性を尊重し合いながら、多様な文化および価値観を受け入れ、並びに互いに支え合う社会の形成をはかることを目的とした条例「秋田県多様性に満ちた社会づくり基本条例」が2022年4月1日に施行された。当条例の指針には、カスタマーハラスメント対策が示されている。
- ・宇都宮市：ホームページに悪質クレーム防止について掲載された。
- ・東京都：中小企業対策の一環として、都内の中小企業約1万社を対象に悪質クレームの実態把握を行った。その結果を踏まえ、中小企業からの相談の対応項目に悪質クレームを盛り込んだ。
- ・板橋区：板橋区のホームページで「悪質クレーム（カスタマーハラスメント）にならない上手な意見の伝え方」を掲載している。消費者センターでU Aゼンセンが作成した啓発チラシを配布している。
- ・長野県議会：「顧客等のハラスメントを防止するための抜本的な対策を求める意見書」を全会一致で採択、内閣総理大臣、衆参議長へ提出された。同様に、名古屋市、一宮市、岡崎市でも、議会として内閣総理大臣、衆参議長、他大臣あてに意見書を提出した。
- ・鳥取県：消費者教育講座や市民向けの講座にカスタマーハラスメント（悪質クレーム）に関する具体例を盛り込むなどの啓発活動を実施している。
- ・岡山市：第2次岡山市消費者教育推進計画（2023年度～2027年度）の「(3)人権等に配慮した消費者啓発の推進」にて、カスタマーハラスメント対策の必要性が明記された。
- ・福岡県：県議会で「顧客からのハラスメント」の抜本的な対策を求める意見書（衆参議長、内閣総理大臣、法務大臣、厚労大臣あて）」を全会一致で可決した。
- ・東京都で「カスタマーハラスメント防止対策に関する検討部会」（2023年10月31日）が立ち上げられた。

6. 取り組みの位置づけと目指すもの

UA ゼンセンでは、毎年「重点政策」をとりまとめている。重点政策は、政党や政府、自治体等に政策要請を行い、産業の成長と社会的課題の解決を通じて組合員の雇用の安定と労働条件の改善ならびに社会的経済的地位の向上をはかるための政策をまとめたものである。「カスタマーハラスメント（悪質クレーム）対策」は、その重点政策の中で UA ゼンセン全体の課題として位置づけられており、内容は以下のとおりである。

〈2023 年度 UA ゼンセン重点政策（抜粋）〉

カスタマーハラスメント（悪質クレーム） 対策の推進（地方自治体にも要請）

「サービス等を提供する側と受ける側がともに尊重される社会」の実現をめざし、一部の消費者による一般常識を超えた不当な要求や異常な態様の要求行為等のカスタマーハラスメント（悪質クレーム）の抑止・撲滅を推進する。

具体的には、「カスタマーハラスメント（悪質クレーム）対策基本法」を制定し、国全体としてカスタマーハラスメント（悪質クレーム）対策を推進する。また、労働施策総合推進法を改正し、カスタマーハラスメント（悪質クレーム）から労働者を守るための措置を事業主に義務づける。加えて、労働組合が参画する仕組みの中で、業界ごとにカスタマーハラスメント（悪質クレーム）の実態調査と対策の研究を行い、カスタマーハラスメント（悪質クレーム）への対応や従業員教育の実施に向けたマニュアル、ガイドラインを作成する。あわせて、倫理的な消費行動を促すための啓発活動や消費者教育を推進する。

また、企業別労使関係の中で行われる春の労働条件交渉においても統一的な方針の中で、総合的な労働条件改善の一つとして統一的に取り組むことを求めている。

〈2024 労働条件闘争方針（抜粋）〉

職場におけるハラスメントは労働者の人権を侵害する重大問題であると認識し、顧客や取引先からの暴力、悪質なクレーム等の著しい迷惑行為を含め、職場におけるあらゆるハラスメントについて、トータルな対策を整備するよう労使で取り組む。

国には法制化による措置義務を求めつつ、個別の企業労使でも取り組みを進めているというのが現在の状況である。

このように運動を拡大し、自治体や個別労使での取り組み実績などを積み重ねつつ、連合、他産別との連携も強化しながら、努力義務を法的に義務化することを目指す。犯罪心理学がご専門の東洋大学社会学部・桐生正幸教授は、研究会を立ち上げて本格的に研究に取り組まれており、UA ゼンセンとも連携し 2019 年の労働施策総合推進法付則による施行 5 年後の見直し検討に向けて、措置義務を実効性あるものとするための具体的な取り組みを始めている。

職場の課題として発信したこの運動にかかわったすべての皆様のご健闘を称えとともに、社会をより良くする運動の一つが今後も維持されることを期待し、今回の報告とする。

介護現場における利用者・家族からの ハラスメント対策の現状と課題

UAゼンセン日本介護クラフトユニオン 副会長 村上 久美子

はじめに

新型コロナウイルス感染症が5類感染症に位置付けられ、経済活動が活発化している昨今、介護業界の人材不足は深刻さを増し、2023年12月の有効求人倍率は4.20倍（全職業1.27倍）と高止まりの状態が解消される気配はない。また、介護労働安定センターの「令和4年度介護労働実態調査」によると、介護労働者の平均年齢は48.0歳であり、50歳以上の割合が42.9%と介護職の高齢化も深刻な状態となっている。若い世代の入職者が少なく、このままでは増え続ける要介護高齢者を支えることはできない。一刻も早く介護従事者を充足させ、介護保険制度を働く側から崩壊させることのないよう、手立てを講じなくてはならない。

介護従事者の確保・定着のための最も有効な

処方箋は『処遇改善』であることは言うまでもないが、離職を防止し介護従事者が安心・安定して働き続けるためには、働きやすい職場環境を構築することも重要である。

そこで、遡ること2018年4月、私たち日本介護クラフトユニオン（以下、NCCU）は介護業界における「ご利用者・ご家族からのハラスメントアンケート」（以下、ハラスメントアンケート）を実施し、介護従事者をハラスメントから守り働きやすい労働環境を構築するための活動を開始した。

本稿では、この調査の概要やもたらした影響等について報告を行うとともに、ハラスメントの防止対策について考察する。

介護従事者の7割以上がハラスメントを経験

ハラスメントアンケートは、NCCUの全組合員（調査時約78,000名）を対象に実施した。

その結果、回答者（2,411名）の74.2%が何らかのハラスメントを「受けたことがある」と回答した。また、今回のアンケートでは具体的なハラスメントの内容を記述してもらったのだが、ハラスメントの域を超え「犯罪ではないか」と思われるものもたくさん記載されていた。そこから見えてきたことは、「プロの介護職はそ

の程度のことは受け流すべき」「専門職だからうまくかわす」「ハラスメントを受けるのも業務のうち」といった「ハラスメントは我慢するのが当然」という介護業界の誤った認識が常態化していたことである。また、「認知症なので仕方がない」「病気だから受け流すしかない」等、病気や障害をもつ利用者からのハラスメントには無為無策であることが明らかになった。

国によるハラスメント対策が始動

2018年8月9日、NCCUはアンケート結果をもとに、厚生労働大臣に対し5項目から成る「ご利用者・ご家族からのハラスメント防止に関する要請書」を提出し、国としての対応強化と防止策の策定を訴えた。担当いただいた事務次官からは、「関係部局も問題意識をもっているので、実態把握の調査研究は時間をかけず速やかに行う。できればそこにぜひご参加いただき、いろいろな声をいただきたい」との回答があった。

2018年12月、厚生労働省は平成30年度厚生労働省老人保健健康増進等事業において「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究委員会」を立ち上げ、事業者向けのハラスメント対策マニュアルを作成することとなった。NCCUも委員の一人として名を連ねたことは言うまでもない。

2019年4月10日、厚生労働省老健局振興課（現認知症施策・地域介護推進課）から各都道府県等の介護保険担当主管課にあてて「事務連絡」が発出された。同調査研究事業において作成された「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」の周知とハラスメント対策の推進を図るためであった。

その後も、2020年4月には「研修の手引き」、2021年4月には「介護現場におけるハラスメント事例集」が相次いで作成された。

そしてついに、2021年4月の介護報酬改定において、介護保険法運営基準の中で、すべての介護サービス事業者に適切なハラスメント対策を講じることが義務化されたのである。

こうして、国による利用者・家族からのハラスメント対策が加速度的に図られ、今後も継続して推進されていくこととなったのである。

労使で取り組むハラスメント対策

利用者・家族からのハラスメントは、企業にとってもダメージが大きく、貴重な人材の流出に加え、場合によっては法的責任を負うこととなるほか、介護業界に対する社会的評価も大きく失墜させることになる。

NCCUでは、労使関係のある法人との間で「介護業界の労働環境向上を進める労使の会」（以下、労使の会）を組織している。2018年7月、労使の会幹事会においてハラスメントアンケートの結果を報告したところ、重要かつ緊急の課題であるとの認識が一致した。「介護従事者を守るために労使が一体となって取り組む必要がある」と考え、その対応について、労使で締結する「集団協定」を念頭に検討がなされた。

そして9月22日、労使の会本会議では、「ご利用者・ご家族からのハラスメント防止に関する集団協定」についての協議が行われた。参加法人からも、「介護従事者の離職防止のためだ

けではなく、介護業界のイメージアップのためにも必要な取り組みである」等の前向きな意見が相次ぎ、集団協定締結に向けて取り組むことで合意した。

協定の内容には、「ハラスメント防止に資する教育システムの構築と実践」や「事業所内での情報共有」「ご利用者やご家族への啓発活動」といった、労使が一体となって介護従事者をハラスメントから守る取り組みが盛り込まれている。

集団協定はNCCUと42法人との間でそれぞれ締結し、その後は協定を実効性のあるものとするために労使協議を重ねた。現在は、協定内容を具現化させてハラスメント防止に取り組んでいる。

ハラスメントの現状～NCCUフォーラム2023より～

NCCU は、介護の最前線で活躍している組合員の知恵と意見を求め、その声を反映させた政策を立案するため、毎年9月に「NCCU フォーラム」を開催している。このフォーラムでは、介護現場で起こっている課題をテーマに、その解決の糸口となるヒントを得るために組合員がグループディスカッションを行っている。2023 年はテーマの一つを「ハラスメントについて」とし、2018 年に行った「ご利用者・ご家族からのハラスメントに関するアンケート」の結果公表から5年経った現在、法人・職場にどのような変化があったのかを話し合った。

まずは、現在起こっているハラスメント問題について、解決につながった事例を出し合った。具体例は、次のとおりである。

- ①利用者からセクハラを受けた際、家族・本人を交えて話し合いを行った。その結果、精神科受診につながり、薬物療法が開始された
- ②職員への攻撃が強く、ミスを許さない利用者がいた。職員の精神的苦痛を解消するため、管理者判断でサービスの打ち切りを決めた
- ③利用者から、ヘルパーや訪問看護師に対する暴言・暴力があった。ケアマネジャーと連携して担当者会議を開き、役所へ相談したところ、特例として2名体制でサービスに入ることとなった

次に、法人の対応や職場の環境は、2018 年のころに比べてどのように変化したかを聞いた。その結果、「ハラスメントがあった場合の会社の対応が変わった。相談があった場合は、担当者会議を開くなどしている」「上長に報告すると、上長が対策しているので動きが早い」「利用者との契約時に、ハラスメントについて

の話ができるようになった」など、法人や管理者の態度に明らかに変化が見られた。また、「会社として、ハラスメント研修が増えた」「ハラスメントの研修を定期的に行っているので、意識が変わってきている」というように、ハラスメント対策の一環として定期的に研修会を開催する法人も増えてきていることがわかった。

そして、ハラスメント防止策、発生時の解決方法について聞いたところ、以下のような発言があった。

「情報共有の必要性を強く感じている。また、ハラスメントには個人で対応せず、事業所や役所など大人数で対応することも大切」「事業所内で話し合える雰囲気をつくること。まずは、サービス提供責任者や上長へ相談する」

「証拠や記録を必ずとる」

「疾患が要因となって大声を出したり暴力をふるうケースもあるので、何が原因となるのか、疾患について勉強会をするなど対策を考える」

フォーラム終了後、ある参加者から「ハラスメント問題を共有でき、悩んでいるのは自分だけではない、と感ずることができた」という感想が聞かれた。「一人で抱え込まない」ということがハラスメント防止のための重要な対策の一つである、ということが、参加者同士で共有できたのではないだろうか。

NCCU は、2024 年春に実施する「就業意識実態調査」においても、利用者・家族からのハラスメントに関連する事項を調査することとしている。

今後の課題

2018 年のハラスメントアンケートに端を発した様々な利用者・家族からのハラスメント防

止対策であるが、NCCU フォーラムでのディスカッションの内容を見ると、介護従事者本人

や法人の対応の変化をうかがえることから、一定の効果はあったのではないかと考える。

しかし、一連の防止対策は利用者やその家族のハラスメント行為を抑止できているか、という疑問が残る。なぜなら、ハラスメントのリスク要因は様々あるが、利用者・家族に関するリスク要因から発生したハラスメントを解決できずに介護従事者が泣き寝入りを強いられている事例が、相変わらず報告されているからである。

「介護する側にも限界がある」「何でもかんでも願いをかなえられるわけではない」（NCCUフォーラム報告書）。この言葉が示すように、利用者・家族からの過剰な要求・行為から介護従事者を守るためにはどうすればいいのだろうか。

ハラスメントアンケートによると、ハラスメントが発生している原因には「ご利用者・ご家族のサービスへの過剰な期待」（38.1%）、「ご利用者・ご家族のサービスの無理解」（37.5%）といった、利用者・家族の介護保険制度に対する理解不足によることがあげられる。これらを解

消するためには、利用者・家族への啓発活動が最も有効な方策であることは間違いない。契約時にサービスの具体的な内容やサービス範囲についてわかりやすく説明をすることや、契約書や重要事項説明書に「ハラスメントの禁止」条項を設けて具体的な内容を明記し、ハラスメントが行われた場合には契約解除になる場合があることを伝えれば、利用者側との共通認識に基づき、安心してサービス提供ができるだろう。しかし、この問題については法人や介護従事者任せにするのではなく、国や行政においても利用者・家族に対する啓発を積極的に行うことが求められる。

そして、根本的に利用者・家族の潜在意識を変えるためには、介護従事者の社会的地位を向上させることが重要である。そのためには、処遇改善はもちろん、労働環境の整備や介護従事者の専門性を高めるためのスキルアップ体制の強化、介護の仕事の重要性や専門性を広く認知させることなど、政労使が一体となって取り組む必要がある。

おわりに

「介護業界の喫緊の課題は、人材不足である」と言われて久しいが、働く環境を良くしていかなければ、有効求人倍率も高止まりが続き、介護従事者の確保・定着も困難な状況のままであることは明白である。このままでは、介護を利用したくても利用できない「介護難民」の増加とともに、利用者の家族も仕事を継続することが困難になり介護離職せざるを得なくなるであろう。

働く側から介護保険制度を崩壊させないためにも、法人、そして介護従事者自身が「利用者とその家族からのハラスメント問題」に真摯に向き合うこと、また国や自治体が対策を講じ率先して推進していくことが、利用者・労働者双方の権利を守り、介護保険制度の安定性・持続可能性を高めることにつながるのではないだろうか。

論壇ナビ 2024

第3回: 自民党は派閥政治から 脱却できるのか

京都府立大学公共政策学部 准教授 秦 正樹

2023年末から、永田町に激震が走っている。2023年12月初旬に自民党・安倍派(清和政策研究会)のパーティ券販売にかかる裏金疑惑が報じられ、その後、安倍派以外の二階派(志帥会)等でも同様の問題が確認されたからだ。東京地検特捜部も本腰を入れて、各派閥事務所の家宅捜索を行ったり、派閥幹部に任意の事情聴取を行ったりしている。さらに、現職国会議員である安倍派の池田佳隆氏が政治資金規正法違反の疑いで逮捕される事態とまでなっている。まさに、「令和のリクルート事件」とも言えるほどの大きな金権問題となっている。こうした問題を受けて自民党は、政治刷新本部を設置し、政治資金の在り方はもとより、派閥解体までも視野に入れた議論を始めた。しかしながら、政治刷新本部を構成するメンバーのほとんどは、何らかの派閥に所属する議員が多くを占めており、疑惑の渦中にある安倍派も含まれている。こうしたことから、野党だけでなく自民党内からも「茶番だ」といった声も聞かれる。そして、12月まで岸田首相自身が派閥トップを務めていた宏池会(岸田派)でも同様の不正な政治資金の流れがあったことが明るみとなったことを受け、岸田首相は宏池会を解散することを宣言した。自民党の派閥の影響力は、かつてに比べれば低下してきたと言われる。しかしながら、(実質的に)首相を決めるといっても過言ではない自民党の総裁選では、派閥単位の行方がしばしば注目されているし、その影響力は未だ決して小さくない。そこで今回は、裏金問題を題材として、自民党における派閥の意義や政治資金パーティの問題点に関する論稿を整理し、政党のガバナンスの在り方についても検討していきたい。

「派閥」の変化

御厨貴(東京大学先端科学技術研究センターフェロー)「政治史学者・御厨貴が語る、自民党から派閥がなくなるのはなぜか?」(『JBpress』2024年1月15日)では、これまでも、自民党は派閥が問題になったときには解散を宣言しては再び起き上がる「偽装解散」を繰り返していると述べる。その上で、自民党内の派閥間が合従連衡することで、擬似的に政権交代を装い、自民党は政権を維持してきたと指摘する。白鳥浩(法政大学大学院教授)「『ロッキード』『リクルート』そして令和は…自民党が『政

治とカネ』問題を性懲りもなく繰り返す本当の理由」(『PRESIDENT Online』2023年12月15日)も、自民党総裁が、実質的に党内派閥の合従連衡で生み出されてきた経緯を踏まえて、「党内党」である派閥そのものの監視は仕組みとして難しく、これをクリアするためには、派閥と政党の連座制によるペナルティを設けるなどの、より踏み込んだ規制を模索するべきだと主張する。谷口将紀(東京大学教授)「谷口将紀・東大教授が見つめる政治とカネ:『若手も声を上げるとき』」(『朝日新聞』2024年1月11日)は、自民党内において「派閥」ごとの主張が対立したのは遠い昭和の時代の話であり、現在の派閥の間で政治的な立ち位置に大差はなく、その意味で、派閥の問題は、政党(自民党)の在り方そのものに関わっていることを指摘する。

政治資金パーティの在り方とその改革

藤村直史(神戸大学教授)「政治資金パーティー券、不正の温床に:『自粛』よりも先に必要なこと」(『朝日新聞』2023年12月6日)は、政治資金パーティ券は、政治家がてっとり早く資金を集める方法として浸透し続けてきたが、これが不正の温床となっていることが明るみになった今、透明性を高めるために、政治資金収支報告書の提出を電子化したり、AIを使って監視をしたりする必要があると述べる。山口二郎(法政大学教授)「裏金問題『安倍派』で拡大した訳と改革派への期待」(『東洋経済ONLINE』2023年12月18日)は、政治改革が始まって30年たった現在にあっても、未だ「イエとムラ」の文化が政治の世界には温存しており、不透明な政治資金の流れもそうした文化の中で生じていることを示唆している。また、政治資金の透明化が進み、金の流れが細くなれば、派閥も求心力を失うようになるだろうと予測する。

派閥政治は終焉するか?

今回は、自民党の派閥内における裏金問題とその背景にある派閥や政治資金パーティの在り方に関する論稿について検討してきた。これらの議論より、現在の自民党内の派閥は、かつてのような政策対立はほとんど見られず、さらに派閥に対して政党がガバナンスを効かせる仕組みが不十分であることも明らかになった。さらに、政治資金の透明性の観点から、政治資金パーティ券による資金調達是不正の温床になりうることも示唆された。岸田首相自身が述べる通り、この問題を通じて、国民の政治不信は最高潮に高まったといえる。そうしたことを踏まえると、仮に派閥を解消するとしても、ほとぼりが冷めて再び金と人事を扱うような派閥が生まれることのないように、これを機会に徹底的な党改革が求められる。加えて、政治不信を払拭するために立ち上げられた政治刷新本部こそが、むしろ政治不信を高める要因になってはいないか、今一度、国民の側からどのように映っているか振り返るべきであろう。

秦 正樹(はた・まさき 政治行動論・政治心理学)



第4回

玄田有史編『人手不足なのになぜ賃金が上がらないのか』 (慶応義塾大学出版会、2017年) から考える

同志社大学名誉教授・大阪公立大学客員教授 埋橋 孝文

編者の玄田氏は「実に多様なアプローチ」を採用していることが本書の特徴であるという。確かにそうになっている。そうした編集方針は編者の柔軟な学問的姿勢の反映であり、また、「賃金が上がらないのは複合的な要因による」(11章タイトル)ためだと思われる。

本書は、序：問いの背景、結び：総括－人手不足期に賃金が上がらなかった理由、および1～15章からなる。

まず確認したいのは、人手不足が著しい福祉職の場合、「介護報酬制度による賃金抑制」(1章)がその原因であるという執筆者間の共通認識がある(低賃金⇒採用難と離職⇒人手不足)。したがって、詳しく叙述する章はない。

タイトル以外の予備的な論点として、第1に、人手不足なのかどうか、第2に、賃金は上がっていないのか、第3に、人手不足なのに賃金が上がらないのは説明が難しいパズルなのかそうでないのか、がある。

第1の人手不足について、14章は、賃金あまり上昇していないことが人手不足でない証拠であるという説を簡単に紹介しているが、それなりに人手不足であるという状況認識の下で議論を展開している。ほかの章でも同様である。

第2の賃金について、労働者の構成変化(非正規職の増大、「構成バイアス」)を重視する7章では、そうした構成変化がない場合には正規職賃金は2001年～2013年に穏やかに上昇していること

を述べている。また16章は正規・非正規の構成ではなく、高齢引退者と若年の新規入職者との賃金格差があるため平均でみて賃金が上がっていないように見えると主張している。他の章では力点の違いはあるが、おおむね、賃金があまり上がっていないことを前提としている。

第3の賃金が上がらないのは説明不可能かについては、各執筆者はそう考えずに、各々のディシプリン(マクロ経済学、労働経済学、行動経済学、人的資源管理学、労使関係学、経営学、社会学など)に基づいて説明に努めている。特に7章は、この問題は既存の理論の見直しを迫るパズルではなく、既存の理論の枠組みの中で十分に説明がつく現象と捉えている。

さて、賃金があまり上がらない背景の第1は、先にふれた非正規職の割合が増えた結果、勤労者の平均給与が上がらない、という説明であり、このことは多くの論者が一致している(4章、7章、11章)。

次いで多くの執筆者が強調する背景は、賃金の上方硬直性である(1章、5章、8章、10章、14章)。この上方硬直性は賃金の下方硬直性から派生して生まれてくるものであり、例えば不況期にあっても賃金を下げることができない場合、その裏返しとして好況－人手不足期にあっても企業は容易に賃金引き上げに応じないような事態のことを指す。これは従来あまり注目されなかったらしいが、5章ではそのメカニズムを行動経済学を援

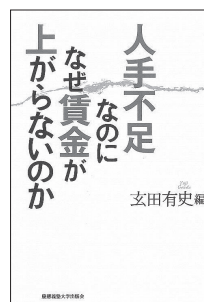
用して次のように説明している。

人々は実際に一度手にしたものを価値判断の基準とする傾向があると考え（「初期保有効果」）。ただし、実際のデータ分析では賃金の下方硬直性を見出す研究があれば見出せないとする研究もある。それはさておき、「不確実性が大きい状況では、たとえ企業業績が回復したとしても、企業は将来の景気後退に備えて所定内給与の引き上げには消極的にならざるを得ない」（p.74）。そして、実証分析（企業のパネルデータ）の結果、過去10年間に賃金カットを経験した企業ほど賃金が引き上げられているという。

以上のほかにも注目すべき内容が数多くある。しかし、それらを詳しく取り上げることはできない。箇条書きで論点とコメントを述べたい。

- 1) 賃金の硬直性（下方および上方）はそれぞれ人々および企業の態度（行動）に由来するとのことであるが、それはどちらも非合理的なものではなく理にかなったものであるかどうか。労働組合が下方硬直性を擁護した場合、その正当性はあるか、逆に企業が上方硬直性を主導した場合、それは是認されるべきか。
- 2) 非正規職の雇用と賃金について。賃金に対する労働供給の弾力性が無限大に近く（供給曲線がほぼ水平、開発経済学者 A. ルイスの「転換点」の左側）、そのため需要が増えても上がらないという（7章）。また、非正規の場合、人的投資が少ないことが問題視されている（4、6、7、11章）。
- 3) 社会学からのアプローチ（15章）は新鮮な切り口を示している。非正規雇用がそもそも「賃金が低い雇用機会」として位置づけられていながら、義務や責任の違い、あるいは、選択度の低さや訓練・研修機会が少ないなど、「格差」の正当化ロジックの言説が主張されていることに警鐘を鳴らしている。評者も同感である。そうした正当化ロジックは因果関係の方向の解釈が逆のように思われるからである。

そのほか、就職氷河期世代（第2次ベビーブーム世代、2023年現在で40代半ば～後半）の「世代効果」への注目（4章）、成果主義の下での「ゾーン別昇給表」の採用による賃上げ効果が薄まる傾向（13章）、労働組合の賃上げを求めない背景として、非正規の存在が意識され正規の「留保賃



2017年4月発行

（慶応義塾大学出版会）

定価 2200円

金」が低下していること（15章）なども興味深い。

「賃金が上がらない」ことの単一の原因を求めたい読者によってはやや「もやもや感」が残る本書であるが、読者は読者で自分なりに納得のできる説明（章）を見つけ出すことのできるメニューは揃っている。

○著者紹介○

玄田 有史（げんだ ゆうじ）氏

東京大学社会科学研究所教授

1964年生まれ。88年、東京大学経済学部卒業。ハーバード大、オックスフォード大各客員研究員、学習院大学教授等を経て、現職。博士（経済学）。

—主著—

『仕事のなかの曖昧な不安』（中央公論新社、2001年、日経・経済図書文化賞、サントリー学芸賞）

『ジョブ・クリエーション』（日本経済新聞社、2004年、エコノミスト賞、労働関係図書優秀賞）

『孤立無業』（日本経済新聞出版社、2013年）

『危機と雇用』（岩波書店、2015年、沖永賞）ほか多数。

（注：この書籍が刊行された当時に掲載されていた情報である）

○評者紹介○

埋橋 孝文（うずはし たかふみ）氏

同志社大学名誉教授、大阪公立大学客員教授

1951年生まれ。関西学院大学大学院経済学研究科博士課程単位取得退学。博士（経済学）。専門は社会政策・社会保障論。

—主著—

『どうする日本の福祉政策』（2020年、ミネルヴァ書房、編著）、『福祉政策研究入門—政策評価と指標』第1巻、第2巻（2022年、明石書店、編著）など。

三島由紀夫が書かなかった「近江絹糸争議」の謎に迫る

【第43回】 中央労働委員会によるあっせん (3)

武庫川女子大学 経営学部
教授 本田 一成

「人権闘争は勝った。だが次の闘争はこれから始まるのだ。2か月間の闘争によって勝ち得たわれわれの固い団結力を生かすのはこれからだ」と朝倉支部長が鋭く叫んだ。会場に集まった男女組合員1500の眼がじっと朝倉氏に注がれる。5日朝9時過ぎから開かれた近江絹糸彦根工場第二組合大会に中央闘争本部から帰った朝倉氏、西田全織滋賀県支部書記長らは次々と壇上であっせん案受諾の経過を報告、1年契約工員問題などむしろ争議の中核点でありながら今後に残されてしまった各種問題への闘争決意が薄れていった。

勝ったのか負けたのか割り切れぬままに一夜を明かした組合員の表情にはまだ不安の陰が含まれている。大会後直ちに開かれた執行委員会で朝倉支部長は「ストの幕切れがあっせんならだけで、組合員は虚無的な気持ちに支配されている。執行部は全力を挙げて今後の闘争へと組合員の指導にあたる」と述べ、さらに午後6時過ぎ再び開かれた大会では繰り返し「あっせん案が組合員の勝利である」と説明した。（『読売新聞』1954年8月6日付）

3. 1954年8月（続）

8月3日:

0:00、中労委が労組側を招致し、あっせん案に関する意向を聞いた。出席者は中労委の中山会長、中島公益あっせん委員、飼手事務局長、労組側は全織同盟の滝田会長ら、近江絹糸労組の渡辺組合長らで総勢25人であった。主に損害賠償、死傷者に対する補償、深夜勤務1年契約者の問題などについて労組が意見を述べた。

午前、中労委は使用者あっせん委員が会社側の意見聴取を行った。この際、労組側が求めた争議により

生活困窮に陥った組合員向けの資金（立上り資金）を巡って議論が難航した。

14:50、中労委があっせん委員会を開催し、全織同盟の団交への参加、損害賠償、深夜勤務1年契約者、立上り資金などについて審議し、あっせん案について検討を行った。

23:40、中労委が労使の代表者を中労委大会議室へ集め、あっせん案を提示した。出席者は、中労委の中山会長、飼手事務局長、中島公益あっせん委員、前田、宮崎使用者委員、基労働者委員、労組側は全織同盟の滝田会長ら、近江絹糸労組の渡辺組合長ら、全労会議、全映演など総勢50人、会社側が西村専務、高馬常務、西川顧問であった。

あっせん案は、全織同盟の滝田会長、近江絹糸労組の渡辺組合長、近江絹糸夏川社長あての文書で示された。回答期限は休戦期間終了を勘案し、8月4日17:00とされた。

8月4日:

10:00、労組側は中央対策委員会と現地代表者の合同会議を開催してあっせん案を審議したが決着しなかった。大垣支部、大阪本社支部などの現地対策本部からは受諾拒否の回答が相次いだ。地方にいる全織同盟オルグたちもほとんどが反対した。意見が交錯して結論が出ず、全織同盟緊急中央執行委員会に持ち越された。

13:00、全織同盟緊急中央執行委員会が開催され、討議を続けた。途中から中労委の中山会長が加わったため、滝田会長、高山副会長があっせん案の疑問点をただしながら検討した。この後、全織同盟現地争議本部代表者と近江絹糸労組役員で調整を続けた。

14:45、会社側があっせん案の受諾を中労委へ回答した。労組側は、不満を持ちながらもあっせん案の受諾と受諾後の対策を決定し、17:00過ぎに中労委へ回答した。

18:17、中労委4階大会議室で中山会長、中島公益あっせん委員の立ち合いで、労使で総勢約50人が見守る中、全織同盟の滝田会長、近江絹糸労組の渡辺組合長、夏川近江絹糸社長によってあっせん協定の調印が行われた。

滝田会長は、あっせん案の受諾に各事業所の現地側が反対しているが今後の労使のために不満はあっても妥結する、と述べた。渡辺組合長は、あっせん案は非常に不満だが争議の続行は適当とは言えないので妥結する、と述べた。

夏川社長は、世間を騒がせて申し訳ない、ストの解決をする、労働争議のモデルケースとして解決したい、などと述べた。だが、本筋の人権問題が不問に付されたままとなった労組側は敗北色が漂い、会社側の夏川社長と西川専務は破顔一笑で退場した。

労組側は、対策委員会を開催し、暫定協定の交渉委員に決まった全織同盟の高山副会長、山口組織部長、間宮法規部長、宇佐美総務部長、近江絹糸労組の渡辺組合長、木村書記長の6人が中労委に向き、中山会長と会談した。会社側は製品出荷に際して労組側を刺激しないこと、就労しない期間を4～5日間設ける、各支部があっせん案受諾の趣旨説明の大会を開く際に全織同盟の出入を認める、などを要求し、中労委事務局を通じて会社側に確約させた。

8月5日:

10:00と19:00の2回にわたり、中労委で団交開始の打ち合わせが行われた。出席者は中労委の飼手事務局長、労働側は全織同盟の高山副会長、越智副会長、久保田執行委員、森執行委員、近江絹糸労組の渡辺組合長、木村書記長、平野教宣部長が参加した。

会社側は西川顧問のみで打ち合わせは遅々としたが、団交は8月6日10:00から給食と宿舎に関する損害賠償、中労委の立ち合いで会社と近江絹糸労組と全織同盟の三者団交、同日13:30から組合員に対する立上り資金と労組専従者について中労委と近江絹糸労組と会社の三者協議をそれぞれ開催することを決めた。

また労組側は、彦根工場の深夜勤務1年契約者の解雇撤回、責任ある者の団交出席、8月10日からの就

業再開では第一、第二、第三、第四組合の区別のない実施を求めた。だが、各工場では早くも会社側が深夜勤務1年契約者の解雇通告や製品出荷など協定違反が続発した。

8月6日:

10:00と19:00の2回にわたり、中労委で団交が開催された。10:00の団交では、出席者は、中労委の飼手事務局長、林田事務局次長、労組側は全織同盟の高山副会長、越智副会長、森執行委員、近江絹糸労組の渡辺組合長、保坂副組合長、木村書記長、平野教宣部長、田代、鈴木、内山、大塚の4人の交渉委員、会社側は池原取締役、西川顧問であった。

この団交では操業再開に関して就労日時を交渉したが、会社側が労組側のピケや製品出荷阻止にこだわったために話が進まず、会社側の決定権の有無も問題となり紛糾して打ち切られた。飼手事務局長の照会で会社側の決定権はあるものとされた。この件は午後に団交を再開して協議することになった。

14:20、立上り資金についての団交が中労委で開催された。出席者は、中労委の中山会長、飼手事務局長、労組側は近江絹糸労組の渡辺組合長、木村書記長、大塚交渉委員、会社側は池原取締役、西川顧問であった。

労組側は第三組合員に6月および7月に支給していた一時金と同額の約1万円を第二組合員に立上り資金として支払うよう要求したが、中労委が立上り資金2000円と貸付金2000円(年内に2回、1000円ずつ返済)もしくは立上り資金3000円のあっせん案を出した。労組側は差別待遇だとして不満を表明して長時間協議したが決着はつかず、8月7日の団交に持ち越しとなった。

19:00、操業再開問題の団交が再開された。出席者は、中労委の飼手事務局長、労組側は全織同盟の高山副会長、越智副会長、森執行委員、山本執行委員、近江絹糸労組の渡辺組合長、会社側は池原取締役、西川顧問であった。

この団交でも、会社側が労組側のピケや製品出荷阻止を持ち出し、労組側も深夜勤務1年契約者の解雇通告を持ち出して応酬したため前進しなかった。このため、飼手事務局長に促された労使双方が協議内容の確認書を取り交わした上で、8月7日の団交に持ち越し、本筋の団交に戻る事となった。

8月7日:

10:00、立上り資金についての団交が中労委で開かれ、中労委の中山会長、飼手事務局長、近江絹糸労組の渡辺組合長、平野教宣部長、三輪執行委員が出席したが、会社側は欠席した。中山会長は、立上り資金の内示案が新聞で報道されて迷惑を受けたため誤解を解く時間をとる必要があり、この日の団交を見合わせ8月9日に金額を提示したい、と述べた。

13:00、操業再開問題についての団交が開催された。出席者は中労委の飼手事務局長、労組側は全織同盟の高山副会長、間宮法規部長、山口組織部長、宇佐美総務部長、近江絹糸労組の木村書記長、会社側は池原取締役、成田東京事務所長であった。

労組側は、団交で全織同盟の滝田会長、近江絹糸労組の渡辺組合長名の申入書を手交して8月10日5:00から操業再開し、この団交では操業に関する交渉と取り決めを行いたい、と述べた。しかし、会社側は、西川顧問が病気欠席であるとして、団交の来たのではなく労組側の協定違反により8月7日の団交は出来ないことを連絡に来たとして、夏川社長名の申入書を手交した。

これにより労組側が会社側の協定違反を指摘して抗議したが、会社側が団交に来たのではないと回答したため、労組側は製品出荷停止を続けることを表明した。

これを受けて、中労委の飼手事務局長は、事態の解決のために早急な団交が必要であるため、8月9日に団交を開催するよう促し、議題を給食問題、損害賠償、労組専従者問題とすることが決まった。

こうした経緯を踏まえ、近江絹糸争議対策本部は、全織同盟の滝田会長、近江絹糸労組の渡辺組合長名で、中労委あっせん案の受諾に従い一時スト体制を解除する指令を出すとともに、団交において会社側の誠意を認めることが困難であるとして、同時に強靱な闘争体制を確立することを指令し、製品出荷問題に関しては就労日が決定するまで阻止することを伝達した。

8月9日:

10:00、立上り資金についての団交が中労委で開かれた。出席者は、中労委の飼手事務局長、労組側は全織同盟の高山副会長、山口組織部長、間宮法規部長、宇佐美総務部長、近江絹糸労組の渡辺組合長、仲川副組合長、木村書記長、平野教宣部長、内山岸和田支部書記長、川平津支部長、会社側は

常務夏川英三郎、池原取締役、西川顧問であった。

労組側は前日8月8日に全織同盟の滝田会長名で会社側の申入れが実情と異なる点をまとめた文書「会社側申入れの実態」を中労委中山会長あてに提出していた。団交では、労組側が会社側に10日5:00からの就労再開の回答を求め、給食の不履行、東京営業所支部組合員の入寮拒否、富士宮支部および大阪本社支部の差別待遇、長浜工場閉鎖などを問題にした。

これに対して会社側は、2つの回答書を出して平和的に就労できる状態に戻すよう求め、就労再開に応じない態度を見せたため議論が紛糾した。労組側は話し合いを断念し、就労闘争に入ることを宣言し、団交は打ち切られた。

このため、中労委は事態収拾にあたるために、中島公益あっせん委員、前田、宮崎使用者あっせん委員で打ち合わせを行い、宮崎あっせん委員が夏川社長に会って折衝にあたった。その結果、8月18日5:00までは就労を再開しない、就労再開までは無給、就労再開後は就労する労働者は賃金100%、不就労の労働者は60%を支給するなどの会社案をまとめて中労委にゆだねた。

18:00過ぎ、中労委が労組側を招いて団交を再開して会社案を提示したところ、労組側は、会社の遅延策である、として全面的に拒否し、就労闘争に入る旨を伝えたため、団交は未決着のまま散会した。

労組側は直ちに、8月10日5:00に職場への入場と賃金等を要求する団交を開始する、労組側の給食管理を返上して給食を求める、立ち入り禁止の仮処分を取り下げさせる、東京営業所支部組合員は寮に戻るなどの就労闘争を「10日以後の行動に関する件」として指令した。闘争期限は8月15日とされ、それまでに会社側の誠意が認められない場合には、ILOに提訴して国際機関の調査を求め、国際的正義の力で解決を促す策をとることを表明した。

本田 一成(ほんだ・かずなり)

武庫川女子大学経営学部教授。博士(経営学)。

人的資源管理論、労使関係論専攻。

近著に『メンバーシップ型雇用とは何か 日本的雇用社会の真実』(旬報社)、『非正規という働き方と暮らしの実像』(旬報社)、『ビヨンド! KDDI労働組合20年の「キセキ」』(新評論)など。

【開催報告】 医療現場における組合活動最前線！ ～第2回 医務職組合役員のための情報交換会～

民間企業や健康保険組合が設置・運営する病院で働く医務職の組合役員同士が情報交換を行うことを目的に、「医務職組合役員のための情報交換会」が2023年11月12日にオンラインで開催され、UBE労働組合（幹事）、キッコーマン労働組合、トヨタ自動車労働組合、パナソニック健保労働組合から計11名が参加した。今回は、2022年11月に次いで2回目の開催となる。参加者の大半が第1回から継続しての参加ということもあり、新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行後の対応といった近況を報告し合い、和やかな雰囲気の中でスタートした。続いて、意見の吸い上げ、および情報伝達や情宣といった組合員とのコミュニケーションを中心に活発な議論が行われた。医務職に限らず、労働組合全般に普遍的にみられるような課題も少なくなかった一方で、病院を職場とする医務職の組合に特有と思われる課題もあげられた。また、個々の組織で抱えていた悩みが、実は他組織にも共通することがわかり、互いに気づきを得る場面が多くみられた。同じ立場の仲間が集い、知りたいことをテーマに議論し、持ち帰って各組織の運動に活用していくという在り方は、まさに「調査運動」を実現した一つの形となっているだろう（編注：第1回目の開催報告は、本誌2023年3月号26ページに掲載）。

「組合員とのコミュニケーション①：意見の吸い上げ」
「組合員とのコミュニケーション②：情報の伝達、情宣」
「組合の業務負荷」について、当日の議論の一部を紹介する。

■議論1 組合員とのコミュニケーション①： 意見の吸い上げ

初めに、どのように組合員の意見を集約し、それをどのように経営に伝えているのか、また、意見を集め

やすくするために、どのような交流を図っているのかについて意見交換を行った。

UBE：職場代表者会議（評議員会）を月1回開催しており、日常的なツールとして、ライングループをつくって意見を集約している。今期は、三役をコメディカル（医師と共に医療に携わる医療専門職種）にして各部署を回りやすくした。伝えるという面では、組合員にわかりやすいよう難しい言葉を減らすこと、経営陣と事務折衝レベルの話し合いを増やすことなどを心掛けている。交流としては、コロナ禍でもウォークラリーなどできそうなことをやったが、あまりうまくいかなかった。5類移行後は月1回、バレーボールをするなど、文休行事を増やしている。

キッコーマン：毎月1回、支部委員会、執行委員会を開催している。制度改定の際は、対象者2、3名を1グループとして対面でヒアリングを行った。賃金に関わるような重大な問題の際は、足を運ぶことを基本にしている。技術、薬剤部など支部委員がいない部署で意見をくみ取りにくいことが課題だ。交流については、コロナ前までは支部合同での「ワイン祭り」などがあったが、昨年度はクイズで組合のことを知ってもらう活動を行った。

トヨタ自動車：定期的には月1回、評議員と職場委員長が集まって、会社に上げるべき課題を相談し、職場懇談会で労使が話をする場があるので、ここで伝えている。職場委員会では上から情報を下ろすだけだったのを、意見交換ができる形に変えた。昨年までは直接、組合本部に電話して意見をいうこともできたが、それでは声を吸い上げていることにならない。また、職場委員会で集約する形だと、職場委員を通さないと意見が通らない。いつでも誰でも意見がいえるよう、今年からwebのアンケートツールを活用するよう

に改善した。このツールを使う前と比べて、寄せられる声の数はものすごく増えた。緊急性が高い事案がきたら、すぐに対応できるのが良かった点。

UBE：素晴らしい取り組みだと思う。どこに声を上げたらいいのか困っている組合員もいるだろう。ぜひ参考にしたい。

キッコマン：アンケートツール導入で集約した意見の全部に対応するという考え方なのか。パソコンが得意でない方に対して継続していけるのか。

トヨタ自動車：意見の全部を受ける訳ではない。会社のことを考えていないような発言には対応せず、「建設的な意見ではないから、これはだめですよ」と職場委員会で伝えている。会社でDXがかなり進んでおり、組合のアンケートも自分のスマホでQRコードを読み込んでやっている。特に若い人は得意で抵抗がないように思う。

パナソニック健保：職場委員会は月1回、執行委員会は2週間に1回開催している。前者は労組の取り組み内容や議論経過を一方通行で下ろすことが多かったが、グループワークをするように変えたり、半期から1年に1回、ブロック（地域）ごとに研究活動を行っている。また、組合事務所に給茶機を置いてカフェのような雰囲気で話せるようにし、スト権や仕事の頑張りについてのアンケートはフォームを活用している。会社とは、毎月1回、労使懇談会、労働対策委員会を行っている。これまでは労組三役が話していたが、今は執行委員に権限を渡して話をしてもらうようにしている。交流に関しては、今年からはリアルの交流が復活し始めるなど、中止・縮小していたことを元に戻している。

UBE：職場に出向いての対話が基本であるのは確かである一方、LINEやSNS、フォームなどDXを使っていくことも大事だ。各労組で、それぞれ工夫されていることがわかった。

■議論2 組合員とのコミュニケーション②： 情報の伝達、情宣

次に、どのように組合員に経営状況を伝え、制度・施策について共有しているのかについて意見交換を行った。

UBE：経営状況については、年2回の労使協議会の前に労使懇談会を実施するようにした。制度・施策については、月1回の会議の際に職場代表者に情報を聞き、タイムリーに返している。経営の情報に対して、若手は興味を持たないので、中間層やリーダークラスには、春闘の時期や3年次の研修の際に、そういった情報が重要であることを伝え、注意を向けてもらうよう促している。

キッコマン：3カ月ごとに経営報告会を実施しているが、下ろし方は課題だ。「こんなに忙しいのに、なぜ人を減らされたのか、納得いかない」という思いに対して、実際の稼働率を見せればギャップが埋まることもあるだろうが、まだまだ伝え切れていない。諸制度の改定はニュースを発行しているが、業務が忙しい中で読んでもらうこと自体が課題だ。本部のニュースを読んでいるかといえば若手ほど読んでいなくて、支部ニュースも発行しているが、パターン化している。もっとタイムリーな情報をこまめに発信する必要がある。

UBE：経営状況はできる限り開示し、ホームページにも上げている。いろいろな数字がある中で何に注目してもらうか、見出しで工夫しているが、なかなか自分の部署以外のことに目が向かない。意識してもらいたいポイントにいかに注目してもらうかが重要だ。

トヨタ自動車：経営情報の共有は、月1回、病院側から全職員に対して下ろしているが、組合からは踏み込んでやっていない。制度・施策の共有に関しては問題意識を持っており、何とかしようということで人事と話をし、誰でも産休や育休がとれる、時短勤務があるといったことを見えるようにするなど、皆にわかるようにしたいと動いている最中だ。

パナソニック健保：経営情報の共有は、春闘で結果報告の際に前年度の経営状況を説明している。組合ニュースを月1回とは決めていなくて、職場委員から組合員に説明できるよう不定期に情報公開している。制度に関しては、各種制度変更があったら周知するように、職場会で説明し、理解を求めている。それ以外にも、定期的に福祉制度や特定の制度についての冊子づくりなどをやっているが、全体的な認知度アップはまだまだかもしれない。

UBE：会社の業績がわかり、自分たちが何をしていく

かを考えることは、最終的にはエンゲージメントにつながる。情報宣伝には最も苦勞する中、各組織とも地道にやっておられるという印象を受けたが、負担感は課題だと感じた。

■議論 3 組合の業務負荷

最後に、専従者が少ない中で、どのように業務負荷を分散し、本部との連携を図っているのかについて意見交換を行った。

UBE: 書記長の業務負担が多かったのを書記次長に振ったり、執行委員から評議員に仕事をどんどん振っている。また、文体行事を執行委員だけで決めていたのを、評議員にもリーダーシップをとってもらえるよう司会進行をやってもらうなど、ちょっとしたところから始めている。今のところ不満の声は出ていないので、今後おいおいニュースの発行なども担ってもらいたいと考えている。使命感でやってもらっているが、どうせやるなら楽しくやってほしい。

キッコマン: 書記長に負荷が集中していたので、今年度から分散して下におろしている。皆で集まる機会は少ないかもしれないが、グループラインを活用しつつ、福祉対策、広報など小グループで話し合ってもらい、大きな議題があった時に執行部で集まるようにしている。

トヨタ自動車: できる限り分散もしているが、イベントなどではなくても、職場に問題を抱えていると結構忙しくて大変だ。自分は「職場を良くしたい」というモチベーションで頑張っているが、役員のなり手がいない。放射線技師や看護師、事務職など職種によって、時間の調整しやすさが異なるが、実際には順番で回ってきている。

UBE: アンケートの実施には、フォームスなどを使うため、

システム課の人に入ってもらっている。文体行事をする中でもシステム課の人に入ってもらおうと作業はやりやすくなった。他にも、執行部で人事制度を担当している人をお願いして、調べる作業の手間を減らすという対策は取っている。

パナソニック健保: 課題としては、医務職が重要な会議に出るために業務を調整する難しさが挙げられる。組合の仕事を入れていたら、日勤の希望が全部埋まってしまったということが起こる。看護師のメンバーは、労使懇談会などは持ち回りで何カ月に1回の参加にするといった負荷分散はしている。弊害がなくはないが、「誰でもできるよ」という雰囲気づくりが必要だと感じている。

UBE: 会議体で出席者や頻度を見直すなど取り組みながら、いろいろなツールを使って意見集約はしっかり行うのがいいのかもしれない。

参加者のほとんどが非専従の役員だったが、だからこそ、リアルで生々しい状況の共有や意見交換が行われ、中身の濃い時間となった。そこには、自分たちの組合の運動をよりよいものとするために欲しかった情報が詰まっていたと言えるだろう。この「医務職組合役員のための情報交換会」は、参加組織が全国に点在しているにもかかわらず、参加者からの希望で次回以降は対面開催となる予定で、ますます熱い交流が期待される。

さらに、今回の取り組みで、小さな単位からでも、研究所が労働調査運動のプラットフォームの役割を果たせるということを再認識することができた。「このテーマについて、他の組織と議論したい」という正会員の各組織があれば、ぜひ研究所に課題を持ち込んでもらいたい。



所 員 コ ラ ム

「仕事の楽しさ」の30年

主査研究員
近畿大学経営学部
山下 京

近年、働きがいに関して「ワーク・エンゲイジメント」（以下、WE）という概念が広まり、各種調査において多用されている。WE とは仕事に関連するポジティブで充実した心理状態であり、活力、熱意、没頭によって特徴づけられる（島津,2015）。

国際経済労働研究所では1989年の第28回共同調査から一貫して働きがいに関して研究を行っている。その中心となるのは「仕事の楽しさ」であり、これは実験社会心理学における内発的モチベーションの研究から生まれた測定尺度である。実は、当初「仕事の楽しさ」は学会や産業界、お堅い労働組合からそれほど受けがよかったわけではない。労働や仕事ということに対して「楽しい」という軽く浮ついた表現が相応しくないという批判さえあった。それから30年、働きがい改革の流れや人手不足感が増した日本社会では、特に若年層向けに「楽しい職場・仕事・会社」を取り上げる記事が日常的に見られるようになり「仕事の楽しさ」は一定の市民権を得た感がある。

「仕事の楽しさ」についてはWEとの関係を検討した結果、WEとほぼ同じ成分を測定していることが確認されている（山下,2022）。WEは、これまで産業・組織心理学において扱われてきた既存の概念

（例えば、職務満足やジョブ・インボルブメントなど）を含んだ複合的な測定尺度であることが指摘されている。だからこそ便利なツールとして広まったといってもいいだろう。共同調査に含まれている働きがい項目はWEと同様の要素を個別に測定しており、流行りのWEを調査に取り入れたいという組合の要望に応えることも可能である。

失われた30年を経て人口減少や働き手の不足が懸念される日本社会において注目される「楽しさ」の存在。ようやく時代の方が「仕事の楽しさ」を中心に働きがい調査を続けてきた当研究所の主張に追いついてきたような気がしている。

島津明人（2015）ワーク・エンゲイジメントに着目した個人と組織の活性化 日本職業・災害医学会会誌,63 205-209。

山下京（2022）ワーク・エンゲイジメントと働きがいの関係：概念の検討と整理 Int'l ecowk-国際経済労働研究,第77巻第7号 公益社団法人国際経済労働研究所、22-32。

所員コラムでは、毎月1名ずつ、事業や日ごろの仕事を通じて感じていることなどを発信しています！

主要経済労働統計

p: 速報値 (preliminary) r: 訂正值 (revised)

年 月	労働力人口		職業紹介		税込現金 給与総額	実質賃金 指 数	総実労 働時間	消費者物価指数 C.P.I		全国勤労者世帯家計 収支(168都市町村)	
	雇 用 労働者	完 全 失業者	月 間 有 効 求人 数	有効求人 倍 率				(全産業)	(全産業)	(全産業)	東京都 区 部
	万 人	万 人	千 人	倍	円	2020=100	時 間	2020=100		円	円
2019	6,004	162	2,737	1.60	322,612	101.2	139.1	99.9	100.0	586,149	433,357
2020	5,973	191	2,161	1.18	318,387	100.0	135.1	100.0	100.0	609,535	416,707
2021	5,973	193	2,196	1.13	319,461	100.6	136.1	99.8	99.8	605,316	422,103
2022.10	6,081	178	2,546	1.35	275,195	82.8	137.3	103.8	103.7	568,282	427,166
11	6,053	165	2,567	1.35	288,071	86.5	138.7	104.0	103.9	502,259	402,410
12	6,055	158	2,534	1.36	567,916	170.1	137.2	104.7	104.1	1,150,808	552,778
2023.1	6,034	164	2,562	1.35	276,984	82.5	128.0	104.1	104.7	495,706	421,913
2	6,667	174	2,624	1.34	271,143	81.4	133.0	104.4	104.0	557,655	392,498
3	6,036	193	2,629	1.32	292,546	87.4	138.0	105.1	104.4	498,581	431,413
4	6,057	190	2,490	1.32	284,595	84.3	140.8	105.1	105.1	553,975	435,917
5	6,063	188	2,436	1.31	284,998	84.4	133.6	105.0	105.1	469,992	436,295
6	6,109	179	2,443	1.30	461,811	136.8	142.4	105.5	105.2	898,984	471,839
7	6,085	183	2,427	1.29	380,063	111.9	138.6	105.6	105.7	637,866	431,090
8	6,088	186	2,448	1.29	281,714	82.7	131.8	105.8	105.9	544,043	406,276
9	6,124	182	2,456	1.29	277,700	81.3	136.5	106.8	106.2	487,499	400,473
10	6,089	175	2,508	1.30	279,232	101.2	138.3	106.5	107.1	559,898	427,044
前月比(%)	-0.6	-3.8	2.1	0.8	0.6	24.5	1.3	-0.3	0.8	14.9	6.6
前年同月比(%)	0.1	-1.7	-1.5	-3.7	1.5	22.2	0.7	2.6	3.3	-1.5	0.0
資料出所	総 務 省 労働力調査		厚 生 労 働 省					総 務 省		総 務 省 家 計 調 査	
			職業安定業務統計	毎月勤労統計調査							

年 月	生 産 指 数 (鉱工業)	生産者 製品在庫 率指数 (鉱工業)	稼働率 指 数 (製造 工業)	機 械 受 注 (船舶・電力 除く民需)	工 機 作 械 注 入 総 額	建築着工 総 計 (床面積)	企業倒産 (負債総額 千万以上)	貿 易 統 計		
								輸 出	輸 入	差 引
		2020=100	2020=100	2020=100	億 円	100万円	1000㎡	件 数	百 万 円	
2019	111.6	89.5	114.8	104,323	1,229,900	127,555	8,383	76,931,665	78,599,510	-1,667,845
2020	100.0	100.0	100.0	95,570	901,835	113,744	7,773	68,399,121	68,010,832	388,289
2021	105.4	89.8	108.5	102,086	1,541,419	122,239	6,428	83,091,420	84,875,045	-1,783,625
2022.10	105.5	97.7	111.6	9,073	141,062	9,902	596	9,001,293	11,172,751	-2,171,458
11	105.5	99.0	111.8	8,446	134,186	9,568	581	8,836,813	10,868,757	-2,031,944
12	104.9	101.2	110.1	8,489	140,544	8,967	606	8,786,947	10,245,506	-1,458,559
2023.1	100.8	103.2	103.9	9,296	129,087	9,278	570	6,550,578	10,057,008	-3,506,430
2	104.5	101.5	108.0	8,880	124,095	9,016	577	7,654,316	8,574,207	-919,891
3	104.8	102.8	107.9	8,529	141,019	8,598	809	8,824,000	9,582,845	-758,845
4	105.5	104.6	111.1	9,000	132,688	10,298	610	8,288,973	8,725,330	-436,357
5	103.2	106.2	104.1	8,315	119,523	8,994	706	7,292,020	8,674,166	-1,382,146
6	105.7	105.3	108.1	8,540	122,025	9,177	770	8,743,844	8,704,627	39,217
7	103.8	106.4	105.7	8,449	114,340	9,261	758	8,724,332	8,788,063	-63,731
8	103.1	105.3	106.2	8,407	114,760	9,310	760	7,994,528	8,937,706	-943,178
9	103.6	103.5	106.6	8,529	133,942	9,200	720	9,199,082	9,133,722	65,360
10	104.9	103.2	108.2	8,587	112,053	10,859	793	9,147,119	9,814,268	-667,149
前月比(%)	1.3	-0.3	1.5	0.7	-16.3	18.0	10.1	-0.6	7.5	-1120.7
前年同月比(%)	-0.6	5.6	-3.0	-5.4	-20.6	9.7	33.1	1.6	-12.2	-69.3
資料出所	経 済 産 業 省			内閣府	日本工作	国土交通省	東京商工	財 務 省 貿 易 統 計		
				機械受注統計調査	機械工業会	建築着工統計調査	リサーチ			

研究プロジェクト概要と各回のテーマ・報告者

働きがいと制度・施策

主査：八木 隆一郎(専務理事・統括研究員)

「働きがい」はON・I・ON2調査のテーマの1つであり、これまで研究所は調査結果を用いて労働組合活動の重要な柱の1つである「働きがいのある職場」づくりに向けた提言活動などの支援を行ってきたが、より充実した支援を行うためには最新の学術的な働きがい研究を継続的に積み重ねていくことが重要である。これまでにワーク・モチベーションに関わる意識データベースを構築し、企業業績との関係についての研究およびその成果の公表等を進めてきた。今後は企業制度・施策の実態および組合員の意識に与える影響を明らかにしていく。研究結果は、「第49回共同調査企業制度・施策に関する組織調査」として発信している。

内 容

2021年9月20日

「正社員・非正社員の均等・均衡待遇と仕事への主観的評価
齋藤 隆志 氏(明治学院大学経済学部 教授)
「同一労働・同一処遇における短時間労働者のワーク・モチベーション」
向井 有理子 氏(国際経済労働研究所 研究員)

2023年1月13日

「ワーク・エンゲイジメントと働きがいの関係」
山下 京 氏(近畿大学経営学部 准教授、国際経済労働研究所 研究員)

2023年3月23日

「ワーク・エンゲイジメントと働きがいの関係(続き)」
「コロナ禍前後の組合活動」
「コロナ禍前後の働きがい」
向井 有理子 氏・坪井 翔 氏(国際経済労働研究所 研究員)

2023年9月4日

「WM研究会実施企業のDX推進に関する一考察 —— RPA導入推進と心理的安全性の関係に着目して——」
西村 知晃 氏(九州国際大学現代ビジネス学部 准教授)
「コロナ禍における学生の孤独感・孤立感について」
杉浦 仁美 氏(近畿大学 経営学部 キャリア・マネジメント学科 講師)

2024年1月25日

「ワーク・エンゲイジメントと働きがいの関係 追加調査の結果」
山下 京 氏(近畿大学経営学部 准教授、国際経済労働研究所 研究員)
「若年者の勤続意志の推移～若年者は勤続意志が低下しているのか?」
向井 有理子 氏(国際経済労働研究所 研究員)

「労働組合組織と活動の機能」研究プロジェクト

主査：八木 隆一郎(専務理事・統括研究員)

労働組合の組織構成や活動の方法、運営状況の実態について、上部団体等が限定的にまとめているもののほかに体系的にまとめられたものはない。また、これらの機能性についても、個々の組織が時々の時代背景や労使関係、執行部の経験則で運営を担ってきたといえる。本研究PJでは、このような“労働組合組織と活動の機能”を整理・検証し、得られた知見を各組織のより活発な運動推進に活かすことを志向している。2017年以降、基礎的な情報収集と協力組織のオルグ、情報・宣伝に特化したパイロット調査をおこなった。2023年度には共同調査(第52回共同調査)として第一弾の発信をおこなった(教育、労使交渉、組織内活動の領域)。

ポスト動員時代の政治活動

主査：新川 敏光(理事)

働く者の声を政治に反映させる上で、労働組合による政治活動は重要な役割を果たしている。しかしながら、政治的な対立軸の複雑化や労働者の意識の多様化を背景に、従来型の動員による選挙戦略が見直しを迫られるようになっており、今後とるべき方策が模索されている。本研究PJでは、組合員の政治的関心・関与を高めるための日常的な取り組み事例、問題意識、今後の方向性などについて、共有と議論を行う。また、研究会での議論を共同調査(政治意識調査)に反映させると同時に、共同調査で得られた知見を参加組織間で共有することで、政治活動と共同調査との循環的な発展を目指す。

内 容

2021年9月10日

「政治活動の日常化」パナソニックグループ労働組合連合会

2022年1月11日

「政策制度改善活動への取り組み紹介」日立製作所労働組合
「帝人労組の政治活動について」帝人労働組合

2022年4月2日

「イオンリテールワーカーズユニオンの政治活動について」
イオンリテールワーカーズユニオン

2022年5月25日

「直面する課題の克服に向けて」日本郵政グループ労働組合

2022年11月14日

「多様化する意識のもとでの『連帯』とは?」
—政治意識調査からの問い—
国際経済労働研究所 労働政治研究事業部

2023年3月30日

「日本労働組合の『本質』論を問い直す
—歴史的検討と国際比較の視点から—」
兵頭 淳史 氏(専修大学教授)

2023年9月4日

「三ノバなしでも当選できる!新しいスタイルの選挙運動」
川久保 皆実 氏(つくば市議会議員)

2023年12月22日

「労働運動における『拮抗力』の回復』を考える」
篠田 徹 氏(早稲田大学社会科学総合学術院教授)
「一般有権者における労働組合への信頼の分析」
稲増 一憲 氏(関西学院大学社会学部教授)
「ポスト動員時代の政治活動」
新川 敏光 氏(法政大学法学部教授)

21世紀型成熟社会の理論

主査：新川 敏光(理事)

産別組織11組織が参加し、2022年より開始した。労働政策の理論的・思想的基礎について理解を深め、政策形成・発信能力を高めることを目的とする。政治学、公共政策学、政治哲学などの研究者を講演者に迎え、研究者と労働組合がともに学ぶとともに、その時代において求められる政策やビジョンについて討議・外部発信する場を形成する。

内 容

2022年10月3日

「研究会発足基調報告」
新川 敏光 氏(法政大学教授、京都大学名誉教授)

2023年3月1日

「資本主義、気候変動、そして経済成長」
諸富 徹 氏(京都大学大学院経済学研究科 教授)

2023年5月11日

「社会運動への視点から労働運動・労働組合運動を考える」
富永 京子 氏(立命館大学准教授)

2023年8月29日

「貧困の現場から社会を変える～生活困窮者支援の現場から～」
稲葉 剛 氏((一社)つくろい東京ファンド代表理事、認定NPO法人ビッグイシュー基金共同代表、立教大学大学院客員教授)

2024年1月23日

「公正な社会とは何か
—一人新世の時代に、ケア・セリティ・アプローチから考える」
神島 裕子 氏(立命館大学総合心理学部 教授)

第59 期総会開催

日程: 2024年6月28日(金)

スケジュール(予定)

会場: TKP心斎橋駅前カンファレンスセンター
(大阪メトロ御堂筋線 心斎橋駅 3番出口 徒歩2分)

・総会 13:30 ~ 15:00
・講演会 15:20 ~ 17:10
・運動会※ 17:30 ~ 19:00
・二次会 19:20 ~ 20:50

◆総会記念講演会「これからの日本の展望と、『運動』の可能性」(仮題)

講師: (株)日本総合研究所 主席研究員
(株)日本政策投資銀行 地域調査部 特任顧問 藻谷 浩介 氏

「日本経済は衰退している」「民主党政権は失敗に終わった」
・・・よく聞かれるこのような言説。
「多くの人が言っていること」は、本当に正しいのでしょうか? 「思い込み」により作られる「風潮」とその危険性——鋭い視点から、日本経済の現状と将来について、藻谷浩介氏よりご講演いただきます。
さらに、労働運動をはじめとする社会運動の可能性や果たすべき役割についても提言いただきます。

講演会以降は、非会員の方もご参加いただけます。

正会員の方には、総会案内も含めたご連絡をしておりますので必ずご確認いただきますようお願いいたします。

※「労働調査運動交流会」の略

SRC 研修コースのご案内

ON・I・ON2 入門セミナー

・Web 開催: 5 月 15 日(水)(Zoom)
・会場: 6 月 6 日(木)(エルおおさか)
講師: 八木 隆一郎
(国際経済労働研究所 専務理事・統括研究員)
時間: 13:30 ~ 17:00 ※各回、時間・内容は同じです。
内容: 集団のメカニズムを扱う社会心理学の視点から、組合員の意識の現状を解説。労働組合の向かうべき方向性を提言。

SRC のための調査活用セミナー

・Web 開催: 5 月 21 日(火)(Zoom)
・会場: 6 月 17 日(月)(エルおおさか)
講師: 向井 有理子、鈴木 文子(国際経済労働研究所 研究員)
時間: 13:30 ~ 17:30 ※各回、時間・内容は同じです。
内容: 意識調査の設計から活用までの基本的な考え方を習得し、組織的な問題解決に役立てるため、調査に関する正しい知識と方法論を学ぶ。
※詳細は、研究所 HP をご覧ください。

「ダイバーシティ & インクルージョン」組合役員向けワークショップ開催

■開催日時: 2024 年 4 月 23 日(火)
13:30 ~ 16:30

■開催場所: 大阪府立労働センター
(エルおおさか)

■対象者: 労働組合役員のほか、テーマに関心のある組合員の方

■定員: 30 名

■参加費: 一般 3,000 円(税込)/人
正会員 2,700 円(税込)/人

■申込方法: 右記の QR コードより
申し込みフォームにアクセスしてください。



▼問い合わせ先
(公社)国際経済労働研究所
ダイバーシティ & インクルージョン研究チーム
〒540-0031 大阪市中央区北浜東3-14 大阪府立労働センター4F
TEL: 06-6943-9490 Email: diversity_inclusion@iewri.or.jp

第 1 部 話題提供

- ① ジェンダーを取り巻く偏見やステレオタイプ
— 多様性から多認性へ — 鈴木文子
- ② 男性たちにとってのジェンダー平等
— 当事者として取り組むために — 尾崎俊也

第 2 部 グループワーク

少人数(2 ~ 3 人)のグループで行います。
グループの中で役割(組合で取り組みを進めたい人、進めたくない人、曖昧な態度の人、など)に分かれて、ロールプレイを行います。
話題提供の内容なども参考にセリフを考えながら、自身の言葉でダイバーシティ & インクルージョンに取り組む意義について語れるようになることを目指します。

次号予告(特集テーマ)

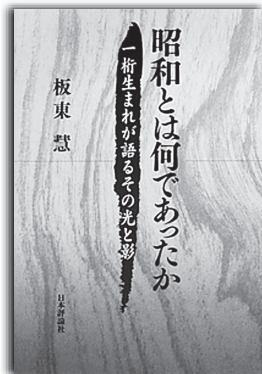
「産別トップに聞く

— 公共サービス関連組織へのインタビュー —

- ・全日本自治団体労働組合(自治労)
 - ・国公関連労働組合連合会(国公連合)
 - ・全日本水道労働組合(全水道)
 - ・全国消防職員協議会(全消協)
 - ・保健医療福祉労働組合協議会(ヘルスケア労協)
- ※国際公務労連に加盟する 5 組織

編集後記

今号の特集ではカスタマーハラスメントを取り上げました。この問題に関して、かつては顧客からの理不尽な要求に働く人たちが我慢していた状況でしたが、今では政労使で対策をとる重要性が広く認識されるようになりました。アンケート調査をつうじて「声」が上がり、問題が可視化されてきた経緯を、UA ゼンセンと日本介護クラフトユニオンの事例から学ぶことができました。これはまさに労働組合の運動体としての役割が発揮されている事例だと感じました。(K)



板東 慧 著

A5判 定価3,500円(税込み)

昭和とは何であったか

一桁生まれが語るその光と影

労働調査論を確立し、自立的労働組合主義を提唱し、構造改革論を通して余暇と働き甲斐の関係の重要性をめぐって生活文化論を提案した著者の運動と研究から「昭和」を総括し、贖罪的平和論の克服による21世紀日本を追求する。

◆ 目 次 ◆

序 章	昭和とは何だったのか
第一章	太平洋戦争と大空襲
第二章	戦後の始まりと占領下の日本
第三章	大学生生活と学生運動
第四章	労働調査研究所から国際経済労働研究所へ
第五章	研究者としての総括的覚書——研究主題と業績
第六章	昭和が遺した課題
結 章	私の生い立ち——神戸っ子の系譜



〒170-8474 東京都豊島区南大塚3-12-4 TEL:03-3987-8621 (販売)、-8598 (編集)
ホームページ <http://www.nippyo.co.jp>



四六判／並製／352頁
ISBN 978-4-7503-4777-6

◎本体価格 2600円＋税

人工知能と 株価資本主義

AI投機は何をもたらすのか

本山美彦 著

際限なく拡大するIT社会に拍車をかけるAI技術の進歩。巨大IT企業の影響力が増し、株式が巨額の富と巨大な力を揮う「株価資本主義」が到来している。フィンテック、ブロックチェーン、ロボット人材がもたらす未来を金融、貨幣、コンピュータの淵源をたどりながら論じ、AI賛美論がもたらす投機的ユーフォリア(多幸感)に警鐘を鳴らす。

序 章	株価資本主義の旗手——巨大IT企業の戦略
第1章	高株価を武器とするフィンテック企業
第2章	積み上がった金融資産 ——フィンテックを押し上げる巨大マグマ
第3章	金融の異次元緩和と出口リスク
第4章	新しい型のIT寡占と情報解析戦略
第5章	フィンテックとロボット化
第6章	煽られるRPA熱
第7章	簡素化される言葉——安易になる統治
第8章	性急すぎるAI論議 ——アラン・チューリングの警告
第9章	なくなりつつある業界の垣根
第10章	エイジングマネー論の系譜
第11章	フェイスブックの創業者たち ——株価資本主義の申し子
終 章	株価資本主義の克服 ——超高齢化時代のオルタナティブ・ファイナンス

明石書店

〒101-0021 東京都千代田区外神田6-9-5

<http://www.akashi.co.jp/>

TEL 03-5818-1171 FAX 03-5818-1174

*図書目録送呈 *価格税別

Int'lecowk

Vol.79-3 No.1138

March. 2024

International Economy and Work Monthly

Measures against Harassment from Customers in the Labor Movement

Current Situation and Issues of Harassment from Customers: To Realize a Better Consumers Society

H. Ikeuchi

The Process and Outcome of Movement against Harassment from Customers

T. Nishio

Current Situation and Issues of Measures against Harassment from Users and Families in the Workplace of Nursing Care

K. Murakami

年間購読料 15,000円(送料込)
定 価 1,500円(送料別)