

職場トラブルについて考える

科学研究費補助金基盤研究(B)「紛争回避と法化の法理論的・実証的検討」
(課題番号 16330003・研究代表者 福井 康太)研究成果報告書

[目次]

はじめに	3
研究組織の概要	4
第1部 科研費研究活動の概要	5
1 研究目的	5
2 先行研究等の概要	7
3 行政、司法、企業の対応	12
4 本研究グループの研究活動	16
5 研究会等の概要	18
6 研究成果	28
第2部 職場トラブル対処に関する箕面市アンケート調査	30
1 アンケート調査実施に至るまでの経緯	30
2 アンケート調査の概要	31
3 ファインディングスの概要	33
4 調査データの分析	39
5 ディスカッション	119
6 制度のあり方への示唆	144
7 今後の課題	147
第3部 理論的成果	149
論文1 紛争の総合的マネジメントと私的自治	149
論文2 職場環境をめぐる紛争の回避と使用者の役割	184
論文3 非正規雇用化のなかの職場環境とプレカリアートの創造性	215
論文4 共益と公益のあいだ：社会運動的労働運動としての コミュニティ・ユニオン	239
終わりに	252
資料1：調査票	I-1
資料2：単純集計表	II-1
資料3：自由回答	III-1

はじめに

本報告書は、日本学術振興会科学研究費補助金基盤研究(B)「紛争回避と法化の法理論的・実証的検討」(課題番号 16330003・研究代表者 福井康太)の研究成果をまとめたものである。この科研費研究は、職場環境整備、とりわけ人的職場環境整備に関する法領域横断的・実証的研究として企画され、労働法、公法、手続法、民事法、法社会学、労働社会学の複数領域の専門家が人的職場環境整備の可能的なあり方について、領域横断的な調査研究を行うことになった。

2004年度から05年度にかけては関西経済同友会の協力を得て、企業人事担当者との「交流研究会」を開催し、企業の人事担当者による人的職場環境整備についての考え方を理解する機会を得、また、行政機関の相談窓口のインタビュー調査では、職場いじめやセクシャル・ハラスメント、パワー・ハラスメントといった人間関係型職場トラブルの解決の困難さを、データとともに突きつけられることになった。さらに、06年度に実施した箕面市有権者約3400人を対象とする「職場トラブルの対処方法に関するアンケート調査」では、職場トラブルに遭遇した場合に、人々がどのような紛争解決行動をとるかに関する興味深い調査結果を得ることができた。本報告書は、そのような模索的研究の現時点の成果をまとめ、今後の研究に繋げていくための「一里塚」である。

本報告書では、科研費共同研究の活動の経過を反省的に整理するとともに、職場トラブル解決に伴う課題を明らかにすることに重点をおいて、研究成果をまとめている。本報告書をご一読いただき、忌憚のないコメントをいただければ幸いである。

2007年3月

研究代表者 福井 康太

研究組織の概要

[科研費共同研究の研究組織]

研究代表者	大阪大学大学院法学研究科・助教授	福井 康太
研究分担者	大阪大学大学院高等司法研究科・教授	松本 和彦
同	大阪大学大学院法学研究科・助教授	仁木 恒夫
同	大阪大学大学院法学研究科・助教授	水島 郁子
同	岡山大学大学院社会文化科学研究科・助教授	中川 忠晃
研究協力者	西日本短期大学・非常勤講師	福井 祐介
同	大阪大学大学院法学研究科・特任研究員	渡邊 太

[科研費交付額]

平成 16 年度	3,300 千円 (直接経費)
平成 17 年度	2,800 千円 (直接経費)
平成 18 年度	1,900 千円 (直接経費)

第1部 科研費研究活動の概要

福井 康太

1 研究目的

1 - 1 概要

本研究は、複数領域の専門家が、実証的データを手がかりとして、望ましい人的職場環境を可能にする条件を模索的に検討する理論的・実証的研究プロジェクトである。本研究では、労働者の協調行動を促進し、活気のある職場を可能にする一つの条件として、職場いじめ、セクシャル・ハラスメント、パワー・ハラスメントなど人間関係型職場トラブルを予防し、また早期に対処することができる、企業内外の公式・非公式の相談先や関係機関のあり方に着目した。そして、労働法、公法、手続法、民事法、法社会学、労働社会学の複数領域の専門家が、アンケート調査から得られた実証的データを手がかりとして、望ましい職場環境について多面的検討を行った。

1 - 2 研究の社会的背景

わが国の企業は、80年代後半以降、市場のグローバル化に伴う過酷な価格競争を強いられ、これに伴い、労働市場における競争も熾烈化している。さらに、製造業を中心とする基幹企業は、海外の生産拠点でいくらかでも安価な労働力が得られることから、国内でも、管理部門や開発部門を除いた一般労働力を、調整の容易な短期契約労働者や派遣労働者、パート・アルバイト、さらには個人請負等非正規労働力に置き換えざるをえなくなっている¹。この結果、職場の末端まで成果主義が徹底されるとともに、雇用形態の多様化のために職場の人間関係は否応なく複雑化している。この職場状況は、労働者のストレスを増大させ、人間関係を険悪化させ、職場いじめ、嫌がらせといった職場トラブルを増大させているということがしばしば指摘されている。実際、統計上、成果主義の徹底化と時期を同じくして、職場いじめ等を含む個別労働紛争が急増していることが見て取れる²。

公的統計によれば、都道府県労働局全国300ヶ所で開催されている「個別労働紛争解決制度」は、01年10月の同制度の発足以来、05年度まで一貫して利用件数が増え（ただし01年度は10月からの半期分の件数）、すでに初年度の4倍以上に達している。05年度の総合労働相談件数は907,869件（04年度と比べて10.2%増）であり、そのうち民事上の

1 例えば、2003年就業形態の多様化に関する総合実態調査結果を参照：

<http://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/roudou/koyou/keitai/03/>

2 <http://www.mhlw.go.jp/houdou/2006/05/h0525-1.html>

個別労働紛争相談件数は 176,429 件（04 年度と比べて 10.2%増）、助言・指導申出受付件数は 6,369 件（04 年度と比べて 20.5%増）、あっせん申請受理件数は 6,888 件（04 年度と比べて 14.5%増）となっている。05 年度の民事上の個別労働紛争に係る相談内容の内訳は、解雇（26.1%）と労働条件の引き下げ（14.0%）の割合が大きいとはいえ、いじめ・嫌がらせも 8.9%と見過ごせない割合に達している¹。

さらに、職場のいじめ・嫌がらせは、それだけで終わる問題ではなく、それに後続してメンタルヘルス問題や自殺をもたらすとされる。そうだとすると、それは企業にとっても見過ごすことの出来ない重大問題ということになる。労働者健康状況調査（厚生労働省が 5 年ごとに実施・最新のものは 02 年度）によれば、6 割を超える労働者が職場で強いストレスを感じているとされる²。その際、労働者がストレスを感じる要因としては、第 1 位が職場の人間関係、第 2 位が仕事の量、第 3 位が仕事の質、第 4 位が会社の将来であるとされていることは注目に値する。加えて、独立行政法人労働者健康福祉機構による「勤労者・心の電話相談」の 04 年度相談件数³から、心の電話相談が 04 年度 1 年間で 16,388 件にも達し、前年度と比べて 26.8%（3,468 件）も増加していることが分かる。その際、「自殺願望」に罹患する者が 993 件あり、前年度と比べて 579 件（139.9%）増えている。社会経済生産性本部メンタルヘルス研究所による「メンタルヘルスの取り組み」に関する企業アンケート調査結果⁴によれば、調査対象となった大企業で、ここ 3 年間に「心の病」について約 10 ポイントの増加が見られ、「心の病」のために 1 ヶ月以上休業している従業員のいる企業が 66.8%に上り（鬱病が圧倒的多数）、年齢別に見ると、とりわけ 30 歳代に「心の病」が多い（49.3%）ことが明らかになっている。

日本では、セクシャル・ハラスメントに関するものを除けば、職場いじめ、嫌がらせ、パワー・ハラスメントを直接の対象とする規制立法はない⁵。しかし、90 年代以降、スウェーデン、オランダ、フランス、ベルギー、フィンランド、ポーランド、デンマークでは職場いじめを規制対象とする立法が行われ、イギリス、アイルランドでは他の関連立法でこの問題をカバーしている。EUでは、欧州議会が早くからこの問題に注目しており、01 年 9 月には、職場のハラスメント規制に関する決議を採択、加盟各国の立法を促している⁶。このように、人間関係型職場トラブルに関する規制立法はすでに一つの流れになっていると言ってよい。

直接の立法措置にはよらないまでも、職場トラブル数の急増という問題に直面して、わ

1 以上について、2005 年度「個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律」施行状況」を参照：

<http://www.mhlw.go.jp/houdou/2006/05/h0525-1.html>

2 <http://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/roudou/saigai/anzen/kenkou02/index.html>

3 http://www.rofuku.go.jp/oshirase/topics_kokorosoudan16.html

4 <http://www.js-mental.org/images/03/20060728.pdf>

5 セクシャル・ハラスメントについては男女雇用機会均等法 21 条により規制。さらに、これを補う指針として、平成 18 年厚生労働省告示 615 号が出されている。

6 以上の詳細について、濱口桂一郎「職場のいじめに対する各国立法の動き」を参照：

<http://homepage3.nifty.com/hamachan/jisatsuken.html>

が国の企業もまた、組織内の相談体制を整備し、またセクシャル・ハラスメントやパワー・ハラスメントが発生することのないように従業員研修を充実させるといった施策を進めている¹。このような体制整備は、組織の危機管理的視点からの職場規律の徹底化であるが、同時にまた、これをより望ましい職場環境整備に向けての労働者に対する保障の強化として位置づけることも可能である。というのも、そこには、組織リスク・マネジメント的な視点と、より望ましい職場環境整備の視点の一致を見出すことができるからである。こうした動きが、労使協調のもとに実現される、効率的な職場のあり方を考える重要な契機となりうることは否定できないだろう。

1 - 3 本研究の構想

本研究は、現在企業等組織が進めている職場トラブル対応のための制度整備の動きを、労使協調のもとに実現されるトラブルの生じにくい効率的な職場環境の深化に関わる一つの重要な変化であると考えている。トラブルの発生しにくい職場環境を整備するためには、公式・非公式の組織内の相談先と、行政や専門家等の外部の関係機関、さらには友人・知人や家族・親族といった外部のインフォーマルな相談先の効果的な連携が重要な条件となるに違いない。以上から、本研究は、労働法の観点から水島郁子が、公法の観点から松本和彦が、手続法の観点から仁木恒夫が、民法の観点から中川忠晃が、法社会学の観点から福井康太が、そして、労働社会学の観点から福井祐介と渡邊太（本報告書中研究分担者および研究協力者の敬称略）が、それぞれの専門的観点から、組織内相談先と、外部の関係機関、インフォーマルな相談先との効果的連携の可能性を実証的に検討し、政策提言を行うことを目指して進められることになった。

2 先行研究等の概要

本研究の実施にあたっては、先行する多くの研究から示唆を受けている。もっとも、職場いじめ、セクシャル・ハラスメント、パワー・ハラスメントなどの人間関係型職場トラブルについて、網羅的に先行文献調査を行ったわけではない。というのも、この領域に関して出版されている文献の多くは実用書に留まり、また、セクシャル・ハラスメントの場合のように、特定の切り口によるバイアスのかかった文献が多いからである。さらに、本研究の主要関心事である企業内外の公式・非公式の相談先や関係機関のあり方について適切に論じている文献は少ない。ここでは、本研究の実施にあたって本研究グループが示唆を受けた範囲で、先行研究の概要を紹介する

1 パワー・ハラスメントの相談体制についての最新の調査報告書として、中央労働災害防止協会『パワー・ハラスメントの実態に関する調査研究報告書』（2005年3月）を参照。

2 - 1 「いじめ」に関する社会学研究

「職場いじめ」については、体系だった理論研究はない。そこで、本研究においては関連する示唆を得るため、社会学や教育学で多数の研究文献が存在する「学校いじめ」の研究文献を調査した。ここでは主要なもののみ挙げる。

そうした研究として最初に挙げられるのは、森田洋司（大阪市立大学名誉教授・現大阪樟蔭女子大学教授）の学校いじめに関する集団力学的研究¹である。森田は、いじめの場面において学級集団は「加害者」「被害者」「観衆」「傍観者」の4層構造をなし、とりわけ「観衆」「傍観者」がいじめの生成に重要な働きをしていると指摘する。森田によれば、いじめをはやし立てる「観衆」、また、見て見ぬふりをする「傍観者」がいることで、いじめは助長され、深刻化するというのである。職場いじめやセクシャル・ハラスメント、パワー・ハラスメントといった人間関係型職場トラブルに関しても同様の集団力学構造を見出すことができる。職場トラブルが発生している場合に、周囲の同僚や他の上司が見て見ぬふりをしたり、面白がってあおったりする場合には、加害者の問題行動が増長する一方、被害者は居場所を失い、心に問題を抱え、就業の困難な状態にまで至ることもなる。ここから、企業が職場トラブルに対応する場合にも、「観衆」「傍観者」を生じさせない組織内体制整備が重要であることを読み取ることができる。

また、内藤朝雄（明治大学助教授）の学校いじめ研究²も示唆的である。内藤は、いじめの生成を、集団心理と人間関係構造との相互作用プロセスとして説明する。内藤は、ある種の欠如感を共有する集団が、閉鎖された学級という場において、その欠如感を否認し全能感に転化させるべく、相対的に弱者である者をいじめ、それによって連帯感を味わおうとすることが、学校いじめを陰湿化させる構造だという。つまり、「何か満たされない」という感情を共有する者たちの共同意識がいじめを生み出し、陰湿化させるというのである。職場いじめやセクシャル・ハラスメント、パワー・ハラスメントといった人間関係型職場トラブルの場合にも、処遇に不満感を抱いた一般従業員や管理職が、より立場の弱い非正規従業員などを集団でいじめることで屈折した満足を得ようとする場合に、いじめが陰湿化するということはあり得ることである。企業としても、現場の不満を適切に吸い上げ、またしわ寄せがより立場の弱いところに向かわない組織内制度の構築が重要な課題となろう。学校いじめの社会学的研究からは、職場トラブルがある種の集団心理と集団力学のもとで生成し、深刻化するというトラブルの生成構造について示唆を得た。

1 森田洋司・清水賢二『新訂版 いじめ 教室の病い』金子書房（1994年）。

2 内藤朝雄『いじめの社会理論 その生態学的秩序の生成と解体』柏書房（2001年）。

2 - 2 職場いじめ、セクシャル・ハラスメント、パワー・ハラスメントの文献

セクシャル・ハラスメントに関する文献は膨大に上る。もっとも、本研究では、ジェンダー研究からアプローチするセクシャル・ハラスメント研究文献をあまり重視していない。というのも、ジェンダー研究からアプローチするセクシャル・ハラスメント研究の多くが、性差に基づく女性労働者の合理性のない不利益処遇にもっぱら関心を集中させ、人間関係構造一般に根ざす職場トラブルに共通する問題を看過しているからである。本研究グループは、セクシャル・ハラスメントもまた、職場の集団力学的構造のなかで発生する職場いじめやパワー・ハラスメントの一種であると考えており、同様の立場から職場トラブル問題にアプローチする文献から多くの示唆を受けている。以下では、職場トラブルに関して示唆を受けた主要な文献を挙げる。

そのような文献として最初に挙げられるのは、岡田康子(クオレ・シー・キューブ代表)によるパワー・ハラスメントに関する一連の実用書¹である。岡田は、1990年に、女性の働く環境整備やメンタルヘルスに関するコンサルティングを行う(株)クオレ・シー・キューブを設立し、2001年以来、パワー・ハラスメントに関する無料電話相談「パワハラほっとライン」を設けて相談に応じるなど、早くから職場トラブル問題に取り組んできた。ちなみに、「パワー・ハラスメント」なる概念を最初に提唱したのも岡田である。岡田の一連の実用書は、パワー・ハラスメントが発生しやすい職場の特徴や、上司/部下の関係を明らかにするとともに、職場コミュニケーションの望ましいあり方やトラブル処理体制整備などについて多くの示唆を与えてくれる。

つぎに、金子雅臣(労働ジャーナリスト・元東京都職員)の一連の著書²を挙げるができる。金子は、長年東京都の労政主管事務所で労働相談員を務めた経験から、豊富な実例を挙げて職場トラブルの深刻な実態を明らかにする。金子は、職場いじめやパワー・ハラスメント等の職場トラブルがもたらす職場の能率低下やモラルダウンによる企業の損失は想像以上に大きく、企業としても早急にこれに対処しなければ、過酷な市場競争に生き残れるだけの創造性を発揮していくことは難しいと言う。そして、その解決のためには就業規則や労働法ルールに基づく適切な対応が必要であることを強調する。金子の事例分析からは、企業や外部の解決機関が職場トラブルに対処する際のポイントを知ることができるのであり、本研究では、職場トラブル相談の望ましいあり方について多くの示唆を受けた。

外国の文献としては、マリー＝フランス・イルゴイエヌのモラル・ハラスメントにつ

1 例えば、梅津祐良・岡田康子著『パワー・ハラスメント論』実業之日本社(2003年)、岡田康子編著『上司と部下との深いみぞ：パワー・ハラスメント完全理解』紀伊國屋書店(2004年)、同著『上司殿！それはパワハラです』日本経済新聞社(2005年)など。

2 例えば、金子雅臣著『パワー・ハラスメントの衝撃』都政新報社(2003年)、同著『パワー・ハラスメントなんでも相談』日本評論社(2005年)、同著『壊れる男たち』岩波新書(2006年)など。

いての文献¹から多くの示唆を受けた。イルゴイエヌはフランスの精神科医であり、早くから職場や家庭における言葉や態度によるハラスメントの問題性について警鐘を鳴らしてきた。イルゴイエヌによれば、「モラル・ハラスメント」とは、言葉や態度によって、巧妙に人の心を傷つける精神的な暴力のことである。職場で日常的に行なわれる、見えにくい「暴力」(モラル・ハラスメント)は、相手の精神状態をしだいに不安定なものにし、ひどい場合には被害者を自殺に追いこむ。イルゴイエヌは、ハラスメント行為を行いがちな人物の傾向や、しばしばハラスメントに用いられる方法、ターゲットとされやすい人物の傾向、被害者がハラスメントから逃げられない理由などについて、事例をもとに詳しく紹介している。イルゴイエヌの文献からは、職場いじめ等のハラスメントの発生原因や、問題を深刻化させるメカニズム、職場環境を改善するための方策などについて示唆を受けた。

最新の文献としては、弁護士である水谷英夫の『職場のいじめ パワハラと法』²は重要である。水谷はセクシャル・ハラスメントをはじめ個別労働紛争について精力的に執筆活動を行っているが、同書はパワー・ハラスメントに関する法律家による数少ない包括的な概説書となっている。同書は、職場いじめの意味、特徴・原因、諸外国における職場いじめの現状と対策、職場いじめの法的責任(加害者の個人責任と使用者責任)、職場いじめへの対処法について、網羅的に論じている。同書出版の時期にはすでに本科研費によるアンケート調査が終了していたため、本研究が同書から直接の示唆を受けて進められたわけではないが、本報告書の執筆構成等に関して多くの示唆を受けている。

2 - 3 行政による個別労働紛争処理データ

文献ではないが、厚生労働省のホームページや同省都道府県労働局のホームページ、都道府県レベルの地方公共団体の労政主管事務所のホームページで個別労働紛争に関する労働紛争やあっせん件数などについての統計資料を得ることができる。本研究では、調査票設計にあたって、公開された関係機関のホームページ上の統計データを多く参照した。参照した統計サイトのうち主要なものを挙げる。これらのサイトからは、個別労働紛争の件数がここ数年で劇的に増えていることが読み取れる。

厚生労働省ホームページ：<http://www.mhlw.go.jp/>

厚生労働統計一覧：<http://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/>

平成 17 年度 個別労働紛争解決制度施行状況：

1 例えば、マリー＝フランス・イルゴイエヌ(高野優訳)『モラル・ハラスメント 人を傷つけずにはいられない』紀伊國屋書店(1999年)、同『モラル・ハラスメントが人も会社もダメにする』紀伊國屋書店(2003年)など。

2 水谷英夫著『職場のいじめ パワハラと法』信山社(2006年)。

<http://www.mhlw.go.jp/houdou/2006/05/h0525-1.html>

平成 15 年度 就業形態の多様化に関する総合実態調査結果：

<http://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/roudou/koyou/keitai/03/>

大阪府総合労働事務所ホームページ：<http://www.pref.osaka.jp/sogorodo/>

平成 17 年度 労働相談報告・事例集：

<http://www.pref.osaka.jp/osaka-pref/sogorodo/soudan/17jireishu.html>

平成 17 年度 大阪府個別労使紛争処理状況：

<http://www.pref.osaka.jp/osaka-pref/sogorodo/soudan/17-kobetu.pdf>

裁判所の司法統計のホームページ：<http://www.courts.go.jp/search/jtsp0010?>

2 - 4 外部機関による調査報告書

ここではパワー・ハラスメントに関するほとんど唯一の本格的な調査報告書である、中央労働災害防止協会編『パワー・ハラスメントの実態に関する調査研究報告書』（2005年）を挙げる。同報告書は、廣石忠司（専修大学教授）を委員長とし、前出の岡田康子らを調査委員会メンバーとして中央労働災害防止協会が実施したアンケート調査の分析結果である。この調査は、全産業を対象に、東証1部上場企業（約1600社）から無作為に1000社を抽出し、記入担当者として人事部長等を想定して、郵送法により実施したアンケート調査である。

調査時期は2005年1月であり、回答数は209社、回収率は20.9%である。同調査では、パワー・ハラスメントに関する企業の意識、パワー・ハラスメントに対する企業の対応、産業医の役割、セクシャル・ハラスメントとの関連、といったことについて質問している。同調査は大企業を中心とする調査であり、この調査結果がすべての企業を代表するものではないが、示唆されるところは多い。同報告書によれば、企業の約9割が「パワー・ハラスメント」という言葉と内容を理解しており、約4割の企業がパワー・ハラスメントないしこれに類似する問題が「時折発生する」もしくは「発生したことがある」としており、そのような問題が発生した企業の8割以上が、パワー・ハラスメントを受けた労働者の一定程度にメンタルな問題が発生したと回答している。

また、8割以上の企業が、パワー・ハラスメント対策は経営上「とても重要」もしくは「やや重要」であるとしており、パワー・ハラスメントが職場にもたらす損失についても、約8割の企業が「社員の心の健康を害する」、「職場風土を悪くする」と回答し、約7割が「本人のみならず周りの士気が低下する」、「職場の生産性を低下させる」と回答している。パワー・ハラスメント防止活動については、約3割の企業が「パワー・ハラスメント相談

も受けることができる窓口を設置」し、約 2 割の企業が「講演や研修を実施」し、「就業規則や行動基準に盛り込んだ」としており、パワー・ハラスメントについてかなり積極的な取り組みが行われていることが窺われるが、他方、約 3 割の企業が「特に対策を行っていない」としている。

パワー・ハラスメントが発生した場合の相談窓口としては、9 割以上の企業が何らかの相談窓口を持ち、その内訳としては、約 7 割が「人事相談窓口」、約 4 割が「コンプライアンス窓口」、約 3 割が「セクシャル・ハラスメント窓口」としており、専門のパワー・ハラスメント相談窓口を設けている企業は 1 件のみであったとされる。

産業医の役割に対する期待としては、5 割以上の企業が「メンタル面での健康状況を把握して欲しい」と回答し、外部の医療機関との連携やパワー・ハラスメントのない職場づくりへの助言指導を求める回答も約 3 割あった。セクシャル・ハラスメントとの関連については、パワー・ハラスメントの頻度がやや高いと認識している企業では、同時にセクシャル・ハラスメントもまた発生しているという相関があることが明らかにされている。

本科研費研究プロジェクトのアンケート調査票の設計にあたっては、同調査から多くの示唆を受けた。

3 行政、司法、企業の対応

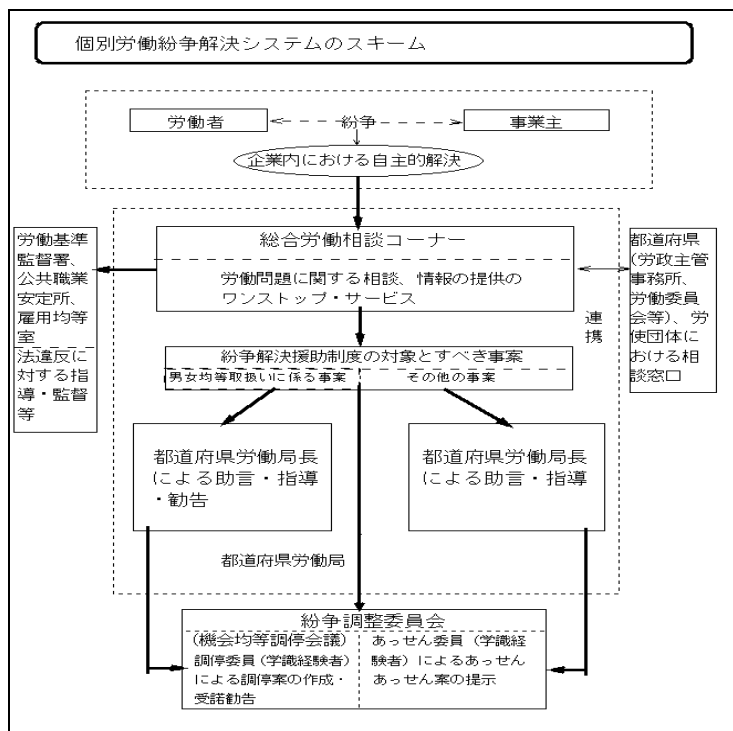
ここではまず、本研究の前提として、行政、司法、企業が、人間関係型職場トラブルについてどのような対応をしているのか、概要を紹介しておく。

3 - 1 行政の対応

行政は、個別労働紛争解決制度以前から、「違法ではないが不当ないし違法の疑いがある」という苦情について、助言・指導を通じて解決を図ってきたが、2001 年 10 月 1 日に「個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律」(個別労働紛争解決促進法)が施行されたことにより、国および地方自治体による「あっせん制度」が法定されることになり、行政が直接的に個別労働紛争の解決に取り組むことができるようになった。すなわち、国(厚生労働省)は各都道府県に置く地方労働局において、総合労働相談、労働局長の助言・指導、紛争調整委員会のあっせんを行うこととなった。また、地方自治体も、同法により、総合労働相談、あっせんを行うよう努めることになり、同時に行われた地方自治法の改正(地方自治法 180 条の 2)により、その権限を地方労働委員会に委任することができることとなった。行政による個別労働紛争解決制度は、厚生労働省の外局である都道府県労働局の解決制度と、自治体と地方労働委員会による解決制度の二本立てで実施されることになったのである。

3 - 1 1 地方労働局の個別労働紛争解決制度

地方労働局による個別労働紛争解決制度はつぎのような紛争解決スキームにしたがって、個別労働紛争の解決を行うとされる。



(第1部 図3-1-1: 個別労働紛争解決制度のスキーム)¹

05年度の総合労働相談総件数は907,869件で、そのうち民事上の個別労働紛争相談件数は176,429件にのぼる。助言・指導の申出受付件数は6,369件であり、あっせん申請の受理件数は6,888件ある。05年度の民事上の個別労働紛争に係る相談内容の内訳は、割合の高いものから挙げると、解雇が26.1%、その他の労働条件が19.6%、労働条件の引き下げが14.0%、いじめ・嫌がらせが8.9%、退職勧奨が7.2%、出向・配置転換が3.4%、セクシャル・ハラスメントが2.3%（その他は除く）となっている²。解決率（あっせんによる合意の成立率）は4割程度であり、離職後の申し出が多いため金銭解決が多い。解決に要する期間は1ヶ月以内が多く、簡易迅速な解決という制度趣旨が生かされている。助言・指導、あっせんとも申立人のほとんどは労働者であり、企業規模の小さな、労働組合もない企業からの利用者が多い。というのも、大企業は組織内で個別労働紛争を解決するからである。都道府県労働局個別労働紛争解決制度の利用件数が増加している要因としては、企業組織再編や人事労務管理の個別化等にもなって個々の労働者と事業主との紛争が増加

¹ <http://www.mhlw.go.jp/general/seido/chihou/kaiketu/tetuzuki.html>

² 以上について、2005年度「個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律」施行状況」を参照：
<http://www.mhlw.go.jp/houdou/2006/05/h0525-1.html>

しているということに加えて、つぎのような要因があると推測される。制度が新設されたことによる需要の顕在化。企業組織内での問題解決能力の低下、とりわけ上司の管理能力、コミュニケーション能力が低下しているため、問題が顕在化する前にインフォーマルな形で問題を解決することが難しくなっていること。労働組合組織率およびその機能の低下により、これまで日本の企業別組合が得意としてきたインフォーマルな紛争解決ができなくなってきたこと。企業の人事管理方針の変化の中で、労働者もまた、長期雇用を前提とした損得判断を、その場勝負的な考え方に変えざるを得なくなってきていること。

企業側に、当事者間では話し合いたくない、あるいは、話がついても第三者がまとめたという形をとりたいという心理が働く場合があること。以上から、個別労働紛争が深刻になるまで放置される結果となり、企業内での処理を経ることなく、労働局に直に相談が持ち込まれる場合が増えていることが伺われる。

3 - 1 - 2 地方自治体の労政主管事務所における個別労働紛争解決制度

都道府県（地方自治体）の組織として置かれている労政主管事務所においては、従来から広く労働問題全般についての労使からの相談に応じる事務が行われており、東京、大阪、神奈川、福岡等では、年間相当数の相談を受けてきた。事案の解決のため職員が事業主を訪問し、事実上のあっせんも行われてきた。01年の個別労働紛争解決促進法施行により、労政主管事務所が個別労働紛争処理を公式に行うことができるようになったが、そもそも同法のねらいが地方労働委員会の活用にあったことから、ほとんどの道府県（44道府県）で、個別労働紛争のあっせんを地方労働委員会に委任している。例外的に、東京、兵庫、福岡の3都県はこれを地方労働委員会に委任せず、労政主管事務所自身で行うこととしている。ちなみに、大阪府総合労働事務所の相談件数の概要はつぎの表の通りである（表3 - 1 - 2 - 1および表3 - 1 - 2 - 2）。

00年度	01年度	02年度	03年度	04年度	05年度
10,761件	10,319件	11,414件	11,719件	12,321件	11,713件

（第1部 表3 - 1 - 2 - 1：大阪府総合労働事務所の年間労働相談件数の推移）¹

¹ <http://www.pref.osaka.jp/osaka-pref/sogorodo/soudan/17jirei/17JIREISHUU.pdf>

	05年度 11,713件		
1	解雇・退職勧奨	1,925	16.4%
2	賃金未払	920	7.9%
3	労働契約	892	7.6%
4	労働条件 - その他	684	5.8%
5	その他の賃金	679	5.8%
6	退職	655	5.6%
7	職場のいじめ	585	5.0%
8	セクハラ	482	4.1%
9	雇用保険	420	3.6%
10	退職金	387	3.3%
(順位)	(相談内容)	(件数)	(割合)

(第1部 表3-1-2-2: 05年度大阪総合労働事務所相談内容)¹

3-1-3 地方労働委員会における個別労働紛争解決制度

労働委員会は、本来集団的労使紛争の処理機関として置かれていたものだが、実際には個別労働紛争が集団的労使紛争の形式を借りて持ち込まれる事案が多かった。このため、全国の労働委員から、個別労働紛争にも対応できるよう制度改正を求める声が強くなり、01年度の個別労働紛争解決促進法施行によりその解決が一応図られることになった。先述の通り、地方自治法180条の2を受けて、現在44道府県で、条例または要綱により、個別労働紛争解決援助事務が地方労働委員会に委任されている。あっせんによる解決件数(合意成立)は約半数で、解決に要する日数は約34日とされる。

3-2 司法機関における個別労働紛争の解決

地方裁判所に提訴される労働事件は、年間3000件程度で、民事事件全体(約130万件)に占める割合は、諸外国に比べて極端に少ない。また、民事調停制度は交通事故の損害賠償事案などでは広く利用されているが、労働事案での利用はほとんど見られないのが現状である。ちなみに、地方裁判所における04年労働関係民事訴訟新受事件数は、通常訴訟が2519件、仮処分で649件、合計3168件である²。

¹ ibid.

² 最高裁判所事務総局行政局「平成16年度労働関係民事・行政事件の概況」法曹時報57巻8号(2005)

このような状況を変えるため、司法制度改革の一環として、個別労働紛争の簡易迅速な解決を目指す労働審判制度が地方裁判所に設けられ、06年4月から活動を開始している。労働審判のために、各地方裁判所に労働審判官（裁判官1名）と審判員（労働関係に関する専門的な知識経験を有する者2名）からなる労働審判委員会が置かれ、審理・調査のうえ調停あるいは審判を行うとされる。労働審判における解決は訴訟上の和解と同様の効力が認められる。審理は非公開であり、3回以内の審理で結審するなど、迅速な解決を図れる制度となっている。

3 - 3 企業内での個別労働紛争の解決

個別労働紛争の処理は、大企業においては苦情申立のチャンネルが複数儲けられていることなどから比較的組織内で行われているようである。もっとも、これに加えて、苦情が潜在化している場合や、表に出さない形で、いわばインフォーマルに問題が解決されている場合が多いということも推測される¹⁾。他方、中小企業では、企業内で紛争を解決する能力が低いために、組織外の制度を利用して解決を図る傾向が見られる。一般的に、労使の設ける組織内苦情処理機関の利用は低調である。その主たる理由は、人事（労政）部、労働組合ともに従業員にあまり信用されていないことにある。労使双方にとって、苦情はインフォーマルに解決することこそが重要であり、表に出てしまえば調整が失敗したことになるということが背景にある。このような意識のもとでは、組織内苦情処理機関は労働者の苦情を押さえ込む役割を果たすことにしかならない。企業組織内では、人事系列ではないCSR（Corporate Social Responsibility）やコンプライアンス・ホットラインを通じて職場の苦情があがってくる例も見られる。また、外部機関による労働者支援プログラム（EAP = Employee Assistance Program）も増えてきている。EAPは、個人のプライバシーが保障されるという点で優れているという評価がある。EAPは、メンタルヘルスに関して利用される場合が多いようである。基本的に長期のわが国雇用形態のもとでは、人間関係がどうしても濃密となり、組織内でメンタルな問題を解決しようとしても、かえって問題を深刻化させるだけということになる場合が多い。EAPが利用されるようになってきている理由はそこにあると考えられる。

4 本研究グループの研究活動

4 - 1 平成16年度（2004年度）の研究活動

04年度は、職場トラブルに関するアンケート調査の準備のため、関係諸機関からの情報

年）128頁を参照。

1 中央労働災害防止協会『パワー・ハラスメントの実態に関する調査研究報告書』（2005年3月）

収集を中心に研究を進めることになった。同年度には、外部の専門家を交えての科研費研究会を2回にわたって開催するとともに、研究活動の一環として、関西経済同友会会員企業の人事部スタッフとともに、4回にわたって、大阪大学大学院法学研究科・関西経済同友会「交流研究会」を開催した。

具体的にはつぎの通りである。04年7月3日に開催された第1回科研費研究会では、学外の研究者を交えて、科研費3ヶ年の調査研究の進め方について検討した。10月30日に開催された第2回科研費研究会では、個別労働紛争解決促進法施行以降の都道府県労働局の個別労働紛争処理制度の実態や、セクシャル・ハラスメント法制化に関する最新情報を手がかりに、職場環境整備の問題について模索的なディスカッションを行った。関西経済同友会との「交流研究会」は、04年12月2日に第1回研究会、翌05年1月20日に第2回研究会、2月17日に第3回研究会、3月14日に第4回研究会を開催した。「交流研究会」は、本科研費プロジェクトの研究活動の一環であり、変動期にある企業人事制度が職場環境にどのように影響を及ぼしているか、企業人事担当者が職場いじめ、セクシャル・ハラスメントやパワー・ハラスメント等の職場トラブルをどのように捉えているか等について理解する手がかりとなった。

4 - 2 平成17年度（2005年度）の研究活動

05年度は、「交流研究会」での議論の成果の中間まとめを行い、ミニ・シンポジウムの形で公開するとともに、外部の専門家を招いて第3回科研費研究会を開催した。さらに、こうした活動と同時並行で「職場トラブルの対処方法に関する調査」の調査票作成作業を進めた。

まず、05年4月22日（金）に第5回「交流研究会」を開催し、大阪大学におけるセクシュアル・ハラスメント防止体制に関する報告を手がかりとして、ハラスメント防止体制整備に伴う諸問題についてディスカッションした。続いて、7月7日に「交流研究会」によるミニ・シンポジウム「激動する職場のマネジメント いま何が求められるのか」を開催し、職場トラブルの現状と企業におけるトラブル対処のあり方について、企業からの参加者とディスカッションを行った。また、翌06年3月17日には、第3回科研費研究会「職場トラブルの実態と対策上の課題 パワハラ、セクハラ、職場いじめ」を開催した。この研究会では、東京都の労政主管事務所が相談を受けたパワー・ハラスメント、セクシャル・ハラスメント、職場いじめ事案を手がかりとして、職場トラブルへの対処指針、望ましい窓口運営などについて議論した。「職場トラブルの対処方法に関する調査」の調査票作成は、05年7月以降数回の検討会を通じて行い、労働団体の協力を得て06年1月と2月に福岡と大阪で予備調査を行った。3月には箕面市選挙管理委員会の協力を得てアンケートの発送先の抽出作業を実施し、箕面市の選挙人名簿から3355名の発送先を抽出した。

4 - 3 平成 18 年度（2006 年度）の研究活動

06 年度には、「職場トラブルの対処方法に関する調査」を実施するため、対外的窓口として「大阪大学・職場トラブル対処に関する研究会」（研究会代表・福井康太）を結成し、アンケート調査を、先に抽出した箕面市有権者 3355 名を対象として実施した。このアンケート調査は、一般市民が職場トラブルの際にどのような対処行動をとろうとするかについて質問することにより、職場トラブル対処についての社会的ニーズの所在を明らかにすることを目的とするものであった。そこで、本アンケート調査では、解雇や労働条件切り下げ、険悪な人間関係や職場いじめ、仕事干しや適性無視の仕事強要といった問題に遭遇した場合に、どのような相談先や情報収集先など選ぶか、について質問することになった。調査票の発送は 06 年 6 月 1 日に行い、調査票の回収は 6 月 30 日に締め切った。回収された調査票数は、682 票であり、回収率は 20.3%（うち有効回収数 655 票〔有効回収率 19.5%〕）であった。この数字は、一般市民を対象とするアンケート調査の回収率としては比較的高い回収率であったと評価できよう。

アンケート調査の分析結果は、06 年 11 月 3 日に開催された日本法社会学会関西研究支部研究会（共催 Legal Profession 研究会）において、「人は職場トラブルに遭ったときどのように行動するのか 職場トラブル対処方法に関する箕面市アンケート調査の結果から分かること」というタイトルで報告した。この研究会では、相談先選好の傾向におけるジェンダー・バイアスや会社帰属意識の影響、相談先を持ってない孤立層の問題などについて議論した。本研究会での議論の成果は、本報告書の分析に反映されている（調査結果の分析は第 2 部）。

5 研究会等の概要¹

5 - 1 第 1 回科研費研究会概要

第 1 回科研費研究会は、04 年 7 月 3 日（日）15 時から 18 時 30 分頃まで、大阪大学大学院法学研究科にて、法学研究者、社会学研究者からなる 11 名（および書面参加 1 名）の参加を得て開催された。討議題目は、福井康太「組織における紛争回避傾向がもたらすもの」、水島郁子「職場における安全配慮・環境整備 労働法の立場から」、「ディスカッション：調査の進め方について」（レジュメ作成・仁木恒夫）であった。

福井の基本構想は、本科研費共同研究の目的を実現するためには、使用者・組織管理者によるリスク・マネジメント的な「組織いじり」の視点と、職場トラブルに直面している労働者の視点との不一致に着目し、両者の視点の違いが浮き彫りになるように調査を設計

1 以下は、福井康太が開設しているブログ「法理論を語る」に掲載した研究会等概要を報告書の体裁に適合するように修正したものである。参照：<http://ktfukui.cocolog-nifty.com/>

するのが有益なのではないかとするものであった。これに対して、参加者からは、「使用者＝組織管理者の観点／労働者の観点」という労使対抗関係を前提とする理論モデルは単純にすぎるのであり、さらに「行政主体」「外部者」のようなアクターを組み込んで、多様な視点から分析することが必要なのではないかと指摘された。また、「使用者＝組織管理者」「従業員」というように、ある単位を一括りにできるアクターを指定することは困難であるという指摘もあった。

水島報告は、まず(1)職場におけるハラスメントの定義を明らかにし、(2)労働裁判例に見られる安全配慮・環境整備について詳細に検討し、(3)救済アプローチのあり方について、「被侵害利益に着目したアプローチ」と「救済機関別アプローチ」が区別されることを指摘し、(4)フランスなど欧州諸国における職場いじめに関する立法措置について紹介した。質疑応答では、安全配慮義務について不法行為構成と債務不履行構成とでどのような点に違いが生じるか(消滅時効と利息債権の発生時期に違いが出る) 裁判所はなぜ債務不履行構成よりも、不法行為構成を好んでいるのか(契約上の義務は信義則によって不用意に拡張されてはならないため) といったことが議論された。さらに、報告事例数に着目するアプローチについて、いじめ相談等の制度が整備されることでいじめは減っているのに報告事例数が増えるというパラドックスがあるので、報告事例数だけで問題の動向を判断することについては注意を要するという意見もあった。

「ディスカッション：調査の進め方について」では、仁木の作成したレジюмеに基づいて調査方法等の検討が進められた。本共同研究の目的とする調査は従業員数の多い大企業にとくに見られる問題を対象とするので、中小企業は検討対象から外し、例えば従業員数1000人以上といった基準を用いてサンプル抽出するのがよいのではないかと指摘がなされ、また、調査設計上は、事業主と従業員の調査について、それぞれ別立てに質的調査と量的調査を行うことが望ましいという指摘もあった。そのほか、回収率の向上のために、たとえば府知事等の著名人の「添え書き」などがあった方がよいといった意見もあった。第1回科研費研究会では、調査に関する一般的な方針が確認されるに留まった。

5 - 2 第2回科研費研究会概要

第2回科研費研究会は、04年10月30日(土)10時から、大阪大学大学院法学研究科にて、元労働省女性局長で大阪大学大学院法学研究科法政実務連携センター招聘教授の藤井龍子氏を招いて開催された。藤井報告「個別労働紛争解決制度における紛争処理」は、まず、2001年10月の個別労働紛争解決促進法施行以来の都道府県労働局の個別労働紛争処理状況(とりわけ大阪労働局の状況)や、都道府県の労政主管事務所および地方労働委員会の個別労働紛争処理状況等を紹介し、さらに、セクシャル・ハラスメント法制化の経緯および概要を紹介するものであり、最新のデータに基づく詳細な報告であった。この報告中、労働者のメンタルヘルス問題の取り扱いについて、厚生労働省は労働安全衛生スキ

ームで検討を始めているということが確認されたことは成果であった（本論点を含む改正労働安全衛生法は2006年4月1日に施行された）。というのも、本研究グループが念頭に置いてきた、労働安全衛生法第3条にいう「快適な職場環境」の範囲には、「良好な人間関係」といった、物的環境とは異なる要素が含まれると解する余地があるという見方があながち間違いではないことが確認できたからである。ディスカッションでは、それぞれの苦情処理機関の情報共有をはかり、社会全体で苦情処理キャパシティを高めていくことが重要であるという意見があり、職場トラブルに関するADRの役割についても重要な示唆が得られた。

午後の部では、松本和彦による報告「大阪大学におけるセクシャル・ハラスメント防止体制について」が行われた。松本報告では、セクシャル・ハラスメント相談室と調査委員会の立場の違いや、調査による二次被害の問題、部局委員会があまり利用されない事情、問題部局に当事者意識を持たせるために、問題部局からも調査委員会の委員を選任せざるを得ない事情などが明らかにされた。これに続くディスカッションでは、調査委員会の権威づけはどのようにして行われるのか、調査委員会で相談員が相談者を代理することに問題はないのか、といった指摘があった。さらに、福井祐介が「セクシャル・ハラスメントの概念見取り図」を紹介する報告を行った。福井（祐）報告は、アンケート調査の際に用いる理論仮説構築の手がかりを示すものであった。本研究会を通じて、アンケート調査実施の見通しがおぼろげに明らかとなった。

5 - 3 第1回「交流研究会」概要

第1回「交流研究会」は、04年12月2日（木）18時30分から、大丸本社ビルにて開催された。関西経済同友会事務局長をはじめ、関西主要企業の人事担当者約10名の参加を得た。最初に、関西経済同友会事務局長から挨拶があり、関西経済同友会との産学連携が10年以上前からすでに進められていたが、なかなか進んでいなかったこと、とくに文科系との連携がなかなか進まないこと、「交流研究会」を通じて関西経済同友会参加各社と大阪大学大学院法学研究科・高等司法研究科との産学連携が大きく進展することに期待する旨の話があった。続いて、大阪大学の研究グループを代表して福井康太が趣旨説明を行った。福井は、大阪大学スタッフでこの共同研究を始めた理由、共同研究が関西経済同友会との「交流研究会」へと発展した経緯、「交流研究会」の目的、関西経済同友会への期待について話をした。

これに続いて企業からの参加者と本研究グループとのディスカッションが行われた。まず、企業革新の場面では、職場環境は、人事制度を含めて幅広く捉えられなければならないという指摘や、大学と民間企業との職場問題に対する考え方の違いが指摘された。企業からすれば、快適な職場は、従業員のインセンティブを引き出し、より効率的に働かせるための手段でしかない。これに対して福井は、これだけシビアに改革が行われ、コスト意

識が高まっているからこそ、職場トラブルが「新しい職場リスク」として注目され、それぞれの企業で対策が立てられるようになってきているのである。職場における人間関係の問題は決してコスト意識と矛盾するものではないと反論した。企業側からも、成果主義の時代だからこそ人間関係が重視されなければいけないという指摘があった。同日は、初顔合わせだったこともあり、ディスカッション後、大丸本社地下の会場に移動して、食事を交えての歓談となった。

5 - 4 第2回「交流研究会」概要

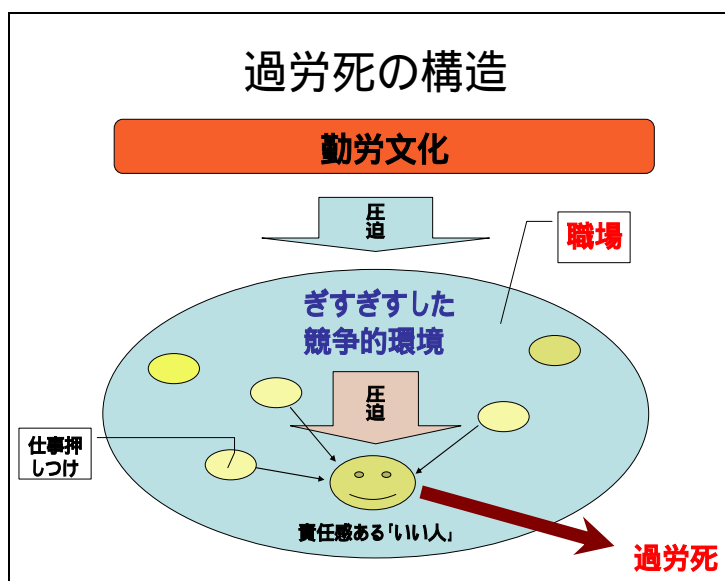
第2回「交流研究会」は、1月20日（木）の19時から、関西経済同友会側12名の参加を得て、ダイキン工業本社で開催された。研究会では、まず参加者全員の自己紹介と新年の抱負が交わされ、これに続いてダイキン工業人事部長（当時）によるプレゼンテーションが行われ、その後フリーディスカッションが行われた。プレゼンテーションは、「人を重視」するダイキン工業独特の人事制度を詳細に紹介するものであった。それは、ダイキン工業の給与制度から独自の非正規社員人事管理制度まで、ひじょうに多岐にわたるものであった。ダイキン工業は、大企業であるにも拘わらず、中小企業に見られる人事制度のよいところ、すなわち、数字ではなく人をみて人事評価を行う制度を維持することで、適切な人事管理を行っているという印象を受けた。質疑応答では、まず、多様な人材を雇用する「ハイブリッド型雇用」には困難が伴うのではないかとという質問に対して、従業員管理においては、従業員の多様な要求に耳を傾けることが基本であり、そのために「フリーライティング」制度が設けられ、若い従業員の不満を吸い上げていると回答された。また、部門別目標管理について「人事考課表」を用いないのはなぜかという質問に対しては、人事考課表を書いている時間があつたら、直接に従業員の話聞いた方が建設的であると回答された。とりわけ興味深かったのは、「多くの企業が従業員の不満を退けるために人事制度の透明化に努めているが、ダイキン工業ではどのような工夫をしているのか」という質問に対する回答であった。同部長によれば、「透明な人事評価」は現実的ではなく、むしろ「薄いヴェール」がかかっているぐらいの人事評価制度の方が従業員のインセンティブをより大きく引き出すことができるとされる。評価があまりにはっきりと本人に伝わってしまうと、従業員が落ち込んでしまい、インセンティブを引き出すことが困難になってしまうというのである。ダイキン工業のこの考え方は、多くの有名企業で「透明な人事評価」の必要性が強調されているのと好対照をなすものであり、行き過ぎた「透明な人事制度」に対する問題提起とも受け取れるものであった。今日でもなお「情」や「信頼」は、組織運営の「透明性」以上に欠かせないものなのかもしれない。第2回「交流研究会」では、そのような「企業の本音」にまで議論が及び、多くの示唆を得ることができた。

5 - 5 第3回「交流研究会」概要

第3回「交流研究会」は、2005年2月17日(木)19時から、大阪大学中之島センターにて、関西経済同友会側8名の参加を得て開催された。最初に、福井康太が問題の整理を行い、本研究グループの関心が「いかにコストを少なくして効率的な職場を実現するか」ではなく、「いかにトラブルを少なくして効率的な職場を実現するか」にあることを確認した。それから、あらかじめ用意してきた設例に基づいて、ブレイン・ストーミング的にディスカッションを行った。ディスカッションのための設例紹介は水島郁子が行った。水島は、日本郵便通送(下車勤務等)事件(京都地裁2004年7月15日判決)をアレンジして作成した仮設事例を紹介した。それは、職務怠慢によって取引先ならびに勤務先であるB社に迷惑をかけた従業員Aに対してB社が始末書の提出を求めたところ、Aに反省の色が見られなかったため、B社はAに会議室勤務を命じ、とくに就労させないままその状態が3ヶ月にも及んだ結果、Aが心身症を発症するに至ったという事例であった。ディスカッションでは、一見極端とも思われるこうした「内々の処分」ないし「人事罰」も、古いタイプの会社ではとくに「極端な仕打ち」とは見なされてこなかったこと、そうした処分であっても、きちんとした就業規則に基づき適正手順のもとに処置しておけば問題にはなりにくかったであろうこと、従来ならば給与を保障したうえで組織内部のルールに基づいて「内々の処分」が行われてもそれが問題になる余地は少なかったが、最近の社会の変動は激しく、「就労の機会を与えないこと」それ自体で従業員の人格権を侵害していると主張される場合が増えていることなど、興味深い指摘がなされた。就労の機会が自己実現に関わり、無理な勤務を強いることだけでなく、就労の機会を与えないこともまた従業員の人格権の侵害にあたるという考え方は、今日の就労のあり方を考える上で重要である。今回も重要な示唆を得た。

5 - 6 第4回「交流研究会」概要

第4回「交流研究会」は、2005年3月24日(木)19時から、大阪大学中之島センターにて、関西経済同友会側8名の参加者を得て開催された。研究会は、今回もまた設例を挙げてのブレイン・ストーミング的なディスカッションとして進められた。今回は福井康太が「過労のメカニズムについて考える 職分に応じた公平な職務負担は可能か」という課題を設け、設例として「電通事件」と「ジェー・シー・エム事件」を加工した事例を提示した。ちなみに、いずれも新入社員やアルバイト従業員が過労自殺に追い込まれた事例である。



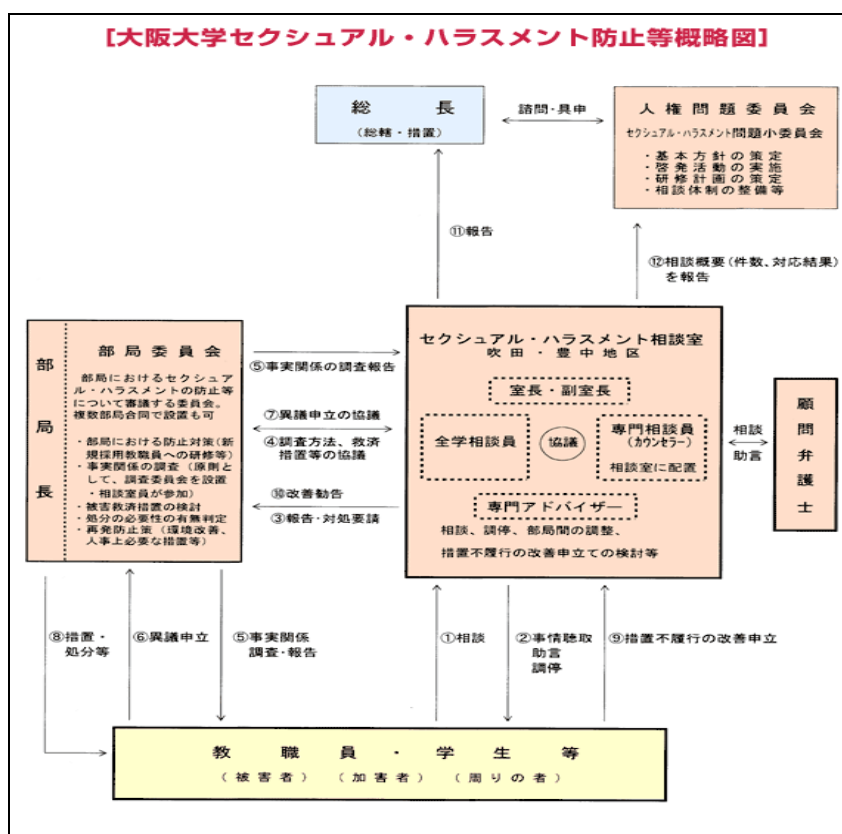
(第1部 図5-6: 過労死の構造)

ディスカッションは、この2事例に話を限定せず、幅広い角度から行われた。まず、積極的な「仕事の押しつけ」よりも、不作為による小さな無責任の積み重なるの結果として生ずる「不作為による押しつけ」が深刻な問題であること、従業員が自己コントロールすることができなくなる人間関係の構造を改善することの困難さ、そして、スリム化され、直接的なコミュニケーションをとりにくくなった今日の職場で、働き過ぎに陥っている従業員のシグナルを発見するのが困難になってきていることなど、いくつかの興味深い指摘があった。「トラブルの少ない効率的な職場」を実現するためには、現場の「声なき声」や「見落とされがちな危険なシグナル」を拾い上げ、適切に対応していくことが必要である。そのためには、そのような声、シグナルに気づいた者すべてが、「自分には関係ない」などと無視することなく、きちんとそれに対応するようにしていくことが重要となる。そのための仕組みをどのように作っていくか、また、そうした仕組みを実効的に機能させるにはどうしたらよいのか、さらなる課題を指摘された研究会であった。

5-7 第5回「交流研究会」概要

第5回「交流研究会」は、2005年4月22日(金)19時から、大阪大学中之島センターにて、関西経済同友会側8名の参加者を得て開催された。今回は、松本和彦が基調報告「大阪大学におけるセクシュアル・ハラスメント防止体制について」を行い、これに基づいてディスカッションが行われた。松本報告は、大阪大学でセクシュアル・ハラスメント防止体制を整備するにあたって、制度設計上どのような工夫があり、またそれによってどのようなプラス効果とマイナス効果が生じたか、制度の実効性を上げるためにはどのような努力が必要になっているかということを中心に行われた。

ディスカッションに際して本研究グループが想定していた論点は、苦情相談に関する組織ごとの制度設計上の違いがどこから生じてくるのか、また、大阪大学の苦情処理体制でトラブル対応がどの程度実効的に行えるのかといったものであった。しかし、実際には、企業が苦情処理体制を構築する際の視点と、大学が構築する場合の視点の違いに議論が集中することになった。企業側参加者は一様に、「大学は必要以上に多くの苦情を組織の問題として引き受けているように見える」とコメントした。企業経営的視点からは、組織のリスクとして引き受けるべきハラスメントを限定することは必要不可欠である。大学は「教育機関である」という自己意識に縛られ、抱え込まなくともよいリスクを抱え込んでしまっており、その結果、必要以上に精緻な苦情処理体制を作り上げてしまっているというのである。どこまでが負担すべきリスクであるかという議論を詰めることなく、精緻な体制を構築したとしても、組織にとって実りの多い苦情処理は実現できない。今回の研究会では、経営的視点の欠如を指摘され、あらためて検討すべき課題を突きつけられることになった。



(第1部 図3：大阪大学セクシュアル・ハラスメント防止等概略図)¹

1 http://www.osaka-u.ac.jp/campus/prevention_sh/outline.html

5 - 8 「交流研究会」ミニ・シンポジウム概要

「交流研究会」ミニ・シンポジウムは、2005年7月7日（木）18時30分から21時まで、大阪大学中之島センターにて開催された。シンポジウムのテーマは、「激動する職場のマネジメント いま何が求められるのか」であった。シンポジウムは、最初に福井康太が開会挨拶を行い、これに続いて藤井龍子氏（前出）が基調講演を行い、休憩を挟んで大丸本社人事部長（当時）の平山誠一郎氏と福井康太とによるコメント、そして藤井氏からのリプライ、最後にフロアを交えてのディスカッションという順序で進められた。

基調講演は「職場トラブル増加の背景と対策 職場いじめ、メンタルヘルスなどをめぐって」であった。藤井氏は、まず、厚生労働省等の統計資料に照らして、セクシャル・ハラスメント、パワー・ハラスメント、職場いじめ、メンタルヘルス問題といった職場トラブルが近年いずれも急増している現状を明らかにし、トラブル増加の背景には競争激化に伴うストレスフルな職場環境があり、それとともに現場従業員のコミュニケーション能力の低下、そして管理職の管理能力低下などがあることを指摘した。藤井氏は、そのような問題への対応策として、管理組織の見直しや管理職の管理能力向上策、外部資源の活用の指針などを示し、最後に行政の対応と今後の課題を明らかにした。藤井氏の講演では、トラブル問題が急速に顕在化してきているのが「30歳代の男性」であるという指摘（30歳代問題）がとくに印象に残った

休憩を挟んで、福井が論点整理を兼ねた基調講演へのコメントを行った。福井は、現状のように極端にストレスフルな職場は、従業員が他の従業員を信頼してコミュニケーションできるような環境にはなく、そのような環境下で起こっているのが今日の職場トラブルであるということ、管理職の管理能力の低下といった問題も、もはや信頼関係をベースにしたコミュニケーションが困難となっている中で、管理職に求められる管理能力が「ふつうの上司」の能力をはるかに上回ってしまっているという観点から理解すべきことを指摘し、さらに、そのような現場従業員・管理職のコミュニケーション能力の低下を補うための方策として、企業内外の機関、とりわけ第三者機関に蓄積されている「トラブル対応ノウハウ」を、必要な時に必要な人が容易にアクセスできる「Q & A」等に加工し、管理職研修等で周知徹底させるとともに、情報ネットワーク等を通じて常時使えるようにし、現場でのトラブル予防と早期対応に生かしてもらうようにはできないのかと提言した。

これに続いて、平山氏が、人事担当者としての実体験を交えて基調講演へのコメントを行った。まず、セクシャル・ハラスメントは職場いじめ、メンタルヘルス問題とは原因が異なり、前者は職場の意識改革が実際の変化に追いついていないために起こっている問題であるのに対し、後者はリストラによってもたらされた過度にストレスフルな職場に起因する問題だということ、「30歳代問題」は実感からすればバブル期に大量に採用された現在の30歳代が組織の激変に耐えられずに直面している問題だと思えるということ、企業は職場トラブルが発生した後の対応よりも、その予防と早期対応のための制度整備を進め

ており、コンプライアンス・ホットラインといった多様な受け皿を設けているのはその一環であること、そして、企業がこうした職場問題に対応するには、信用喪失リスクを回避するといった「マイナス回避の視点」ばかりではなく、むしろそうしたトラブルを制度設計レベルで克服することによって活力ある収益性の高い職場を作り上げるという「プラスの視点」をも併せ持たなければならない、といったことであった。

ディスカッションでは、統計上職場トラブルが激増しているとしても、実はそれが新しい制度導入等によってもたらされた「掘り起こし効果」によって生じているということが考えられないかという指摘、97～98年の自殺件数が急増しているが、それはこの時期に自殺が労災認定に含まれるようになったということの反映なのではないかという指摘、「30歳代問題」はバブル期に採用された中堅社員に特有の問題などではなく、30歳代一般に見られる過度にストレスの多い職務構造が生じさせている問題なのではないかという指摘、20歳代の自殺も決して少なくはないが、これは「折れやすい若者」の問題なのではないかというような指摘がフロアからあった。今回のミニ・シンポジウムは、「交流研究会」での研究成果の中間まとめにふさわしい充実したシンポジウムであった。

5 - 9 第3回科研費研究会概要

第3回科研費研究会「職場トラブルの実態と対策上の課題 パワハラ、セクハラ、職場いじめ」は、2006年3月17日(金)15時から、大阪大学大学院法学研究科にて、東京都の労政主管事務所などで30年にわたって労働相談員を務めて来られた金子雅臣氏を招いて開催された。東京都では、労政主管事務所に毎年45,000件もの労働相談が寄せられる。金子報告は、まず、東京都の労働相談のここ30年の変遷を概観し、続いて、個別的労働紛争解決のための東京都独自の制度(「あっせん」システム)の概要を紹介し、さらに、パワー・ハラスメントとセクシャル・ハラスメントに関する今日的トピックを挙げ、最後に、個別労働紛争の今後について予測を示した。

金子報告でとくに興味深かったことは、東京都の「あっせん」システムの紹介であった。東京都の「あっせん」システムは、2001年の国による個別労働関係紛争解決制度導入のかなり以前から、都が独自に導入していたシステムということであった。東京都では、45,000件の相談事件のうち、1,200件ほどが「あっせん」手続に持ち込まれるとのことである。「あっせん」では、相談員はもっぱら行司役を務めるだけで、「介入せず、裁定せず、強制力なし」に手続が進められる。それでいて、役所の中立性と専門性への信頼をバックに、サポート型の利用しやすい手続として、最近まで比較的に高い解決力を誇ってきたとのことであった。最高時には事件のうちの約9割が解決(労使の合意)に至っていたそうであるが、今日では6割ぐらいまで下がってきているとのことである。その背景には、労働事件の多様化と法令の複雑化のために専門的アドバイスが難しくなってきたことや、都の一般職員を相談員とする人事制度の問題があるということであった。金子報告は、セクシャル・

ハラスメントとパワー・ハラスメントの事例紹介を通じて、成果主義による過酷な競争と雇用の不安定化・不明確化のもとで職場モラルを維持することがいかに難しくなっているかについても指摘したが、この点も興味深かった。さらに、個別労働紛争の今後について、金子報告は、雇用関係の非正規化、時間法制の流動化、雇用契約内容の不明確化が進み、また、単に利益についてのみ争う「利益紛争」よりも会社の誠意などを争う「価値紛争」に近い難事件が増え、さらに、労働法制の埒外で働く、法的保護を受けることが困難な労働者が急増している現状のもとで、新たに導入される労働審判制度が果たして十分機能しうるのかどうか疑問を呈した。

ディスカッションでは、コンプライアンス強化など、企業モラルの向上が図られている一方で、ハラスメントが問題になる局面ではなにもゆえ職場のモラルダウンばかりが目につくのかといった問題が提起され、また、労働事件が難事件化するなかで十分な能力を備えた労働相談員の人材育成をどのようにして実現するのか、すなわち、相談員をスペシャリストとして養成した方がよいのか、それともジェネラリストのキャリア・コースの一環としての相談員体制を維持していった方がよいのかといった問題、さらには、行政ではなくNPO等の民間の機関によって労働相談を行う方が望ましいのではないかとといったことが議論された。第3回科研費研究会でもまた、多くの有益な知見が得られた。

5 - 10 日本法社会学会関西支部研究会概要

2006年11月3日(金・祝)13時から17時過ぎまで、大阪大学大学院法学研究科にて、日本法社会学会関西研究支部研究会(共催 Legal Profession 研究会)が開催された。この研究会では、本研究グループが科研費共同研究の一環として箕面市で実施した「職場トラブルの対処方法に関する調査」のアンケート集計結果の分析を紹介するという事で、「人は職場トラブルに遭ったときどのように行動するのか 職場トラブル対処方法に関する箕面市アンケート調査の結果から分かること」というタイトルで、福井康太、福井祐介、渡邊太の3人が共同で報告を行った。

報告では、最初に福井(康)が「共同研究の趣旨説明」を行い、続いて渡邊が「回答者の基本属性」(回収率・バイアス)、「単純集計」、「クロス集計」、さらに、福井(祐)が「職場トラブル相談先ニード・スコア主成分分析」、「職場トラブル相談先ニード・スコア相関分析」、「相談先別相関ニーズと職場帰属意識の相関分析」について説明し、最後に福井(康)がファインディングスのまとめを行い、相談先や関係機関の望ましい連携のあり方について提言を行った。ファインディングスの主要なものは、男性は上司、女性は家族・親族を相談先として第一に選好している。男性はフォーマルな上司/部下関係を重視し、女性はインフォーマルな関係を重視する傾向がある。職場帰属意識が高いと、上司に相談する傾向があるが、職場帰属意識が低いと、友人・知人に相談する傾向がある、相談先相関図から、一つの相談先を持っている人は別の相談先にも行く、という連携化の傾向が

見出される一方、なんらかの相談先に行かない人は別の相談先にも行かないという傾向が見出される。非制度的・職場外の相談先（家族・親族、友人・知人）と制度的・職場外（裁判所、行政の相談窓口、専門家）には相関がなく、家族・親族等に相談できない層（男性・高齢）も行政等に相談に行くということに特段の支障は見出されない、などである。ディスカッションでは、社会学者で広島国際大学助教授の矢原隆行氏と、同じく社会学者で宇部フロンティア大学助教授の花野裕康氏が報告についてコメントし、このコメントに続いて参加者からいろいろな質問や意見が出された。ディスカッションで印象に残ったのは、相談先の選定に法学特有のバイアスがあり、例えば心理カウンセラー等の相談先がアンケート票に挙げられていないという指摘、箕面市でのランダム・サンプリングによるデータが日本全体の職場トラブル対処行動について代表性を有するかどうかは疑問なしとしないという指摘、この調査では職場トラブルがどのようにして認知され、構成されるのかといった紛争生成プロセスについての分析がないという指摘、さらに、紛争解決の個人化傾向、個別心理化傾向についての指摘であった。制度の問題を指摘する代わりに、個人の責任や心理学上の問題を探り上げる傾向には、制度改革へのインセンティブを失わせてしまうという懸念がある。日本法社会学会関西支部研究会でもまた多くの有益な示唆を得ることができた。

6 研究成果

以下は科研費期間である 2004 年度から 06 年度までに公表された、研究分担者および研究協力者の業績である。

[2006 年度]

- ・福井康太「紛争の総合的マネジメントと私的自治 職場トラブルへの総合的対応を手がかりとして」阪大法学 56 巻 2 号（査読なし）35-92 頁（2006 年）
- ・福井康太「日本の民事司法制度改革 - その課題をめぐって -」（韓国語にて公刊）嶺南法学 12 巻 1 号（査読なし）161-178 頁（2006 年）
- ・水島郁子「産前・産後の休業期間中の所得保障と使用者の役割 - 連邦憲法裁判所 2003 年 11 月 18 日決定を中心として」日独労働法協会会報 6 号（査読なし）21-37 頁（2006 年）
- ・水島郁子「障害・傷病労働者への配慮義務（労働法学の立場から）」ジュリスト 1317 号（査読なし）238-245 頁（2006 年）
- ・水島郁子「第 3 章 労働条件の決定・変更」、「第 4 章 差別の禁止」、「第 9 章 人事に関する制度」、「第 10 章 賃金に関する制度」、「第 18 章 解雇と雇止め」、「第 19 章 定年・辞職と退職時の規制」西村健一郎・村中孝史編『働く人の法律入門』有斐閣（査読なし）17-30 頁（3 章）31-42 頁（4 章）85-96 頁（9 章）97-110 頁（10

章) 205-215 頁 (18 章) 217-225 頁 (19 章) (2006 年)

- ・仁木恒夫「法律相談過程における弁護士と依頼者の対立」立教法学 70 号 (査読なし) 465-486 頁 (2006 年)

[2005 年度]

- ・Kota FUKUI, On the Coupling between Conflict Management and Realization of General Rules of Law - In Relation to Justice System Reform in Japan, in: Rechtstheorie, Beiheft 21: Values Rights and Duties in Legal and Philosophical Discourse (査読あり) pp. 129-140 (2005)
- ・福井康太「リスク社会の紛争と法 紛争解決の構造転換をめぐって」阪大法学 54 巻 6 号 (査読なし) 47-92 頁 (2005 年)
- ・福井康太「『もめごと』と裁判」竹下賢・福井康太編著『はじめての法学』成文堂 (査読なし) 1-13 頁 (2005 年)
- ・水島郁子「採用後二ヶ月のアルバイトの突然死と安全配慮義務」民商法雑誌 132 巻 6 号 (査読なし) 992-1003 頁 (2005 年)
- ・中川忠晃「親権 親権に関する 2002 年 3 月 4 日の法律第 305 号」日仏法学第 23 号 (査読なし) 290-293 頁 (2005 年)
- ・福井祐介「日本における社会運動的労働運動としてのコミュニティ・ユニオン 共益と公益のあいだ」大原社会問題研究所雑誌、No.562-563、17-27 頁 (2005 年)

[2004 年度]

- ・福井康太「ADR の『共通的な基盤』整備の問題点 裁判外紛争解決の柔軟で多様なあり方をめぐって」阪大法学 54 巻 3 号 (査読なし) 57-104 頁 (2004 年)
- ・水島郁子「職場のいじめと使用者の損害賠償責任」労働判例 877 号 (査読なし) 96-97 頁 (2004 年)
- ・Ikuko MIZUSHIMA, Recent trends in Labor Market Regulations", Japan Labor Review, Vol.1 No. 4, The Japan Institute for Labor Policy and Training (査読なし) pp. 6-26 (2004 年)
- ・仁木恒夫「法的サービスの提供と法律事務員の活動」法社会学 61 号、日本法社会学会 (査読なし) 92-110 頁 (2004 年)

(以上第 1 部・文責福井 康)

第2部 職場トラブル対処に関する箕面市アンケート調査

1 アンケート調査実施に至るまでの経緯

福井 康太

本科研費共同研究プロジェクトにおいて、アンケート調査の実施に至るまでには紆余曲折があった。本来、アンケート調査は、経営団体と労働団体の協力を得て、04年度のうちに準備を進め、05年度に実施する予定であった。しかし、アンケート調査の準備には時間を要した。まず、最初に協力をお願いした関西経済同友会とは、04年の7月から、経営側主導で職場トラブル解決に関するアンケート調査を実施できないかどうか話し合ったが、前出の「交流研究会」において企業と大学とで情報交換の機会を持つということで合意するに至った。前述の通り、「交流研究会」は5回にわたって開催され、05年7月には「交流研究会」主催のミニ・シンポジウムを開催することができ、大きな成果を得ることができた。

その後、本研究グループは、大阪府総合労働事務所や連合大阪など行政機関や労働団体の協力のもとにアンケート調査を実施できないかどうか模索することになった。もっとも、検討を進めていくうちに、機関や団体に着目するアプローチよりも、対象を絞らず、一般的な調査を行う方が有益なのではないかという判断に至った。そこで、本研究グループは、アンケート調査の対象を経営団体および労働団体から一般市民に変え、大阪大学周辺で比較的に就労人口比率の高い市町村に協力を求めることで、アンケート調査の実施を目指すことになった。まず、アンケート調査実施のための対外的窓口として「大阪大学・職場トラブル対処に関する研究会」を結成し、調査票の検討や市町村への協力依頼などを行った。06年1月と2月には、福岡と大阪の地域労働団体の協力を得てアンケート予備調査を実施した。同年2月に箕面市選挙管理委員会にアンケート送付先抽出に協力していただけることになり、05年度も終わり近くになって、アンケート調査実施に向けて本格的に動き出すことになった。

アンケート送付先の抽出作業は、06年3月上旬に行った。作業は、アルバイトの学生を組織して、箕面市選挙管理委員会の部屋の一角を借りて進めさせていただき、4日ほどで抽出を終えた。住所を電子情報化しないという約束のもとに、手書きで宛名書き作業を進めたこともあり、実際に調査票配布に至ったのは06年6月1日であり、同日から6月30日までの1ヶ月間アンケート調査を実施することになった。

2 アンケート調査の概要

2 - 1 アンケート調査の目的

本アンケート調査の目的は、職場トラブル対処についての社会的ニーズの所在を明らかにすることにあつた。すなわち、本調査は、職場トラブルへの対処方法を、個別の職場や、何らかの相談先機関などの特定地点でなく、会社の内外にまたがる、社会的な広がりの中に存在する一群のニーズとして捉えることを目的として実施された。この調査では、既存の労働相談窓口（行政機関や専門家や労働組合などによる）がそれぞれの窓口単位で行ってきた職場トラブル相談の統計データなどとは異なり、地域社会単位でそうしたニーズのデータを集計し、分析している。そこに、この調査の従来調査にはない特色がある。

現代日本においては、職場トラブルの内容は多様化し、古典的な解雇や労働条件をめぐる問題だけでなく、セクハラや職場いじめなど最近注目されることの多くなった問題（いわゆる個別労働紛争）がさまざまな形で噴出している。この調査は、それらの問題が起きた場合に一般市民がどのような相談先や情報収集先など選ぶか、といった内容を主たる設問内容としている。そして、一定地域の住民を対象とするサンプリング調査という方法によることで、これらの相談ニーズに（行政・民間それぞれにおいて）組織的に対応するための基礎データを得られるように、調査設計を行った。

すでに述べたように、調査地域として選定したのは大阪府箕面市である。箕面市は大阪府北西部にあって、北摂山系の自然環境に恵まれた人口約12万5000人の郊外都市であり、住民の所得水準は比較的に高い。また高齢化率が一部の周辺自治体（高齢化の進んだニュータウン地区などを含む市）よりも低く、その分だけ現役世代比率が高い地域だと言うことができる。この調査で本地域を選定した理由としては、一大産業都市である大阪市の通勤圏であるため、大阪都心の労働状況がデータに比較的正確に反映されていると推測されることのほか、特定企業の城下町や特定産業の集積地でないことを挙げることができる。それらとあわせて、調査の拠点である大阪大学に近接している点も考慮した。すなわち、大阪大学から調査地へと足をのばしやすいこと、そして、大学の地元であるというアドバンテージを活かして、回収率の若干の上乗せができることをも期待した。

なお、この調査における分析が最終的に念頭に置くのは、箕面市というローカルな社会ではなく、日本社会全体である。そのため、本来であれば、全国規模での住民サンプリング調査を行うのが理想的であった。しかし、それを行うことは、予算などの制約があり、困難であった。他方、今回調査地域に選定した箕面市を日本社会の完全な縮図（標本）と見なすのは、必ずしも理想的とは言えないけれども、次善の策として遜色はないと考えた。上述のような地域特性を念頭に置いたうえで調査データを取り扱えば、ある程度解釈上の誤解を避けることもできる。そこで、本調査では、日本社会全体の傾向を推測する一つの手がかりとして、箕面市に郊外都市としての一定の代表性があると見なして調査を進めた。

2 - 2 アンケート調査の方法と回収結果

アンケート調査の方法と回収結果は、大要つぎの通りである。

調査名称	: 『職場トラブルの対処方法に関する調査』
調査実施者	: 「大阪大学・職場トラブル対処に関する研究会」 (研究会代表: 大阪大学助教授 福井 康太)
調査対象	: 箕面市在住で選挙権を有する 20 歳以上男女 (約 10 万人)
サンプリング方法	: 箕面市の選挙人名簿を用いた等間隔抽出法 (選挙権のある 30 人ごとに 1 人ずつ抽出)
調査票の記入方法	: 自記式
配布と回収の方法	: 郵送法
配布日	: 2006 年 6 月 1 日
回収期限	: 同 6 月 30 日
配布した票数	: 3,355 票
回収した票数	: 全回収数 682 票 (回収率 20.3%) うち有効回収数 655 票 (有効回収率 19.5%)

なお、調査実施時には、「職場トラブルについて考える」¹というホームページを開設し、広く調査への協力をもとめ、回収率を高めることに努めた。現在、同ホームページには、アンケート調査結果の概要等の掲載を行っている。

1 大阪大学・職場トラブル対処に関する研究会ホームページ「職場トラブルを考える」:
<http://www.law.osaka-u.ac.jp/shokuba/>

3 ファインディングスの概要

3 - 1 単純集計結果要旨

本調査で質問項目として設定した職場トラブルは、人間関係型職場トラブルには限定せず、解雇通知、労働条件切り下げ、いじめ、険悪な人間関係、仕事干し、適性無視の仕事強要の6種類である。は雇用条件・労働条件にかかわる職場トラブルであり、は、対人関係にかかわる職場トラブルであり、は、仕事内容にかかわる職場トラブルである。相談先としては、(1)同僚、(2)上司、(3)別部署同僚、(4)別部署上司、(5)会社相談窓口、(6)社内労働組合、(7)家族・親族、(8)友人・知人、(9)ユニオン(社外労働組合)、(10)行政機関、(11)専門家、(12)裁判所、(13)その他、以上の13種類である(報告書末尾の資料・調査票を参照)。

相談先として選択された度数がもっとも高かったのは上司であった。続いて、家族・親族、友人・知人、同僚であった。最も低かったのは裁判所であった。他方、最も多くの相談先として選択された職場トラブルは、解雇通知であり、つぎに多かったのがいじめ、最も少なかったのは険悪な人間関係であった(表4 - 1 - 4 - 1)。

職場トラブル経験の有無については、解雇通知、労働条件切り下げ、いじめ、険悪な人間関係、仕事干し、適性無視という6種類の職場トラブルのうち、険悪な人間関係が最も多く、有職者の約3割が経験している(表4 - 1 - 5 - 1)。

情報収集の手段については、テレビ・ラジオ、新聞・雑誌・書籍、電話帳、友人・知人・家族、労働組合、行政、専門家、インターネットの8種類の情報収集手段について質問したところ、友人・知人・家族、専門家は、「役立つ」ないし「どちらかといえば役立つ」の割合がかなり高かった。労働組合も、情報収集手段として比較的高く評価されている(図4 - 1 - 6 - 1)。

3 - 2 職場トラブル相談行動のジェンダー比較要旨

6種類のトラブル相談に関する相談先と性別とをクロス集計し、性別ごとの相談傾向を比較してみると、総じて女性は、家族・親族、友人・知人、同僚などインフォーマルな相談先を選択する傾向がある一方、男性は専門家、行政機関などフォーマルな相談先について女性を上回る傾向があると分かる。また、いじめ、険悪な人間関係という対人関係トラブルに関して、男性は女性に比して上司に頼る傾向があることが読み取れる(図4 - 2 - 1 - 1 ~ 図4 - 2 - 1 - 6)。

6種類のトラブルについて、性別ごとに相談先の平均値を算出し、平均値の高い順に並べてみると(表4 - 2 - 2 - 1 ~ 表4 - 2 - 2 - 12)そこからつぎのことが読み取れる。

解雇通知の場合、女性は家族・親族に相談する値が際立って高い。男性は、女性よりも

社内労働組合に頼る傾向がある。労働条件の切り下げの場合、女性は家族・親族、上司、同僚に相談する傾向があるが、男性は専門家、行政機関に相談する傾向がある。いじめの場合、女性は友人・知人に依存する傾向が顕著であるが、男性は他のトラブルの場合と比べて家族・親族には頼らない傾向が目につく。険悪な人間関係の場合、男性は上司に相談し、女性の友人・知人に相談する傾向がある。仕事干しの場合、男性は労働組合に相談する傾向が強い。適性無視の場合、男性、女性ともにまず上司に相談する傾向が見られる。

3 - 3 職場トラブル「相談先別」相談ニード・スコア分析要旨

職場トラブル発生時における相談先別相談ニード・スコアと、その変動係数を用いた分析(表4 - 3 - 1 ~ 表4 - 3 - 6)から、つぎのことが読み取れる。まず、全サンプル傾向として、相談先別相談ニード・スコアが高いのは上司である。また、その点においてサンプル間のばらつきは少ない。

性別による層別化を行った場合をみると、職場トラブルの際に、男性はトータルにみて女性よりも、頼りにする相談先が少なく、また男性が頼りにする相談先数の個人差は女性より大きい。男性は上司を信頼する傾向が強く、また親密圏はやや苦手である反面、制度的相談窓口への親和性は比較的高い。他方、女性は、親密圏への親和性が高く、制度的な窓口はやや苦手としている。

年齢による層別化を行った場合については、50歳未満の若年齢層は比較的に多くの相談先を有しており、またその個人差は比較的に小さい。他方、50歳以上の高年齢層では頼りにする相談先は比較的に少なく、またその個人差はかなり大きい。ここから、職場トラブルに際して、高年齢層は期待の持てる相談先が少なく、孤立しがちであるということが言える。

雇用形態による層別化を行った場合については、正規雇用であれば、非正規雇用よりも職場トラブルの際に頼りにする相談先は比較的に多いが、これにも個人差がある。他方、非正規雇用であれば、職場トラブルの際に頼りにする相談先は正規雇用よりも比較的少なく、その点において個人差も小さい。また非正規雇用の場合、総じて組織内外の制度的な窓口あまり多くを期待しない傾向がある。

帰属意識の高低で層別化を行った場合については、職場トラブルに際して、職場への帰属意識が高いと、期待する相談先として上司を頼る傾向が強く、また組織内の制度的窓口にも相談を期待する傾向がある。これに対し、職場への帰属意識が低いと、親密圏、とりわけ友人・知人や同僚を相談先として重視する傾向があり、他方、組織内の制度的窓口にはそれほど期待しない。

3 - 4 職場トラブル「事案別」相談ニード・スコア分析要旨

職場トラブル発生時における事案別ニード・スコアと、その変動係数を用いた分析（表 4 - 4 - 1 ~ 表 4 - 4 - 6）から、つぎのことが読み取れる。まず全サンプル傾向をみると、職場トラブル事案別相談ニード・スコアは解雇がもっとも高い。続いて高いのが職場いじめとなっている。

性別による層別化分析からは、男性よりも女性の相談ニード・スコアが総じて高いことが分かる。また、男性よりも女性の方が職場いじめを重視しているということが言える。男性は女性より相談先は比較的少ないのに、個人差は大きいので、職場トラブルに際して男性の一部は、相談先がかなり少ないことが読み取れる。

年齢による層別化分析からは、いずれの職場トラブルにおいても、基本的に 50 歳未満より 50 歳以上の高年齢層の孤立的傾向が読み取れる。相談ニード・スコアの順序は、年齢層による差は少ない。また高年齢層の方が個人差は比較的大きいので、その一部は職場トラブルの際に相談先が少ないことが窺われる。

雇用形態による層別化分析からは、総じてどの職場トラブルでも、正規雇用のほうが非正規雇用より若干相談ニード・スコアが高いことが分かる。職場トラブルの順位については、職場いじめは非正規雇用の方が正規雇用より相談ニード・スコアが高く、仕事干しはその逆である。変動係数で見ると、正規雇用の方が非正規雇用よりも職場トラブルの種類を問わず相談先数の個人差が大きいので、正規雇用であっても相談先が少ない人々はそれなりにいることが分かる。

事業所規模による層別化分析からは、個別のどの職場トラブルをみても、100 人未満の事業所より 100 人以上の事業所の方が、相談ニード・スコアが大きい。他方、変動係数についてはまちまちである。それは大規模事業所の方が、制度を整備しやすく、またいろいろな職場に相談先を見つけやすいからであると推測され、小規模事業所において職場トラブルに対応できるような組織内外の制度的窓口を整備する必要性が示唆される。

3 - 5 情報収集先評価の分析要旨

情報収集先評価の分析（表 4 - 5 - 1 ~ 表 4 - 5 - 6）から、まず全体的に専門家による情報提供への評価が高いことが分かる。層別化して個別にみると、50 歳以上の高年齢層は情報弱者の傾向がある。非正規雇用層は友人・知人・家族という親密圏を最も高く評価しており、フォーマルな窓口はやや敷居が高いと感じているようである。帰属意識スコア高位群は情報収集先への評価が総じて高いが、これについては疑似相関が疑われる。弁護士・社労士などの専門家のところに職場トラブル発生時にいきなり相談に行くのは、普通の人にとって敷居が高いということが窺われる。しかし、インターネットでの検索などをふくむ情報収集であれば、それほど敷居は高くないということが窺われる。

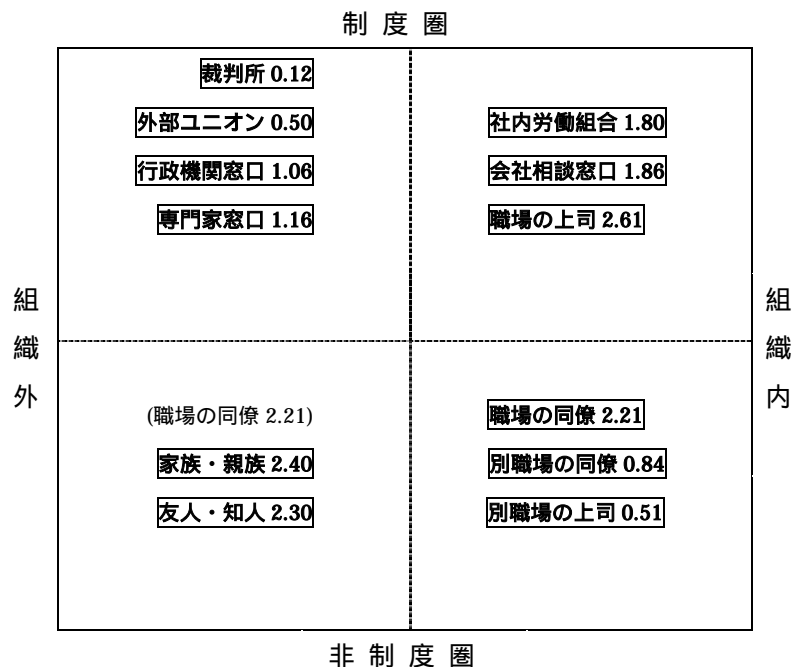
3 - 6 職場トラブル時の相談先分類の要旨

全トラブルについての相談ニード・スコアの主成分分析（表4 - 6 - 1）から、つぎの成分が抽出される。各トラブルを個別に見た場合も、おおむね同様の成分が抽出される。

- 第1主成分：専門家、行政機関、外部ユニオン、裁判所
- 第2主成分：職場の同僚、家族・親族、友人・知人
- 第3主成分：職場の上司、会社相談窓口、社内労働組合
- 第4主成分：別職場の同僚と別職場の上司

この分析結果を組織内 / 組織外、制度圏 / 非制度圏を座標軸とする4象限図に整理するとつぎのようになる。

- 第1主成分： の組織外かつ制度圏
- 第2主成分： の組織外かつ非制度圏
- 第3主成分： の組織内かつ制度圏
- 第4主成分： の組織内かつ非制度圏



(図4 - 6 より：数字は相談先別相談ニード・スコア [全サンプル])

3 - 7 相談先への相談ニード相関図の分析要旨

4 - 6 で作成した概念図上に、相談先別相談ニード・スコアの相関関係を重ね合わせることで、象限間の関係（相関関係 / 無相関関係）のあり方を分析できる。対象となる象限間の関係としては、3 種類の相関関係（組織内・制度圏 × 組織外・制度圏、組織内・制度圏 × 組織内・非制度圏、組織内・制度圏 × 組織外・非制度圏）と、1 種類の無相関関係（組織外・制度圏 × 組織外・非制度圏）が重要である（図 4 - 7 を参照）。

相関関係の面については、まず、の分析から、多くの相関の腕を持つ社内労組と、組織内外の専門家や専門機関との連携が、職場トラブル解決促進にとって重要であることが分かる（4 - 7 - 2）。つぎに、の分析から、職場の上司や職場の同僚と被害者の連携が重要であることが分かる。だが、これらの人々はかえって職場トラブルの加害者である場合もあり、その場合むしろ、相談ニードの正の相関は疎外の連鎖を含意しうることに留意する必要がある（4 - 7 - 3）。他方、の分析から、トラブル被害者は親密圏に属する人々に職場トラブルを告白しにくい場合があり、しかもそれは正の相関であるから、当事者が孤立する可能性があることが読み取れる（4 - 7 - 4）。無相関関係の面については、の分析から、親密な相手に言えないことをフォーマルな相談先には言えるという状況があり得ることが読み取れる。異質性の高い無相関の相談先を組み合わせるやり方は、職場トラブル解決におけるサポート資源の組み合わせとして有効であろう（4 - 7 - 5）。

3 - 8 職場トラブル経験の相関図の分析要旨

6 種類の職場トラブル経験間の相関図を分析することで、つぎの知見が得られる（4 - 8 を参照）。まず、男性に多い正規雇用労働者の職場トラブル経験の相関図は、険悪な人間関係 - 職場いじめ - 適性無視の相関三角形の形をとる。これは、正規雇用労働者が長期雇用ゆえに辞めにくい / 辞めさせにくい雇用形態であることによるものと理解される。他方、女性に多い非正規雇用労働者の職場トラブル経験の相関図は、解雇 - 仕事干し - 適性無視の相関三角形の形をとる。これは、経営者に非正規雇用労働者を解雇することへの心理的バリアが少ないために、非正規雇用労働者を、解雇を含意する処遇に追い込みやすいことによるものと理解される。

3 - 9 相談先別相談ニードと勤め先帰属意識の相関関係分析の要旨

相談先別相談ニードと勤め先帰属意識の相関関係分析からは、職場への帰属意識が高いほど、職場トラブルに際して、上司や制度的窓口への相談を好み、また友人・知人への相談を敬遠する傾向があることが読み取れる（表 4 - 9）。反対に、職場への帰属意識が低い層は、職場トラブルに際して、上司や制度的窓口への相談を好まず、友人・知人への相談

を愛好する傾向があることが分かる。すなわち、帰属意識スコア低位群は、会社などの組織にアイデンティティを託することなく、個人的・私的な人間関係に軸足を置いているため、職場トラブル発生時においても友人・知人に相談する傾向が強く、逆に、上司や社内相談窓口への相談を好まないということが窺われる。

(以上第2部1～3・文責福井[康])

4 調査データの分析

渡邊 太

4 - 1 箕面市調査・集計結果の概要

4 - 1 - 1 方法

本節では、集計結果の概要を紹介する。主として単純集計の結果を図表化して示した。調査票、単純集計表、自由回答項目については、巻末資料1～3を参照。

4 - 1 - 2 回答者の基本的属性

回答者の性別は男性44.1%、女性55.9%である(図4 - 1 - 2 - 1、表4 - 1 - 2 - 1)。

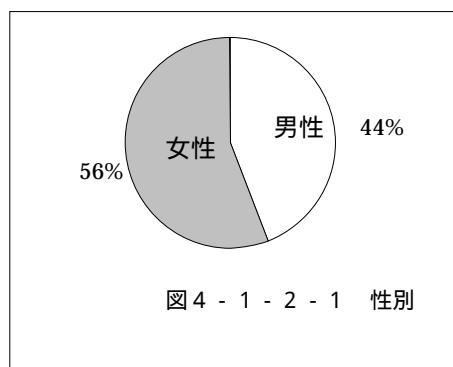


表4 - 1 - 2 - 1 性別

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効 男性	286	43.7	44.1	44.1
女性	362	55.3	55.9	100.0
合計	648	98.9	100.0	
欠損値 不明・無回答	7	1.1		
合計	655	100.0		

回答者の年齢は、最小値20歳、最大値80歳、平均値49.52歳。年齢層は、欠損値を除くと20～29歳13.3%、30～39歳14.9%、40～49歳20.4%、50～59歳20.0%、60～69歳22.8%、70～79歳6.0%、80歳以上2.6%である(表4 - 1 - 2 - 2、図4 - 1 - 2 - 2)。

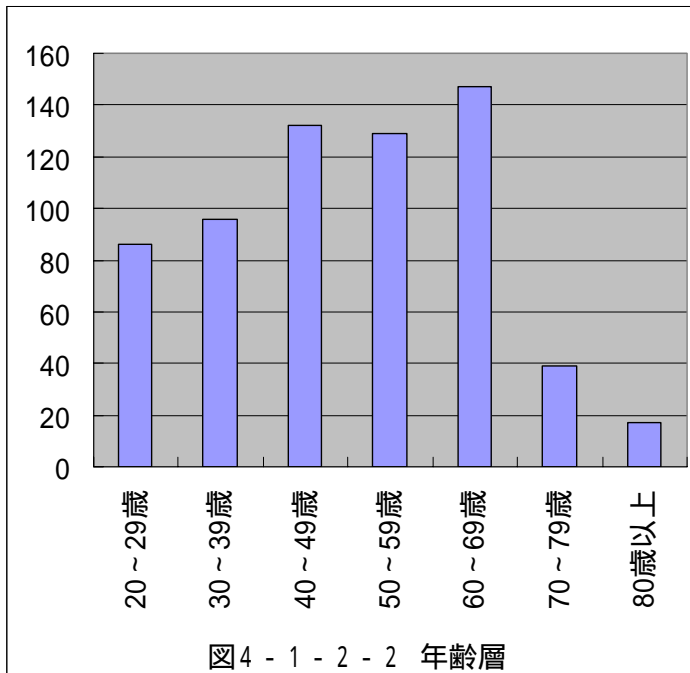


表4-1-2-2 年齢層

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効				
20～29歳	86	13.1	13.3	13.3
30～39歳	96	14.7	14.9	28.2
40～49歳	132	20.2	20.4	48.6
50～59歳	129	19.7	20.0	68.6
60～69歳	147	22.4	22.8	91.3
70～79歳	39	6.0	6.0	97.4
80歳以上	17	2.6	2.6	100.0
合計	646	98.6	100.0	
欠損値	不明・無回答	9	1.4	
合計	655	100.0		

標本の代表性を確認するために、箕面市の国勢調査データと比較しておく。2005年10月1日に実施された国勢調査のデータによると、箕面市の性別人口構成比は、男性48.2%、女性51.8%である。また、年齢別人口構成比は、20～29歳18.6%、30～39歳18.3%、40～49歳15.0%、50～59歳18.2%、60～69歳15.8%、70～79歳9.2%、80歳以上5.0%である。母集団と比べると、標本は性別において女性の比率がやや高く、年齢層において青年層と高齢層の割合が小さく、40代から60代までの世代の比率が高くなっている。

4 - 1 - 3 雇用状況

回答者のうち、現在、有職者は66.4%、無職者は33.6%である(表4-1-3-1)。性別と勤め先をクロスさせると、男性の70.4%は勤め先がある。また、女性の36.8%は勤め先がない(表4-1-3-2)。無職者のなかでは女性の割合が高い。

表4-1-3-1 現在、お勤め先がありますか？

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	ある	429	65.5	66.4	66.4
	ない	217	33.1	33.6	100.0
	合計	646	98.6	100.0	
欠損値	不明・無回答	9	1.4		
合計		655	100.0		

表4-1-3-2 性別×勤め先

			現在、お勤め先がありますか？		合計
			ある	ない	
性別	男性	度数	200	84	284
		性別の%	70.4%	29.6%	100.0%
	女性	度数	228	133	361
		性別の%	63.2%	36.8%	100.0%
合計		度数	428	217	645
		性別の%	66.4%	33.6%	100.0%

有職者の雇用形態は、正社員が回答者の52.4%を占め、ついでパート・アルバイトが25.9%である(表4-1-3-3)。

表4-1-3-3 雇用形態

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	正社員	225	34.4	52.4	52.4
	パート・アルバイト	111	16.9	25.9	78.3
	派遣社員	19	2.9	4.4	82.8
	嘱託社員	10	1.5	2.3	85.1
	契約社員	25	3.8	5.8	90.9
	臨時社員	6	.9	1.4	92.3
	個人請負業	13	2.0	3.0	95.3
	その他	20	3.1	4.7	100.0
	合計	429	65.5	100.0	
	欠損値	非該当	224	34.2	
	不明・無回答	2	.3		
合計		226	34.5		
合計		655	100.0		

正社員を「正規雇用」とし、パート・アルバイト、派遣社員、契約社員、臨時社員、個人請負業、その他をまとめて「非正規雇用」として再コード化すると、回答者の52.4%が正

規雇用、47.6%が非正規雇用である。雇用形態と性別をクロスさせると、男性の73.0%が正規雇用、27.0%が非正規雇用であり、女性の34.5%が正規雇用、65.5%が非正規雇用である（表4-1-3-4）。男性が正規雇用に、女性が非正規雇用に偏っていることがわかる。

表4-1-3-4 性別×正規・非正規

			正規・非正規		合計
			正規雇用	非正規雇用	
性別	男性	度数	146	54	200
		性別の%	73.0%	27.0%	100.0%
	女性	度数	79	150	229
		性別の%	34.5%	65.5%	100.0%
合計		度数	225	204	429
		性別の%	52.4%	47.6%	100.0%

在籍年数は、最小値0.8年、最大値43.0年、平均値10.35年である。1年未満16.8%、1年以上～3年未満18.9%、3年以上～10年未満28.0%、10年以上～30年未満28.2%、30年以上8.2%である（表4-1-3-5）。

表4-1-3-5 在籍年数

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	1年未満	72	11.0	16.8	16.8
	1年以上～3年未満	81	12.4	18.9	35.7
	3年以上～10年未満	120	18.3	28.0	63.6
	10年以上～30年未満	121	18.5	28.2	91.8
	30年以上	35	5.3	8.2	100.0
	合計	429	65.5	100.0	
欠損値	システム欠損値	226	34.5		
合計		655	100.0		

勤め先の事業所規模は、100人未満の事業所が回答者の51.4%を占める。1000名以上も21.3%に上る。ただし、事業所規模で回答しているのではなく企業規模として回答している可能性もあるため、解釈には注意が必要である（表4-1-3-6）。

表4-1-3-6 事業所規模

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント	
有効	1～4名	35	5.3	8.4	8.4
	5～9名	46	7.0	11.0	19.4
	10～29名	48	7.3	11.5	30.9
	30～99名	86	13.1	20.6	51.4
	100～299名	63	9.6	15.1	66.5
	300～499名	23	3.5	5.5	72.0
	500～999名	28	4.3	6.7	78.7
	1000名以上	89	13.6	21.3	100.0
	合計	418	63.8	100.0	
欠損値	非該当	226	34.5		
	不明・無回答	11	1.7		
	合計	237	36.2		
合計	655	100.0			

従事している産業では、医療・福祉系が目立つ。製造業、卸売・小売業、サービス業もそれぞれ1割を越えている（表4-1-3-7）。

表4-1-3-7 産業分類

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント	
有効	農林水産業	2	.3	.5	.5
	建設業	20	3.1	4.7	5.2
	製造業	53	8.1	12.4	17.6
	電気・ガス・水道業	13	2.0	3.1	20.7
	情報通信業	17	2.6	4.0	24.6
	運輸業	20	3.1	4.7	29.3
	卸売・小売業	50	7.6	11.7	41.1
	金融・保険業	12	1.8	2.8	43.9
	不動産業	6	.9	1.4	45.3
	飲食店・宿泊業	17	2.6	4.0	49.3
	医療・福祉	72	11.0	16.9	66.2
	教育・学習支援業	40	6.1	9.4	75.6
	サービス業	49	7.5	11.5	87.1
	公務	19	2.9	4.5	91.5
	その他	36	5.5	8.5	100.0
	合計	426	65.0	100.0	
	欠損値	非該当	226	34.5	
不明・無回答		3	.5		
合計		229	35.0		
合計	655	100.0			

4-1-4 職場トラブルへの対処法

職場トラブルに遭遇したとき、人は誰に相談するだろうか。調査票の問1では、職場トラブルの種類ごとに、どのような相談先を選択するかを複数回答形式で尋ねた。質問項目

として設定した職場トラブルは、(1)会社の業績の悪化にともない解雇通知を受けた、(2)会社の業績の悪化にともない労働条件の切り下げを受けた、(3)職場で深刻ないじめ(性的いやがらせの場合も含む)を受けた、(4)職場の同僚どうしの人間関係が険悪(あなたが巻き込まれていない場合も含む)になった、(5)退職強要を目的として仕事を与えられなくなった、(6)自分の適性とまったくかけはなれた内容の仕事を命じられた、以上の6種類である。(1)解雇通知、(2)労働条件切り下げは、雇用条件・労働条件にかかわるトラブルであり、(3)いじめ、(4)険悪な人間関係は、対人関係にかかわるトラブルであり、(5)仕事干し、(6)適性無視は、仕事内容にかかわるトラブルである。

相談先としては、(1)同僚、(2)上司、(3)別部署同僚、(4)別部署上司、(5)会社相談窓口、(6)社内労働組合、(7)家族・親族、(8)友人・知人、(9)ユニオン(社外労働組合)、(10)行政機関、(11)専門家、(12)裁判所、(13)その他、以上の13種類である(表4-1-4-1)。

表4-1-4-1 職場トラブルへの対処

	解雇通知	労働条件	いじめ	険悪な	仕事干し	適性無視	合計
同僚	262	257	263	293	161	212	1448
上司	268	278	297	340	168	356	1707
別部署同僚	93	81	105	130	69	75	553
別部署上司	48	32	53	67	60	73	333
会社窓口	206	193	272	162	202	184	1219
社内労働組	262	266	149	79	271	149	1176
家族・親族	375	285	243	196	256	216	1571
友人・知人	277	218	297	279	224	214	1509
ユニオン	60	66	51	15	103	32	327
行政機関	180	125	117	29	194	50	695
専門家	179	118	165	44	206	50	762
裁判所	16	9	15	3	26	8	77
その他	25	30	41	43	45	75	259
合計	2251	1958	2068	1680	1985	1694	11636

相談先として選択された度数がもっとも高いのは、「上司」で6つの職場トラブルすべてを通じての合計が1707である。ついで、「家族・親族」(1571)、「友人・知人」(1509)、「同僚」(1448)となる。もっとも低いのは、「裁判所」(77)である。

もっとも多くの相談先を選択されたトラブルは、「解雇通知」(2251)であり、つぎに多いのが「いじめ」(2068)である。もっとも少ないのは「険悪な人間関係」(1680)である。

トラブルの種類と相談先の関係について、視覚的に把握するために、平均値をとった棒グラフを作成した。調査票で相談先を選択した回答を「1」としてコード化しているので、

平均値は標本のなかで該当する相談先を選択した回答者の割合を示す（図4-1-4-1～図4-1-4-6）。

解雇通知の場合、「家族・親族」が際立って平均値が高く、回答者の約6割が選択している。つぎに高いのが「友人・知人」で、さらに「上司」「同僚」「社内労働組合」とつづく。「会社窓口」「行政機関」「専門家」も約3割程度、選択されている（図4-1-4-1）。

労働条件切り下げの場合、「家族・親族」「上司」「社内労働組合」「同僚」が約4割程度でおおよそ並ぶ。「行政機関」「専門家」は約2割程度である（図4-1-4-2）。

いじめの場合、「上司」「友人知人」が45.3%でもっとも高く、「会社窓口」「同僚」がつづく。6種類のトラブルのなかで「会社窓口」の割合がもっとも高いのは、いじめの場合である（図4-1-4-3）。

険悪な人間関係の場合、「上司」がもっとも高く、5割を越えている。ついで「同僚」「友人・知人」である。「家族・親族」が比較的到低く、また、「行政機関」「専門家」「裁判所」などフォーマルな相談先が低いことが特徴的である（図4-1-4-4）。

仕事干しの場合、「社内労働組合」がもっとも高く、ついで「家族・親族」「友人・知人」である。「行政機関」「専門家」も比較的に高い（図4-1-4-5）。

適性無視の場合、「上司」が際立って高く、5割を越える。フォーマルな相談先が低い点は険悪な人間関係と共通する（図4-1-4-6）。

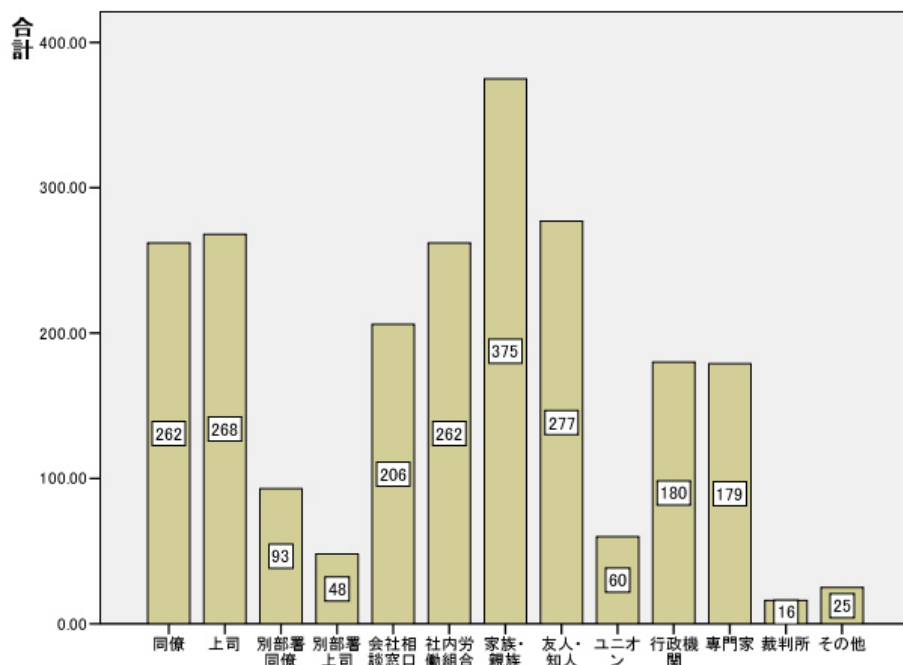


図4-1-4-1 解雇通知

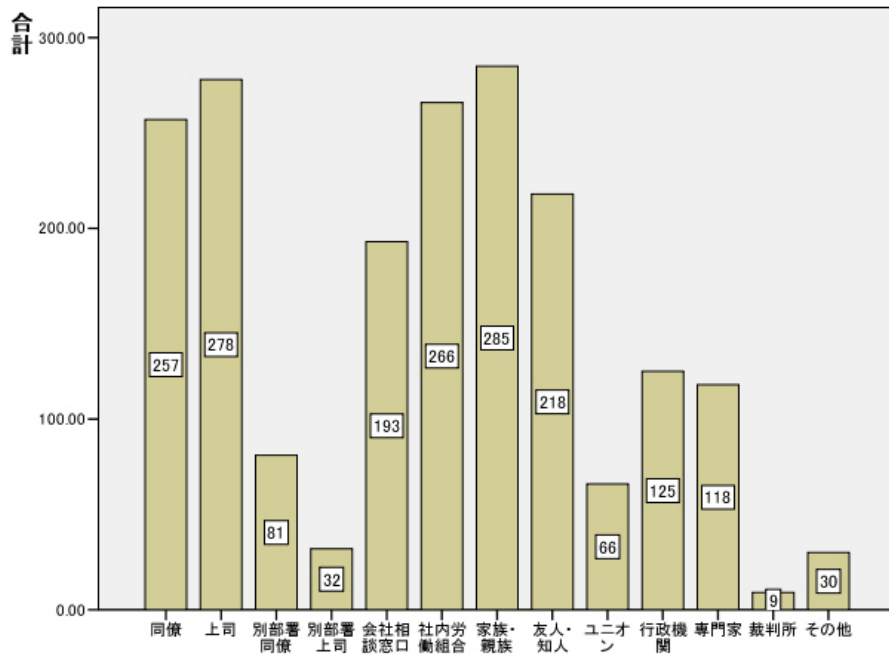


図4-1-4-2 労働条件切り下げ

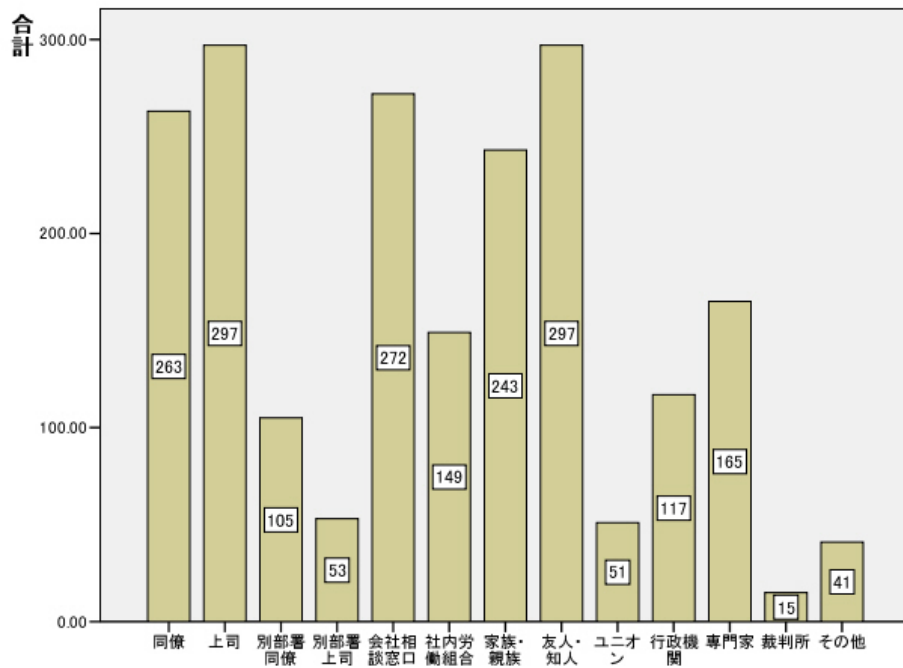


図4-1-4-3 いじめ

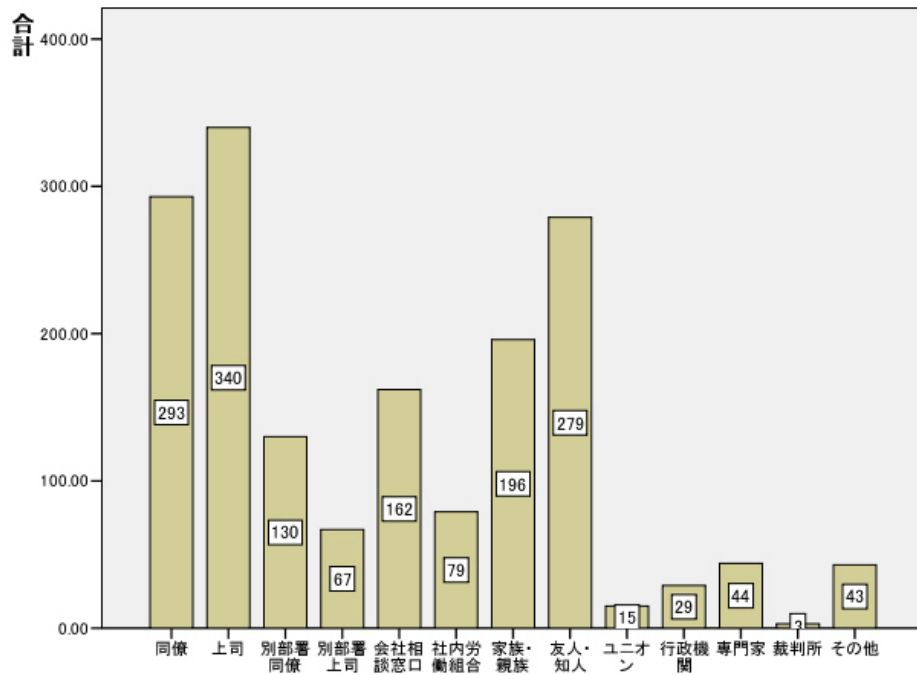


図4-1-4-4 険悪な人間関係

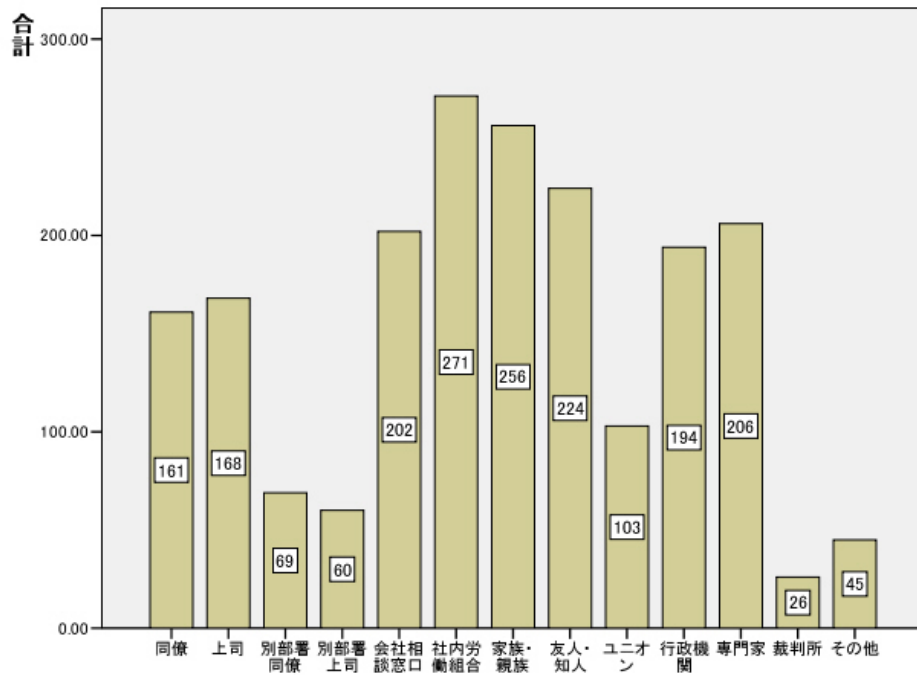


図4-1-4-5 仕事干し

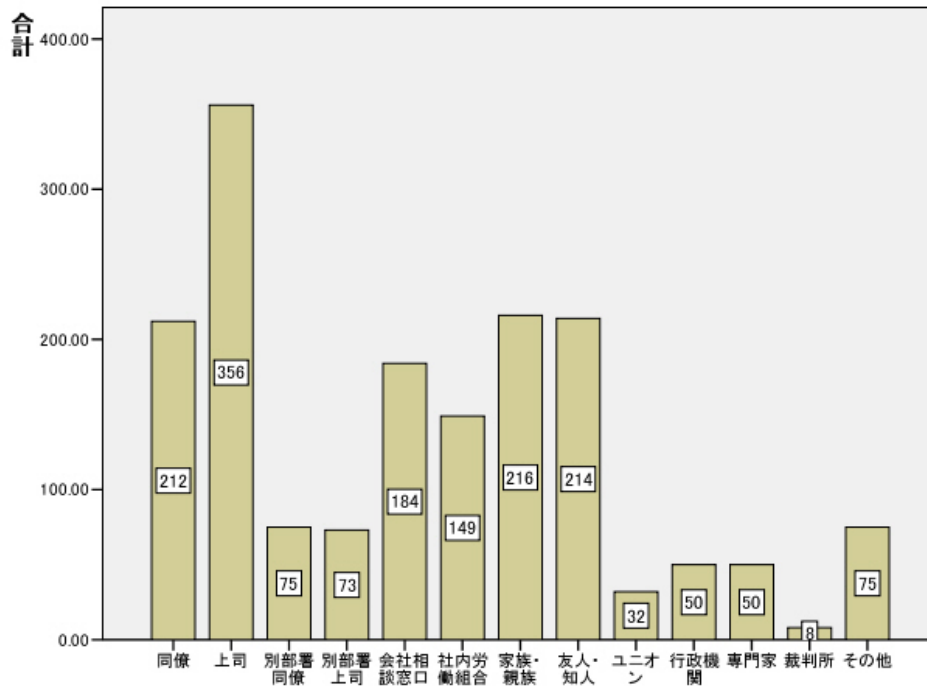


図4-1-4-6 適性無視

4 - 1 - 5 職場トラブル経験

「解雇通知」「労働条件切り下げ」「いじめ」「人間関係険悪」「仕事干し」「適性無視」という6種類の職場トラブルに関して、実際にそれを経験したかどうかを有職者に限定して質問した。結果は、「人間関係が険悪」がもっとも多く有職者の約3割になる。他のトラブル経験は、それほど多くない(表4-1-5-1)。

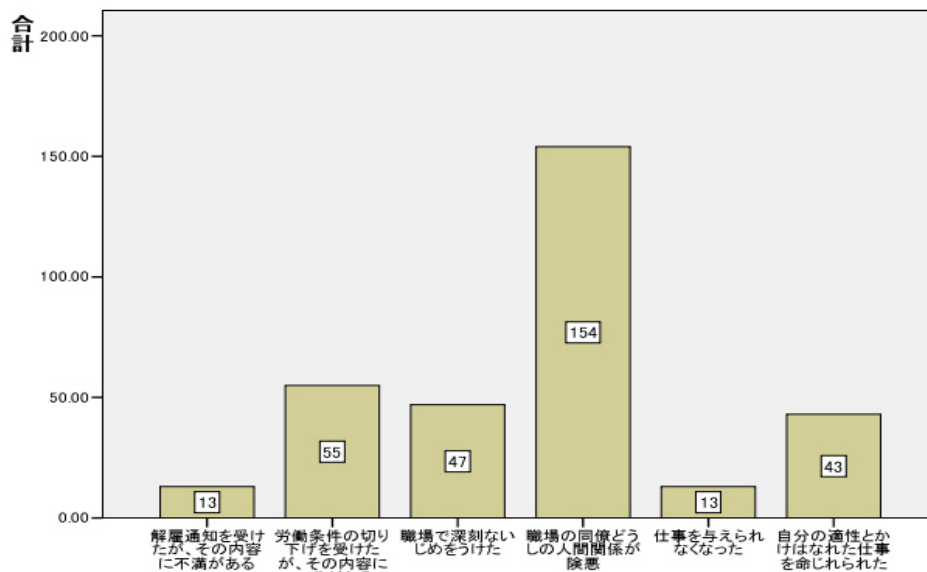
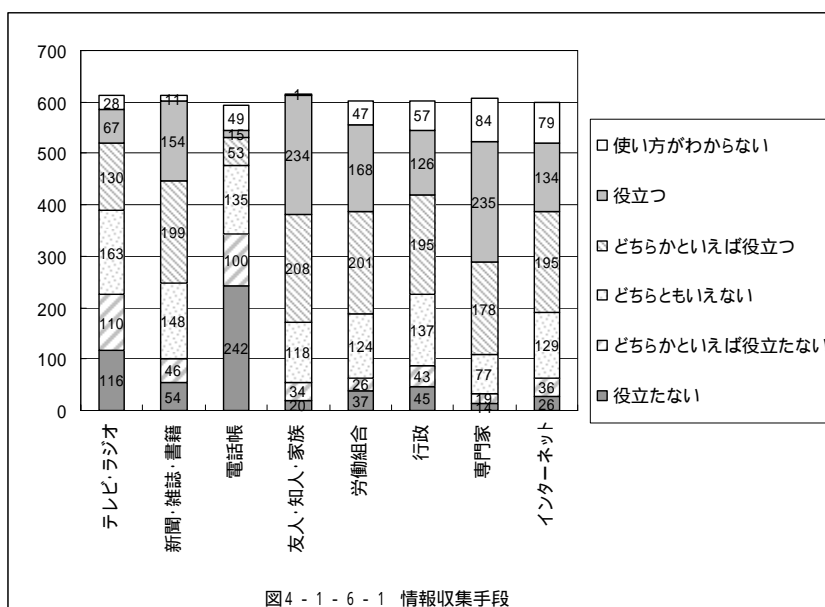


図4-1-5-1 職場トラブルの経験

4 - 1 - 6 情報収集の手段

職場トラブルに遭遇したとき、人はどのような情報収集手段に頼るか。「テレビ・ラジオ」「新聞・雑誌・書籍」「電話帳」「友人・知人・家族」「労働組合」「行政」「専門家」「インターネット」の8種類の情報収集手段に関して、1. 役立たない、2. どちらかといえば役立たない、3. どちらともいえない、4. どちらかといえば役立つ、5. 役立つ、の5段階評定に、6. 使い方がわからない、を加えた6つの選択肢を用意した。結果は、**図4 - 1 - 6 - 1**の通りである。

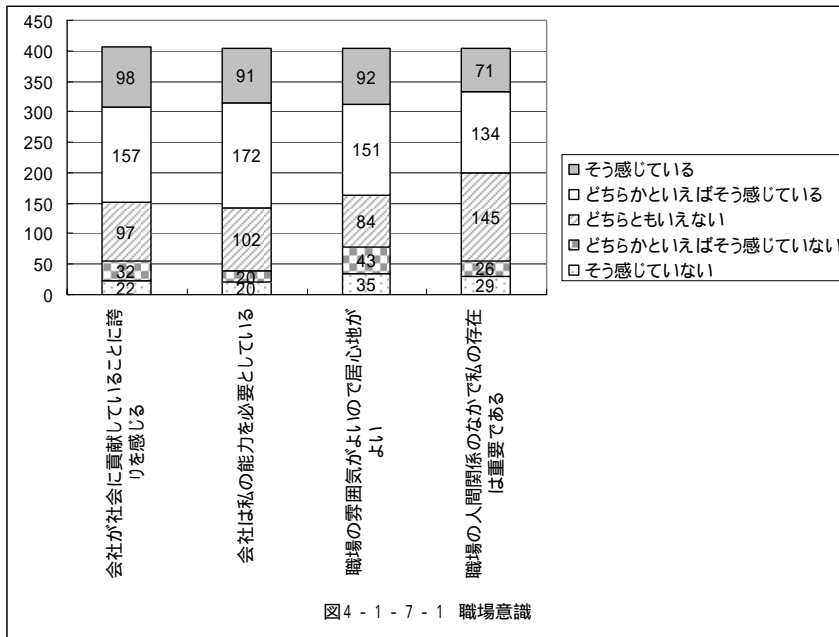
「友人・知人・家族」「専門家」は、「役立つ」「どちらかといえば役立つ」の割合がかなり高い。「労働組合」も、情報収集手段として比較的高く評価されている。



4 - 1 - 7 職場意識

自分が勤めている職場に対して、どのような意識を持っているか。回答を有職者に限定し、「会社が社会に貢献していることに誇りを感じる」「会社は私の能力を必要としている」「職場の雰囲気がよいので居心地がいい」「職場の人間関係の中で私の存在は重要である」以上の4項目に関して、1. そう感じていない、2. どちらかといえばそう感じていない、3. どちらともいえない、4. どちらかといえばそう感じている、5. そう感じている、の5段階で尋ねた。結果は、**図4 - 1 - 7 - 1**の通りである。

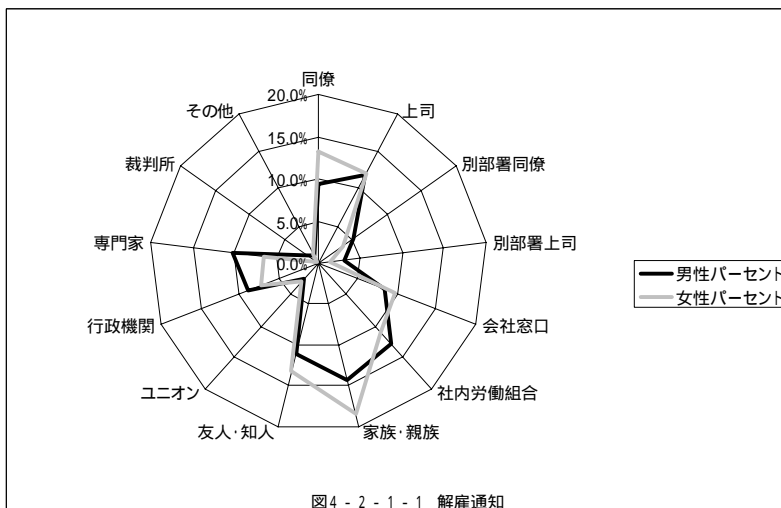
4つの項目に関して、いずれも「そう感じている」「どちらかといえばそう感じている」という肯定的な回答の割合が高い。回答者の職場意識は、比較的ポジティブであることがわかる。



4 - 2 職場トラブル相談行動のジェンダー比較

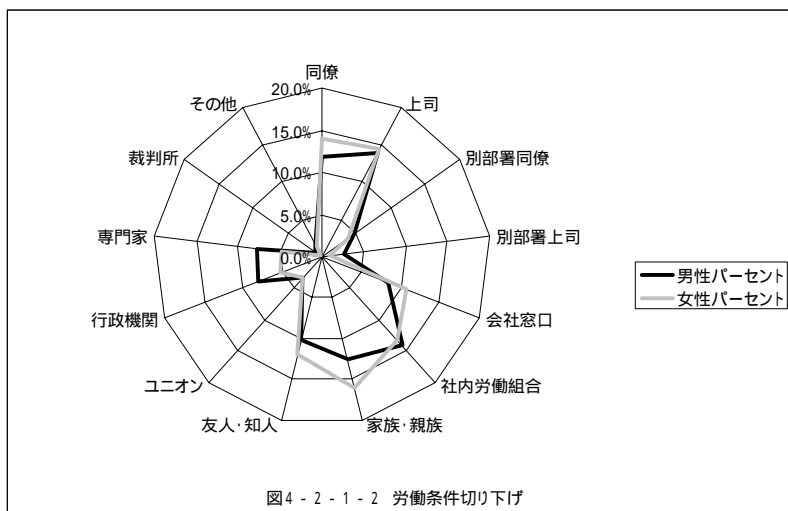
4 - 2 - 1 視覚的パタン化

職場トラブルに際しての相談行動に関して、性別による違いは見られるだろうか。図4-2-1-1～図4-2-1-6は、レーダー図を用いて、6種類のトラブル相談に関する相談先を性別ごとに視覚的にパタン化ものである¹。

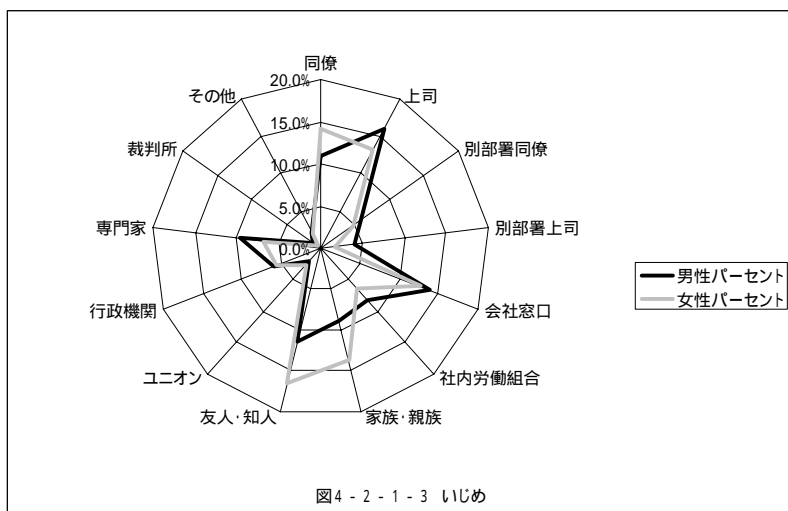


1 ここでの百分率は、標本数ではなく、複数回答の合計値で割って算出したものである。

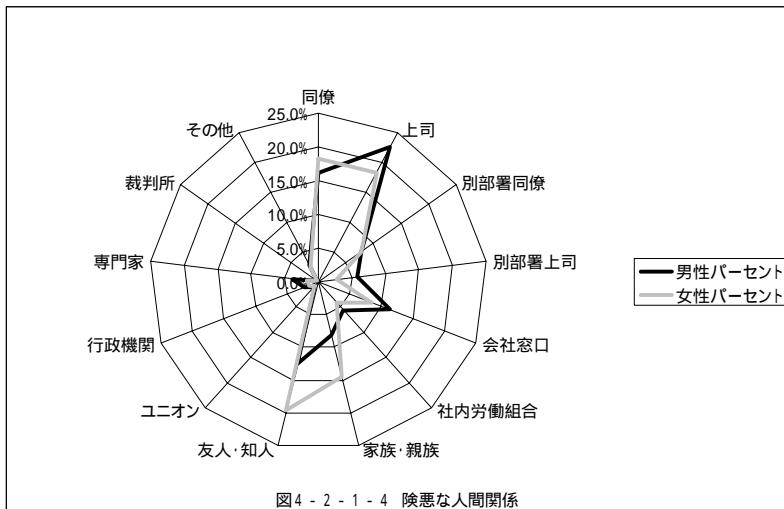
解雇通知の場合、男女を比較すると、女性では「同僚」「家族・親族」「友人・知人」が高く、男性では「専門家」「行政機関」「社内労働組合」が高い（図4-2-1-1）。



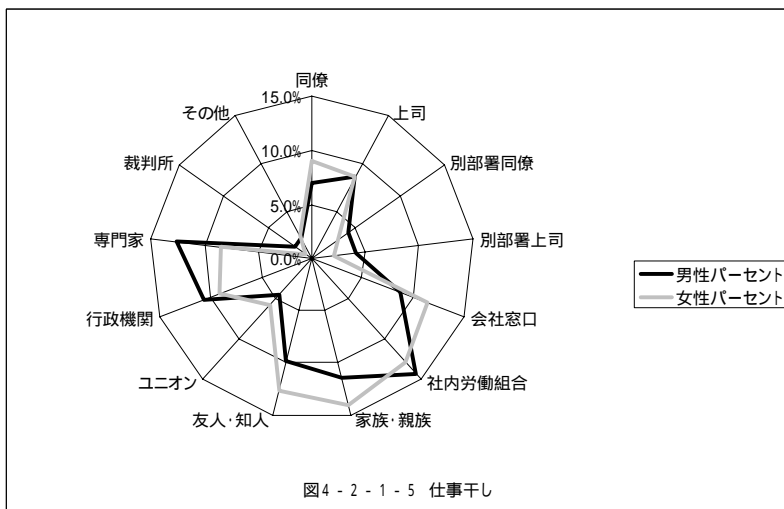
労働条件切り下げの場合、男女を比較すると、女性では「同僚」「家族・親族」「友人・知人」「会社窓口」が高く、男性では「専門家」「行政機関」が高い（図4-2-1-2）。



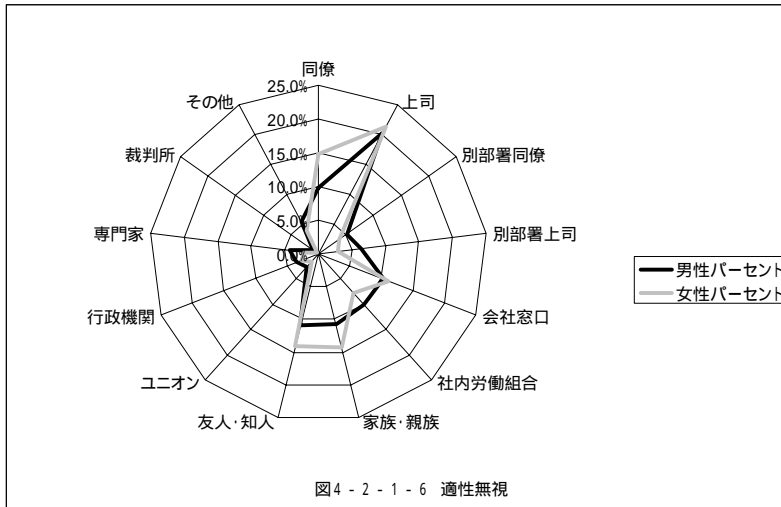
いじめの場合、男女を比較すると、女性では「友人・知人」「家族・親族」「同僚」が高く、男性では「専門家」「上司」「別部署上司」が高い（図4-2-1-3）。



険悪な人間関係の場合、男女ともにフォーマルな相談先はあまり選択されていない。男女を比較すると、女性では「友人・知人」「家族・親族」が高く、男性では「上司」「会社窓口」が高い(図4-2-1-4)。



仕事干しの場合、フォーマルな相談機関が選択される傾向がある。男女を比較すると、女性では「同僚」「会社窓口」「友人・知人」「家族・親族」が高く、男性では「専門家」「行政機関」「社内労働組合」が高い(図4-2-1-5)。



適性無視の場合、フォーマルな相談機関はあまり選択されず、男女ともに「上司」が高い。男女を比較すると、女性では「同僚」「友人・知人」「家族・親族」が高く、男性では、「専門家」が高い（図4-2-1-6）。

全体としてみると、女性は「家族・親族」「友人・知人」「同僚」などインフォーマルな相談先を選択する傾向があり、男性は「専門家」「行政機関」などフォーマルな相談先において女性を上回る傾向がある。また、「いじめ」「険悪な人間関係」という対人関係トラブルに関して、男性は女性よりも「上司」を頼る傾向がある。

4 - 2 - 2 平均値の比較

6種類のトラブルについて、性別ごとに相談先の平均値を算出し、数値の高い順に並べた(表4 - 2 - 2 - 1 ~ 表4 - 2 - 2 - 12)¹。

表4 - 2 - 2 - 1 解雇通知・男性				
	度数	平均値	標準偏差	変動係数
家族・親族	286	0.468531469	0.499883436	1.066915394
社内労働組合	286	0.41958042	0.494355329	1.178213535
上司	286	0.391608392	0.488965468	1.248608248
友人・知人	286	0.363636364	0.481888894	1.325194458
専門家	286	0.332167832	0.471816408	1.420415712
同僚	286	0.311188811	0.463791377	1.490385773
行政機関	286	0.293706294	0.456257358	1.553447671
会社相談窓口	286	0.276223776	0.447912592	1.621556979
別部署同僚	286	0.167832168	0.374372251	2.230634662
別部署上司	286	0.101398601	0.30238491	2.982140832
ユニオン	286	0.08041958	0.272418342	3.387462864
裁判所	286	0.048951049	0.21614392	4.415511505
その他	286	0.034965035	0.184013249	5.262778934
有効なケース	286			

表4 - 2 - 2 - 2 解雇通知・女性				
	度数	平均値	標準偏差	変動係数
家族・親族	362	0.657458564	0.475216416	0.722808163
友人・知人	362	0.472375691	0.499927299	1.058325627
同僚	362	0.472375691	0.499927299	1.058325627
上司	362	0.428176796	0.495499403	1.157230864
社内労働組合	362	0.389502762	0.488312461	1.253681637
会社相談窓口	362	0.345303867	0.476125337	1.378858977
行政機関	362	0.256906077	0.437531906	1.703081181
専門家	362	0.229281768	0.420952663	1.835962218
別部署同僚	362	0.124309392	0.330390843	2.65781078
ユニオン	362	0.102209945	0.303343474	2.967846963
別部署上司	362	0.049723757	0.217674516	4.377676379
その他	362	0.041436464	0.199573319	4.816369441
裁判所	362	0.005524862	0.074226394	13.4349773
有効なケース	362			

1 ここでの平均値は、標本数の合計値で割って算出したものである。

解雇通知の場合、女性において「家族・親族」の平均値が0.6575と際立って高いのが目立つ。男性は、女性よりも「社内労働組合」の平均値が高い。

表4 - 2 - 2 - 3 労働条件切り下げ・男性

	度数	平均値	標準偏差	変動係数
社内労働組合	286	0.409090909	0.4925279	1.203957088
上司	286	0.405594406	0.491867365	1.21270747
家族・親族	286	0.36013986	0.48088221	1.335265165
同僚	286	0.342657343	0.475429927	1.387479175
友人・知人	286	0.293706294	0.456257358	1.553447671
会社相談窓口	286	0.244755245	0.430695614	1.759699222
行政機関	286	0.230769231	0.422063564	1.828942109
専門家	286	0.22027972	0.415161679	1.884702225
別部署同僚	286	0.13986014	0.347449829	2.484266279
ユニオン	286	0.097902098	0.297703145	3.040824977
別部署上司	286	0.073426573	0.261292616	3.558556586
その他	286	0.048951049	0.21614392	4.415511505
裁判所	286	0.024475524	0.154790989	6.324317551
有効なケース	286			

表4 - 2 - 2 - 4 労働条件切り下げ・女性

	度数	平均値	標準偏差	変動係数
家族・親族	362	0.494475138	0.500661475	1.012510915
上司	362	0.444751381	0.49762602	1.118885833
同僚	362	0.433701657	0.496270969	1.144268094
社内労働組合	362	0.408839779	0.492300025	1.204139251
友人・知人	362	0.367403315	0.482764888	1.313991649
会社相談窓口	362	0.331491713	0.471400914	1.422059422
行政機関	362	0.160220994	0.367318585	2.292574615
専門家	362	0.149171271	0.356750304	2.391548335
別部署同僚	362	0.113259669	0.317348579	2.801955748
ユニオン	362	0.104972376	0.30694207	2.924027085
その他	362	0.044198895	0.205821223	4.656705171
別部署上司	362	0.03038674	0.171886597	5.656631661
裁判所	362	0.005524862	0.074226394	13.4349773
有効なケース	362			

労働条件の切り下げの場合、女性における「家族・親族」「上司」「同僚」の高さが目立

つ。「社内労働組合」の平均値は、性別による差があまり見られない。男性は「専門家」「行政機関」の平均値が女性よりも高い。

表4 - 2 - 2 - 5 いじめ・男性

	度数	平均値	標準偏差	変動係数
上司	286	0.468531469	0.499883436	1.066915394
会社相談窓口	286	0.405594406	0.491867365	1.21270747
友人・知人	286	0.335664336	0.473049917	1.409294544
同僚	286	0.318181818	0.466586915	1.466416019
専門家	286	0.27972028	0.449648508	1.607493418
家族・親族	286	0.262237762	0.440622239	1.680239471
社内労働組合	286	0.244755245	0.430695614	1.759699222
行政機関	286	0.174825175	0.380483263	2.176364263
別部署同僚	286	0.171328671	0.377456376	2.203112728
別部署上司	286	0.115384615	0.320045543	2.773728042
その他	286	0.062937063	0.243275404	3.865375868
ユニオン	286	0.059440559	0.23686187	3.984852641
裁判所	286	0.031468531	0.174886261	5.557496737
有効なケース	286			

表4 - 2 - 2 - 6 いじめ・女性

	度数	平均値	標準偏差	変動係数
友人・知人	362	0.552486188	0.497925787	0.901245675
同僚	362	0.475138122	0.50007269	1.052478569
家族・親族	362	0.461325967	0.499192044	1.082080958
上司	362	0.44198895	0.497310684	1.125165423
会社相談窓口	362	0.425414365	0.495089986	1.163782953
専門家	362	0.226519337	0.419158286	1.850430481
社内労働組合	362	0.215469613	0.411716797	1.91078821
行政機関	362	0.185082873	0.38890231	2.101233378
別部署同僚	362	0.154696133	0.362115271	2.340816575
ユニオン	362	0.085635359	0.280212147	3.272154748
その他	362	0.060773481	0.239245023	3.936668113
別部署上司	362	0.055248619	0.228781111	4.140938109
裁判所	362	0.016574586	0.127847647	7.713474677
有効なケース	362			

いじめの場合、女性は「友人・知人」の平均値が際立って高い。反対に、男性は他のト

ラブルと比べて「家族・親族」の低さが目立つ。

表 4 - 2 - 2 - 7 険悪な人間関係・男性

	度数	平均値	標準偏差	変動係数
上司	286	0.56993007	0.495953445	0.870200523
同僚	286	0.405594406	0.491867365	1.21270747
友人・知人	286	0.311188811	0.463791377	1.490385773
会社相談窓口	286	0.283216783	0.451350568	1.593657561
家族・親族	286	0.202797203	0.40278749	1.986159003
別部署同僚	286	0.192307692	0.394804313	2.052982426
別部署上司	286	0.143356643	0.351050442	2.448790887
社内労働組合	286	0.13986014	0.347449829	2.484266279
専門家	286	0.097902098	0.297703145	3.040824977
その他	286	0.06993007	0.255476154	3.653309002
行政機関	286	0.055944056	0.230216489	4.115119746
ユニオン	286	0.024475524	0.154790989	6.324317551
裁判所	286	0.006993007	0.083477363	11.9372629
有効なケース	286			

表 4 - 2 - 2 - 8 険悪な人間関係・女性

	度数	平均値	標準偏差	変動係数
友人・知人	362	0.519337017	0.500317464	0.963377244
同僚	362	0.483425414	0.500416869	1.035148038
上司	362	0.480662983	0.500317464	1.040890356
家族・親族	362	0.378453039	0.48567266	1.28331024
会社相談窓口	362	0.223756906	0.417337858	1.865139565
別部署同僚	362	0.20441989	0.403835243	1.975518351
社内労働組合	362	0.107734807	0.310474316	2.881838519
別部署上司	362	0.069060773	0.2539084	3.67659363
その他	362	0.063535912	0.244261984	3.844471232
専門家	362	0.044198895	0.205821223	4.656705171
行政機関	362	0.035911602	0.186327305	5.188498812
ユニオン	362	0.022099448	0.147210483	6.661274366
裁判所	362	0.002762431	0.052558833	19.02629759
有効なケース	362			

険悪な人間関係の場合、男性の「上司」、女性の「友人・知人」の平均値の高さが際立つ。

表 4 - 2 - 2 - 9 仕事干し・男性				
	度数	平均値	標準偏差	変動係数
社内労働組合	286	0.440559441	0.497324457	1.128847578
専門家	286	0.384615385	0.487357024	1.267128263
家族・親族	286	0.34965035	0.477695363	1.366208738
行政機関	286	0.325174825	0.469261238	1.443104453
友人・知人	286	0.297202797	0.457827679	1.540455483
会社相談窓口	286	0.265734266	0.442497679	1.665188634
上司	286	0.258741259	0.438710818	1.695558027
同僚	286	0.213286713	0.410346497	1.92391964
ユニオン	286	0.13986014	0.347449829	2.484266279
別部署同僚	286	0.125874126	0.33228888	2.639850548
別部署上司	286	0.125874126	0.33228888	2.639850548
その他	286	0.066433566	0.249474973	3.755254859
裁判所	286	0.059440559	0.23686187	3.984852641
有効なケース	286			

表 4 - 2 - 2 - 10 仕事干し・女性				
	度数	平均値	標準偏差	変動係数
家族・親族	362	0.422651934	0.49466476	1.170383288
社内労働組合	362	0.392265193	0.488931059	1.246429883
友人・知人	362	0.38121547	0.486357555	1.275807498
会社相談窓口	362	0.345303867	0.476125337	1.378858977
行政機関	362	0.276243094	0.447757387	1.620881741
同僚	362	0.273480663	0.446362381	1.632153352
専門家	362	0.259668508	0.43905956	1.69084639
上司	362	0.256906077	0.437531906	1.703081181
ユニオン	362	0.174033149	0.379662744	2.181554182
別部署同僚	362	0.091160221	0.288235211	3.161852915
その他	362	0.071823204	0.258552312	3.599843736
別部署上司	362	0.063535912	0.244261984	3.844471232
裁判所	362	0.022099448	0.147210483	6.661274366
有効なケース	362			

仕事干しの場合、男性の「労働組合」の高さが目立つ。「ユニオン」では、平均値はそれほど高くないが、女性が男性を上回る。

表 4 - 2 - 2 - 1 1 適性無視・男性				
	度数	平均値	標準偏差	変動係数
上司	286	0.513986014	0.500680435	0.974112955
友人・知人	286	0.276223776	0.447912592	1.621556979
家族・親族	286	0.272727273	0.446142424	1.635855553
会社相談窓口	286	0.262237762	0.440622239	1.680239471
社内労働組合	286	0.255244755	0.436762945	1.711153454
同僚	286	0.248251748	0.43275586	1.743213747
別部署上司	286	0.160839161	0.368026499	2.288164754
その他	286	0.136363636	0.343775825	2.52102272
別部署同僚	286	0.129370629	0.336197972	2.598719457
専門家	286	0.104895105	0.306955319	2.926307375
行政機関	286	0.087412587	0.282933786	3.236762515
ユニオン	286	0.062937063	0.243275404	3.865375868
裁判所	286	0.024475524	0.154790989	6.324317551
有効なケース	286			

表 4 - 2 - 2 - 1 2 適性無視・女性				
	度数	平均値	標準偏差	変動係数
上司	362	0.563535912	0.496633191	0.881280466
同僚	362	0.389502762	0.488312461	1.253681637
家族・親族	362	0.375690608	0.48497102	1.290878744
友人・知人	362	0.372928177	0.484252561	1.298514276
会社相談窓口	362	0.29281768	0.455685311	1.556208325
社内労働組合	362	0.20441989	0.403835243	1.975518351
別部署同僚	362	0.102209945	0.303343474	2.967846963
その他	362	0.099447514	0.299676139	3.013410061
別部署上司	362	0.074585635	0.263085189	3.527290314
行政機関	362	0.069060773	0.2539084	3.67659363
専門家	362	0.055248619	0.228781111	4.140938109
ユニオン	362	0.038674033	0.193083763	4.992594437
裁判所	362	0.002762431	0.052558833	19.02629759
有効なケース	362			

適性無視の場合、男性、女性ともに「上司」の高さが際立つ。

4 - 2 - 3 相談先スコア

つぎに、6種類のトラブルを通じた相談先ごとの平均値を算出した(表4 - 2 - 3 - 1)。

全体では、「上司」の平均値がもっとも高く、ついで、「家族・親族」「友人・知人」「同僚」の順である。身近な人間関係がまず相談先として選択される傾向がある。

表4 - 2 - 3 - 1 6種類のトラブルを通じた相談先スコア

	度数	平均値	標準偏差	変動係数
上司	655	2.60610687	1.951387639	0.748774988
家族親族	655	2.398473282	2.275718952	0.948819805
友人知人	655	2.303816794	2.270856599	0.985693222
同僚	655	2.210687023	2.152065074	0.973482475
会社窓口	655	1.861068702	2.026716531	1.089006832
社内労組	655	1.795419847	2.015454912	1.122553543
専門家	655	1.163358779	1.659704393	1.426648789
行政機関	655	1.061068702	1.504101046	1.417534079
別部署同僚	655	0.844274809	1.584575899	1.876848488
別部署上司	655	0.508396947	1.199964205	2.360289953
ユニオン	655	0.499236641	1.149224987	2.301964424
その他	655	0.395419847	1.103640251	2.791059322
裁判所	655	0.117557252	0.569279941	4.842576118
有効なケース	655			

つぎに、性別ごとに全体の平均値を算出した(表4 - 2 - 3 - 2、表4 - 2 - 3 - 3)。男性は「上司」が突出して高いのに比べて、女性は「家族・親族」「友人・知人」「同僚」「上司」が並んで高い平均値を示している。

表4 - 2 - 3 - 2 相談先スコア・男性

	度数	平均値	標準偏差	変動係数
上司	286	2.608391608	2.0349058	0.780138148
家族親族	286	1.916083916	2.187673613	1.141742068
社内労組	286	1.909090909	2.138729221	1.120286735
友人知人	286	1.877622378	2.197859232	1.170554451
同僚	286	1.839160839	2.043905273	1.111324921
会社窓口	286	1.737762238	2.078572526	1.196120206
専門家	286	1.41958042	1.809963021	1.274998582
行政機関	286	1.167832168	1.59818324	1.368504212
別部署同僚	286	0.926573427	1.670652821	1.803044177
別部署上司	286	0.72027972	1.491052116	2.070101481
ユニオン	286	0.465034965	1.189353871	2.557557948
その他	286	0.41958042	1.135782209	2.706947599
裁判所	286	0.195804196	0.73755158	3.766781285
有効なケース	286			

表4 - 2 - 3 - 3 相談先スコア 女性				
	度数	平均値	標準偏差	変動係数
家族親族	362	2.790055249	2.272346219	0.814444882
友人知人	362	2.665745856	2.27752797	0.854368005
上司	362	2.616022099	1.885670613	0.720816011
同僚	362	2.527624309	2.196839682	0.869132202
会社窓口	362	1.964088398	1.98368215	1.009976003
社内労組	362	1.718232044	1.914559805	1.114261494
行政機関	362	0.983425414	1.429701316	1.453797405
専門家	362	0.964088398	1.509465196	1.565691693
別部署同僚	362	0.790055249	1.523631213	1.928512235
ユニオン	362	0.527624309	1.126640087	2.13530739
その他	362	0.38121547	1.088077245	2.854231615
別部署上司	362	0.342541436	0.883089612	2.578051932
裁判所	362	0.055248619	0.382784041	6.928391146
有効なケース	362			

標本の特徴として、男性で正規雇用の割合が高く、女性で非正規雇用の割合が高い。そこで、男性・正規雇用、男性・非正規雇用、女性・正規雇用、女性・非正規雇用の4グループの平均値を比較した(表4 - 2 - 3 - 4 ~ 表4 - 2 - 3 - 7)。

表4 - 2 - 3 - 4 男性・正規雇用				
	度数	平均値	標準偏差	変動係数
上司	146	2.54109589	1.996986393	0.785876047
同僚	146	2.109589041	2.146764326	1.017622051
友人知人	146	1.938356164	2.262810589	1.167386382
家族親族	146	1.897260274	2.183731233	1.150991913
会社窓口	146	1.726027397	2.099328457	1.216277598
社内労組	146	1.650684932	2.12243343	1.285789547
専門家	146	1.404109589	1.683914844	1.199275938
行政機関	146	1.253424658	1.552802334	1.238847763
別部署同僚	146	1.075342466	1.815966035	1.688732746
別部署上司	146	0.95890411	1.725575216	1.799528439
ユニオン	146	0.48630137	1.199058834	2.465670279
その他	146	0.335616438	0.998463628	2.975014077
裁判所	146	0.191780822	0.717419403	3.740829745
有効なケース	146			

表4 - 2 - 3 - 5 男性・非正規雇用

	度数	平均値	標準偏差	変動係数
上司	54	2.685185185	1.979365956	0.737143184
友人知人	54	2.111111111	2.352571188	1.114375826
社内労組	54	1.796296296	1.946255521	1.083482455
家族親族	54	1.777777778	2.295743943	1.291355968
同僚	54	1.574074074	1.765517208	1.121622697
専門家	54	1.462962963	2.034726471	1.390825689
会社窓口	54	1.055555556	1.534713625	1.453939224
その他	54	0.851851852	1.571051894	1.84427831
行政機関	54	0.796296296	1.378810393	1.73152933
別部署上司	54	0.5	1.177621524	2.355243047
別部署同僚	54	0.481481481	1.209096665	2.511200765
ユニオン	54	0.462962963	1.313399204	2.836942282
裁判所	54	0.203703704	0.786192872	3.859492279
有効なケース	54			

表4 - 2 - 3 - 6 女性・正規雇用

	度数	平均値	標準偏差	変動係数
友人知人	79	3.101265823	2.351185935	0.758137506
上司	79	2.962025316	2.028281058	0.684761554
家族親族	79	2.835443038	2.29509164	0.809429641
同僚	79	2.696202532	2.203461324	0.817246219
社内労組	79	1.493670886	1.873385922	1.254215999
会社窓口	79	1.430379747	1.773621128	1.239965213
別部署同僚	79	1.278481013	2.025078086	1.583971968
行政機関	79	1.126582278	1.580060763	1.402525846
専門家	79	0.949367089	1.492706492	1.572317505
別部署上司	79	0.481012658	1.084397026	2.254404344
ユニオン	79	0.367088608	0.976351334	2.659715704
その他	79	0.341772152	1.084696294	3.173741008
裁判所	79	0.037974684	0.250283838	6.590807723
有効なケース	79			

表4 - 2 - 3 - 7 女性・非正規雇用				
	度数	平均値	標準偏差	変動係数
同僚	150	2.846666667	2.218702283	0.779403612
友人知人	150	2.746666667	2.241124678	0.815943451
家族親族	150	2.726666667	2.213129421	0.811661157
上司	150	2.546666667	1.888100024	0.741400533
会社窓口	150	1.793333333	1.879942405	1.048295021
社内労組	150	1.486666667	1.841857345	1.238917497
専門家	150	0.946666667	1.473646196	1.556668516
行政機関	150	0.833333333	1.255413334	1.506496001
別部署同僚	150	0.66	1.335272639	2.023140362
ユニオン	150	0.493333333	1.072828956	2.174653289
その他	150	0.473333333	1.174086346	2.480464111
別部署上司	150	0.313333333	0.760930785	2.428502506
裁判所	150	0.046666667	0.241268089	5.170030481
有効なケース	150			

男性では、非正規雇用で「同僚」の平均値の低さが目立つ。正規雇用男性労働者にとって、「同僚」は相談先となりやすいが、非正規雇用男性労働者にとっては「同僚」は正規雇用労働者に比べると相談先として選ばれにくい。「上司」は、正規・非正規を通じて高い数値を示している。

女性では、正規雇用での「上司」の高さが目立つ。「友人・知人」「家族・親族」は正規・非正規を通じて高い数値を示している。

図4 - 2 - 3 - 1は、各グループの特徴を視覚的に把握しやすく表示するために、性別と雇用形態の平均値のクロス集計を棒グラフ化したものである。

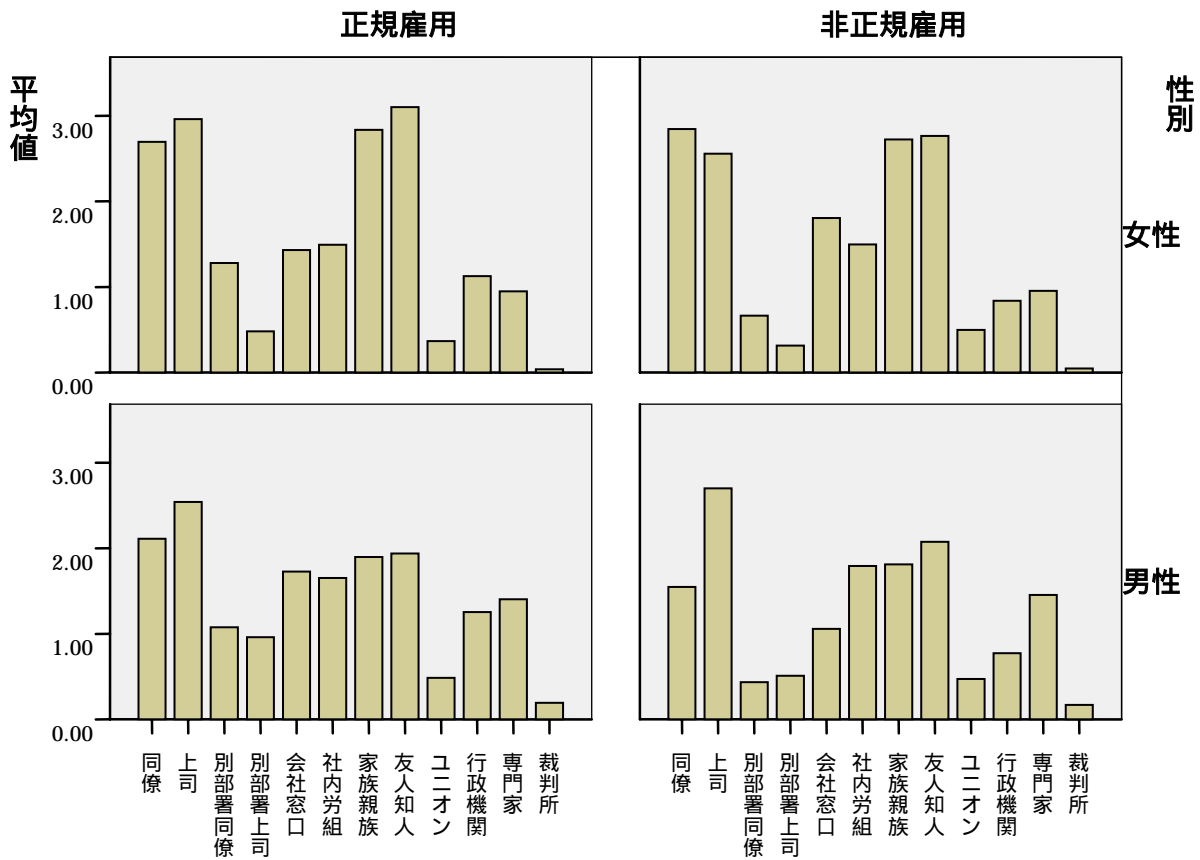


図4 - 2 - 3 - 1 性別×雇用形態

性別および雇用形態によって、相談先の選択パターンが異なっていることがわかる。

(以上第2部4 - 1 ~ 4 - 2・文責渡邊)

4 - 3 相談先別にみた相談ニード・スコア

福井祐介

本節では、職場トラブル発生時の各相談先への期待の度合いをあらわす「相談ニード・スコア」を用い、さまざまな相談先別の相談ニードのあり方を分析する。

現代社会は勤労者社会であり、さまざまな職場トラブルも勤労者たる限り可能性として誰にもおこりうる。また職場トラブルは場合によって公的ないし準公的機関による対応が必要な場合もあるから、そうしたイシューに関する世論の形成者としての非勤労者（高齢退職者など）も回答者に含まれる（ただし設問によっては含まないものもある）。相談ニード・スコアとは、職場トラブル相談に対するそうしたポテンシャルな期待の度合いを、調査データを用いて操作的に数値化したものである。

たとえば調査票の問1(1)「会社業績の悪化にともない解雇通知をうけたが、その内容に不満があるとき、あなたはどのように対処しますか？ 当てはまる項目すべてに をつけてください」という設問がある。この設問において回答者が何らかの相談先を選んだとすると、回答者にはもしも解雇トラブルをかかえたときには相談したい、というポテンシャルなニードが存在すると解釈できる。

相談ニード・スコアによる分析は本報告書において最も基本的な分析の一つと位置づけられる。というのもそれによって、本調査の基本趣旨であるところの職場トラブル相談ニードの大きさや構造や個人差などが、明らかにされるからである。ただしニードである以上、これはあくまでも「需要側」(相談のデマンド・サイド)の分析であり、「供給側」(相談のサプライ・サイド)については当面は度外視されている。これは一種のニード調査として設計されている本調査の限界でもある。

さて、相談先別の相談ニード・スコアの算出方法は次のようになる。取り扱うデータは、調査票の問1(1)から問1(6)までの設問の中にある13種類の相談先リストのうち、内容が不定な「その他」をのぞいた12種類の相談先(具体的には以下の各表を参照)への回答結果である。調査票において、それら相談先が選ばれた場合、回答者はその相談先に(まる)をつけている。6種類の職場トラブル全体で相談先別につけられた の数を一種のスコア(得点)と見なして個別サンプルごとに合計する。本調査票でとりあげる職場トラブルの種類が6種類であるため、このスコアの最小値は0(一つも をつけていない場合)、最大値は6(すべてに をつけている場合)である。このスコアのサンプル全体での平均値を出せば、これが相談先別の相談ニード・スコアである。相談ニード・スコアが大きいほど、職場トラブル発生時においてその相談先がより多く選択されることを意味している。以下に作成された表では、算出された相談ニード・スコアの大きさにしたがって、相談先を降順に並べている。

また相談ニード・スコアの平均値だけでなく、相談ニード・スコアのばらつきの度合いも、本調査の関心の対象に含まれる。ばらつきの度合いが高ければ、それは相談ニードの

個人差が大きいことを意味するからである。そのためここでは、相談ニード・スコアの標準偏差および変動係数（相対標準偏差）もあわせて算出している。以下の表においてそれらは、「S.D.」（Standard Deviation = 標準偏差）および「C.V.」（Coefficient of Variation = 変動係数）として示されている。

標準偏差とはばらつきの度合いを示す統計量であるが、その大きさは平均値の大きさに左右されるため、そのままでは比較対象の際に問題がある。変動係数とは標準偏差を平均値で割ったもので、この操作をすることによりばらつきの度合いが標準化され、ばらつきの度合いを量的に比較可能となる（これによりばらつき度を平均値に対するパーセンタイルとして表すこともできる）。たとえば、かりに2つのサンプル群があり、あるスコアについて変動係数がそれぞれ0.30と0.50であるとすれば、変動係数0.50のサンプル群のほうがばらつきの度合いが大きいことになる。ちなみに変動係数0.50とは、パーセンタイルに直すと、平均値に対し標準偏差の大きさが50%ある、という意味である。

各相談ニード・スコアの変動係数が大きいほど、同スコアのばらつきの度合いが高い。いいかえるとそれは、相談先の選好度に個人差が大きいことを意味している。変動係数はこうした比較のために便利な統計量であるので、以下の表においてデータのばらつきの度合いを見る場合、もっぱら変動係数に注目することにする（ただし念のため標準偏差も示しておく）。

以下、表の最下行に「合計スコア」として計算されているのは、12種類の相談先別ニード・スコアを通算した値（およびその標準偏差と変動係数）である。これは当該サンプルにおいて、すべての相談先を通して合計されたスコアであり、トータルな傾向を示す。

本節では相談ニード・スコアのありようを、全サンプル、及び性別、年齢層別、雇用形態別、企業規模別、帰属意識高低別、という5通りの層別化をつうじて見ていくことになる。層別比較においては、相談ニード・スコアおよび変動係数を見くらべることで、たとえば相談ニードの性別や年齢層による差などを吟味できる。

なお各表において $n = x \times x$ とあるのは、有効サンプル数である。

4 - 3 - 1 全サンプルを通してみた相談先別相談ニード・スコア

全サンプルを通してみた場合、職場トラブル発生時の相談先としてもっとも期待されているのが上司である。後で見るように層別化した場合でも上司への期待の高さはおおむね一貫しており、その点において個人差も少ない。次に親密圏（家族・親族、友人・知人、同僚）への期待が高い。上司、家族・親族、友人・知人、同僚などは、職場トラブル当事者にとって職場の内外にわたる身近な人々であり、トラブル対応において重要な役割を果たしうる。こうした人々が、職場で何かトラブルが起きたとき、とりあえず相談したい（あるいは相談できる）相手と見なされているのであろう。

[表 4 - 3 - 1 相談先別相談ニード・スコア 全サンプル]

n=655	スコア	S.D.	C.V.
上司	2.61	1.95	0.75
家族・親族	2.40	2.28	0.95
友人・知人	2.30	2.27	0.99
同僚	2.21	2.15	0.97
会社相談窓口	1.86	2.03	1.09
社内労組	1.80	2.02	1.12
専門家窓口	1.16	1.66	1.43
行政窓口	1.06	1.50	1.42
別職場同僚	0.84	1.58	1.88
別職場上司	0.51	1.20	2.36
外部ユニオン	0.50	1.15	2.30
裁判所	0.12	0.57	4.84
合計スコア	17.37	9.35	0.54

それらの相談先につづいて、会社相談窓口や社内労組といったいわば「組織内の制度的窓口」が来る。機能的にみてこれらは当然トラブル解決に資することが期待される存在である。なお会社相談窓口や社内労組は、どの勤務先にもあるというものではないので、存在を仮定した回答が多く含まれているであろう。

その次が専門家窓口、行政窓口などいわば「組織外の制度的窓口」という順序になっている。裁判所や外部ユニオンは「組織外の制度的窓口」なのだが、相談先としてほとんど選ばれていない。下位に集中するのが組織外の制度的窓口であるが、これらはごく普通の市井の人々にとって日常接する機関ないし組織でないのが現状であるから、常識的に理解できる結果である。

変動係数をみると、ここ以外のどの表にもいえることだが、順位において上位の相談先から下位の相談先へ向け、変動係数の大きさがおおむね一貫して増えていく傾向がある。とりわけ上司は相談ニード・スコア自体大きいのにばらつきの度合いが各相談先の中でもっとも小さい(他の表でもこの傾向は同様である)が、これは、職場トラブル発生時に人々は比較的迷いなく上司に相談する、もう少し正確に言えば、そういう期待をもつ傾向があることを意味する。

家族・親族、友人・知人、同僚など親密圏では変動係数が、上司のそれと比べてやや大きくなる。これは、親密圏へ属する人への相談は、する人とならない人の差が対上司の場合よりもやや大きいことを意味する。それ以下のさまざまな相談先や相談窓口については、

相談ニード・スコアの低下とほぼ反比例的に変動係数がさらに増えていき、相談するか(あるいは相談できるか)どうかの個人差がさらに大きくなる。

4 - 3 - 2 性別にみた相談先別相談ニード・スコア

性別に層別化した場合の、相談先別の相談ニード・スコアを見てみよう。はじめにおおづかみな傾向として、合計スコア(表の最下行)を男女別で比較すると、男性サンプル(16.78)より女性サンプル(17.94)の方がややスコアが高い。ここから、職場トラブル発生時には女性の方が男性より、平均的に多くの相談先を持っていることがわかる。また、女性サンプルにおける合計スコアの変動係数(0.49)は男性のそれ(0.60)より小さい。これは何を意味するかというと、女性は平均的に比較的相談先が多く、しかもその数に個人差が少ない。逆に、男性は平均的に比較的相談先が少ないし、その数に個人差が大きい。職場トラブルにおいて相談先の少ない、その意味で孤独な男性は少なくないのではないか。

つぎに、相談先の選好構造をより具体的に層別比較してみよう。相談先の順位をみると、女性サンプルは、家族・親族や友人・知人など親密圏にある人々を相談相手として選ぶ傾向が強いようだ。また女性サンプルは、相談先順位で上位に位置する各相談先の相談ニード・スコアが総じて男性サンプルより高く、それらの変動係数は低い。ということは、やはり女性は何かあったらまず身近な誰かに相談するのが一般的なのであろう。

[表 4 - 3 - 2 相談先別相談ニード・スコア 性別比較]

男性				女性			
n=286	スコア	S.D.	C.V.	n=362	スコア	S.D.	C.V.
上司	2.61	2.03	0.78	家族・親族	2.79	2.27	0.81
家族・親族	1.92	2.19	1.14	友人・知人	2.67	2.28	0.85
社内労組	1.91	2.14	1.12	上司	2.62	1.89	0.72
友人・知人	1.88	2.20	1.17	同僚	2.53	2.20	0.87
同僚	1.84	2.04	1.11	会社相談窓口	1.96	1.98	1.01
会社相談窓口	1.74	2.08	1.20	社内労組	1.72	1.91	1.11
専門家窓口	1.42	1.81	1.27	行政窓口	0.98	1.43	1.45
行政窓口	1.17	1.60	1.37	専門家窓口	0.96	1.51	1.57
別職場同僚	0.93	1.67	1.80	別職場同僚	0.79	1.52	1.93
別職場上司	0.72	1.49	2.07	外部ユニオン	0.53	1.13	2.14
外部ユニオン	0.47	1.19	2.56	別職場上司	0.34	0.88	2.58
裁判所	0.20	0.74	3.77	裁判所	0.06	0.38	6.93
合計スコア	16.78	10.04	0.60	合計スコア	17.94	8.72	0.49

しかし一方で女性サンプルは、親密圏とはいいい難い？上司に対しても、第3位の順位とそれなりに高い相談ニード・スコアを与えており、その変動係数は他の高順位相談先のなかでもっとも小さい。女性は上司に対してもそれなりの平均的相談ニードをもっており、そのこと自体に個人差は比較的少ないのである。また女性サンプルは、社内の制度的相談窓口（社内労組や社内相談窓口）はある程度利用したいと思っているが、社外のそれら（専門家窓口や行政窓口など）の利用にはためらいが見られ、変動係数も男性サンプルより高めなことから、個人差が大きいことがわかる。

それに対して男性サンプルは、全般的に上司への平均的相談ニード・スコア(2.61)が突出していて、それには変動係数(0.78)を見ても、個人差が少ない。また、上司以外の上位相談先である家族・親族、社内労組、友人・知人、同僚に対する相談ニード・スコアは上司よりずっと低く、変動係数を見ても個人差も大きい。それに女性サンプルと比べてもそれらの相談ニードは総じて低いし、個人差も大きい。

その一方、下位に位置する相談先のスコアは男性サンプルの方が総じて高めである。これらからは、男性にとって親密圏に属する人や相談窓口はやや苦手である反面、組織外の制度的相談窓口への親和性は比較的高いといえる。男性は身近な関係性について不器用だが、社会制度の活用についてはそうでもない、というところか。

とりわけ、男性サンプルでは社内労組の相談先順位が上から第3位に付けていて、実に友人・知人や同僚よりも相談先として期待されている。社内労働組合は、女性よりも男性に人気？があることがうかがえる。現代日本の多くの労働組合はいろいろな意味でいまでも「男の世界」であるから、あるいはそういった男臭さが女性に敬遠される理由なのかもしれない。

4 - 3 - 3 年齢層別にみた相談先別相談ニード・スコア

次に、サンプルを年齢基準によって層別化した、相談先別の相談ニード・スコアを検討する。当然ながら何歳を基準として分割するか問題となるが、ここでは操作的に50歳を基準として、50歳未満と50歳以上の2群にサンプルを分けた。このように50歳未満を若年齢層、50歳以上を高年齢層と位置づける理由としては、分割後サンプルの人数的なバランスのほか、日本的雇用慣行において50歳代前半が年功的処遇のピーク・アウト期にあたる点もいちおう勘案している。年をとるほど、より年上の上司が少なくなり、同僚と呼べる存在も減っていく（離転職などにより同一職場での「生存率」が減少するため）ので、結果として相談先の選好構造に違いが出るかも知れないからである。

まず全体的傾向を比較すると、50歳未満サンプルは合計スコア17.70で変動係数0.49、50歳以上サンプルは合計スコア17.19で変動係数0.58である。全体的に、50歳未満サンプルは若干程度だが、50歳以上層サンプルと比べてより多くの相談先を持ち、またそのことに個人差がやや少ない。逆に50歳以上サンプルでは相談先はやや少なく、相談先数のばらつきも大きい。ただこれは50歳以上サンプルには高齢引退者が含まれていることが影響

していると思われる。

各相談先の相談ニード・スコアを個別に見ると、50歳未満サンプルでも50歳以上サンプルでも、職場トラブル発生時に上司にまず相談する傾向が強いことは変わらない。ただ上述のように、より年上の上司が少なくなり、同僚と呼べる存在も次第に減ってくるであろう50歳以上の高年齢層は、上司や同僚に相談する気持ちになりにくいのかもかもしれない。しかも50歳以上サンプルの場合、家族・親族や友人・知人などへの相談ニード・スコアも低めであり、親密圏からも疎外され気味であることがうかがわれる。ただ50歳以上サンプルの、専門家に関する相談ニード・スコア(1.41)は、50歳未満サンプルのそれ(0.91)よりかなり高いのが目に付く。よくわからないがこれは年の功で、人生のさまざまな局面において専門家の能力を買う経験が蓄積されてきた結果だろうか。

[表4-3-3 相談先別相談ニード・スコア 年齢層別比較]

50歳未満				50歳以上			
n=314	スコア	S.D.	C.V.	n=332	スコア	S.D.	C.V.
上司	2.70	1.93	0.72	上司	2.54	1.97	0.78
同僚	2.63	2.17	0.82	家族・親族	2.24	2.33	1.04
家族・親族	2.57	2.21	0.86	友人・知人	2.09	2.25	1.08
友人・知人	2.56	2.27	0.89	会社相談窓口	2.06	2.16	1.05
会社相談窓口	1.66	1.86	1.12	社内労組	2.05	2.12	1.04
社内労組	1.55	1.87	1.20	同僚	1.84	2.07	1.13
行政窓口	1.03	1.38	1.35	専門家窓口	1.41	1.84	1.31
別職場同僚	0.99	1.70	1.72	行政窓口	1.10	1.62	1.47
専門家窓口	0.91	1.42	1.56	別職場同僚	0.73	1.48	2.04
別職場上司	0.56	1.23	2.18	外部ユニオン	0.51	1.20	2.36
外部ユニオン	0.48	1.10	2.27	別職場上司	0.46	1.18	2.57
裁判所	0.07	0.37	5.58	裁判所	0.17	0.71	4.27
合計スコア	17.70	8.65	0.49	合計スコア	17.19	9.95	0.58

以上から見て、年齢層による相談先の選好構造の違いは確かに存在する。

なお、変動係数で相談ニード・スコアのばらつき度合いを見ると、50歳以上サンプルの上位相談先、とりわけ家族・親族、友人・知人で、50歳未満サンプルよりばらつきが大きいのが目立つ。単に高年齢になるほど孤独になる傾向があるというよりは、人間関係に恵まれた人々とそうでない人々の個人差、いいかえれば関係性資源を保有する量の「格差」が大きくなる傾向があるようだ。職場トラブルへの対応を行う上では、とりわけ高年齢層にそうした傾向がみられることに、一定の配慮が必要であろう。

4 - 3 - 4 雇用形態別にみた相談先別相談ニード・スコア

雇用形態の別によって、相談先別の相談ニード・スコアはどのように相違するだろうか。一般に企業は正規雇用のほうに人事労務管理のコストをかける傾向があると思われるが、正規雇用であっても非定型な職場トラブルをつねに企業内だけで解決できるとはかぎらない。また職場トラブルは非正規雇用であっても起こるので、非正規雇用の人々が職場トラブル相談にどのような期待をもっているかも興味もたれる。

雇用形態は職業キャリアを通して変化することを念頭において、ここでは現職の状況によって雇用形態を分けることにした。具体的にはまず、現職のみを対象とするため、集計・計算の対象を問7「あなたは現在、おつとめ先(パート・アルバイト含む)がありますか」という設問に「はい」と回答したサンプルに限定する。次にそれらを、雇用形態を区別するため正規雇用と非正規雇用の2群へ分割した。ここでいう正規雇用とは、雇用形態をたずねている問9において、「正社員(または正規職員)」と回答したサンプルであり、それ以外の雇用形態、すなわち「パート・アルバイト」、「派遣社員」、「嘱託社員」、「契約社員」、「臨時社員」、「個人請負業」、および「その他」と回答したサンプルを(若干問題はあるが便宜上ひとまとめにして)非正規雇用包括している。

まず合計スコアによって、全体的傾向を見てみよう。正規雇用サンプルの合計スコアは17.77で変動係数が0.56である。一方、非正規雇用サンプルではこれらのスコアがそれぞれ16.77と0.50である。正規雇用サンプルは非正規雇用サンプルより、トータルに見て若干程度、相談先が多いが、その点についてはやや個人差が大きい。それに対して非正規雇用サンプルでは、トータルに見て正規雇用サンプルよりも相談先が少なく、個人差もやや少ない。正規雇用の相談先の多さ(逆に言うと非正規雇用での少なさ)やその個人差には、正規雇用の勤続年数の長さが影響しているかもしれない。いずれにせよ、相談先がやや多い正規雇用において、個人差が多いというファインディングである。

どちらの雇用形態サンプルでも上司を筆頭に、上から第9番目までの相談先の順序は同一である。またそれらの相談ニード・スコアにも目立った差はない。ただ、非正規雇用サンプルでは正規雇用サンプルに比べ、親密圏(友人・知人、同僚、家族・親族)の相談ニード・スコアがやや高く、変動係数が低い。また、より順位の低い組織内外の制度的窓口の相談ニード・スコアはおなじく正規雇用サンプルに比べやや低く、変動係数は高い。たとえば専門家窓口や行政窓口、また別職場同僚や別職場上司といった相談先で、非正規雇用サンプル側のスコアが低いのがやや目に付く。非正規雇用サンプル側において、順位において会社相談窓口以下第5～第12番目までの相談先スコアの相対的な低さは、それより上位にある第2～第4番目の、親密圏である相談先スコアの相対的な高さを相殺して余りある。

[表 4 - 3 - 4 相談先別相談ニード・スコア 雇用形態別比較]

正規雇用				非正規雇用			
n=225	スコア	S.D.	C.V.	n=204	スコア	S.D.	C.V.
上司	2.69	2.01	0.75	上司	2.58	1.91	0.74
友人・知人	2.35	2.36	1.00	友人・知人	2.58	2.28	0.89
同僚	2.32	2.18	0.94	同僚	2.51	2.18	0.87
家族・親族	2.23	2.26	1.02	家族・親族	2.48	2.27	0.92
会社相談窓口	1.62	1.99	1.23	会社相談窓口	1.60	1.82	1.14
社内労組	1.60	2.04	1.28	社内労組	1.57	1.87	1.19
専門家窓口	1.24	1.63	1.31	専門家窓口	1.08	1.65	1.52
行政窓口	1.21	1.56	1.29	行政窓口	0.82	1.29	1.56
別職場同僚	1.15	1.89	1.65	別職場同僚	0.61	1.30	2.13
別職場上司	0.79	1.55	1.95	外部ユニオン	0.49	1.14	2.35
外部ユニオン	0.44	1.13	2.53	別職場上司	0.36	0.89	2.46
裁判所	0.14	0.60	4.36	裁判所	0.09	0.46	5.18
合計スコア	17.77	9.88	0.56	合計スコア	16.77	8.33	0.50

これらの解釈であるが、とりわけ専門家窓口や行政窓口のスコアの低さに関しては、やはり非正規雇用サンプルに女性が多いためだろう。4 - 3 - 2でも、女性は専門家窓口や行政窓口へのアクセスをためらう傾向が見られた。ちなみに正規雇用サンプルと非正規雇用サンプルの女性比率を示せば、それぞれ27.0%と65.5%であり、非正規雇用サンプル側に女性が多いのは明らかである。

一方、別職場同僚や別職場上司については、別職場の人々との人間関係を深めるためには長期の勤続や社内の人事ローテーションなどが大きな意味を持つだろうから、そうしたチャンスをあまりもたない（またはほとんどもたない）非正規雇用サンプル側のスコアの低い理由は理解できる。

以上をまとめると、非正規雇用サンプルは女性サンプルに似た相談ニードのパタンを持つが、しかし女性サンプルと直接のかかわりのない、非正規雇用特有の要因も存在しているようだ。非正規雇用の職業的地位が不安定であることや、立場が強くないことが、あるいは何らかの形で（たとえばある種の諦念のようなものをもたらすことで）各種の制度的相談先への期待を抑制する面もあるのかもしれないし、それ以外にも学歴などの隠れた要因が働いている可能性があるが、これ以上はよくわからない。

労働組合の組織率が低く、経営上のバッファ扱いされている非正規雇用層は、もともと相対的に立場が弱い労働者である。そのためこの層に対する専門家や行政によるやエンパワメントは何らかの形で必要なのだが、上記の分析によれば、非正規雇用層の人々じし

んがそうした制度にあまり多くの期待を持たない傾向がある。

4 - 3 - 5 事業所規模別にみた相談先別相談ニード・スコア

大規模組織では一般に官僚制が発達し、分業が進展するので、特定機能によりよく特化した相談窓口の整備が可能となる。では、事業所規模の違いによって、相談先別の相談ニード・スコアはどう変わるだろうか。ここでは上の4 - 3 - 4と同様、現役の勤労者を対象に限定し、100人未満と100人以上の2群にサンプルを分割した。なお100人を基準にしたのは、分割後のサンプルサイズの不均衡を避けるほか、100人というきりのいい数値は一般的にもよく企業規模の区分に用いられるからである。

まず全体的傾向を見ると、100人未満サンプルでは合計スコア16.76で変動係数0.52であり、100人以上サンプルでは合計スコア17.62で変動係数0.55である。合計スコアについては100人以上サンプルの方がやや多い。しかし両者の変動係数の違いは、特に大きなものではない。

各相談先の順序を見ても、事業所規模による違いは少ない。トップの上司からボトムの裁判所までの順位は、100人未満サンプルも100人以上サンプルも似かよっており、社内労組と会社相談窓口、行政窓口と別職場同僚がそれぞれ上下入れ替わっている程度の相違でしかない。各相談先の変動係数も、とくに目立った相違はない。

[表4 - 3 - 5 相談先別相談ニード・スコア 事業所規模別比較]

100人未満				100人以上			
n=215	スコア	S.D.	C.V.	n=203	スコア	S.D.	C.V.
上司	2.60	1.91	0.73	上司	2.67	2.04	0.76
友人・知人	2.49	2.28	0.92	同僚	2.39	2.24	0.94
同僚	2.37	2.14	0.90	友人・知人	2.38	2.36	0.99
家族・親族	2.35	2.31	0.98	家族・親族	2.31	2.23	0.97
社内労組	1.61	1.93	1.20	会社相談窓口	1.74	1.94	1.11
会社相談窓口	1.48	1.90	1.29	社内労組	1.54	1.99	1.30
専門家窓口	1.19	1.63	1.37	専門家窓口	1.12	1.65	1.47
行政窓口	1.00	1.37	1.37	別職場同僚	1.08	1.83	1.69
別職場同僚	0.71	1.44	2.04	行政窓口	1.03	1.52	1.47
別職場上司	0.45	1.09	2.41	別職場上司	0.73	1.48	2.02
外部ユニオン	0.42	1.01	2.38	外部ユニオン	0.47	1.20	2.54
裁判所	0.08	0.45	5.71	裁判所	0.15	0.61	4.14
合計スコア	16.76	8.68	0.52	合計スコア	17.62	9.71	0.55

両サンプルの間で相談ニード・スコアがやや違っているのは、別職場同僚と別職場上司である。100人未満サンプルで別職場同僚および別職場上司の相談ニード・スコアはそれぞれ0.71と0.42であるが、100人以上サンプルではこれらはそれぞれ1.08と0.73である。この相違はいたって素直に解釈できる。つまり大規模組織のほうが、組織のサイズが大きい分だけ、別職場の同僚や上司が存在する可能性が高いだけであろう。

ところで、会社相談窓口に対する相談ニード・スコアをみると、100人以上のサンプルで1.74、100人未満のサンプル1.48であり、大規模事業所の方が高い。それに対し、社内労組に対する相談ニード・スコアは、100人以上のサンプルで1.54、100人未満のサンプルで1.61であり、大規模事業所の方が低い。上記の結果について、まず会社相談窓口については、職場トラブル対応などの分業体制がとりやすい大規模事業所で、一定の対応をしてもらえることを期待し、結果として相談ニーズが高まると解釈できる。

だが社内労働組合についてはどう解釈すればよいだろう。思うに、やや辛らつな言い方だが、大規模事業所（大企業）では労働組合組織率が高いとはいえ、現実の労組はかならずしも個々の労働者にとって満足のいく存在ではなく、しかも組合費だけはきっちり取られる。だからその分、失望させられる機会や、期待と失望のミスマッチが多いのかも知れない。逆に中小企業の労働組合組織率は低いので、存在しない労働組合への一種の「幻想」が、期待の度合いを底上げしているのかもしれない。ただいずれにせよ、これらのスコアは上記の表全体の解釈に影響を与えるほどの存在感はない。

とりあえず全体的な結論としては、相談ニードにかんして、事業所の規模によって現れる相違は少ないといえよう。

4 - 3 - 6 帰属意識別にみた相談先別相談ニード・スコア

本節のここまでの分析では、全サンプル、それから性別、年齢層別、雇用形態別、事業所規模別という客観的屬性による層別化を行ってきた。次に行うのは、勤め先への帰属意識という主観的な要因による層別化である。他に存在するいろいろな主観的な要因については、階層帰属意識などを問うアイデアも調査票作成時にあったが、検討のうえ分析する意味がありそうなこれのみを問うことにした。

注意すべき点は、ここは帰属意識をいったんスコア化したうえで、サンプルのなかで相対的な高位低位をとっている。けっして絶対的な高低によるものではない。

また、回答者の勤務先は当然ばらばらのはずであるから、帰属意識といっても特定の組織におけるものでない。よく知られた「2 - 6 - 2の法則」(一般に、組織のメンバーのうち優秀な人が2割、普通の人6割、ぱっとしない人が2割存在する。かりにあちこちの組織から優秀な人間だけよりすぐって、精鋭のみからなる組織を作っても、やはりその組織の中に同じ傾向が生まれる)は帰属意識にもあてはまるであろう。どの組織にも帰属意識が高い人もいれば低い人もいる。それを前提としてここでは、さまざまな帰属意識、すなわち勤務先組織との一体感を一種の一般的な社会意識としてとらえ、同一質問への回答

結果から測定し、帰属意識スコアという1次元の尺度に乗せている。

もう一点つけくわえると、帰属意識スコアが低いというのはなにやら忠誠心が低いと言っているようであり、何となく聞こえが悪いように思えるかも知れない。逆に帰属意識スコアが高ければ、聞こえが良いように思えるかも知れない。しかし組織への帰属意識の弱さや強さは、企業などの経営的立場から見れば人事労務管理上の問題であるだろうが、別にここでそれらの間に価値的な序列関係を想定しているわけではない。

層別化の手順は以下のようになる。まず4 - 3 - 4および4 - 3 - 5と同様、現役の勤労者を対象に限定する。問4の(1)~(4)の各設問では、会社や職場への帰属意識を5段階で問うているが、これらの回答結果を5点満点の得点とみなして合算したものを、かりに「帰属意識スコア」と呼ぶ。この帰属意識スコアのレンジは最小値4、最大値20である。サンプル分割後のバランスを考え、ここでは帰属意識スコア4~15までの235サンプルをかりに「帰属意識スコア低位群」と呼び、帰属意識スコア16~20までの167サンプルを「帰属意識スコア高位群」と呼ぶことにする。

では、このように帰属意識スコアによってサンプルを分けた場合、相談先別の相談ニード・スコアにはどのような違いが出るだろうか。いつものように、まず合計スコアによって全体的傾向を比較すると、帰属意識スコア低位群の合計スコアは17.26で、変動係数は0.55である。そして帰属意識スコア高位群の合計スコアは17.37で変動係数0.50である。両者の合計スコアの相違はごくわずかであり、変動係数はやや帰属意識スコア低位群のほうが高いが、それでも大きな違いというほどではない。

しかし、各相談先別に見ると両者の違いが見えてくる。帰属意識スコア高位群では、上司の相談ニード・スコアが最も高く、また変動係数も低いことから、組織の直属の長である上司への信頼があり、そのことに個人差が少ない。まずは当然の結果である。家族・親族や同僚、友人・知人などの親密圏のスコアも高いとはいえ、上司ほどではない。それに加え、帰属意識スコア高位群は同低位群にくらべて、会社内相談窓口や社内労組など、組織内の制度的窓口への相談ニード・スコアもまた高く、職場トラブル発生時の相談先として期待していることがうかがわれる。

それに対し、帰属意識スコア低位群は、相談ニード・スコアの順位が上から友人・知人、同僚、上司、家族・親族となっている。帰属意識が低いと、職場トラブル発生時、上司に相談しないのではないが、むしろフラットな関係にある親密圏とりわけ友人・知人や同僚などの関係性を重視する傾向があるようだ。帰属意識スコア低位群におけるそれら上位相談先の変動係数も1.0未満と低めであるので、その点に個人差も大きくないことがわかる。会社内相談窓口や社内労組など、組織内の制度的窓口の相談ニード・スコアは帰属意識スコア高位群より低く、相談先としての期待の度合いはやや低いことが読み取れる。

帰属意識スコアの高位群と低位群の違いとして目立つのは、上司への期待である。上司への相談ニード・スコアと帰属意識スコアの間には、一定の相関関係(さしあたり因果関係ではないことに注意)がある。ちなみにピアソン相関係数を示すと0.149(有意水準1%)

となり、弱い相関関係といえる。

[表4-3-6 相談先別相談ニード・スコア 帰属意識スコア別比較]

帰属意識スコア低位群				帰属意識スコア高位群			
n=235	スコア	S.D.	C.V.	n=167	スコア	S.D.	C.V.
友人・知人	2.60	2.36	0.91	上司	2.92	1.89	0.65
同僚	2.55	2.23	0.87	同僚	2.22	2.14	0.97
上司	2.52	2.04	0.81	友人・知人	2.21	2.26	1.02
家族・親族	2.47	2.31	0.93	家族・親族	2.16	2.21	1.03
社内労組	1.54	1.97	1.28	会社相談窓口	1.91	1.97	1.03
会社相談窓口	1.46	1.90	1.30	社内労組	1.66	1.98	1.19
専門家窓口	1.02	1.59	1.56	専門家窓口	1.31	1.64	1.26
別職場同僚	0.97	1.76	1.82	行政窓口	1.12	1.45	1.30
行政窓口	0.96	1.43	1.49	別職場同僚	0.77	1.53	1.99
別職場上司	0.59	1.26	2.13	別職場上司	0.60	1.39	2.32
外部ユニオン	0.45	1.18	2.61	外部ユニオン	0.43	1.03	2.41
裁判所	0.13	0.64	4.88	裁判所	0.08	0.33	4.23
合計スコア	17.26	9.54	0.55	合計スコア	17.37	8.64	0.50

ただ、職場トラブルは上司が関与者となっているケースも当然ありうる。上司自身が主導して火をかき立てているようなケースならまして論外である。職場トラブルが起きたとき、組織への信頼 = 上司への信頼という図式は必ずしも成り立たない。組織自体を信頼できないときでも上司は信頼できる場合もあり、上司が信頼できないときでも組織自体は信頼できる場合がある。何らかの職場トラブルが起きたとき、前者の場合の上司は、組織のどこかからの当該トラブルへの勝手な（当事者にとって望まれない）介入を防ぐ、心強き盾となることができる。後者の場合、当事者は逆に上司を忌避して組織上位者などの他の誰かに訴えることができる。職場トラブル相談窓口が組織内に整備されなければならないとしたら、主としてそのような「上司が信頼できない」場合のニードに対するものではないだろうか。

たとえば組織への帰属意識が高い人が、上司からハラスメントを受けたとしても、組織の対応がしっかりしていれば大きな問題に発展しにくいだろう。帰属意識が高い人は、組織内の制度的窓口などがしっかり整備されていれば、比較的躊躇なくそれらを利用するであろうことは、上記の表からも推察される。この種の人々はある意味で手のかからない存在、とでもいえる。逆に組織の対応がしっかりしていなければ、帰属意識の高い人は、上司への信頼とともに組織への信頼も失うことになる。これは組織にとって大きな損失であ

るばかりか、組織外の制度的窓口の利用を当事者に促し、企業の名声にも悪影響がありうる。いろいろな意味でそうした事態を避けるため、予防あるいは初動段階で活用できる組織内窓口を機能させておくことには意味がある。

いっぽう組織への帰属意識が高くない人は、ひとまず親密圏にいわば「逃げ込む」傾向があるが、上司がハラスメントをしているような状況では、上司以外の組織内外における制度的な相談窓口を利用するしかない。しかし上記の分析によれば、帰属意識が高くないと、それら相談窓口への期待度もまた低い。そのため、当該トラブルが解決させられないまま職場の空気を悪化させ続けるかもしれない。モラルの低下は業績の悪化に直結するため、こうした事態は労務管理の観点からあきらかに望ましくないだろう。帰属意識が高くない人に対しても、若干パターナリズム的というかお節介な介入による、迅速な問題解決への誘導が必要なのではないか。

上記の分析から、帰属意識の高い人と低い人に対し、そのように若干異なった対応が経営側に求められるように思われる。

4 - 3 - 7 まとめ

本節はかなり分量が長くなったので、ファインディングスのまとめをしておきたい。

本節では職場トラブル発生時における相談先別相談ニード・スコアと、その変動係数をもちいて分析をおこなった。また、サンプルを層別化（一定の基準による分割）してそれらのスコアを検討し、各層別の特徴を見ることでより深い検討を試みた。

全サンプルの場合

全体を通して、相談先別の相談ニード・スコアは高いのは上司である。またその点においてサンプル間のばらつきは少ない。職場トラブル発生時に上司がもっとも重要なアクターであることは、ほぼ揺るがない。

性別による層別化を行った場合

職場トラブルの際に、男性はトータルにみて女性よりも、期待する相談先が少なく、また男性の期待する相談先数の個人差は女性より大きい。男性は上司への信頼が高く、親密圏はやや苦手である反面、制度的相談窓口への親和性は比較的高い。女性は反対に、親密圏への親和性が高く、制度的な窓口はやや苦手とする。

年齢による層別化を行った場合

50歳未満の若年齢層は比較的に多くの相談先を有しており、またその個人差は比較的に小さい。逆に50歳以上の高年齢層では期待する相談先は比較的に少なく、またその個人差は比較的に大きい。職場トラブルの際、高年齢層は期待の持てる相談先が少なく、孤立しがちである。

雇用形態による層別化を行った場合

正規雇用であれば、非正規雇用よりも職場トラブルの際に期待する相談先は比較的に多いが、これには個人差もある。一方、非正規雇用であれば、職場トラブルの際に期待する

相談先は正規雇用よりも比較的少なく、その点において個人差も小さい。また非正規雇用の場合、総じて組織内外の制度的な窓口にあまり多くを期待しない傾向がある。

事業所規模による層別化を行った場合

大規模事業所につとめている方が、小規模事業所に勤めているよりも、期待する相談先は若干程度多い。しかしその点についての個人差の程度はあまり変わらない。また、相談ニードの順位の違いは、事業所規模の大小によってあまり影響されない。

帰属意識の高低で層別化を行った場合

職場トラブルの際、帰属意識が高いと、期待する相談先として上司への信頼が高く、また、組織内の制度的窓口にもそれなりに相談を期待する傾向がある。それに対し、帰属意識が低いと、親密圏とりわけ友人・知人や同僚といったフラットな関係性を相談先として重視する傾向があり、また組織内の制度的窓口にはそれほど期待しない傾向がある。

最後になるが、本節の分析は相対的に相談ニード・スコアの高い職場トラブル相談先に対して、主として注目してきた。そのため、相談ニード・スコアの相対的に低い相談先にはあまり触れていない。とりわけ、組織外の制度的な相談先のなかでも裁判所や外部ユニオンにはほとんど言及していない。もちろんこれらもまた無視されるべきではないことは本執筆者も承知している。

紛争プロセスは一連の時間の流れのさなかで展開する。たいていの場合、そうした展開の中で比較的后になって、はなはだしく問題がこじれてから登場するのが、「駆け込み寺」としての外部ユニオンであり、また各種のこじれた紛争の最終的解決の場である裁判所である。

本調査票の設問の仕方では、そうした時間の流れの結果、はじめて有力な選択肢として浮上するような相談先について、特段の配慮をしていない。この意味で、これらの「後まわし的」相談先が系統的に回答されにくくなっている（すなわち相談ニード・スコアが低くなるような）可能性はあるだろう。

紛争プロセスの展開をふまえた第三者機関の役割や、それらへの社会的ニードの分析は、新規の調査設計も含めて今後の課題といえよう。

4 - 4 職場トラブル事案別にみた相談ニード・スコア

本節では、4 - 3でも用いた相談ニード・スコアを使って、さまざまな職場トラブル事案別の相談ニードのあり方を分析する。相談ニード・スコアについての説明は、重複を避けるため4 - 3の冒頭部の説明を参照していただきたい。なお、4 - 3の相談先別相談ニード・スコアの分析と本節の職場トラブル別相談ニード・スコアの分析は、同じ相談ニード・スコアをことなつた集計方法によって、いわば複眼的に捉えているという意味で、相互補完的な関係にある。

以下、職場トラブル別に、相談ニード・スコアを算出する。調査票には問1(1)から

問1(6)までの6種類の職場トラブルがあげられている。それら職場トラブルは、集团的労使関係にかかわるものから個別労使関係にかかわるものまで、また比較的ハードな事案から比較的ソフトな事案まで、さまざまなタイプの職場トラブルを例示的に(網羅的に、ではない)列挙してある。

それら6種類の職場トラブルをいまここで確認すると、「解雇」(問1(1)会社業績の悪化にともない解雇通知をうけたが、その内容に不満があるとき、あなたはどのように対処しますか)、「労働条件切り下げ」(問1(2)会社業績の悪化にともない労働条件の切り下げをうけたが、その内容に不満があるとき、あなたはどのように対処しますか)、「職場いじめ」(問1(3)職場で深刻ないじめ(性的いやがらせの場合も含む)をうけたとき、あなたはどのように対処しますか)、「険悪な人間関係」(問1(4)職場の同僚どうしの人間関係が険悪(あなたが巻き込まれていない場合も含む)になったとき、あなたはどのように対処しますか)、「仕事干し」(問1(5)「退職強要を目的として仕事を与えられなくなったとき、あなたはどのように対処しますか)、「適性無視」(問1(6)自分の適性とまったくかけはなれた内容の仕事を命じられたとき、あなたはどのように対処しますか)である。

さて、この6種類の職場トラブルごとに、回答者が複数回答で をつけている13種類の相談先がある(相談先の具体的な種類については4-3を参照)。ここでは回答者によって相談先に がつけられた数をもって、その職場トラブルの相談ニード・スコアとみなす。

なお、13種類の相談先のうち「その他」は、内容不定であるとはいっても何らかの相談ニーズではあるので、相談ニード・スコアの集計に含めることにする(ちなみに4-3では、「その他」を除く12種類の相談先につけられた の数を集計した)。したがって職場トラブル別の相談ニード・スコアのレンジは、最小値は0(1つも をつけていない場合)、最大値は13(すべてに をつけている場合)となる。全サンプルおよび各層別サンプルベースでの合計スコアや標準偏差・変動係数の数値が、4-3と4-4で若干異なっているのは、このように「その他」の回答が4-3での集計に含まれず、4-4での集計には含まれているためである。

サンプルごとに計算されるこれら相談ニード・スコアを、サンプル全体で平均値をとったものが、以下の分析で用いられる職場トラブル別の相談ニード・スコアである。算出された相談ニード・スコアの大きさによって相談先を降順に並べている。上位の相談ニード・スコアほど、職場トラブル発生時にその相談先がより多く選択されることを意味する。

またこれも4-3を踏襲し、相談ニード・スコアの平均値だけでなく、相談ニード・スコアの標準偏差および変動係数(相対標準偏差)も算出している。以下の表においてそれらは、「S.D.」(標準偏差) および「C.V.」(変動係数)として示されている。標準偏差や変動係数とは何かについても、4-3冒頭部にある説明を参照されたい。

表の最下行に「合計スコア」として計算されているのは、6種類の職場トラブル別ニード・スコアを通算した値(およびその標準偏差と変動係数)である。これはすべての職場

トラブルを代表して同スコアの傾向を示す数値である。

また本節では、4 - 3と同様の基準で、層別化しての分析も行う。すなわち性別、年齢層別、雇用形態別、企業規模別、帰属意識高低別、という5通りのグループ分けを通して、相談ニード・スコアの相違を見る。

4 - 4 - 1 全サンプルを通してみた職場トラブル別相談ニード・スコア

全サンプルを通してみた場合、相談ニード・スコアが最も高い職場トラブルは何かというと、これは文句なしに解雇である。後で見るように層別化した場合でも、解雇の相談ニード・スコアがトップに来る傾向は一貫している。労働の対価としての賃金で生活を立てている普通の労働者にとって、解雇がもっとも深刻な労働問題であることは言をまたないので、この結果はひとまず当然であろう。

ところで解雇の次に相談ニード・スコアが高い職場トラブルは、意外というべきかやほりというべきか、職場いじめなのである。他のタイプの職場トラブル、たとえば労働条件切り下げや仕事干しなどといったものよりも、人々は職場いじめに関して相談先をより多く求めている。

変動係数をみると、順位において上位の職場トラブルから下位の職場トラブルまで、変動係数に大きな違いはない。この傾向は以下の層別化にもとづく表もほぼ同様である。

[表 4 - 4 - 1 職場トラブル別相談ニード・スコア 全サンプル]

n=655	スコア	S.D.	C.V.
解雇	3.44	1.94	0.57
職場いじめ	3.16	1.83	0.58
仕事干し	3.03	1.86	0.61
労働条件切り下げ	2.99	1.79	0.60
適性無視	2.59	1.61	0.62
職場の雰囲気険悪	2.56	1.53	0.60
合計スコア	17.76	9.16	0.52

職場いじめの相談ニード・スコアが、解雇に次いで高い、というファインディングは、本調査の趣旨からみて興味深い。解雇につぐ相談ニードを有する職場いじめへの注目が求められる。

4 - 4 - 2 性別にみた職場トラブル別相談ニード・スコア

性を基準に層別化した場合、職場トラブル別の相談ニード・スコアはどうなるか。

まず合計スコア（表の最下行）については、女性サンプルの方が男性サンプルより、平均的に多くの相談先を持っており、また女性サンプルのほうが変動係数は小さく男性サンプルのほうが大きい。これは合計スコアの性質上、4 - 3 - 2の分析と当然にほぼ一致する（スコアの若干の違いは「その他」項目を集計に入れているため）ので、これ以上再説はしない。

注目したいのは、各職場トラブルの相談ニード・スコアの順位である。男性サンプルでは解雇の下に、仕事干し、職場いじめ、労働条件切り下げ、という順序で並ぶのだが、女性サンプルでは解雇の下に、職場いじめ、労働条件切り下げ、仕事干し、という順序になっている。職場いじめが労働条件切り下げや仕事干しより上位にくるところに、ある種のジェンダー的な？感覚の相違があるようだ。

個別の職場トラブルの相談ニード・スコアを見ると、仕事干し以外、どの職場トラブルにおいても、男性サンプルより女性サンプルのスコアが高い。男性サンプルの方がスコアの高い仕事干し(3.05)も、女性サンプルのスコア(3.03)をわずかに上回るに過ぎない。すでに4 - 3 - 2で女性は親密圏の相談先が多いという分析をしたが、それはおそらく親密圏への相談ニードに押し上げられているのだろう。

変動係数についても、いずれの職場トラブルも、女性サンプルのほうが男性サンプルより低い。これも4 - 3 - 2と繰り返しになるが、職場トラブル発生時において、女性の相談先は比較的によく、それには個人差が少ないとみられる。男性はその反対に相談先は比較的になく、しかもそれには個人差が多いので、男性の一部には極端に相談先が少ない人もいることだろう。

[表 4 - 4 - 2 職場トラブル別相談ニード・スコア 性別比較]

男性				女性			
n=286	スコア	S.D.	C.V.	n=362	スコア	S.D.	C.V.
解雇	3.29	1.98	0.60	解雇	3.57	1.90	0.53
仕事干し	3.05	2.03	0.67	職場いじめ	3.36	1.81	0.54
職場いじめ	2.93	1.85	0.63	労働条件切り下げ	3.09	1.70	0.55
労働条件切り下げ	2.89	1.88	0.65	仕事干し	3.03	1.71	0.57
適性無視	2.53	1.73	0.68	適性無視	2.64	1.51	0.57
職場の雰囲気険悪	2.50	1.59	0.63	職場の雰囲気険悪	2.64	1.48	0.56
合計スコア	17.20	9.88	0.57	合計スコア	18.33	8.52	0.46

4 - 4 - 3 年齢層別にみた職場トラブル別相談ニード・スコア

次にサンプルを年齢基準で層別化した場合における、職場トラブル別の相談ニード・ス

コアを検討する。以下 50 歳を基準に、50 歳未満と 50 歳以上の 2 群にサンプルを分けた。

まず合計スコアだが、50 歳未満サンプルはやや多くの相談先を持ち、また変動係数はやや少ない。逆に 50 歳以上サンプルではトータルに相談先はやや少なく、変動係数のばらつきも大きい。4 - 3 - 3 と同様、高年齢層の孤立的傾向が、こうした結果から読みとれる。

次に相談ニード・スコアの順序である。50 歳未満サンプルでも 50 歳以上サンプルでも、解雇、職場いじめ、仕事干し、労働条件切り下げ、適性無視、職場の雰囲気険悪、という順序であり、両サンプルで全く同一である。スコアの値については、第 5 位と第 6 位である適性無視と職場の雰囲気険悪をのぞき、上位の 4 職場トラブルにおいて、50 歳未満サンプルの方が 50 歳以上サンプルよりスコアが高い。

[表 4 - 4 - 3 職場トラブル別相談ニード・スコア 年齢層別比較]

50 歳未満				50 歳以上			
n=314	スコア	S.D.	C.V.	n=332	スコア	S.D.	C.V.
解雇	3.60	1.94	0.54	解雇	3.31	1.93	0.58
職場いじめ	3.20	1.75	0.55	職場いじめ	3.13	1.91	0.61
仕事干し	3.09	1.77	0.57	仕事干し	2.99	1.93	0.65
労働条件切り下げ	3.07	1.79	0.58	労働条件切り下げ	2.94	1.77	0.60
適性無視	2.57	1.48	0.58	適性無視	2.62	1.73	0.66
職場の雰囲気険悪	2.54	1.40	0.55	職場の雰囲気険悪	2.61	1.65	0.63
合計スコア	18.09	8.51	0.47	合計スコア	17.60	9.72	0.55

また変動係数は、すべての職場トラブルで、50 歳以上サンプルのほうが 50 歳未満サンプルより高い。50 歳以上サンプルの方が、個人差が多いわけで、おそらく相談先が少ない高年齢者も少なからずいるであろう。

4 - 4 - 4 雇用形態別にみた職場トラブル別相談ニード・スコア

雇用形態を基準に層別化した場合、職場トラブル別の相談ニード・スコアはどうか。ここでは現役の勤労者サンプル限定で、雇用形態基準で層別化する。4 - 3 - 4 と同様に、分割の基準は正規雇用と非正規雇用の二分法である。

合計スコアは全体的に、正規雇用のほうが非正規雇用より若干相談ニード・スコアが高い。変動係数は非正規雇用の方が正規雇用より低いことから、相談先数のばらつきは正規雇用の方が大きいといえる。

個別のトラブル別の相談ニード・スコアを見ると、仕事干しと職場いじめの順位が、正規雇用と非正規雇用では逆転している。仕事干しと職場いじめが正規雇用と非正規雇用で逆転し、職場いじめは非正規雇用のほうが正規雇用より相談ニード・スコアは高く、仕事

干しはその逆である。これは、職場いじめへの「感度」が高いとみられる女性が、非正規雇用に多いことの反映であろう。

個別のトラブル別の変動係数は、いずれの職場トラブルでも、正規雇用サンプルのほうが非正規雇用サンプルより高い。相談先がやや多い正規雇用の方が非正規雇用より、職場トラブルの種類をとわず、相談先数の個人差が大きい。4 - 3 - 4と同様、正規雇用の中で取り残される層にも注意する必要がある。

[表 4 - 4 - 4 職場トラブル別相談ニード・スコア 雇用形態別比較]

正規雇用				非正規雇用			
n=225	スコア	S.D.	C.V.	n=204	スコア	S.D.	C.V.
解雇	3.55	2.10	0.59	解雇	3.34	1.81	0.54
仕事干し	3.21	1.98	0.62	職場いじめ	3.17	1.70	0.54
職場いじめ	3.14	1.83	0.58	仕事干し	2.91	1.63	0.56
労働条件切り下げ	3.05	1.93	0.63	労働条件切り下げ	2.89	1.69	0.59
適性無視	2.60	1.70	0.65	職場の雰囲気険悪	2.55	1.46	0.57
職場の雰囲気険悪	2.56	1.52	0.59	適性無視	2.49	1.44	0.58
合計スコア	18.11	9.76	0.54	合計スコア	17.34	8.08	0.47

4 - 4 - 5 事業所規模別にみた職場トラブル別相談ニード・スコア

次は現役の勤労者サンプル限定で、4 - 3 - 5と同様、事業所規模 100 人を境にサンプルを分けた場合である。

これまた 4 - 3 - 5 の繰り返しになるが、合計スコアによれば、大規模な事業所（100 人以上）のほうが、若干ながら相談ニード・スコアが高い傾向が読みとれる。合計スコアの変動係数は大規模事業所のほうがやや高いが、これもそれほど大きな差ではない。

個別のどの職場トラブルを見ても、100 人未満の事業所より 100 人以上の事業所の方が、相談ニード・スコアは大きい。変動係数については、仕事干しと適性無視が 100 人未満の事業所の方が大きく、それ以外の職場トラブルでは 100 人以上の事業所の方が大きいという、まちまちな結果である。

これをどう解釈するかであるが、小規模組織より大規模組織の方が、職場トラブルが起きやすくて、その結果として相談ニード・スコアが大きい、とは考えにくい。むしろ、大規模組織はさまざまな職務で分業の利益を享受できるため、職場トラブル対策部門の設置（社内相談窓口）制度的対応がしやすい。また、大規模な組織ほど、別職場の同僚や別職場の上司が存在する可能性が高い。つまり相談先が見つけやすいので、それが結局のところこのような相談ニードとなって現れている、と読むのが順当であろう。表の 4 - 3 - 5 において、社内相談窓口、別職場の同僚、別職場の上司の相談ニード・スコアは、100 人

未満より 100 人以上の事業所のほうが多いが、このあたりの事情がそうした結果にも反映しているのだろう。

[表 4 - 4 - 5 職場トラブル別相談ニード・スコア 事業所規模別別比較]

100 人未満				100 人以上			
n=215	スコア	S.D.	C.V.	n=203	スコア	S.D.	C.V.
解雇	3.39	1.92	0.57	解雇	3.44	2.01	0.58
職場いじめ	3.07	1.72	0.56	仕事干し	3.22	1.92	0.60
仕事干し	2.90	1.73	0.60	職場いじめ	3.16	1.77	0.56
労働条件切り下げ	2.88	1.64	0.57	労働条件切り下げ	3.02	2.00	0.66
職場の雰囲気険悪	2.46	1.41	0.57	職場の雰囲気険悪	2.62	1.58	0.60
適性無視	2.45	1.54	0.63	適性無視	2.61	1.63	0.62
合計スコア	17.15	8.50	0.50	合計スコア	18.07	9.52	0.53

以上から見てやはり、個別組織の中に職場トラブル対応部門を設けることが難しい小規模事業所において、職場トラブルに対応できるような、組織内外の制度的窓口を整備していく方途が問われよう。

4 - 4 - 6 帰属意識別にみた職場トラブル別相談ニード・スコア

現役の勤労者に限定し、組織への帰属意識の高さでサンプルを分けた。サンプル分割の基準は 4 - 3 - 6 と同様に行った。

[表 4 - 4 - 6 職場トラブル別相談ニード・スコア 帰属意識別比較]

帰属意識スコア低 位群				帰属意識スコア高位 群			
n=235	スコア	S.D.	C.V.	n=167	スコア	S.D.	C.V.
解雇	3.42	2.04	0.60	解雇	3.46	1.88	0.54
職場いじめ	3.17	1.83	0.58	職場いじめ	3.06	1.53	0.50
仕事干し	3.07	1.91	0.62	仕事干し	3.05	1.66	0.54
労働条件切り下げ	2.97	1.88	0.63	労働条件切り下げ	2.96	1.78	0.60
職場の雰囲気険悪	2.56	1.52	0.59	適性のない仕事	2.59	1.67	0.65
適性無視	2.53	1.53	0.60	職場無視	2.56	1.45	0.57
合計スコア	17.72	9.38	0.53	合計スコア	17.68	8.43	0.48

スコアについては、合計スコアでも個別スコアでも、帰属意識スコアの高位群と低位群

のあいだに相談ニード・スコアの差はほとんどない。順位においても、職場の雰囲気険悪と適性無視という最下位のトラブルが入れ替わるにすぎず、ほぼ同一である。変動係数は、帰属意識スコア低位群の方が、若干高い程度である。

これらからみて、職場トラブル別相談ニードは、帰属意識の高低とほとんど関係なく存在していることがわかる。

4 - 4 - 7 まとめ

本節でも4 - 3 - 7と同様に、ファインディングスのまとめをしておこう。本節では職場トラブル発生時における職場トラブル別相談ニード・スコアと、その変動係数をもちいて分析をおこなった。また、4 - 3と同じようにサンプルを層別化（一定の基準による分割）してそれらのスコアを検討し、各層別の特徴が現れるよう試みた。

全サンプルの場合

全体を通して、職場トラブル別の相談ニード・スコアは解雇がもっとも高い。次いで高いのが職場いじめである。

性別による層別化を行った場合

男性より女性の相談ニード・スコアが総じて高いのは、おそらく親密圏への相談ニードに押し上げられているのだろう。また、男性よりも女性の方が職場いじめを重視している。男性は女性より相談先は比較的少ないのに、個人差の方は大きいので、職場トラブルに際して男性の一部は、相談先がかなり少ない。

年齢による層別化を行った場合

いずれの職場トラブルにおいても、50歳未満より50歳以上の高年齢層の孤立的傾向が、基本的に読みとれる。相談ニード・スコアの順序は、年齢層による差は少ない。また高年齢層の方が個人差は比較的大きいので、その一部は職場トラブルの際に相談先が少ないと見られる。

雇用形態による層別化を行った場合

総じてどの職場トラブルでも、正規雇用のほうが非正規雇用より若干相談ニード・スコアが高い。職場トラブルの順位については、職場いじめが非正規雇用のほうが正規雇用より相談ニード・スコアは高く、仕事干しはその逆であるが、これは女性が非正規雇用に多いからであろう。変動係数で見ると、正規雇用の方が非正規雇用よりも職場トラブルの種類をとわず相談先数の個人差が大きいので、正規雇用であっても相談先が少ない人々はそれなりにいることが分かる。

事業所規模による層別化を行った場合

個別のどの職場トラブルをみても、100人未満の事業所より100人以上の事業所の方が、相談ニード・スコアは大きい。変動係数についてはまちまちである。それは大規模事業所の方が、制度を整備しやすく、またいろいろな職場に相談先を見つけやすいからであり、小規模事業所において職場トラブルに対応できるような組織内外の制度的窓口を整備する

必要が示唆される。

帰属意識の高低で層別化を行った場合

合計スコアでも、またどの職場トラブル別個別スコアでも、帰属意識スコア高位群と低位群のあいだに相談ニード・スコアの差はほとんどなく、順位もほぼ同一で、変動係数もあまり違いはない。職場トラブル別相談ニードは、帰属意識の高低とほとんど関係なく存在している。

4 - 5 情報収集手段（情報収集先）への評価

以下の表に示されているのは、職場トラブルに関する情報収集手段（情報収集先）の評価についての集計結果である。具体的には、問3にある各情報収集手段に対する評価の高さを示す「評価スコア」（全サンプルおよび層別に求めたもの）の平均値である。層別化の基準は4 - 2や4 - 3と同様であり、説明は割愛する。

問3の回答は、5段階およびDK項目から成っている（1. 役立たない、2. どちらかといえば役立たない、3. どちらともいえない、4. どちらかというと役立つ、5. 役立つ、6. 使い方がわからない）。このうち内容が不定である「6. 使い方がわからない」はのぞき、5段階の回答をここでの評価スコアとする。このスコアの最小値は1、最大値は5で、以下の表では降順に並べる。また、標準偏差と変動係数もあわせて載せている。

本設問における労働組合、行政、専門家の各情報提供窓口とは、それぞれインターネットによるものを含む。それら以外の各種サイトでの情報収集が、本設問の「インターネット」である。またここでの専門家とは、弁護士や社会保険労務士を指している。

4 - 5 - 1 全サンプルを通してみた情報収集手段への評価スコア

[表4 - 5 1 情報収集手段への評価スコア 全サンプル]

情報収集の手段	n	スコア	S.D.	C.V.
専門家窓口	523	4.15	0.98	0.24
友人・知人・家族	614	3.98	1.04	0.26
労働組合窓口	556	3.79	1.13	0.30
インターネット	520	3.72	1.08	0.29
新聞・雑誌・書籍	601	3.59	1.20	0.34
行政窓口	546	3.58	1.17	0.33
テレビ・ラジオ	586	2.87	1.28	0.45
電話帳	545	2.08	1.15	0.55

全体として専門家による情報提供への信頼が厚いことがうかがえる。変動係数は最上位の専門家窓口から最下位の電話帳へむけて次第に増加し、下位の情報収集手段ほど評価の個人差が大きいことがうかがえる。すなわち、専門家への評価にはばらつきが小さく、電話帳は逆に大きい。

4 - 5 - 2 性別にみた情報収集手段への評価スコア

順位の上では、インターネットと労働組合窓口が入れ替わる程度で、大差はない。スコア自体については、男性サンプルは専門家窓口だけが頭一つ抜けて評価が高く、それ以外の情報収集手段はすべて女性サンプルの方が高い。変動係数については、全ての情報収集手段について女性サンプルのほうが変動係数は低い。

表 4 - 5 - 2 情報収集手段への評価スコア 性別]

男性					女性				
情報収集の手段	n	スコア	S.D.	C.V.	情報収集の手段	n	スコア	S.D.	C.V.
専門家窓口	246	4.20	0.99	0.24	専門家窓口	273	4.12	0.96	0.23
友人・知人・家族	269	3.93	1.07	0.27	友人・知人・家族	341	4.03	1.01	0.25
インターネット	240	3.64	1.14	0.31	労働組合窓口	296	3.97	0.99	0.25
労働組合窓口	256	3.59	1.23	0.34	インターネット	277	3.80	1.00	0.26
新聞・雑誌・書籍	271	3.52	1.27	0.36	新聞・雑誌・書籍	326	3.67	1.12	0.30
行政窓口	250	3.50	1.23	0.35	行政窓口	292	3.66	1.09	0.30
テレビ・ラジオ	262	2.67	1.30	0.49	テレビ・ラジオ	320	3.05	1.24	0.41
電話帳	247	1.89	1.11	0.59	電話帳	294	2.26	1.17	0.52

上記のデータを見るかぎり、女性が男性よりも「情報弱者」という印象は特に与えられない。

4 - 5 - 3 年齢層別にみた情報収集手段への評価スコア

順位の上では、第4位と第5位の新聞・雑誌・書籍と行政窓口が入れ替わる程度で、大差はない。スコア自体については、すべての情報収集手段について50歳未満サンプルの方が50歳以上サンプルより高い。変動係数については、逆にすべての情報収集手段について50歳以上サンプルのほうが高い。

[表 4 - 5 - 3 情報収集手段への評価スコア 年齢層別]

50歳未満					50歳以上				
情報収集の手段	n	スコア	S.D.	C.V.	情報収集の手段	n	スコア	S.D.	C.V.
専門家窓口	255	4.25	0.92	0.22	専門家窓口	263	4.07	1.02	0.25
友人・知人・家族	306	4.13	1.00	0.24	友人・知人・家族	302	3.84	1.06	0.27
労働組合窓口	279	3.99	1.05	0.26	労働組合窓口	272	3.59	1.16	0.32
インターネット	275	3.97	0.97	0.24	インターネット	241	3.43	1.11	0.32
新聞・雑誌・書籍	301	3.81	1.01	0.26	行政窓口	270	3.39	1.21	0.36
行政窓口	271	3.78	1.08	0.29	新聞・雑誌・書籍	294	3.38	1.33	0.39
テレビ・ラジオ	295	2.92	1.25	0.43	テレビ・ラジオ	285	2.84	1.32	0.46
電話帳	276	2.27	1.18	0.52	電話帳	264	1.90	1.10	0.58

上記のデータは、高年齢層が若年齢層よりも「情報弱者」であるという印象を抱かせる。

4 - 5 - 4 雇用形態別にみた情報収集手段への評価スコア

[表 4 - 5 - 4 情報収集手段への評価スコア 雇用形態別]

正規雇用					非正規雇用				
情報収集の手段	n	スコア	S.D.	C.V.	情報収集の手段	n	スコア	S.D.	C.V.
専門家窓口	197	4.30	0.91	0.21	友人・知人・家族	192	4.11	0.95	0.23
友人・知人・家族	217	3.99	1.08	0.27	専門家窓口	156	3.99	1.05	0.26
インターネット	201	3.84	1.03	0.27	労働組合窓口	167	3.79	1.16	0.30
労働組合窓口	204	3.77	1.15	0.31	インターネット	155	3.71	1.06	0.28
新聞・雑誌・書籍	214	3.66	1.17	0.32	新聞・雑誌・書籍	186	3.54	1.20	0.34
行政窓口	199	3.61	1.15	0.32	行政窓口	165	3.48	1.23	0.35
テレビ・ラジオ	212	2.75	1.30	0.47	テレビ・ラジオ	180	2.94	1.27	0.43
電話帳	197	2.02	1.11	0.55	電話帳	170	2.16	1.14	0.53

勤め先がある回答者について雇用形態別に見ると、順位の上では、非正規雇用サンプルで友人・知人・家族がトップにきているのが、本節の他の表にはみられない特徴である。スコアについても特徴があり、友人・知人・家族およびテレビ・ラジオと電話帳で、非正規雇用サンプルの方が正規雇用サンプルより高い。変動係数については、両サンプルでの大小はまちまちである。

非正規雇用層では、友人・知人・家族というインフォーマルな関係性を通じて情報収集がなされ、それへの評価は専門家を上回る。この解釈であるが、これはフォーマルな窓口

などよくわからないので、敬遠するのだろうか。だとすれば非正規雇用層はある種の情報弱者といえなくもない。背景となる属性としては、4 - 5 - 2で女性サンプルは専門家をもっとも評価していたので、非正規雇用層に女性が多いからとは言えない。4 - 5 - 3からみて年齢層も関係ない。学歴など他の要因が介在している可能性はある。

4 - 5 - 5 事業所規模別にみた情報収集手段への評価スコア

勤め先がある回答者の、勤め先事業所規模別に見ると、順位の上では、第3位から第6位までのインターネット、新聞・雑誌・書籍、行政窓口、労働組合窓口が相違するが、スコアの違いはわずかである。変動係数についても、両サンプルの大小はまちまちであり、差は少ない。

[表 4 - 5 - 5 情報収集手段への評価スコア 事業所規模別]

100人未満					100人以上				
	n	スコア	S.D.	C.V.		n	スコア	S.D.	C.V.
専門家窓口	173	4.15	0.99	0.24	専門家窓口	172	4.17	0.96	0.23
友人・知人・家族	203	4.07	1.02	0.25	友人・知人・家族	195	4.03	0.98	0.24
労働組合窓口	184	3.80	1.22	0.32	インターネット	176	3.80	1.03	0.27
インターネット	171	3.75	1.06	0.28	労働組合窓口	178	3.77	1.06	0.28
新聞・雑誌・書籍	200	3.66	1.18	0.32	行政窓口	177	3.57	1.11	0.31
行政窓口	178	3.55	1.24	0.35	新聞・雑誌・書籍	191	3.54	1.21	0.34
テレビ・ラジオ	194	2.96	1.29	0.44	テレビ・ラジオ	189	2.69	1.27	0.47
電話帳	179	2.13	1.13	0.53	電話帳	178	2.03	1.12	0.55

以上からみて、勤め先事業所規模の大小は、情報収集手段の評価に関係がなく、いずれが「情報弱者」ともいえない。

4 - 5 - 6 帰属意識別にみた情報収集手段への評価スコア

勤め先がある回答者について、帰属意識スコアの高低別に見ると、順位の上では、第3位と第4位までのインターネット、労働組合窓口が入れ替わる程度で、大差はない。スコアについては、最下位の電話帳のみ、帰属意識スコアが低位のサンプルで高く、それ以外の情報収集先では帰属意識スコア高位サンプルの方が高い。変動係数についても、両サンプルの大小はまちまちであり、特に違いがあるとはみられない。

[表 4 - 5 - 6 情報収集先（収集手段）への評価スコア 帰属意識別]

帰属意識スコア低					帰属意識スコア高				
位群					位群				
	n	スコア	S.D.	C.V.		n	スコア	S.D.	C.V.
専門家窓口	195	4.11	1.02	0.25	専門家窓口	140	4.26	0.91	0.21
友人・知人・家族	229	4.01	1.02	0.25	友人・知人・家族	158	4.06	1.05	0.26
インターネット	193	3.78	1.06	0.28	労働組合窓口	146	3.87	1.02	0.26
労働組合窓口	206	3.75	1.20	0.32	インターネット	145	3.79	1.00	0.26
新聞・雑誌・書籍	226	3.54	1.14	0.32	新聞・雑誌・書籍	155	3.72	1.26	0.34
行政窓口	202	3.49	1.20	0.34	行政窓口	143	3.68	1.12	0.30
テレビ・ラジオ	219	2.84	1.31	0.46	テレビ・ラジオ	155	2.85	1.30	0.46
電話帳	210	2.11	1.09	0.52	電話帳	141	2.06	1.16	0.57

帰属意識スコアが高い方が、情報収集先への評価が総じて高いというのは、一種の疑似相関である可能性がある。それは、意欲ないし能力が高い 勤め先でも積極的に勤務する 帰属意識スコアが高い、という経路と、意欲ないし能力が高い 情報収集を積極的に行う 情報収集先への評価が高い、という経路は同時に成立しうるからである。

4 - 5 - 7 まとめ

全体として専門家による情報提供への評価が高い。層別化して個別にみると、女性が男性よりも「情報弱者」であるとはいえない。しかし 50 歳以上の高年齢層は情報弱者の傾向がある。非正規雇用層は友人・知人・家族という親密圏を最も高く評価しており、フォーマル系の窓口はやや取り付きにくいようである。また、事業所規模は情報収集先の評価と関係がない。帰属意識スコア高位群は情報収集先への評価が総じて高いが、これには疑似相関が疑われる。

弁護士・社労士などの専門家のところに、職場トラブル発生時点でいきなり相談に行くのは、普通の人にとって敷居が高いかもしれない。4 - 3 の各表を見ても、職場トラブル発生時の相談先として専門家は決して上位に位置してはならず、どのような基準でサンプル分割しても、ほぼ一貫して中位程度に選ばれている。

しかし、インターネットでの検索などをふくむ情報収集であれば、専門家の有する専門性や職業倫理などへの信頼が大きくものをいうのであろう。専門家に寄せられる期待のあり方について、考えさせられる結果である。

なお付言すれば、情報収集手段の評価が高いことと、その情報収集手段を使いこなしていることはとりあえず別問題である。

4 - 6 職場トラブル時の相談先の分類

4 - 6 - 1 職場トラブル相談先の4つの象限

本節では、職場トラブルにおける相談先を分類するための概念図を提示する。この概念図は、図4 - 6にあるように、組織内 - 組織外および制度圏 - 非制度圏という直交する2つの分類軸により、「組織内かつ制度圏」、「組織外かつ制度圏」、「組織外かつ非制度圏」、「組織内かつ非制度圏」という4象限で構成される。

以下4つの象限のそれぞれについて簡単に説明する。

「組織内かつ制度圏」とは右上の象限であり、企業など組織の官僚制機構の内部において、職場トラブルへの対応が期待されるフォーマルな役職あるいは機関が位置する社会領域である。本節の分析を先取りすれば、「職場の上司」、「会社相談窓口」、および「社内労組窓口」がこの領域に該当する。

「組織外かつ制度圏」とは左上の象限であり、企業などの組織の外部において、職場トラブルへの対応が期待されるフォーマルな専門職あるいは機関が位置する社会領域である。これも本節の分析では、「専門家窓口」、「行政機関窓口」、「外部ユニオン」、および「裁判所」がこの領域に該当する。

「組織外かつ非制度圏」とは左下の象限であり、企業などの組織の外部にあって、なおかつインフォーマルな集団が位置する社会領域である。本節の分析では、「家族・親族」および「友人・知人」が該当する。なお後述するように「職場の同僚」は、分析結果自体からはこの象限に含めたほうがよいのだが、4象限図の整合性を優先すると、「組織内かつ非制度圏」に含めた方がよいと考える。

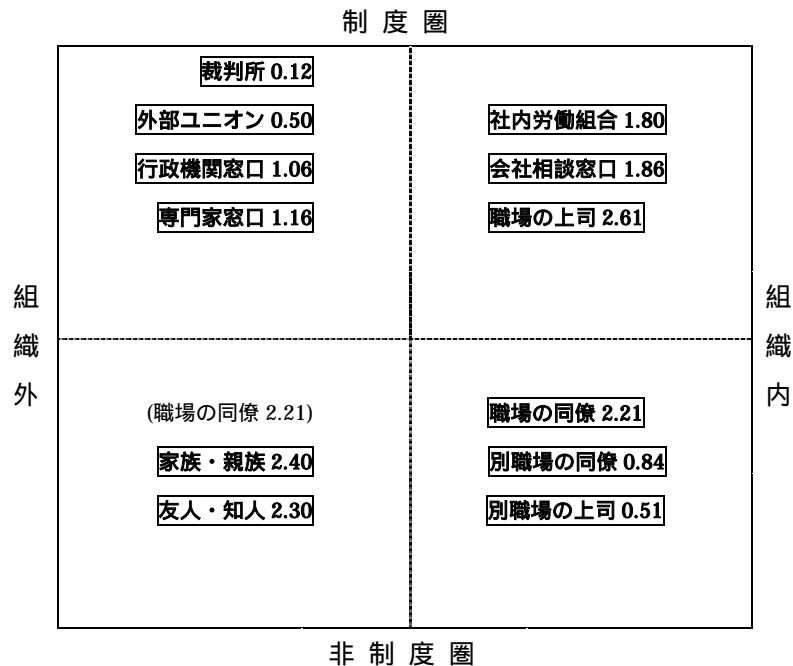
「組織内かつ非制度圏」とは右下の象限であり、企業などの組織のなかに自然発生するインフォーマル集団が位置する社会領域である。本節の分析では「職場の同僚」、「別職場の同僚」、および「別職場の上司」が該当する。

これらの分類は、基本的に、本節で行った主成分分析にもとづいて帰納的になされている。それらは職場トラブルの種類により若干の揺らぎもあるが、ほぼ一貫性を示している。そのため、さまざまな職場トラブル相談先の性格について考えるとき、この分類を示した概念図は分析上の基本枠として位置づけられる。また、本調査は地域住民を対象とするサンプリング調査であるから、ここから得られた結果は、企業などに勤め一般的な職業生活を送っている人々の社会常識にもおおむね則しているであろうと思われる。

図4 - 6の各象限に、問1であげた職場トラブル時13種類の相談先のうち、「その他」をのぞく12種類の相談先を分類配置している。「職場の同僚」が2ヶ所に重複している理由は、4 - 6 - 2で後述する。

各相談先の右側にある小数点以下2桁の数値は、4 - 3で示した相談先別相談ニード・スコア（[表4 - 3 - 1 相談先別にみた相談ニード・スコア 全サンプル]を参照）である。このスコアが大きいほど相談先として選択されている。

[図 4 - 6 職場トラブル相談先分類の概念図]



4 - 6 - 2 「職場の同僚」の両面的位置づけ

本節の主成分分析による分類と、4 象限概念図の間に、ひとつだけ対応しない相談先がある。それが、職場の同僚である。

図 4 - 6 の左下の象限（すなわち「組織外かつ非制度圏」にあたる領域）において、（職場の同僚 2.21）と記されているのは、以下行った主成分分析の結果による。しかしその右側にある矢印の群は、象限の境をまたいで右下の象限（すなわち「組織内かつ非制度圏」にあたる領域）にいたる。ここに「職場の同僚 2.21」と記されているのは、4 象限概念図の考え方によれば、職場の同僚は本来ここに配置されるべきだ、という意味である。

なぜこのようにあえて、職場の同僚の位置づけをややこしくしているのか。

職場の同僚はフォーマルな職務上の分業の相手であり、しばしば仕事上のライバルですらある。しかし職場の同僚はインフォーマルな職場仲間でもあるし、職場トラブルの発生というアブノーマルな状況においては、職場の同僚はインフォーマルな味方（場合によってはインフォーマルな敵）になる可能性があるから、右下の象限（「組織内かつ非制度圏」）にはいるのがもっともであると思われる。「別職場の同僚」も「別職場の上司」も、現にこの象限に入っているのである。組織内かつ非制度圏というこのインフォーマルな領域を、かりに「企業内コミュニティ」と呼ぶこともできるだろう。

しかし本節の主成分分析によれば、職場の同僚は、組織内の制度圏はもとより組織内の

非制度圏でもなく、それは組織外の非制度圏に分類される。家族・親族や友人・知人といった親密圏、いいかえれば「企業外コミュニティ」の一員とみなされる傾向があるわけである。「企業内コミュニティ」に残っているのは、別職場の同僚および別職場の上司という、直接的利害関係の比較的薄い、職場トラブルにあたって間接的に支援してくれそうな人々である。これらの人々はいわば企業内における「社会的おじさん」的存在といえるかも知れない。それに比べると、職場の同僚という存在は、企業内社会の一員でありながら企業外社会の性格も持つ、という両面性がある。

さてこうした両面性を踏まえ、本節では職場の同僚の位置づけをどうすべきか。左下の象限（「組織外かつ非制度圏」）に入れられれば話は早いのだが、それでは職場の同僚が本来あるべき右下の象限（「組織内かつ非制度圏」）にない点が無視され、上記の両面性が表現できない。また4象限図の全体的整合性を鑑みると、分類の基本方針にそった形で、右下の象限に職場の同僚を配置した方がわかりやすい。

これらを勘案し、折衷的ではあるが図4-6の下半分にあるように、このおさまりの悪い相談先を、左下の象限と右下の象限の双方にまたがる形で記すことにしたい。

4-6-3 全トラブルをとおしての相談ニード・スコアの主成分分析

まず、全トラブルをとおしての主成分分析の結果である。

- ・ 第1主成分は、専門家、行政機関、外部ユニオン、裁判所であり、（注）の組織外かつ制度圏にあてはまる。
- ・ 第2主成分は、職場の同僚、家族・親族、友人・知人であり、（注）の組織外かつ非制度圏にあたる。
- ・ 第3主成分は、職場の上司、会社相談窓口、社内労働組合であり、（注）の組織内かつ制度圏にあてはまる。
- ・ 第4主成分は、別職場の同僚と別職場の上司であり、（注）の組織内かつ非制度圏にあてはまる。

[表 4 - 6 - 1 相談先の成分行列 全トラブル]

全トラブル	成分			
	1	2	3	4
同僚に相談	-.151	.636	.348	.243
上司に相談	-.172	.151	.718	.162
別部署の同僚に相談	.079	.332	.055	.727
別部署の上司に相談	.104	-.106	.004	.839
会社の窓口相談	.209	-.027	.763	-.097
社内労働組合に相談	.459	.002	.575	-.002
家族・親族に相談	.044	.758	.063	-.057
友人・知人に相談	.039	.827	-.110	.076
外部ユニオンに相談	.593	-.036	.140	.113
行政機関に相談	.724	.123	.044	-.122
専門家に相談	.765	.021	-.046	.068
裁判所に訴える	.555	-.078	.034	.100

第 1 主成分：組織外・制度圏
 第 2 主成分：組織外・非制度圏
 第 3 主成分：組織内・制度圏
 第 4 主成分：組織内・非制度圏

因子抽出法: 主成分分析 , 回転法: Kaiser の正規化を伴うバリマックス法

1.00 5 回の反復で回転が収束した。

この分析結果を基本パターンであると推定して、以下さらに分析を進めていこう。

4 - 6 - 4 解雇における相談ニード・スコアの主成分分析

解雇の場合、主成分分析の結果はどうか。以下が分析結果である。

- ・ 第 1 主成分は、職場の同僚、家族・親族、友人・知人であり、 の組織外かつ非制度圏にあてはまる。
- ・ 第 2 主成分は、行政機関、専門家、外部ユニオン、裁判所であり、 の組織外かつ制度圏にあてはまる。
- ・ 第 3 主成分は、職場の上司、会社相談窓口、社内労働組合であり、 の組織内かつ制度圏にあてはまる。
- ・ 第 4 主成分は、別職場の同僚と別職場の上司であり、 の組織内かつ非制度圏にあてはまる。

以上のように、解雇トラブルでは 4 - 6 - 3 と同様の基本パターンが抽出される。

[表 4 - 6 - 2 相談先の成分行列 解雇]

解雇	成分			
	1	2	3	4
同僚に相談	.657	-.078	.180	.174
上司に相談	.081	-.281	.676	.090
別部署の同僚に相談	.303	.089	-.013	.705
別部署の上司に相談	-.049	.102	.024	.781
会社の窓口に相談	.043	.155	.751	-.090
社内労働組合に相談	-.003	.360	.557	.056
家族・親族に相談	.711	-.003	.032	-.041
友人・知人に相談	.754	.006	-.071	.053
外部ユニオンに相談	-.001	.557	.086	.088
行政機関に相談	.126	.674	-.006	-.279
専門家に相談	-.093	.631	-.057	.114
裁判所に訴える	-.061	.450	.102	.214

第 1 主成分：組織外・非制度圏
 第 2 主成分：組織外・制度圏
 第 3 主成分：組織内・制度圏
 第 4 主成分：組織内・非制度圏

因子抽出法: 主成分分析, 回転法: Kaiser の正規化を伴うバリマックス法

1.00 5 回の反復で回転が収束した。

4 - 6 - 5 労働条件切り下げにおける相談ニード・スコアの主成分分析

つぎは、労働条件切り下げに限定した場合である。分析結果は以下ようになる。

- ・ 第 1 主成分は、専門家、行政機関、外部ユニオン、裁判所であり、 の組織外かつ制度圏にあてはまる。
- ・ 第 2 主成分は、職場の同僚、家族・親族、友人・知人であり、 の組織外かつ非制度圏にあてはまる。
- ・ 第 3 主成分は、職場の上司、会社相談窓口、社内労働組合であり、 の組織内かつ制度圏にあてはまる。
- ・ 第 4 主成分は、別職場の同僚と別職場の上司であり、 の組織内かつ非制度圏にあてはまる。

[表 4 - 6 - 3 相談先の成分行列 労働条件切下げ]

労働条件切り下げ	成分			
	1	2	3	4
同僚に相談	-.197	.563	.150	.347
上司に相談	-.324	.062	.485	.351
別部署の同僚に相談	.070	.339	.039	.627
別部署の上司に相談	.094	-.097	-.102	.715
会社の窓口に相談	.033	-.029	.762	-.023
社内労働組合に相談	.263	.039	.661	-.104
家族・親族に相談	.025	.735	.059	-.129
友人・知人に相談	.040	.734	-.115	.090
外部ユニオンに相談	.565	-.089	.089	.063
行政機関に相談	.690	.165	.030	-.230
専門家に相談	.696	.015	-.049	.078
裁判所に訴える	.448	-.093	.128	.265

第 1 主成分：組織外・制度圏
 第 2 主成分：組織外・非制度圏
 第 3 主成分：組織内・制度圏
 第 4 主成分：組織内・非制度圏

因子抽出法: 主成分分析, 回転法: Kaiser の正規化を伴う Varimax 法

1.00 6回の反復で回転が収束した。

以上からみて、労働条件引き下げトラブルでも 4 - 6 - 3 などと同様の基本パターンが抽出される。

4 - 6 - 6 職場いじめにおける相談ニード・スコアの主成分分析

つぎは、職場いじめに限定した場合である。分析結果は以下ようになる。

- ・ 第 1 主成分は、職場の同僚、家族・親族、友人・知人であり、 の組織外かつ非制度圏にあてはまる。
- ・ 第 2 主成分は、行政機関と外部ユニオンであり、 の組織外かつ制度圏の一部にあてはまる。
- ・ 第 3 主成分は、職場の上司、会社相談窓口、社内労働組合であり、 の組織内かつ制度圏にあてはまる。
- ・ 第 4 主成分は、別職場の同僚と別職場の上司であり、 の組織内かつ非制度圏にあてはまる。
- ・ 第 5 主成分は、専門家、裁判所であり、 の組織外かつ制度圏の一部にあてはまる。

この分析結果を基本パターンとくらべると、 の組織外かつ制度圏の象限に属する相談先が割れている。ただそれ以外の点は基本パターンと同一である。また、第5主成分のような順位の低い主成分は、データの分散全体を説明する寄与率が低いので、あまりむりな解釈をすることもない。

結論としてはこの分析結果は、基本パターンから大きく逸脱しているとは言えない。

[表 4 - 6 - 4 相談先の成分行列 職場いじめ]

職場いじめ	成分				
	1	2	3	4	5
同僚に相談	.645	-.106	.237	.107	-.150
上司に相談	.236	-.147	.672	-.134	-.089
別部署の同僚に相談	.267	.000	.059	.755	-.015
別部署の上司に相談	-.129	.000	-.052	.799	.003
会社の窓口に相談	-.063	.104	.729	.031	.022
社内労働組合に相談	-.098	.361	.480	.254	.208
家族・親族に相談	.643	.068	.073	-.070	.112
友人・知人に相談	.765	.100	-.232	.091	.026
外部ユニオンに相談	-.021	.787	-.022	.068	-.104
行政機関に相談	.125	.653	.086	-.095	.228
専門家に相談	-.009	.312	-.030	-.052	.655
裁判所に訴える	.031	-.125	.037	.044	.831

第1主成分：組織外・非制度圏
 第2主成分：組織外・制度圏1
 第3主成分：組織内・制度圏
 第4主成分：組織内・非制度圏
 第5主成分：組織外・制度圏2

因子抽出法: 主成分分析, 回転法: Kaiser の正規化を伴うバリマックス法

1.00 6 回の反復で回転が収束した。

4 - 6 - 7 険悪な人間関係における相談ニード・スコアの主成分分析

つぎは、険悪な人間関係に限定した場合である。分析結果は、基本パターンから見るとややイレギュラーである。

- ・ 第1主成分は、会社相談窓口、社内労働組合、および外部ユニオンである。外部ユニオンは基本パターンだと の組織外かつ制度圏に分類されるが、ここでは の組織内かつ制度圏と同じ領域に入る。であるので、とりあえず にあてはまるとする。
- ・ 第2主成分は、家族・親族、友人・知人である。同僚が抜けているが、 の組織外かつ非制度圏にあてはまるであろう。
- ・ 第3主成分は、行政機関、専門家、および裁判所である。外部ユニオンが抜けているが、 の組織外かつ制度圏にあてはまると見られる。
- ・ 第4主成分は、別職場の同僚と別職場の上司であり、これは基本パターンと同様、

の組織内かつ非制度圏にあてはまる。

- ・ 第 5 主成分は、職場の同僚と職場の上司であり、基本パターンから離れているが、上司のフォーマルな役割の重要性（相談ニード・スコアもほぼ一貫してもっとも高い）に鑑み、 にあてはまるとしたい。

以上の分析結果を基本パターンとくらべると、外部ユニオン、同僚、上司の位置が異なっている。険悪な人間関係というのは、職場トラブルの中でもとらえどころがなく、相談を持っていく決まった場所をやや想定しづらいことが理由だろうか。

[表 4 - 6 - 5 相談先の成分行列 険悪な人間関係]

険悪な人間関係	成分				
	1	2	3	4	5
同僚に相談	-.125	.249	-.022	.175	.725
上司に相談	.215	-.205	-.033	-.099	.767
別部署の同僚に相談	-.119	.202	.005	.763	.025
別部署の上司に相談	.084	-.200	-.002	.768	.032
会社の窓口に相談	.611	-.043	.093	-.089	.177
社内労働組合に相談	.715	-.013	.069	.114	-.044
家族・親族に相談	.131	.801	.017	-.020	.012
友人・知人に相談	-.135	.803	.039	.017	.012
外部ユニオンに相談	.612	.028	.054	-.055	-.028
行政機関に相談	.304	.159	.633	.044	-.044
専門家に相談	.226	.091	.726	.069	-.056
裁判所に訴える	-.208	-.172	.680	-.111	.043

第一主成分：組織内・制度圏 1
 第二主成分：組織外・非制度圏
 第三主成分：組織外・制度圏
 第四主成分：組織内・非制度圏
 第五主成分：組織内・制度圏 2

因子抽出法: 主成分分析, 回転法: Kaiser の正規化を伴う Varimax 法

1.00 6 回の反復で回転が収束した。

4 - 6 - 8 仕事干しにおける相談ニード・スコアの主成分分析

つぎは、仕事干しの場合である。分析結果は以下ようになり、これも基本パターンから見るとややイレギュラーである。

- ・ 第 1 主成分は、専門家、行政機関、および外部ユニオンである。 にあてはまるとみてよいが、裁判所が抜けているのが特徴である。
- ・ 第 2 主成分は、職場の同僚、家族・親族、および友人・知人である。これは基本パターンと同様、 の組織外かつ非制度圏にあたる。

- ・ 第 3 主成分は、別職場の同僚と別職場の上司であり、これも基本パターンと同様、の組織内かつ非制度圏にあてはまる。
- ・ 第 4 主成分は、会社の窓口および社内労働組合である。職場の上司が抜けているが、の組織内かつ制度圏と見られる。
- ・ 第 5 主成分は、職場の上司と裁判所という組み合わせであり、ユニークな主成分となっている。

以上の分析結果を基本パターンとくらべると、職場の上司および裁判所から成る第 5 主成分の位置づけはわかりにくい。ただここでいう仕事干しとは、調査票のワーディングでは、「退職強要を目的として仕事を与えられなくなったとき、あなたはどのように対処しますか」なのであるから、もともと解雇に近い。仕事干しは遠回しの解雇ともいえる。そして解雇での主成分分析結果は基本パターンに準じていたのだから、ここでの仕事干しの主成分分析結果も、解雇の基本パターンの変化型と見てよいのではないか。また第 5 主成分は解釈が難しいとはいえ、寄与率の低い低位の主成分であることもあり、それほど重視しなくてもよいであろう。

[表 4 - 6 - 6 相談先の成分行列 仕事干し]

仕事干し	成分				
	1	2	3	4	5
同僚に相談	-.150	<u>.581</u>	.125	.015	.375
上司に相談	-.330	.244	.021	.232	<u>.656</u>
別部署の同僚に相談	.087	.255	<u>.711</u>	-.037	.113
別部署の上司に相談	-.049	-.008	<u>.815</u>	.084	-.043
会社の窓口相談	-.066	.054	-.067	<u>.817</u>	-.021
社内労働組合に相談	.238	-.063	.140	<u>.701</u>	.084
家族・親族に相談	-.001	<u>.706</u>	.087	.058	-.038
友人・知人に相談	.103	<u>.802</u>	.046	-.069	-.056
外部ユニオンに相談	<u>.545</u>	.012	.162	.155	-.083
行政機関に相談	<u>.734</u>	.099	-.160	.048	-.084
専門家に相談	<u>.755</u>	-.080	.026	-.049	.205
裁判所に訴える	.374	-.171	.026	-.108	<u>.685</u>

第一主成分：組織外・制度圏
 第二主成分：組織外・非制度圏
 第三主成分：組織内・非制度圏
 第四主成分：組織内・制度圏 1
 第五主成分：組織内(外)・制度圏 2

因子抽出法: 主成分分析 , 回転法: Kaiser の正規化を伴うバリマックス法

1.00 8回の反復で回転が収束した。

4 - 6 - 9 適性無視における相談ニード・スコアの主成分分析

適性無視の場合、主成分分析の結果はどうか。

- ・ 第 1 主成分は、専門家、行政機関、外部ユニオン、裁判所であり、 の組織外かつ制度圏にあてはまる。
- ・ 第 2 主成分は、職場の同僚、家族・親族、友人・知人であり、 の組織外かつ非制度圏にあたる。
- ・ 第 3 主成分は、職場の上司、会社相談窓口、社内労働組合であり、 の組織内かつ制度圏にあてはまる。
- ・ 第 4 主成分は、別職場の同僚と別職場の上司であり、 の組織内かつ非制度圏にあてはまる。

[表 4 - 6 - 7 相談先の成分行列 適性無視]

適性無視	成分			
	1	2	3	4
同僚に相談	-.113	<u>.617</u>	.147	.211
上司に相談	-.242	.098	<u>.554</u>	-.063
別部署の同僚に相談	.015	.318	.019	<u>.723</u>
別部署の上司に相談	.008	-.136	-.029	<u>.809</u>
会社の窓口に相談	.087	-.096	<u>.757</u>	.012
社内労働組合に相談	.307	.038	<u>.648</u>	.046
家族・親族に相談	.040	<u>.742</u>	.049	-.132
友人・知人に相談	.082	<u>.781</u>	-.167	.068
外部ユニオンに相談	<u>.681</u>	-.070	.023	.036
行政機関に相談	<u>.691</u>	.000	.013	-.142
専門家に相談	<u>.726</u>	.135	.093	-.029
裁判所に訴える	<u>.530</u>	-.023	-.010	.116

第一主成分：組織外・制度圏
 第二主成分：組織外・非制度圏
 第三主成分：組織内・制度圏
 第四主成分：組織内・非制度圏

因子抽出法: 主成分分析

回転法: Kaiser の正規化を伴うバリマックス法

1.00 4回の反復で回転が収束しました。

このように抽出された主成分は、基本パターンに忠実である。

4 - 6 - 10 まとめ

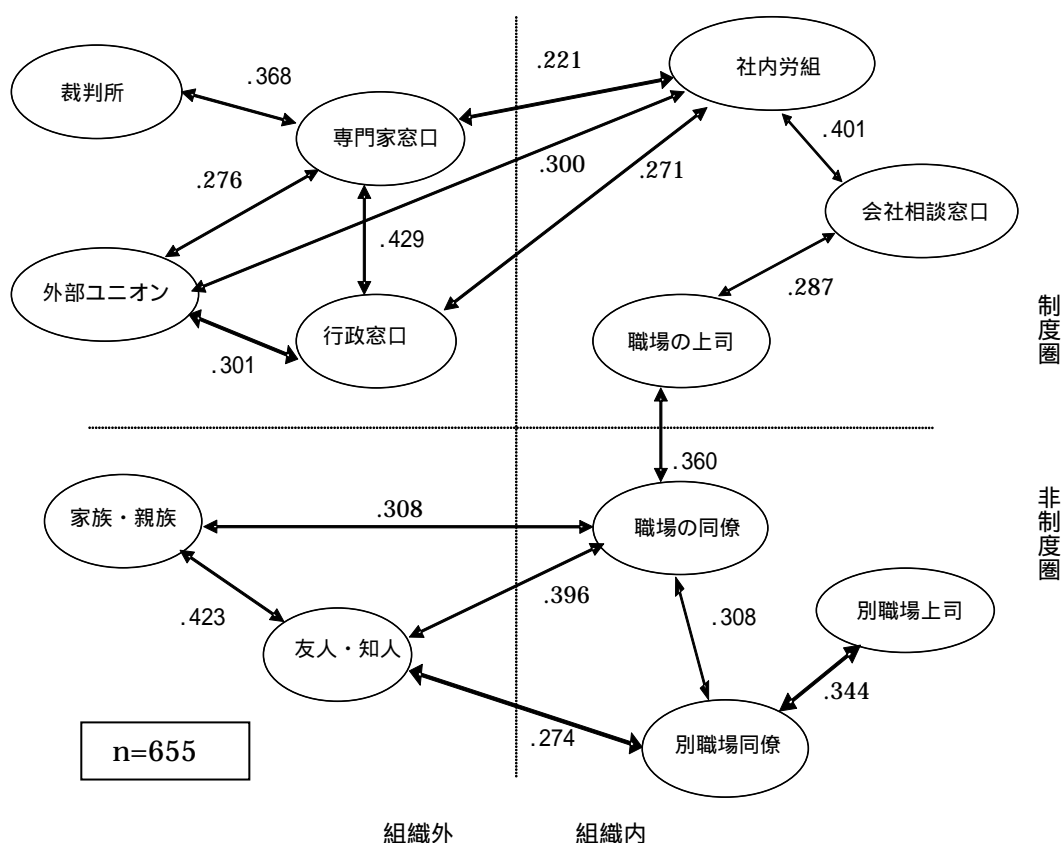
以上から、職場トラブルにより若干のイレギュラーな変化はあっても、4 - 6 - 3で示されている主成分抽出の基本パターンは大きく崩されることがない。また、それらの主成分の解釈についても一定の解釈をおおむね一貫することができている。したがって、これらの分析結果をもとに作成した図4 - 6は、概念図として妥当なものと考えられる。

4 - 7 相談先への相談ニーズ相関図

下の図4 - 7は、相談ニーズ・スコアの主成分分析にもとづき4 - 6で作成した概念図（[図4 - 6 職場トラブル相談先の2次元配置]）の上に、4 - 3で操作的に定義した「相談先別相談ニーズ・スコア」の相関関係を重ねたものである。

図4 - 6と同様に、組織内 - 組織外および制度圏 - 非制度圏という直交する2つの分類軸が、「組織内かつ制度圏」、「組織外かつ制度圏」、「組織外かつ非制度圏」、「組織内かつ非制度圏」という4象限を構成している。各象限の中に、問1の相談先中「その他」をのぞく12種類の相談先が配置されている。具体的な相談先は図中の楕円の内部に記されている。

【図4 - 7 相談先へのニーズ相関図 全サンプル】



4つの象限に配置された各相談先の間には、計16本の両方が矢印となった腕が描かれている。この腕があるとき、それが結んでいる相談先どうしの間には、一定以上の高い相関がある。ここではピアソン相関係数を計算し、そのなかから有意水準1%以下、かつ相関

係数0.2以上のものだけをピックアップしている(本節末の表4-7も参照)。全ての相関関係を記入しないのは、有意性と大きさにおいて重要な相関のみに注目し、また図としても見やすくするためである。

腕のそばに小数点以下3桁までの数字が付されているが、これが実際の相関係数である。なお、各相談先の間には有意な負の相関は存在しない。

4-7-1 象限をまたぐ3種類の相関関係

図4-7の読み方であるが、各象限内の相談先どうしに相関があるのは、象限内の相談先がそれぞれ何らかの形で「似たものどうし」であるためだから、そうなるのはむしろ当然であろう。ここでは、象限をまたいでの相関関係に注目しておきたい。

象限間をまたぐ相関関係は論理的には6通りある(四角形の4辺および対角線2本で、合計6通り)。しかし上記の図にみられるのは次の3種類の組合せにかぎられる。

1. 組織内・制度圏 × 組織外・制度圏
2. 組織内・制度圏 × 組織内・非制度圏
3. 組織内・制度圏 × 組織外・非制度圏

配置されている象限が異なるのに高い相関関係をもっている相談先どうしは、相対的に異質なものどうしの有機的な結合によって、ある種の正の相乗効果を発揮することができるであろう(ただし後述するように負の相乗効果もありうる)。そうした効果は、弱いものから強いものまで、暫定的なものから恒久的なものまで、また部分的なものから全面的なものまでいろいろ考えられよう。

職場トラブル発生時には、相関関係が強い相談先に、同時に(あるいは相前後して)相談を持っていく可能性が高いと思われる。これらの相談先は、程度の差はあっても個別の個人や機関であるが、それぞれの立場から問題解決のための暫定的または恒久的な連立を組んで相談者をサポートすることができる。豊富な人間関係や人間関係スキルを持つ人ほど、そうした連立関係を活用可能である。

なお、図4-7にはもう一つの読み方がある。つまり相関があることではなく、逆に相関がない(弱い)ことに注目する、というやり方である。ある場合には、身近な相談先よりも、思い切って相談ニードの相関のない第三者相談先に行くほうがかえって敷居が低いかもしれない。

そしてまた、身近な相手に相談ができない人は、いわば親密性がうみだす孤独の連鎖に取り込まれる。正の相関があるとは、そういったことも意味するからである。職場トラブル発生時、家族・親族へ相談しない人は、友人・知人や同僚などにもあまり相談しない傾向がある。

図4-7によれば、組織外かつ制度圏の相談先と、組織外かつ非制度圏の相談先は、そ

れぞれの間に相関がなく、およそ無関係であるとみられる。そこで、

4 . 組織外・制度圏 × 組織外・非制度圏

という象限の組み合わせが、むしろその相関のなさゆえに一定の意義があることを指摘できる。

論理的にはなおまだ対角線上の「無相関」の象限の組み合わせが2つ残っているが、それらの相談先の組み合わせは、相互に疎遠な度合いが高く、有機的な結合が難しいし、さまざまな場合分けが必要になって検討事項がより複雑になるものと判断し、とりあえず本節では取り扱わない。

以下図4-7を参照しながら、象限をまたいだ3つの相関関係および1つの無相関関係が、職場トラブル処理において持ちうる意味について考えてみたい。

4 - 7 - 2 組織内・制度圏 × 組織外・制度圏

まず上記1 .にあたるのは、社内労組と専門家窓口(.221)、社内労組と行政窓口(.271)、および社内労組と外部ユニオン(.300)という3つの相関である。図4-7を見ると、いずれも社内労組がからんでいるところが特徴的である。これらの相関は何を示唆するのか。

社内労組は、組織内外への相関の腕を4本(うち組織外へは3本)と、個別の相談先の中でもっとも多く有するうちの1つである。それは何を示唆しているかということ、組織内外の制度的相談先への仲介者となり、法的エンパワーメントや、共闘的な関係をむすんで職場トラブル相談者をサポートできる、ということの意味している。

社内労組は多くの場合、上部団体や関連団体などとの連絡をもち、必要があればそれらと連携をしながら闘うことができる。かりにストライキなどの実力行使をしなくても、ある種の抑止力を有すること自体(国家安全保障におけるのと類似の意味で)、重要である。

本調査で視野に入れている職場トラブルは、個別労使紛争という文脈で解釈することができる。集合的労使紛争に慣れた社内労組であっても、いわゆる個別労使紛争の解決は必ずしも得意でない。それで個別労使紛争はしばしば社内労組だけでなく、社内労組が対外的ゲートウェーとなり、行政や専門家や外部ユニオンなど組織外の制度的諸機関が介在して解決が目指される。もちろん法廷外で話がおさまらなければ、法廷内での解決を図ることになる。

場合によっては、職場トラブルを労使紛争というフレームで解釈する必要もない。労使の協力によってセクハラやパワハラなどの問題予防や早期解決をめざす道もある。労使協調型の社内労組であれば、当然そちらの方を好ましく思うだろう。この方向だと、経営者との密接なコミュニケーションによって等方向の利害、すなわち良好な職場環境の確保によって労働者の幸福の増大または不幸を減少させ、同時に労働者のやる気を引き出すことが狙いとなる。また、経営側が設けている職場トラブル相談窓口があったとして、それが相談先として適切に機能しているかどうかは、実際上の働きを見てみないとわからない面がある。そうした面のモニタリング機能もまた、経営と一線を画する労働組合であれば、

果たすことができよう。

このように、企業の労働者の利害を代表しつつ、企業の経営の立場や企業外の専門家や専門機関にある程度接続できるのが、社内労組の「良さ」である。もちろん複数の相手との立場を調整しながら職場トラブルの解決をはかっていくことは、時に交差する要請を受け、一定の役割葛藤にさらされることになるが、それは立場上引き受けるべきリスクであろう。この点で社内労組は、労働者側に立った相談窓口であり、経営側からの独立性（その程度の差ははなはだ大きいだろうが）を持った存在として、また企業組織のウチとソトをつなぐことのできる存在として、職場トラブル解決に重要な役割を果たすことができる。

4 - 7 - 3 組織内・制度圏 × 組織内・非制度圏

次に、2 . にあたるのは職場の上司と職場の同僚（.360）の相関である。上司や同僚は職場のフォーマル組織のなかで、それぞれの職務を官僚制的に分掌する関係にある。しかし職場において、上司や同僚との関係は同時にインフォーマルな側面も持っている。それを4 -6 のように「企業内コミュニティ」と呼ぶかどうかはともかく、人間どうしの生の付き合いがあり、いわゆる感情の論理が働くかぎり、インフォーマル集団はいつでも職場に発生する。

職場の同僚も職場の上司もともに、トラブル被害者（すなわち相談先への相談者）とは職務上の関係と人間的な関係をともに有するという意味で、職場の仲間であり、状況に応じて心強い味方となりうる。

しかし状況によっては、職場の上司や同僚は職場トラブルのハラッサー側に立つ。部下どうしだけの問題ならば、一定以上の人間関係スキルのある上司がなんとかそれをマネジメントできるかもしれない。しかし、上司の人間関係スキルが不足であるとか、上司自身が職場トラブルを率先垂範するなどの場合はどうにもやっかいである。これを学校でのいじめに例えるなら、一部の報道で見られるような、担任教師が子どもたちのいじめ行為に加担する（場合によってはそれを率先する）状況かもしれない。

このように職場の同僚や上司は、むしろ加害者的な立場である場合も少なくない。積極的には加害者でなくて観衆にまわるだけでも、間接的に職場トラブルを助長している面がある。

ここで気づくのが、こうした相関関係はけっして正の方向にのみ開かれているのではない、ということである。上司に相談しない人は、職場の同僚や社内の相談窓口にもあまり相談しない傾向もある。このような形で周囲から孤立しがちな人々は、少なからず明らかに存在する。職場の上司と職場の同僚の相談ニード・スコアに正の相関関係があるということは、相談したくとも上司に相談できず、同僚にも相談できない、なぜなら彼ら／彼女らは敵だから、といったかなり悲惨な状態もふくんでいるのである。

正の相関関係というのは、A が大きくなるほどB も大きくなるとも言えるし、A が小さくなるほどB も小さくなるとも言える。後者についてこういう状態を、「負の方向に開かれた

正の相関関係」とかりに呼んでみたい。

ちなみにこれは「負の相関」ではない。負の相関であれば、そこには一種の救いがある。たとえば仮に、職場の上司という相談先への相談ニードが低いほど、職場の同僚という相談先への相談ニードが高いという負の相関関係があるなら、論理的にはどちらかを選べばよいのである。しかし実際の相関係数はそうになっていない。負の方向に開かれた正の相関関係とは、あくまでも負の相関ではなく、正の相関であって、ここでは上司への相談ニードが低いほど同僚への相談ニードも低い傾向があることを意味する。

そのような意味で負の方向に開かれている正の相関関係は、一定のまとまりをもった関係性全体から連鎖的に疎外され追放されうる状況を記述している。これは無論、職場の上司と職場の同僚の相関関係のみにかぎらない。上記の図に記された16本の相関関係すべて（相関係数の大きさや有意性を甘く見ればもっと多く）そうした疎外・追放の連鎖状況を生み出しうる。

このように考えると、4 - 7 - 1で考えていたように、単純に2つの相談先への相談ニード・スコアに相関関係があれば、両者が当事者にとって助けになるという状況ばかりを期待することわけにはいかない。それらの相談先が紛争当事者にとってともに役に立たない場合もあり、時には当事者への敵対枢軸となる場合すら想像できる。

しかしこの場合においても、それらの相談先と負の相関のある相談先（あいにく図中には存在しない）か、または無相関の相談先があればどうだろう。そうした相談先は正の相関が作り出す負の連鎖とはまさしく無関係に、当該トラブル解決の助けになってくれる可能性がある。

他の相談先と正の相関を持たない第三者的立場の相談先の重要性がここに示されている。たとえば職場の同僚と職場の上司の双方を敵に回して職場トラブルとなっている場合、それらと相関の腕を持たない第三者機関、たとえば図4 - 7によれば社内労組、専門家窓口、行政窓口、外部ユニオンなどに相談すればよいのである。

とりわけ組織外かつ制度圏に属する専門家や専門機関に相談先を求めることは、職場の中で孤立してしまっている状況においてこそ、職場トラブル解決を促進する手段となるであろう。問題解決を促進してくれる場や、エンパワーメントしてくれる相手を自由に選ぶことができるのも、当事者にとって好ましい点に数えられよう。

4 - 7 - 4 組織内・制度圏 × 組織外・非制度圏

さて次に、3 . にあたる相関関係は、職場の同僚と家族・親族（.308）職場の同僚と友人・知人（.396） および別職場の同僚と友人・知人（.274）という3本の腕である。

4 - 6 - 2でもみたように、同じ職場と別の職場とを問わず、同僚という存在は組織内部の仕事上の仲間ないしライバルでありながら、組織の外のプライベートな関係性と同じ領域に分類される両面的な存在である。組織外のプライベートな関係性を、本報告書ではしばしば親密圏とよんでいるが、（別）職場の同僚もまた、その両面性の少なくとも片面に

において親密圏にふくまれる。4 - 6の各職場トラブル別分析で、職場の同僚は一貫して家族・親族と友人・知人と同じグループに分類されているのが、その一証拠である。

ほとんどの場合に家族・親族や友人・知人は、またたいていの場合に同僚は、職場トラブルにおける当事者の敵に回ることはないであろう。彼ら/彼女らは、愚痴を聞いてくれたり、優しい言葉などで慰めをあたえてくれたり、時には励ましの言葉や入れ知恵をしてくれたりして、しかもそれらに対価を求めることがない(普通は)。それが親密圏の良さである。職場の同僚もまた、親密圏の一員としてふるまってくれるかぎり、そのような形で当事者の力になってくれると期待される。

しかし、ここでも4 - 7 - 2と同様の問題がある。つまり「負の方向に開かれた正の相関関係」である。親密圏に属する人々が、職場トラブルにおいてトラブル当事者へ敵対することはほぼ考えられないが、しかしそれにもかかわらず、ことが深刻なゆえに相談しにくい事情もありえる。というのは、親密な人間にこそ告げたくないようなことがあるものであり、しかもある人にとっての親密な人間どうしは知り合いであることが多い(親密圏におけるネットワーク密度の高さ)ので、結局親密圏の誰にもトラブルの相談ができない、といったことが起こりうる。

たとえば(学校や職場で)いじめを受けていることや、解雇されたことを家族に告白できない、などはしばしば耳にする事例である。身近な相談先というのは、身近であるゆえにかえって相談しにくい、微妙にやっかいなものかもしれない。そういった親密性が生み出す孤独の連鎖にも向き合う必要があるだろう。

4 - 7 - 5 組織外・制度圏 × 組織外・非制度圏

最後は4 . の「無相関」の関係について触れる。

親密な相手に言えないことでも、かえってフォーマルな相談先には言えるという状況は起こりうる。図4 - 7によれば、組織外かつ非制度圏である左下の象限と、組織外かつ制度圏である左上の象限のあいだには相関の腕が存在しない。ということは、家族・親族や友人・知人は、相談ニード・スコアにかんして行政窓口を初めとする制度的諸機関との相関をほぼまったくもたない。

このように相関がない(弱い)点に着目した場合、非制度的な組織外相談先と、制度的な組織外相談先との間には見えざるバリアが存在しており、それぞれの異質性は高いといえる。この点をあえて積極的に考えれば、そうした異質性の高い、無相関の相談先を組み合わせるやり方は、職場トラブル解決におけるサポート資源の組み合わせとして有効な場合が少なくないのではないか。たとえば家族・親族や友人・知人に言えないような職場トラブルでも行政窓口などには相談できる場合があるだろう。

この場合、第三者的な相談先はその第三者性を守るためにも、プライバシー保護にとりわけ留意していることを常に示している必要がある。職場トラブルの当事者はただでさえ「恥ずかしい」「人に知られたくない」と考えて、相談に尻込みしているかもしれないから

である。専門職や行政窓口職員などに課される守秘義務は、そのような意味でも重要な意味合いをはらんでいるといえる。

4 - 7 - 6 まとめ

本節では、4 - 6 で作成した概念図の上に、相談先別相談ニード・スコアの相関関係を重ねて、概念図における象限間の相関関係のあり方と、それがもつ意味について検討した。

象限間の関係としては、相関関係を3つ（1．組織内・制度圏 × 組織外・制度圏、2．組織内・制度圏 × 組織内・非制度圏、3．組織内・制度圏 × 組織外・非制度圏）をとりあげた。また無相関関係としては1つ（4．組織外・制度圏 × 組織外・非制度圏）をとりあげた。

相関関係の面からは、まず4 - 7 - 2において多くの相関の腕を持つ社内労組に注目し、社内労組と組織内外の専門家や専門機関などの連携が職場トラブル解決促進に重要なことを指摘した。4 - 7 - 3においては職場の上司と職場の同僚との連携も重要だが、これらの人々はかえって職場トラブルの加害者である場合もあり、その場合むしろ相談ニードの正の相関が疎外の連鎖も含意することがあると指摘した。4 - 7 - 4においては、親密圏に属する人々に職場トラブルを告白しにくい場合もあり、しかも正の相関ゆえに当事者が孤立する可能性を指摘した。

無相関関係の面からは、4 - 7 - 5において、親密な相手に言えないことをフォーマルな相談先には言えるという状況を想定し、異質性の高い無相関の相談先を組み合わせるやり方は、職場トラブル解決におけるサポート資源の組み合わせとして有効かもしれないと指摘した。

最後になるが、本稿では取り扱わなかったが、論理的に可能な対角線上の相談先の組み合わせが2つ残っており、それらは相互に疎遠な度合いが高く有機的な結合が難しいので扱わないむね述べた（4 - 7 - 1）。現実的には、たとえば会社の人事部門が労働者本人を飛び越えて労働者の親に生活態度の指導を要請するといった場合には、組織内かつ制度圏と組織外かつ非制度圏がむすびつくことはある。また、職場の同僚が連帯して職場トラブルに対するアクションを起こし、訴訟を提起するとか労働組合を結成するなどの場合に限れば、組織内かつ非制度圏と組織外かつ制度圏はむすびつく。しかし、こうした点について細かく見ていくことは、議論の複雑性が増加し本稿のキャパシティを越えると考え、割愛した次第である。

[表 4 - 7 相談ニード・スコアの相関行列]

		相関係数											
		同僚need	上司need	別同need	別上need	会意need	内労need	家親need	友知need	ユ二need	行政need	専門need	裁判need
同僚need	Pearson の相関係数	1	.360**	.308**	.066	.095*	.077*	.308**	.396**	.022	-.011	-.072	-.029
	有意確率 (両側)		.000	.000	.090	.015	.048	.000	.000	.579	.777	.067	.459
	N	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655
上司need	Pearson の相関係数	.360**	1	.110**	.071	.287**	.144**	.122**	.055	.011	-.044	.000	.025
	有意確率 (両側)	.000		.005	.068	.000	.000	.002	.157	.770	.256	.999	.519
	N	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655
別同need	Pearson の相関係数	.308**	.110**	1	.344**	.033	.131**	.170**	.274**	.052	.029	.084*	.068
	有意確率 (両側)	.000	.005		.000	.402	.001	.000	.000	.184	.458	.031	.083
	N	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655
別上need	Pearson の相関係数	.066	.071	.344**	1	.019	.045	.012	.016	.128**	.039	.102**	.044
	有意確率 (両側)	.090	.068	.000		.627	.250	.750	.690	.001	.323	.009	.256
	N	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655
会意need	Pearson の相関係数	.095*	.287**	.033	.019	1	.401**	.062	-.017	.130**	.189**	.108**	.104**
	有意確率 (両側)	.015	.000	.402	.627		.000	.112	.669	.001	.000	.006	.008
	N	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655
内労need	Pearson の相関係数	.077*	.144**	.131**	.045	.401**	1	.086*	-.021	.300**	.271**	.221**	.170**
	有意確率 (両側)	.048	.000	.001	.250	.000		.027	.583	.000	.000	.000	.000
	N	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655
家親need	Pearson の相関係数	.308**	.122**	.170**	.012	.062	.086*	1	.423**	.005	.067	.012	-.035
	有意確率 (両側)	.000	.002	.000	.750	.112	.027		.000	.897	.084	.754	.371
	N	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655
友知need	Pearson の相関係数	.396**	.055	.274**	.016	-.017	-.021	.423**	1	-.005	.058	.036	-.026
	有意確率 (両側)	.000	.157	.000	.690	.669	.583	.000		.901	.140	.354	.499
	N	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655
ユ二need	Pearson の相関係数	.022	.011	.052	.128**	.130**	.300**	.005	-.005	1	.301**	.276**	.198**
	有意確率 (両側)	.579	.770	.184	.001	.001	.000	.897	.901		.000	.000	.000
	N	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655
行政need	Pearson の相関係数	-.011	-.044	.029	.039	.189**	.271**	.067	.058	.301**	1	.429**	.179**
	有意確率 (両側)	.777	.256	.458	.323	.000	.000	.084	.140	.000		.000	.000
	N	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655
専門need	Pearson の相関係数	-.072	.000	.084*	.102**	.108**	.221**	.012	.036	.276**	.429**	1	.368**
	有意確率 (両側)	.067	.999	.031	.009	.006	.000	.754	.354	.000	.000		.000
	N	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655
裁判need	Pearson の相関係数	-.029	.025	.068	.044	.104**	.170**	-.035	-.026	.198**	.179**	.368**	1
	有意確率 (両側)	.459	.519	.083	.256	.008	.000	.371	.499	.000	.000	.000	
	N	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655	655

** . 相関係数は 1% 水準で有意 (両側) です。

* . 相関係数は 5% 水準で有意 (両側) です。

相関図作成のためにもちいた相関行列

4 - 8 職場トラブル経験の相関図

本節では、6種類の職場トラブル経験間の相関図を紹介する。相関図についての以下の説明は図4-8-1を参照していただきたい。問2において、職場トラブルの経験の有無を複数回答でたずねていて、経験がある場合そのトラブルに がつけられている。この回答結果をについて、 がついているものを1、 がついていないものを0というやり方で2値化し、それらのピアソン相関係数をとったものである。両端が矢印の腕が描かれているが、そのすぐ横に記入された小数点以下3桁の数値がここでの相関係数である。相関係数0.1以上、かつ1%水準で有意（数値右横に**と表示）および5%水準で有意（数値右横に*と表示）のものだけを選択している（なおページ数の都合上、本節では相関図は省略する）。

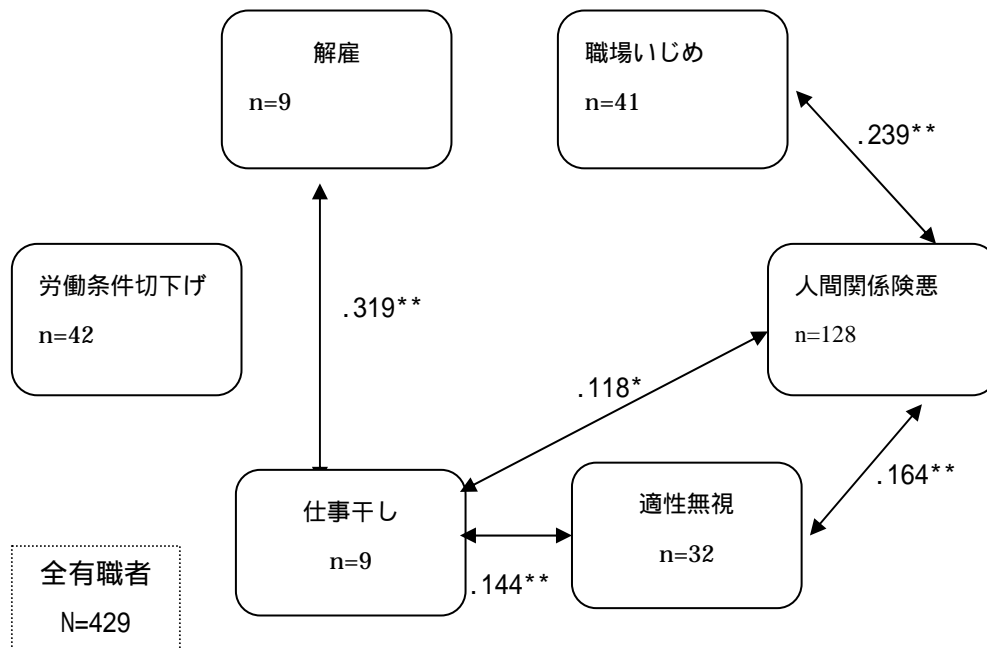
丸みのある の中の $n = \times \times \times$ とは、当該職場トラブル経験の度数である。丸みのない破線の の中の $N = \times \times \times$ とは、この相関図を作成するベースとなる有効サンプル数である。

本節では全サンプルについての職場トラブル経験間の相関図のほか、紙面の都合のため性別および雇用形態別にかぎって、職場トラブル経験間の相関図の分析をこころみる。

また、本節では対象サンプルを有職者に限定しているが、これは後ほど、現職における雇用形態の違いを比較するためである。

4 - 8 - 1 全有職者の職場トラブル経験間の相関図

[図4-8-1 職場トラブル経験間の相関図 全有職者]



全有職者の職場トラブル経験間の相関図が、上記の図4 - 8 - 1である。相関係数が最も高いのは、解雇と仕事干し(.319)である。次に高いのは、職場いじめと人間関係険悪の間の相関係数(.239)である。その後につづくのが、人間関係険悪と適性無視(.164)、仕事干しと適性無視(.144)、人間関係険悪と仕事干し(.118)である。

解雇と仕事干しの相関は、相関係数が高いが、度数nが小さい。すなわち事例は少ないとはいえ、不本意な解雇の経験と、一種の嫌がらせである「退職強要を目的とする」仕事干し(各職場トラブルの調査票上のワーディングは別添資料を参照されたい)の経験が、ここではおそらく重複して回答されているのだろう。

度数の多いのは圧倒的に人間関係険悪であり、全有職者の4分の1以上の人々がこうした経験を有していると回答している。(もっとも問2では、悪い人間関係の存在が放置されることも職場環境的に好ましくないとの観点から、「あなたが巻き込まれていない場合も含む」という緩い条件で険悪な人間関係の経験を問うている。そのため、他の職場トラブルより過大な度数となっていることに注意したい。)

人間関係険悪から他の3つの職場トラブル(深刻ないじめ、適性無視、仕事干し)に伸びる相関の腕がみられるが、これはさまざまなタイプの職場トラブル経験に、険悪な人間関係という経験が伴うことを示唆している。仕事干しと適性無視のあいだにも相関がある。あえて仕事を与えないことと、適性のない仕事を与えることの間には、退職に追い込むための嫌がらせという点が共通する場合がしばしばあるのだろう。

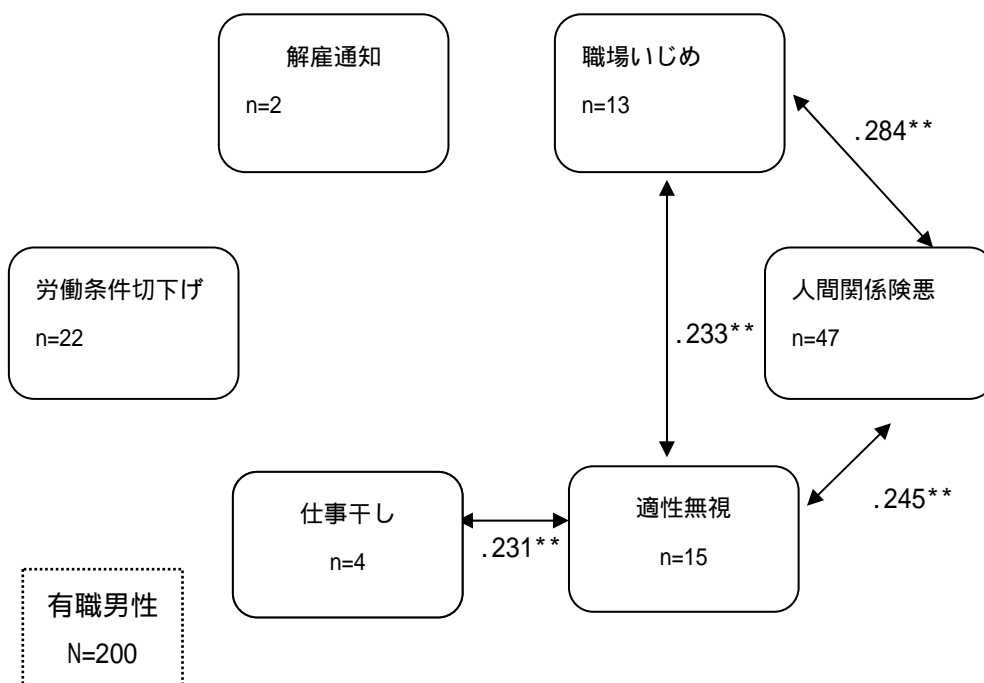
4 - 8 - 2 性別にみた職場トラブル経験間の相関図

性別にみた場合での職場トラブル経験間の相関図は、図4 - 8 - 2 - 1、および図4 - 8 - 2 - 2である。

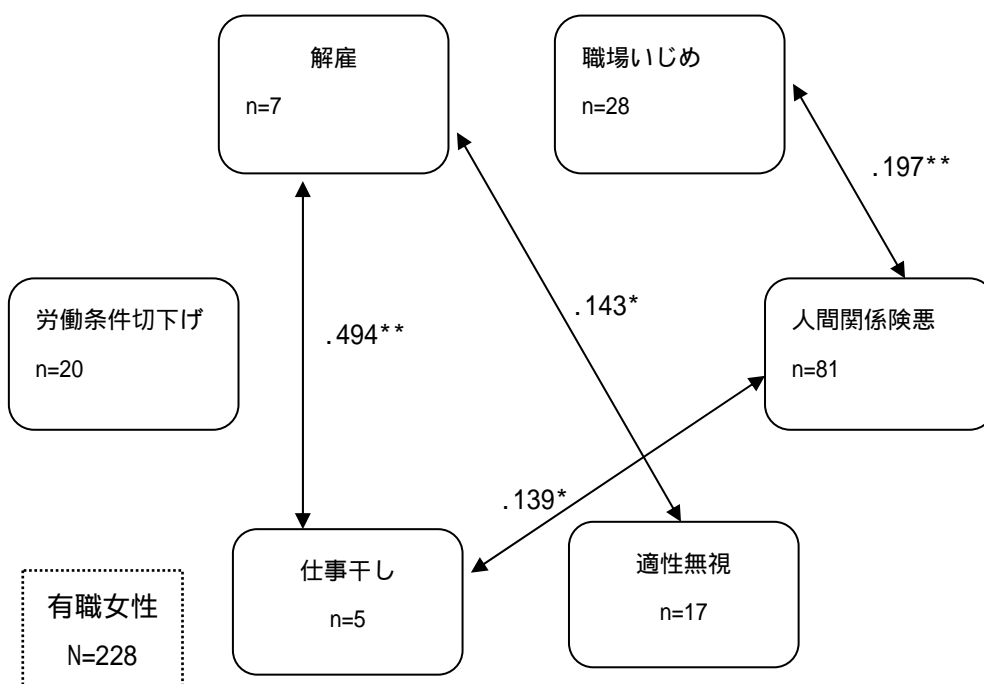
4 - 8 - 2 - 1は有職男性サンプルの相関図である。この中で相関係数が最も高いのは、解雇と仕事干し(.494)である。その次は職場いじめと人間関係険悪(.245)、その後に、職場いじめと適性無視(.233)、仕事干しと適性無視(.231)という順番になっている。比較的に度数の多い人間関係険悪と、度数はかなり減るが職場いじめが結びつき、また同じく人間関係険悪と適性無視が連結し、さらに度数は少ないが仕事干しにまで相関の腕が連なっている、と読める。

この図の解釈であるが、仮説として、職場トラブル経験とは一種のコングロマリット(異種複合体)であり、険悪な人間関係の中でトラブル経験が複合しやすいのではないだろうか。ただ、本調査の設問では、同一職場での同時期の職場トラブル経験についてたずねているわけではない。個人のパーソナリティが、職歴全体を通して似通った種類の職場トラブルを引き寄せるという見方もできる。それゆえこの解釈はさしあたり仮説提唱的な言い方にとどまる。

[図4-8-2-1 職場トラブル経験間の相関図 男性]



[図4-8-2-2 職場トラブル経験間の相関図 女性]



一方、4 - 8 - 2 - 2は有職女性サンプルの相関図である。この中で相関係数がぐんと高いのは、解雇と仕事干し(.494)である。次に高いのは、職場いじめと人間関係険悪(.197)であり、その次に解雇と適性無視(.143)、仕事干しと人間関係険悪(.139)が来る。

人間関係険悪の度数は、女性が男性よりかなり多い。度数はかなり減るが職場いじめも多い。それ以外については男性と女性の職場トラブル度数はあまり変わらない。

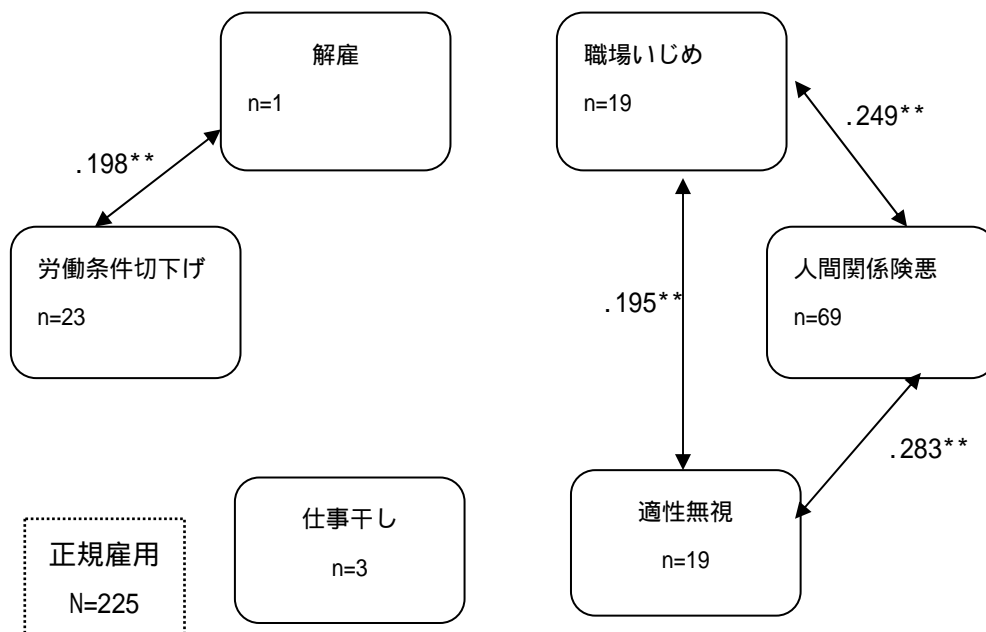
有職女性サンプルで職場いじめ、および人間関係険悪と仕事干しが結びついているのは、有職男性サンプルと同様の(といっても度数は有職女性サンプルの方が多いが)トラブル・コングロマリットなのであろう。一方、それより度数は少ないが、解雇と仕事干し、および解雇と適性無視が相関しているのも、やはり職場トラブルのコングロマリットであるように見える。しかしこちらは有職女性サンプルにしか見られない特徴である。

有職男性サンプルと有職女性サンプルのこのような違いはなぜ生まれるのか、先取りに言えば、次の4 - 8 - 3 - 1と4 - 8 - 3 - 2の雇用形態別比較に解釈上のヒントがあると思われる。

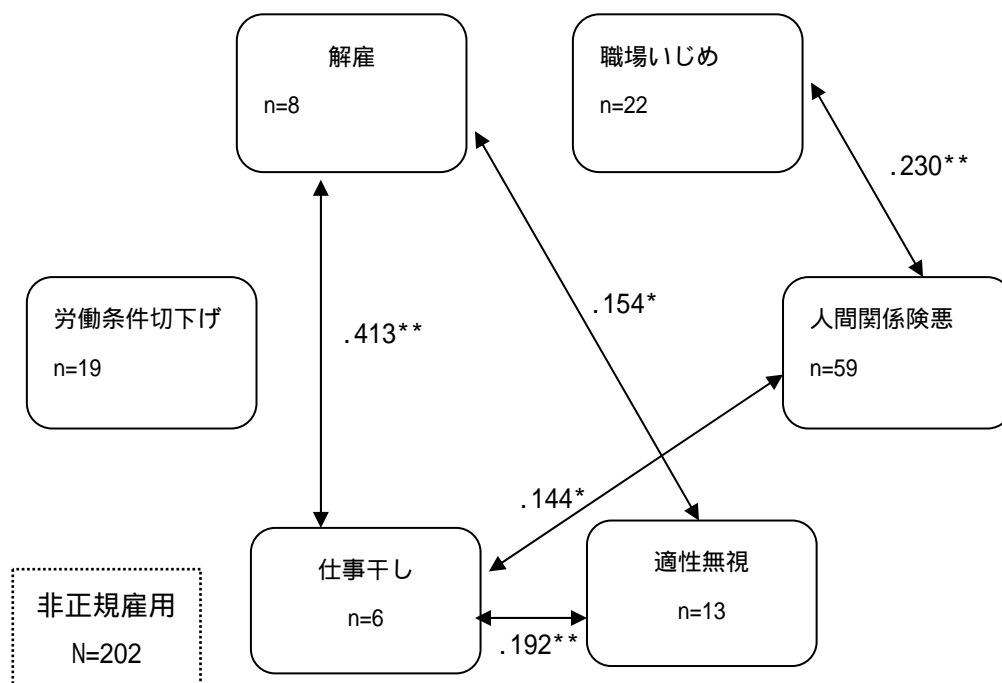
4 - 8 - 3 雇用形態別にみた職場トラブル経験間の相関図

雇用形態別にみた場合の職場トラブル経験間の相関図が、下記の図4 - 8 - 3 - 1、および図4 - 8 - 3 - 2である。

[図4 - 8 - 3 - 1 職場トラブル経験間の相関図 正規雇用]



[図 4 - 8 - 3 - 2 職場トラブル経験間の相関図 非正規雇用]



4 - 8 - 3 - 1 は正規雇用（現時点での正規雇用有職者）サンプルの相関図である。この中で相関係数が最も高いのは、人間関係険悪と適性無視(.283)である。その次は人間関係険悪と職場いじめ(.249)、職場いじめと適性無視(.195)があり、これら3つの相関係数が3角形をなしている。一方それらと孤立して、解雇と労働条件切り下げの相関(.198)がみられるが、解雇の度数がわずかに1にすぎないので、とりあげるに値しないだろう。

正規雇用サンプルにおいて、人間関係険悪と、職場いじめと、適性無視が3角形を作っている。これは8 - 3 - 2 - 1の有職男性サンプルではっきりしていた、職場トラブル経験のコングロマリットそのものである。ジェンダーの男性側と見えていたそうした特徴の背景に、正規雇用という雇用形態があると解釈できる。

男性に多い正規雇用労働者は比較的地位が安定していて、長期勤続すれば退職金等での優遇がともなう。正規雇用だと、現行の解雇規制法理や雇用慣行のもとでは、以前ほどでないにせよ経営者は建前上解雇しにくい。また正規雇用労働者の側も、正規雇用は長期雇用ないし終身雇用であるという日本的雇用慣行への期待を、以前ほどではないがまだ持っているだろうし、自身の生活安定のためにもそうした実質的保証を望む人々が多いだろう。

ゆえに、人間关系的トラブルが起きて、安易に職を失うわけにはいかない。そのため嫌なことがあっても歯を食いしばっているうちに、人間関係の悪化が進むケースが多いので、職場トラブルのインフォーマルなコングロマリットが生じるのではないだろう。

一方、4 - 8 - 3 - 2 は非正規雇用サンプルの相関図である。お察しの方も多いと思う

が、こちらのパターンは視覚的に見ても、有職女性サンプルと重なる。

非正規雇用サンプルで最も相関係数が高いのは、有職女性サンプルと同様、解雇と仕事干し(.413)である。次に高いのは、職場いじめと人間関係険悪(.230)であり、その次に仕事干しと適性無視(.192)、仕事干しと人間関係険悪(.144)が来る。

正規雇用サンプルにはっきり見られた、人間関係険悪がからむ職場トラブル経験のコングロマリットは、非正規雇用サンプルでははっきりしない。人間関係険悪と職場いじめ、人間関係険悪と仕事干しの相関がみられる程度である。

それにかわって度数は少ないとはいえ、非正規雇用サンプルにみられるのは、解雇通知と、仕事干しと、適性無視がつくりだす3角形である。女性に多い非正規雇用労働者は比較的地位が不安定であり、長期勤続のメリットもないが、あっても少ない。経営者は非正規雇用を雇用安定のバッファと捉え、解雇することにためらいは少ない。非正規雇用労働者の側も、自分たちの地位は正規雇用とは違うという意識をある程度もち、辞める自由(そして再就職先を探す自由)があることも自覚し、現にそのように行動する。

そのような状況のため、解雇されること自体は多くても、問1(1)のように「会社業績の悪化のため解雇通知を受けたが、その内容に不満がある」とまではいかず、本調査においても非正規雇用なのに解雇経験の度数は少ないという回答結果になっているのであろう。しかし、それでも「不当解雇」されることはある。その場合、非正規雇用だと経営側には解雇への心理的バリアが低いため、割合安易に解雇意図を筐底に隠しつつ、仕事干しや適性無視といった一種の意地悪を仕掛けやすいのだろう。そのことが結果的に非正規雇用の場合、職場トラブル経験における解雇 - 仕事干し - 適性無視の相関3角形を作り出す。いっぽう非正規雇用における人間関係がらみのトラブルのコングロマリットは、雇用が流動的かつ期間が比較的短いため、正規雇用におけるものより発達しない。

4 - 8 - 4 まとめ

本節の分析によれば、男性に多い正規雇用労働者の職場トラブル経験における特徴とは、険悪な人間関係 - 職場いじめ - 適性無視の相関3角形である。これは、正規雇用が建前として長期雇用を前提としているために、辞めにくい、辞めさせにくい雇用形態であることに由来するものと考えられる。

また、女性に多い非正規雇用労働者の職場トラブル経験における特徴とは、解雇 - 仕事干し - 適性無視の相関3角形である。これは、経営者に非正規雇用解雇への心理的バリアが低いため、解雇を含意する悪意をもった処遇を仕掛けやすいところに由来するのであろう。

以上は本節のデータの解釈と言うよりは、あるていど深読みした仮設的見解であり、今後さらに検討すべき仮説でもある。

4 - 9 相談先別相談ニードと勤め先帰属意識の相関関係

以下の表に示されているのは、各相談先への相談ニード・スコア（問1）と、勤め先への帰属意識スコア（問4）とのあいだのピアソン相関係数を示したリストである。内容が不定な相談先である「その他」は除外している。

表中では、5%および1%水準で有意な3つの相関係数に網掛けをしてある。

[表4 - 9 相談先別相談先ニードと帰属意識スコアの相関係数]

n=402	相関係数	有意確率 (両側)
同僚	-.029	
上司	.149	**
別職場同僚	-.075	
別職場上司	.042	
会社相談窓口	.105	*
社内労組	.033	
家族・親族	-.078	
友人・知人	-.134	**
外部ユニオン	-.044	
行政窓口	.012	
専門家窓口	.066	
裁判所	-.056	

** 相関係数は 1% 水準で有意

* 相関係数は 5% 水準で有意

4 - 9 - 1 2つの正の相関と1つの負の相関から

上記の表4 - 9は以下のように読むことができる。勤め先への帰属意識が強いほど、職場トラブル時、上司（.149）および会社内相談窓口（.105）への相談ニードをもつ傾向がある。これらは正の相関である。逆にいうと、勤め先への帰属意識が低いほど、それら組織内の制度的相談先を、職場トラブルの相談先として選ばない傾向がある。

いっぽうで、勤め先への帰属意識が強いほど友人・知人に相談しない（-.134）という傾向がある。これは負の相関である。これも逆にいうと、勤め先への帰属意識が低いほど、職場トラブル時には組織外の非制度的相談先の一つである友人・知人に相談する傾向があ

る。

これらの結果は、[表4 - 3 - 6 相談先別にみた相談ニード・スコア 帰属意識別比較]で示された傾向を、相関係数もちいてあらためて示したことになる。表4 - 3 - 6によれば、帰属意識スコア低位群の相談ニード・スコアのトップが友人・知人であり、おなじく帰属意識スコア高位群の相談ニード・スコアのトップは上司であった。

まず2つの正の相関については、職場トラブルに際して帰属意識が高い層は、上司や各種の会社窓口相談する傾向があり、そうでない人々は会社の関係者を敬遠する一定の傾向がみられる、という話である。勤め先への帰属意識が強い人々は、上司や会社相談窓口は比較的に敷居が高いか、またはあまり当てにしていけないのであろう。

いっぽう1つの負の相関が示すのは、勤め先への帰属意識が高いほど、友人・知人への相談を好まない傾向であり、逆に言うと勤め先への帰属意識が低いほど友人・知人への相談を好む傾向がある。

ややくどくなるが、正と負の相関の示す内容をまとめればこうなる。帰属意識が高いほど、職場トラブルに際して、上司や制度的窓口への相談を好み、また友人・知人への相談を敬遠する傾向がある。反対に帰属意識が低い層は、職場トラブルに際して、上司や制度的窓口への相談を好まず、友人・知人への相談を選好する傾向がある。

4 - 9 - 2 帰属意識が低い層への対応について

帰属意識スコア高位群は、職場トラブルにおける上司や社内相談窓口への相談には比較的に積極的である。この場合、友人・知人（本報告書では「親密圏」の一角とされている）への相談が逆に少なくとも、当事者が自分から動いて制度的な紛争解決メカニズムを起動させやすいと思われるので、問題が単純に放置される可能性は比較的に少ないのではないか。職場のコミュニティにより深く包摂されているためか、会社外の人間関係から彼/彼女たちがやや孤立しがちであること（本節で指摘した負の相関）は、問題なしとはいえないが、とりあえず措いておこう。

しかし帰属意識スコア低位群は、会社などの組織にアイデンティティを託することなく個人的・私的な人間関係に軸足を置いているためか、職場トラブル発生時においても友人・知人に相談する傾向が強く、逆に上司や社内相談窓口への相談を好まない。これだと通り一遍の相談窓口を単に整えるだけでは、彼ら/彼女らに敬遠されるだけで、職場トラブルの一定部分を水面下に追いやることになりかねない。

帰属意識が低い層は、組織のなかではお荷物的存在と見なされるかも知れない。だが、すでに4 - 3 - 6でもふれた「2 - 6 - 2の法則」のように、そういう人々は一定の割合で常に存在するとみなしなければならない。むしろそれは前提とした上で、職場トラブル問題が生起し、深刻化する（たとえば労使対立が厳しくなって業務の遂行に影響が出るとか、当事者の自殺など重大な結果が発生する）その前に、予防保全や早期対応をすることが労務管理の観点からも重要であろう。

良好な職場環境を維持することは、労働者にとっても良いことだし、組織のパフォーマンスを向上させるためにも必要条件の一つであるはずだ。しかるに本節の分析によれば、帰属意識が低い層は、いわば親密圏へ逃げこむかたちで制度的な相談窓口を利用せず、結果的に職場トラブルの解決を長引かせてしまう可能性がある。ここが本節の指摘のポイントである。

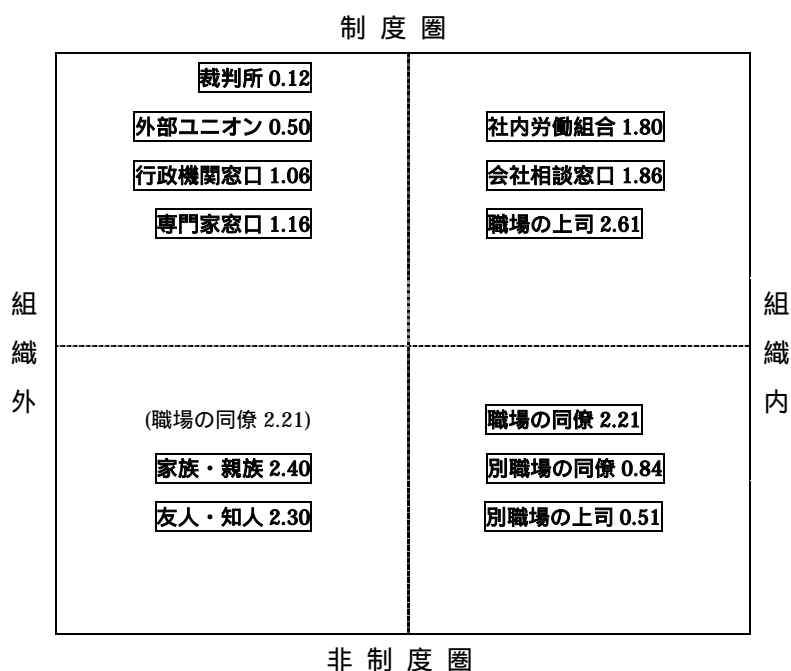
帰属意識の高低にかかわらず、職場トラブルに際してなんらかの制度的な相談先をもつことが、トラブル解決を促進し、職場環境を正常化するために必要事であろう。そして、帰属意識の低い層は制度的な相談先を敬遠する。これに対し企業内部の対応だけで処理できないのであれば、当事者のニーズに応じた、行政や専門家やその他非営利団体などを活用できる体制を整備することが、個々の労働者だけでなく、長い目で見て経営側にとってもプラスとなるのではないか。

(以上第2部4 - 3 ~ 4 - 9・文責福井[祐])

5 ディスカッション

ディスカッションは、図5 - 1（図4 - 6に同じ）に基づいて行われる。

[図5 - 1 職場トラブル相談先の2次元配置]



5 - 1 制度圏 / 組織外

松本 和彦

5 - 1 - 1 本調査の印象

職場トラブルの相談先として、組織外の制度が選択される理由は様々であろう。何よりも、それらは紛争解決のための専門的組織であって、その専門性ゆえに、複雑な事案でもあっても的確に対応してもらえるのではないかと期待できること、そして、行政機関や裁判所に代表されるように、国や地方公共団体の有する多かれ少なかれ公的な権威を背景に、十分に実効性のある解決策を提示してもらえるのではないかと期待できること、さらに、紛争の相手が社会的にも経済的にも自分よりも大きな力を持つ者であっても、そこに飲み込まれてしまうことなく、厳正に公正で中立的な立場で案件を扱ってもらえるのではないかと期待できること、である。たとえこのような期待が単なる神話に過ぎなかったとして

も、この神話が人々に受け入れられている限り、同時に、この神話を維持できるだけの現実的成果が挙げられている限りにおいて、組織外の制度には常に需要が存在するし、また一定の存在価値が認められるのである。

職場トラブルの相談先に家族や知人を選択する人にとっても、組織外の制度は無関係ではあり得ない。もともと組織外の制度は、人々の親密圏に位置するわけではないし、かつ組織外にあるという点からも接触しにくいところにある。つまり、人々にとって日常的な接点のないものである。したがって、職場トラブルがあったからといって、気軽に相談しに行くことのできるものではない。しかし、職場トラブルの規模が大きかったり（解雇が典型例である）複雑だったりして、親密圏の中や組織内ではどうにも対処できそうにないと思われる場合は、組織外の制度の専門性・権威性・中立性に期待されることが十分に考えられる。

組織外の制度の専門性・権威性・中立性に依存するのは、必ずしも職場トラブルの大きさや複雑さのためばかりではない。何らかの理由から親密圏や組織内の制度に依存できない人やそこから孤立している人にとっても、組織外の制度は有効であろう。労働組合に未加入の未組織労働者が民間労働者の8割以上であるという現実を前にしたとき、近年の個別労使紛争処理制度への期待に見られるように、専門性・権威性・中立性のある公的な組織外制度に対する需要は増大することこそあれ、減少することはないであろう。このことは、ここ数年のうちに、次々と新しい公的制度が創設されていること、及びその制度の利用頻度が年々向上していることに現れている。

5 - 1 - 2 制度圏 / 組織外の意義

一口に組織外の制度といっても様々なものがある。大きく分けて、司法制度、行政制度、民間の制度が挙げられよう。司法制度も、伝統的な裁判制度から最近創設された労働審判制度のようなものまで様々であるし、行政制度も国のレベルもあれば地方公共団体のレベルもあり、それぞれにおいて複数ある。民間の制度となると、本当に多種多様である。

(1) 司法制度

司法制度は裁判所による紛争解決システムである。典型的な制度は、終局的に紛争を解決するための手続としての本案訴訟であろう。本来、個別労使紛争を法的に解決するためのフォーマルなシステムとして想定されていたのは、この本案訴訟であると思われる。しかし、労使紛争では、書面化された証拠がある場合は必ずしも多くないため、労働者の勤務態度など、労働の現場における事実を認定して、法的判断を下すことがほとんどであるとされる。それゆえ、いきおい当事者や関係者を証人尋問して、その証言内容に基づいた事実認定を行うことが多くなる。つまり、一般の民事事件と比べて証人尋問のウェイトが大きくなり、そこから審理期間の長期化がもたらされることになる。最近では、民事訴訟法182条に基づく「集中証拠調べ」の導入が取り入れられ、この方式によって証人尋問を進めるため、審理期間の大幅短縮化が図られたといわれることもあるが、それでも短期で

決着することは珍しいようである。

この点、本案訴訟ではなく、仮処分の手続、とりわけ満足的仮処分（断行仮処分）と呼ばれる手続を用いれば、比較的短期間（3ヶ月から6ヶ月）で一定の救済が得られる。そのため一般の民事事件と比べると仮処分の手続が用いられるケースは多い。また、仮処分の手続の中で和解が行われ、和解によって紛争が終局的に解決されるケースもしばしば見られる。その意味で、この仮処分（及びそれと結びついた和解：裁判上の和解）は、それなりに有効である。ただし、仮処分が認められるためには保全の必要性が認められなければならない、また仮処分が認められただけでは仮の救済が認められたに過ぎない、という点に注意しなければならない。

以上は訴訟を前提にするものであるが、訴訟を行わなくても、裁判所では、民事調停法に基づく民事調停も行われる。調停は、調停主任を務める裁判官1人と非常勤の民事調停委員2人によって構成される調停委員会により執り行われる。ただし、実際の調停は民事調停委員だけで行われることが多いようである。調停は当事者間の話し合いをベースにした簡易な手続であり、両当事者に基本合意が成立する可能性がある場合は有効な制度である。しかし、逆にいうと当事者間に基本合意が成立する見込みのない場合は、調停不成立により手続を終了せざるを得ない。

激増する個別労使紛争を前に近年脚光を浴びているのは労働審判制度である。この制度は2004年5月12日に公布された労働審判法により設けられ、昨年（2006年）4月1日から施行されている。労働審判制度とは、「裁判所において労働審判官（裁判官）と労働関係に関する専門的な知識経験を持つ労働審判員2名で構成された労働審判委員会が、3回以内の期日で審理し、調停を試み、調停が成立しなければ、当事者間の権利関係を踏まえつつ、事案の実情に即した解決を図るための労働審判を行う新たな紛争解決制度」である。司法制度のメリットを十分に生かしつつ、3回以内の期日で審理し、2ヶ月から4ヶ月で紛争を決着させようとする大変意欲的な制度である。実際、「全国の地方裁判所に4～6の3ヶ月で278件の受付があった」という報道もあり、注目度も高い。しかし、なにぶん発足して日の浅い制度であり、その評価については他日を期す他ない。

（2）行政制度

行政機関による個別労使紛争解決システムは、司法制度以上にバラエティに富んでいる。まず、国のレベルの行政機関と地方公共団体のレベルのそれを区別する必要がある。国のレベルでは厚生労働省関係の行政機関が中心となる。ここでは関係する行政機関として、労働基準監督署、雇用均等室、公共職業安定所（ハローワーク）、厚生労働省の地方出先機関である都道府県労働局、その内部に設けられる紛争調整委員会を挙げておく。また、地方公共団体、とりわけ都道府県のレベルの行政機関として、労働委員会と労政主管事務所（名称は地方公共団体によって異なる）を挙げておく。

総合労働相談コーナー

個別労働紛争解決促進法3条は「情報の提供、相談その他の援助」を定め、労使紛

争の未然防止の観点から、労働者や使用者に対して適切な情報を提供すると同時に、紛争解決のための相談にのることを行政に課している。この趣旨を受けて、各都道府県の労働局と主要な労働基準監督署に総合労働相談コーナーが設けられている。こうした相談コーナーの存在は、「労働問題に関する相談、情報提供のワンストップ・サービス」に資するのみならず、適切な相談によっても労使紛争が解決する、あるいは解決の糸口をもたらすだけに、極めて重要であるといつてよい。

労働基準監督署

労働基準監督署は、労働基準法及びその関連法規（労働安全衛生法等）の実効性確保のため設けられた行政機関である。労働基準監督署は、使用者に対する監督機関であり、使用者が労働基準法及びその関連法規に違反する行為を行ったときに、指導や是正勧告を行って違法状態を正す役割を果たしている。したがって、個別労使紛争の解決といった民事紛争の処理を目的とする行政機関ではない。しかし、労働者の賃金や残業代の不払いがあった場合、労働基準監督署が使用者に対して是正勧告を行って違法状態を正せば、結果的に、その職場トラブルが解決されるという効果はある。労働基準監督署の行為はあくまでも労働監督行政の一環なのだが、同時に個別労働紛争の解決にも資することがあるというわけである。

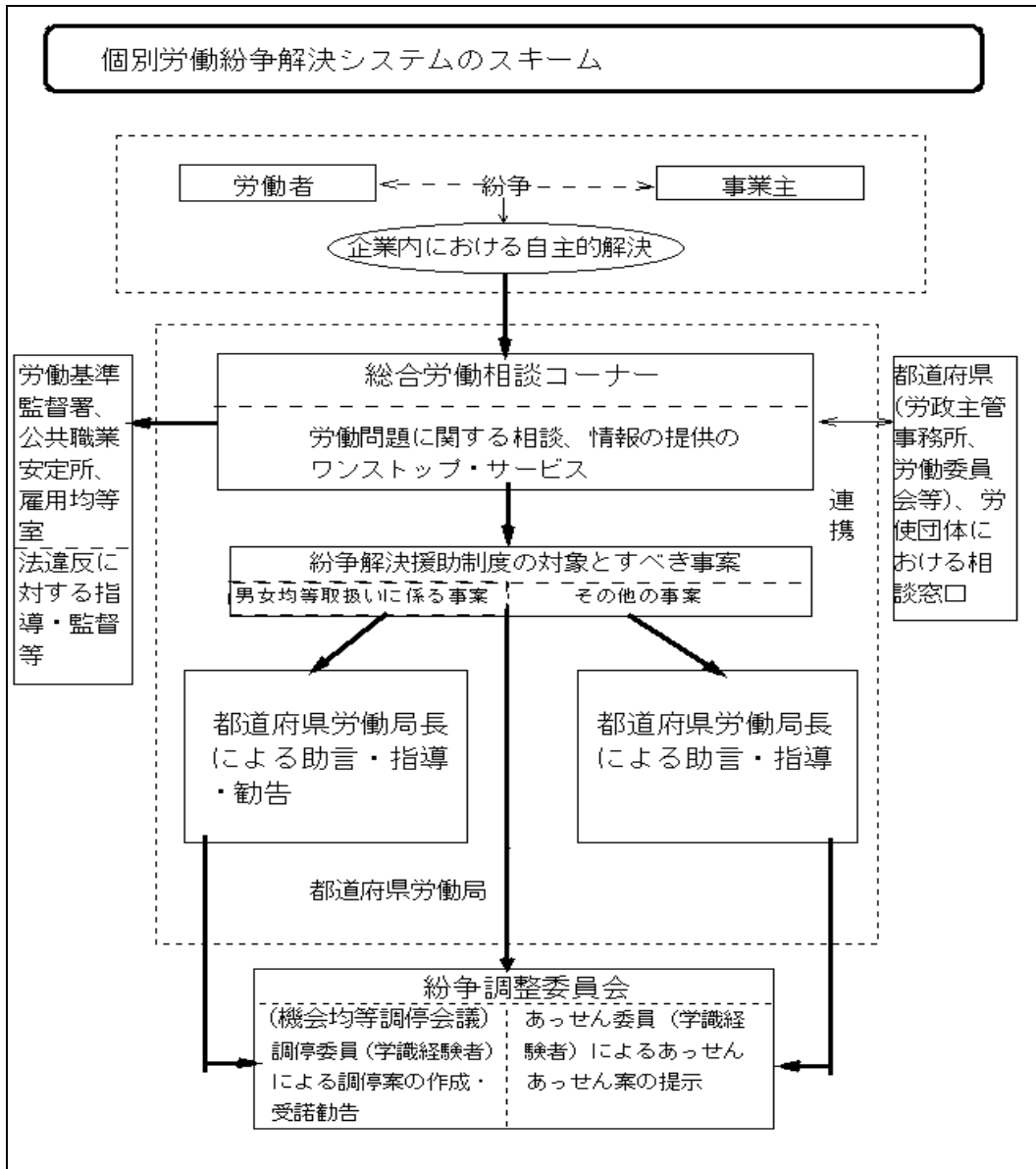
雇用均等室、公共職業安定所（ハローワーク）

男女雇用機会均等法及び育児介護休業法に反する行為については、都道府県労働局内に設けられた雇用均等室が相談を受けるとともに、指導、是正勧告の監督権限を行使する。同様に、職業安定法、雇用保険法、労働者派遣法に反する行為については、公共職業安定所（ハローワーク）が相談を受けるとともに、指導、是正勧告の監督権限を行使する。

都道府県労働局、紛争調整委員会

個別労働紛争解決促進法は、都道府県労働局長による指導・助言の制度と紛争調整委員会によるあっせんの制度を定めている。

[個別労働紛争解決促進法における労使紛争解決システム]



(出典：厚生労働省HP)

都道府県労働局長による指導・助言制度と紛争調整委員会によるあっせん制度の概要は上の図の通りである。

まず、労働局長による指導・助言であるが、厚生労働省によると、「個別労働関係紛争の問題の中には、法令や判例の理解が十分ではないために不適切な行為をしたことにより生じているものも多数あり、これらについては、問題点及び解決の方向性を的確に示すことにより迅速に解決できるものであること等から、より簡易な個別労働関係紛争解決制度として設けられたもの」であるという。いわばお上の公的な権威をちらつかせながら、当事

者に対して紛争の解決の方向性を提示し、行政主導で民事紛争を処理しようとするものであるとあってよいだろう。

労働局長による指導・助言は文字通り指導・助言であり（ただし、指導の方が労働局長のより強い姿勢が示されるという）仮に使用者がこの指導・助言に従わなかったとしても、法的な制裁を加えることはできないし、また労使紛争を終局的に解決することもできない。ただ、これによる解決が見込めないときは、紛争調整委員会のあっせん等の紛争解決システムを教示することになっている。

次に、紛争調整委員会によるあっせんであるが、「紛争当事者の間に第三者が入り、双方の主張の要点を確かめ、双方に働きかけ、場合によっては両者が採るべき具体的なあっせん案を提示するなど、紛争当事者間の調整を行うことにより、その自主的な解決を促進するもの」であるとされる。紛争調整委員会は、各都道府県労働局の内部に設置されており、その構成員は大学教授、弁護士等の学識経験者の中から任命されたあっせん委員である。あっせんは両当事者（通常は労働者）からの申請により開始される。あっせん手続は、申請受理後、約1ヶ月以内に処理され、あっせん期日は原則として1回で行われる。すなわち、事件処理の期間は極めて短い。それゆえ、労働者が高いレベルでの解決内容を求めない限り、このあっせん手続は簡易迅速なだけに便利である。実際、2001年の制度発足以来、制度利用数は一貫して右肩上がりであり、労働局長による指導・助言制度と併せて、このあっせん制度に対する需要は大きいといえる。

ちなみに、2005年度の個別労働紛争解決制度の施行状況は下記の図の通りである。前年度比で約10～20%の伸びを示しており、依然として利用度が高いことを表している。

1. 総合労働相談件数	:	907,869 件(10.2%増*)
2. 民事上の個別労働紛争相談件数	:	176,429 件(10.2%増*)
3. 助言・指導申出受付件数	:	6,369 件(20.5%増*)
4. あっせん申請受理件数	:	6,888 件(14.5%増*)

【*増加率は、平成16年度実績と比較したもの。】

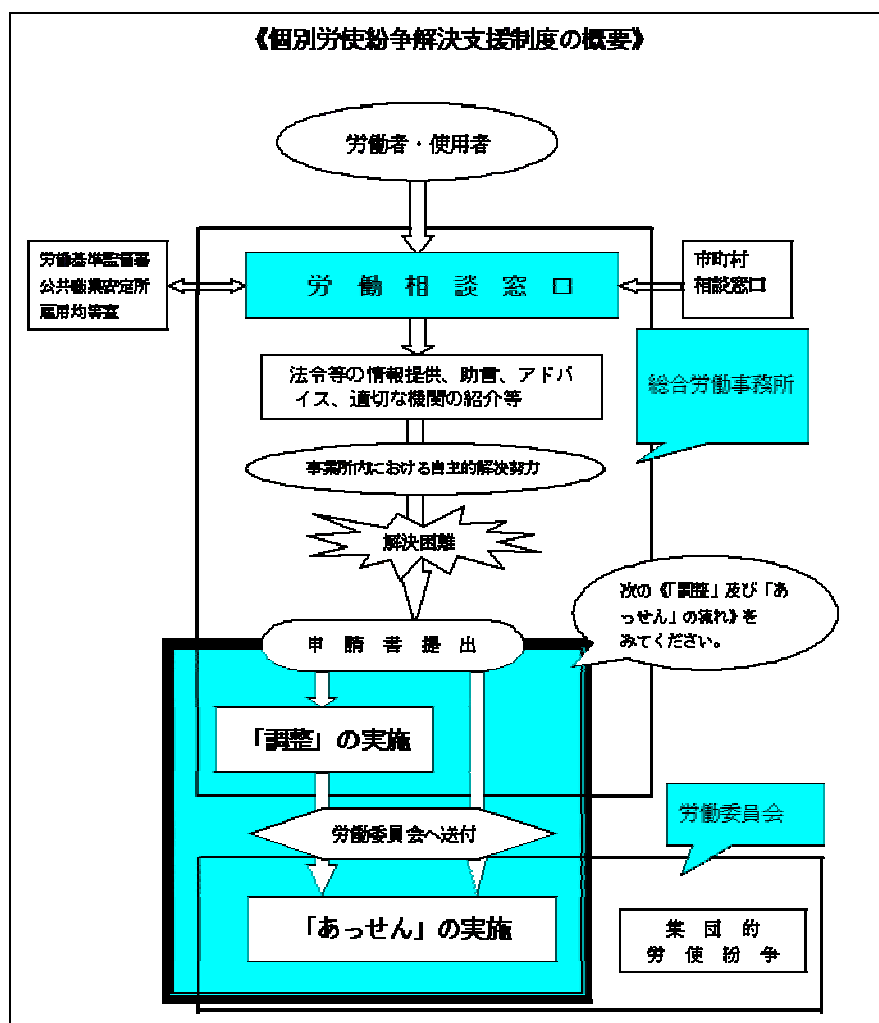
（出典：厚生労働省HP）

都道府県労働委員会、労政主管事務所

地方公共団体にも個別労使紛争解決システムがある。そのうち労働委員会は、もともと集団的労使紛争を解決するために設けられた機関であるが、近年の個別労使紛争の飛躍的増加に鑑み、その解決のためにも活用すべく、東京、兵庫、福岡を除く44道府県において個別労使紛争解決制度が設けられている。また、これらの道府県では、労働委員会と連携した労政主管事務所（名称は都道府県によって異なる）による相談、調整、あっせんの制度が併せて設けられている。

以下では、大阪府の労使紛争解決システムを取り上げる。概要は下記の図の通りである。

[大阪府の労使紛争解決システム]



(出典：大阪府 H P)

大阪府の労政主管事務所の名称は「大阪府総合労働事務所」である。「個別労使紛争の解決の促進に関する要綱」に基づき、2002年4月1日より個別労使紛争処理制度が実施されている。大阪府によれば、そのポイントは、1. 総合労働事務所と労働委員会の連携による、労働相談、「調整」、「あっせん」に至る一連の解決支援システム、2. 総合労働事務所の労働相談で解決に向けたアドバイス。労働相談によっても解決が困難な場合は「調整」又は「あっせん」のいずれかの適切な方法で解決を支援、3. 労働相談、「調整」、「あっせん」の窓口は総合労働事務所、とされている。個別労使紛争の受理件数は、2003年度84件、2004年度84件、2005年度64件であった。

(3) 民間の制度

民間の制度も多種多様であるが、代表的なものは弁護士会の紛争解決センター（名称は弁護士会によって異なる）が行っている和解あっせんと仲裁である。こうした裁判外紛争

解決システム（ADR）を活性化するために、2004年12月1日に裁判外紛争解決手続利用促進法が公布された。これに基づき、いわゆる認証ADRの設立運営が見込まれているが、この法律の施行は2007年4月1日である。労使紛争の関係では、現在、社会保険労務士会などがこの認証ADRを設立するのではないかとされている。

5 - 1 - 2 制度圏 / 組織外の課題

以上見てきたように、個別労使紛争の増加に伴い、その解決のための組織外制度（とりわけ公的な制度）も着実に構築されてきている。このこと自体は大変望ましいことであり、今後もその方向で充実化されることが期待される。しかし、他方において、現在の発展傾向に問題がないわけではない。以下では、今後の課題として、次の2点を指摘しておきたい。

第1は適切な情報提供である。制度の充実により、ユーザーにとっての選択肢は飛躍的に増えた。ユーザーはメニューを見ながら、どの制度・手段を選択するのが自分にふさわしいのかを考えなければならない。そのこと自体は悪いことではない。しかし、全体を一覧できるメニューがあって、かつそのメニューの内容を解説するものがなければ、ユーザーとしても戸惑うばかりであり、場合によっては、不適切な選択をしてしまいかねない。その意味で何らかの教示制度は必要であろう。既に「総合労働相談コーナー」においてワンストップ・サービスが図られているというが、なお、当事者がここに無事に辿り着ける保証はない。したがって、たとえば、日本司法支援センター（通称：法テラス）等の法律情報提供サービスの充実と積極的な広報が求められることになる。

第2は機関・制度の統合整理である。多種多様な制度の創設はメニューの充実という意味では望ましいことである。しかし、制度の乱立はともすれば資源の分散と相互の背反を招くおそれもある。制度の重複は何より非効率的である。とりわけ国と地方に分化した制度では、必ずしも適切な役割分担が行われているとは思えない。制度間の相互連携がうまく働かないと、縦割り行政の弊害をまともに被ることになる。それゆえ、今一度、各種の公的制度のあり方を点検し、場合によっては、大胆な統合整理を試みなければならないと思われる。

（以上第2部5 - 1・文責松本）

5 - 2 制度圏 / 組織内

水島 郁子

5 - 2 - 1 本調査の印象

労働者が職場でトラブルに遭遇したとき、できるだけフォーマルに、また職場内で対処しようとするであろうことは、十分予想される。労働者の生活は、仕事に関する部分（ワーク）とその他の生活に関する部分（ライフ；家庭責任や趣味、私生活上の自己実現など）とから構成されるといいうるが、職場内や仕事の問題を私生活・私的な人間関係に持ち込

まないという行動選択は、多くの場合でなされうるものと考えられる。また単なる相談であるとか、愚痴をこぼすということであれば、私的な人間関係も重要であろうが、トラブルの本質的解決を望むのであれば、職場内の人間でなければ解決できない問題もあろう。

本調査では、労働者が職場トラブルに遭遇したとき、誰に相談するかを尋ねている（4 - 1 - 4を参照）。相談先として選択された度数がもっとも高いのは、「直属の上司に相談する」であった。「直属の上司に相談する」態様としては、所定の様式を用いて書面で相談する場合や勤務時間内に面談時間を設定してもらおうといったフォーマルなものもあれば、メールや電話で、もしくは直接、上司に相談するといったものもある。あるいは、勤務時間外にインフォーマルに相談するケース（たとえば飲食しながらの相談）を想定してこの回答を選んだとも考えられる。したがって、必ずしも「制度圏」にあたらない回答も含まれるのではあるが（なお、「制度圏」の意義については、5 - 2 - 2を参照）、「直属の上司に相談する」を「制度圏/組織内」に分類することにする。

「直属の上司に相談する」の回答は、個別の職場トラブルについてみた場合、「深刻ないじめ」、「同僚どうしの人間関係が険悪」、「適性とまったくかけはなれた内容の仕事」の3項目で相談先の1位としてあげられている（表4 - 1 - 4 - 1を参照）。それに対して、「解雇通知をうけた」、「労働条件の切り下げをうけた」、「退職強要を目的として仕事を与えられなくなった」の3項目については、「家族・親族」に劣後する。労働者としての身分喪失が問題になる場面や労働条件の切り下げといった、労働契約に直接かかわる項目については、相談先としての順位が低く、人間関係をめぐるトラブルや職場環境改善のための相談先として、「直属の上司」が期待されていることがわかる。

相談先として、「会社が設けた相談窓口」を選択した回答は、全体で5番目に多い。「直属の上司に相談する」の回答数を100とすると、「会社が設けた相談窓口」の回答数は71.4となる。このことは、会社内（組織内）で相談・問題解決を望む場合に、「会社が設けた相談窓口」という「制度的」要素が高い相談先よりも、「制度的」要素が比較的低い「直属の上司」が選ばれていることを意味する。もっとも、ほぼすべての労働者に「直属の上司」がいるであろうことに対して、「会社が設けた相談窓口」がほとんどの企業にあるとは、思われにくい。この点を考慮するならば、「会社が設けた相談窓口」も実際の相談先として、ある程度期待されているといつてよからう。

職場トラブルの種類でみると、「深刻ないじめ」に関する相談先としての回答が最も多いが、その理由の1つには、セクシュアル・ハラスメントなどのハラスメントに対する相談窓口の整備が、企業においてすすんでいることが²、あげられよう。しかし、より重要な理

1 本調査において、「会社が設けた相談窓口」への相談ニーズは、事業所規模99人以下よりも、事業所規模100人以上の方が、高いスコアとなっている。これは、前者では「会社が設けた相談窓口」が相談先として期待されていないことを意味するというよりは、事業所規模99人以下の企業では、会社内の相談窓口の整備が遅れていると、解釈すべきであろう。

2 21世紀職業財団が2004年に実施した「職場におけるハラスメントに関するアンケート」調査によれば（回収数638社、回収率18.8%）従業員からの相談や苦情を受け付ける相談窓口を設置している企業は、

由として、「深刻ないじめ」という問題と、「解雇通知をうけた」、「労働条件の切り下げをうけた」という問題とでは、企業と労働者の関係が異なることが指摘できる。労働者が他の労働者から「深刻ないじめ」を受けた場合、上司や（相談窓口経由で）総務課・人事課などが労働者に協力・介入して、いじめの状態をなくし、職場環境の改善を図るであろう。つまり、企業は問題解決を共に模索する労働者のパートナーとして位置づけられるが、場合によっては、労働者の保護者的立場となることもあろう。それに対して、労働者が「解雇通知をうけた」場合や、「労働条件の切り下げをうけた」場合には、企業と労働者は対抗関係に立つ。対抗関係にある相手方に対して相談をする場合、労働者単独では非力感・無力感をおぼえることも少なくない。そのため、「会社が設けた相談窓口」や「直属の上司」への相談が、「解雇通知をうけた」、「労働条件の切り下げをうけた」場合には、相対的に低い数値となってあらわれたのであろう。

「会社が設けた相談窓口」に次ぐ相談先として考えられているのが、「会社内の労働組合」である。「直属の上司に相談する」の回答数を100とすると、「会社内の労働組合」の回答数は68.9である。調査票の質問項目では「(労働組合の窓口がある場合)」としているので、会社内に労働組合の相談窓口がない場合や、そもそも会社内に労働組合がない場合には、この選択肢を選ばなかったものと思われる。このことに加え、労働組合の現在の組織率(18.2%、2006年)をふまえれば、労働組合に対する期待はそれなりに大きいと考えられる。

「会社内の労働組合」の回答で特徴的なのは、「退職強要を目的として仕事を与えられなくなった」が相談先の1位となっていること、「解雇通知をうけた」、「労働条件の切り下げをうけた」は、「直属の上司に相談する」との回答数にほぼ匹敵すること、それに対して、「同僚どうしの人間関係が険悪」な場合に相談先とする傾向は弱いことが、それぞれ顕著にあらわれている点である。前3者はいずれも、企業と労働者が対抗関係にあると考えられる場面である。そのような場合には、労働者が労働組合の協力を得ながら問題を解決しようとする傾向を、読みとることができる。

さて、以上の3つの相談先のうち労働組合については、労働者が情報収集手段として頼るか否かについても調査している(4-1-6参照)。「役立つ」、「どちらかといえば役立つ」をあわせた回答は過半数をこえ、相談窓口としてだけでなく情報提供窓口という役割でも労働組合が期待されていることがわかる。また、「使い方がわからない」とした回答数は、「専門家」や「行政の情報提供窓口」と比べると少ない。「テレビ・ラジオ」、「友人・知人・家族など」と比較すると、労働組合の窓口が労働者にとって身近であるとまでは言えないが、専門機関の中では利用しやすい窓口であると認識されていることが、うかがえる。

回答企業の77.6%に達する。<http://www.jiwe.or.jp/jyoho/chosa/h1609sexhara.html> なお後述のように(5-2-3参照)セクシュアル・ハラスメントに関する事業主の義務が、配慮義務から措置義務に強化されたことから、今後は相談窓口の整備がますます進むものと思われる。

これらの「制度圏／組織内」に分類される相談先を選ぶのは、会社への帰属意識が高い者に多いとの分析は（４－２－６参照）たいへん興味深い。

５－２－２ 制度圏／組織内の意義と特徴

（１）「制度圏」の意義

職場トラブルを相談・解決する窓口は、労働基準法や通常の労働契約において、当然に想定されているわけではない。企業が相談窓口を設ける場合、その多くは消費者や顧客からの苦情や相談を受け付ける窓口である。内部通報や公益通報は、通報をした労働者を解雇などから保護すべしとする点で労働法上の問題とかがわかるが、通報する目的の先には、消費者や顧客の利益もある。

さて、国家公務員については、人事院規則１３－５（職員からの苦情相談）に基づき、職員から勤務条件その他の人事管理に関する苦情の申出及び相談があった場合に、職員相談員が職員に対し助言を行うほか、関係当事者に対して、指導、あっせんその他の必要な措置を行う制度が整えられている。ちなみに、平成１７年度の相談件数は、１０００件をこえたが^１、なかでも、「任用関係」（２２．１％）、「いじめ・嫌がらせ^２」（１９．１％）、「厚生、福祉関係」（１２．８％）、「給与関係」（１２．７％）の相談が多かった。約半数が労働条件等に関する相談、４分の１がハラスメントに関する相談であった。

それに対して民間企業においては、このような概括的な相談窓口が法律等で制度化されているわけではない。労働者の相談窓口は、むしろ法律上相談窓口が想定された一定のテーマに関して（５－２－３を参照）限定的に設けられている。そして法律上想定されている窓口を含め、相談窓口を整備するか否か、また相談窓口を制度化するとしてどのような相談窓口を設けるかは、各企業のそれぞれの判断に委ねられる。すなわち、民間企業における組織内の制度的窓口は、法律上その設置が義務づけられていないことや、また一般的に設置がされているとはいえない状況からすれば、実体としての構造を備えているものだけでなく、事実上、労働者の相談を受けることが期待される職責を担っているものや、そうした立場にあるものも含めて、広く理解されるべきであると考えられる。

つまり、制度として整備されているか、あるいは意識されているかは別として、直属の上司や総務課・人事課など庶務・人事を管掌する部署は、労働者がトラブルに遭遇した場合に組織内で相談できる相手として、労働者も、そして企業の側も、ある程度当然のものとして考えているのではないと思われる。

もっとも、これは事実上の制度・役割にすぎないので、たとえば労働者に対して直属の上司が労働者の相談に乗るべき、あるいは労働者のトラブルを解決すべき法的義務を負っ

１ 人事院の平成１７年度年次報告書によれば、平成１７年度の苦情相談件数は１３２２件で、前年度の９７４件に比べて、大幅に増加した。なお、相談内容は、任用関係（２９２件）、いじめ・嫌がらせ（２５２件）、厚生・福祉関係（１６９件）、給与関係（１６８件）などとなっている。<http://www.jinji.go.jp/hakusho/f-hakusy.htm>
２ 「いじめ・嫌がらせ」に、「セクシュアル・ハラスメント関係」（７．２％）は、含まれていない。

ているか否かを観念することは、困難である。

(2) 「組織内」の意義

「組織内」の語には、企業内部という意味が込められている。したがって、労働者のトラブルを組織内で解決するということは、一般的には、企業（使用者）自身が、あるいは企業の構成員（労働者）が、トラブルをかかえている労働者の相談にのり、その問題を解決することを意味するであろう。組織内の構成員である者が、トラブルに悩んでいる労働者との関係では、直属の上司として、あるいは労働組合の役員などとして、労働者の相談に対応することになる。

このように、「組織内」といった場合、基本的には企業の構成員である使用者もしくは労働者による問題解決を意味するわけであるが、この役割を使用者が外部化するケースが見られる。外部委託の活用は、ハラスメントやメンタルヘルスの問題など、深刻かつ繊細なテーマを中心に、広がっている。これらの問題への対処は必ずしも容易でない。なぜなら、労働条件の切り下げなどの問題とは異なり、ハラスメントやメンタルヘルスの問題は、使用者や担当者の軽率な言動が労働者の心身に悪影響を与える可能性があるためである¹。そこで、法律面での対応として、弁護士や社会保険労務士など外部コンサルタントの活用が求められるほか、カウンセラー、臨床心理士などに相談業務を委託することも考えられる。さらに、総合的な対策としては、労働者支援プログラム（EAP）の活用が有効である。

EAP（Employee Assistance Programs）は、企業労働者を対象とした支援サービスの総称であるが、労働者がかかえる問題が大きくなる前に、カウンセリングや管理職へのコンサルテーションを通じて、問題解決の援助を行うプログラムをいう²。EAPは企業内で行われることもあれば、企業外のEAPプロバイダーがサービスを提供することもある。EAPの機能は、企業に対しては職場組織が生産性に関連する問題を提議することを援助し、労働者に対しては仕事上のパフォーマンスに影響を与えうる個人的な問題を見つけ、解決することを援助することに、求められる³。

「組織内」の対処は、このような外部委託のケースも含めて考えられるべきである。労働者に対して実際に具体的なアドバイスを与えるのは組織外の専門家であっても、その道筋を用意しているのは企業であるし、またコンサルテーションやフィードバックを通じて、外部専門家やEAPプロバイダーと企業が連携して、問題の解決や新たな問題の発生予防に取り組むことも考えられる。人材資源を企業外に求めているだけで、解決手法としては「組織内」と位置づけることができよう。具体的な導入方法であるが、企業はパンフレッ

1 産労総合研究所編『職場のトラブル防止ハンドブック』（経営書院、2006年）74頁以下〔涌井美和子執筆部分〕。

2 小杉正太郎編『ストレスと健康の心理学』（朝倉書店、2006年）79頁以下〔島津美由紀執筆部分〕、産労総合研究所編『職場のトラブル防止ハンドブック』（経営書院、2006年）76頁以下〔涌井美和子執筆部分〕。

3 大阪商工会議所編『メンタルヘルス・マネジメント検定試験公式テキスト〔種マスターコース〕』（中央経済社、2006年）242頁以下。国際EAP学会によるEAPの定義も参照。
<http://plaza.umin.ac.jp/~eapaj/coretec.html>（日本EAP協会ホームページ）。

トやカードを配布したり説明を行ったりすることによって、どのようなサービスを受けることができるかを労働者に周知し、労働者はインターネットや電話で相談機関にアクセスする¹。とくにメンタルヘルス事例において外部機関の活用は、専門性の高いサービス、適切な助言が期待でき、また相談窓口を外部におくことによって労働者が人事上の処遇に影響があるのではないかといった不安が減じられる点で、有効である。

(3) 特徴

職場トラブルの相談先として、「制度圏／組織内」に分類される窓口・機関には、労働者が利用しやすい点と、問題解決が速いという点に、特徴がある。

まず、利用のしやすさという点では、「制度圏／組織内」はとくに「制度圏／組織外」と比べると、物理的にも精神的にも、アクセシビリティが高い。「組織内」の窓口は、基本的に職場にあり、労働日に利用することが可能である。大企業で多くの事業場を有しているところや、相談を外部機関に委託しているところでは、労働者にとって相談窓口が地理的に遠いこともありうるが、電話やメールによる相談が可能であるならば、アクセスは阻害されない。また、専門家窓口にせよ、行政機関窓口にせよ、労働者の中には訪問すること自体に躊躇やおそれを感じる者もいるであろう。それに対して、「組織内」の窓口には、見慣れた者もいるであろうし、場合によっては自分が相談しやすい相手を選択することも可能である。

次に、迅速な問題解決についてであるが、問題の認識は、他の相談窓口とくらべて非常に早いことが予想される。「組織外」の専門家や行政機関は、たしかに職場トラブルの専門家かもしれないが、具体的事案において、どのようなトラブルが発生し、どこに問題があり、企業や他の労働者がそれについてどのように考えているかなどを、確認していく作業は、必ずしも簡単ではない。それに対して、「組織内」の窓口は、すでに具体的問題を認識している可能性すらある。とくに解雇通知や労働条件の切り下げをめぐるトラブルに関しては、その労働者に関する具体的な事実を把握できていないとしても、概括的な情報や、解雇や労働条件を切り下げるに至った背景事情を、知りえているであろう。それに対して、いじめやハラスメントについては、相談によってはじめて問題が顕在することもありうる。しかしその場合でも、企業風土や労働者間の関係を一定程度知っていることから、問題認識は比較的容易ではないかと考える。

このようにスムーズな問題把握がなされる可能性があるが、さらに問題解決という点でも、的確かつ迅速な処理が期待できる。とくに、解雇や労働条件の切り下げに関していえば、それらを撤回できるのは企業（使用者）のみである。規模の小さい企業では、上司や経営者との直接の話し合いで、問題を解決できることもあろう。もちろん、裁判所などで

1 メンタルヘルスに関するEAPの取り組み事例として、ニュースキンジャパン株式会社（中央労働災害防止協会『実践心の健康づくり - 職場のメンタルヘルス対策事例集 - 』（中央労働災害防止協会、2004年）96頁以下）、住友商事とその主要グループ企業（産労総合研究所編『職場のトラブル防止ハンドブック』（経営書院、2006年）80頁以下）など。

これらの問題を争うことも可能ではあるが、問題解決までに時間を要することが考えられる。また、行政機関や専門家が問題解決のためのアドバイスを行ったとしても、企業がそのアドバイスにしたがった行動をすぐ取るかの保障はない。

企業が権限を有していることは、迅速な解決を可能とする反面、デメリットがあることも否定できない。労働者はトラブルに巻き込まれたとしても、そのことを表明することによって、自分に何か不利益が生じることを懸念するかもしれない。また、組織内で問題が処理されてしまうことは、時として、公正さに対する疑問を与えかねない。ある労働者に十分な解雇理由があったか否かにつき、第三者である裁判所や行政機関が説明するのと、一方当事者である企業（使用者）が説明するのでは、説得力に差があることは否定できない。場合によっては、対抗関係にない（自分のことをわかってくれる）家族・親族や友人・知人の説明の方が、解雇された労働者が納得することもあるであろう。

また問題によっては、組織内で処理すべきでないものもあるかもしれない。「制度圏／組織内」で、問題のすべてを解決してしまうのではなく、深刻な問題、困難な事例については、最初の窓口として労働者の相談・情報提供の申し込みに応じ、「非制度圏／組織内」の相談窓口への橋渡しをすることが、必要とされる場面もあるであろう¹。

5 - 2 - 3 現行法制に見られる相談窓口

（1）セクシュアル・ハラスメント

男女雇用機会均等法は、職場において行われるセクシュアル・ハラスメントに関して事業主の義務を定めている。現行法のもとで、事業主は女性労働者に対して雇用管理上必要な配慮をしなければならない義務を負っているが（雇均 21 条）法改正により 2007 年 4 月 1 日以降、事業主は男女労働者に対して雇用管理上必要な措置を講じなければならないことになる（雇均新 11 条）。法改正にともない、指針も新たに制定された（事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置についての指針（平 18 厚労告 615 号）いわゆる「セクシュアル・ハラスメント指針」）。

労働者からの相談への対応については、現行指針においても（事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上配慮すべき事項についての指針（平 10 労告 20 号））相談窓口を明確にすることについて事業主が配慮しなければならないことが示されていたが、事業主の義務が、配慮義務から措置義務に強化されたことにより、指針も、「事業主は、労働者からの相談に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応するために必要な体制の整備につき、次の措置を講じなければならない。」と改められた。これにより、すべての事業主が何らかの相談体制を整備しなければならないことになるが、指針は措置の 1 つとして、「イ 相談への対応のための窓口をあらかじめ定めること。」をあげる。そしてその窓口の例として、「相談に対応する担当者をあらかじめ定めること。相

¹ 具体的には、深刻なセクシュアル・ハラスメント事例が考えられる。事案によっては、被害労働者に訴訟提起をすすめることも、「制度圏／組織内」の役割であろう。

談に対応するための制度を設けること。 外部の機関に相談への対応を委託すること。」があると、述べている。

すなわち、企業においてセクシュアル・ハラスメントに関する相談窓口を制度化する必要は必ずしもないが、少なくとも担当者が定められることになる。外部の機関に委託することも可能であるとするが、これは新指針において新たに追加された点である。

さらに新指針では、相談窓口の担当者が適切な対応を行うことができる状態にあることを事業主に求めている。事業主が形式的に相談窓口を設置するだけでは足りず、それが実質的に機能することが必要であるといえる。

(2) 個人情報保護

個人情報保護法の全面施行にともない、多くの企業が個人情報法保護法の適用を受けることになった¹。同法では、苦情処理に関する体制の整備を努力義務として事業者²に課すが(31条)、雇用管理に関する個人情報の適正な取扱いを確保するために事業者が講ずべき措置に関する指針(平16厚労告259号、いわゆる「雇用管理指針」)では同条を労働関係に具体化して、「事業者は、雇用管理に関する個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理を行うため苦情及び相談を受け付けるための窓口の明確化等必要な体制の整備に努めること」と述べる(第3の8)。厚生労働省は、必要な体制の整備の例として、労働者等による雇用管理に関する個人情報の取扱いに関する苦情処理・相談窓口の設置及び担当者の配置、電話、郵便、電子メール、FAX等による苦情処理・相談体制の整備、苦情処理・相談担当者用のマニュアルの作成及び配布、苦情処理に係る社内手続の決定及びその内容の周知徹底、研修等を通じた苦情処理・相談担当者への知識の付与を、あげる²。

セクシュアル・ハラスメントの場合と異なり、すべての企業が適用対象となるわけではなく、事業主は苦情処理体制の整備を努力義務として課されているにとどまる。しかし、厚生労働省によって示された相談体制の例は、個人情報保護以外の場面においても、参考になる。

5-2-4 企業における今後の相談体制のあり方と使用者の役割³

現行法制に見られる相談窓口は、深刻なトラブル、労働者にとって重大な権利侵害となるものに限定されている(5-2-3を参照)。しかし、企業のリスク・マネジメントの観点からは、そもそもトラブルが発生しないような仕組みをつくる必要がある。

1 適用対象となる企業は、過去6か月以内に5000人以上のデータを取り扱う企業である。この5000人には、顧客も労働者も含まれるので、中規模以上の企業であれば、まず個人情報保護法の対象になるというよい。また、適用対象外となる企業も、個人情報保護法に準じて、その適正な取扱いの確保に努めることが求められている。

2 厚生労働省政策統括官付労働政策担当参事官室による、「雇用管理に関する個人情報の適正な取扱いを確保するために事業者が講ずべき措置に関する指針(解説)」(2005年)。

3 使用者の役割については、後掲の第3部論文2も参照。

その方法として、より幅広く労働者の相談を受け付ける体制を整えることが考えられる。法律が予定しているテーマにとどまらず、労働条件や福利厚生に関する事、ひいては労働者の私生活の領域に関するトラブルに領域を拡大してもよいかもしれない¹。具体的な仕組みとしては、「セクシュアル・ハラスメント指針」や「雇用管理指針」に示された内容が参考になる。そしてこのような体制を整備しておくことが、仮にトラブルが長期化して裁判紛争に至った場合に、企業が一定の責任を果たしていた（企業に過失がなかった）との評価につながる可能性もある²。

もちろん、トラブル発生防止のために、相談窓口が唯一の方法であるわけではない。まずは就業規則を整備してその内容を労働者に周知することが必要である³。基本的なことではあるが、労働条件を明確にすることによって回避できるトラブルもある。

また、職場におけるさまざまな問題に関連して（あるいは意思決定の過程において）、何らかの形で労働者の意見が反映されることが重要である。わが国では労働者参加の視点が十分であるとは言い難いが、労働者参加の仕組みは、トラブルを少なくする効果があると考えられるし、制度によってはトラブル解決機能も期待できる。労働安全衛生分野では、過半数労働組合・過半数代表者が推薦する者を安全委員会・衛生委員会の委員にすること（労安衛 17 条、18 条）、安全衛生改善計画作成に関して過半数労働組合・過半数代表者への意見聴取（78 条）が定められており - これらが十分に機能しているとはいえないのであるが -、労働者参加の 1 つの仕組みとして参考になる。

（以上第 2 部 5 - 2 ・文責水島）

5 - 3 非制度圏 / 組織内

仁木 恒夫

5 - 3 - 1 本調査における非制度圏 / 組織内

本アンケート調査結果の分析では、職場で発生したトラブルの持ち込み先を、制度圏 - 非制度圏および組織内 - 組織外という分類軸によって構成される 4 象限図に整理しているところは興味深い（図 4 - 6 参照）。だが、4 象限図の中の非制度圏 / 組織内の象限（第 4 象限）については、それ単独の特徴や機能を評価することは難しい。なぜならば、以下で具体的にみるように、組織内にあるチャンネルは同時に組織的な解決手段である場合が多いものと考えられるし、また非組織的な位置のみで見た場合、実効的な「解決手段」と言

1 EAP は、アメリカではアルコール依存症対策から始まった。また、ドイツにおいて保育サービスを中心とする家庭サービスの相談・提供を行う Familien Service 社は、ドイツ版 EAP の例であるが、相談内容を次第に拡大し、近年では労働者の借金やバーンアウトに関する相談にも対応しているという（2007 年 2 月にミュンヘンで実施したヒアリング調査による）。

2 岩出弁護士は、苦情処理制度の設置が「当該使用者の人事考課制度の公正さを担保しているものと評価されることは、あり得る」とする。岩出誠編著『論点・争点 現代労働法』（民事法研究会、2006 年）168 頁以下〔岩出誠執筆部分〕

3 清水計枝「トラブル防止に必要な就業規則の整備・周知」労働判例 891 号（2005 年）2 頁。

えるかどうか判断が難しいからである。

5 - 3 - 2 非制度圏 / 組織内の意義

ここで問題にしようとしているのは、職場トラブルが発生した際の調整メカニズムとして、組織内にいる上司や同僚が、職場のトラブルに対して、制度的な公式の地位・立場とは異なるスタンスでどのように関わってくるのかということである。

まず、「上司」の位置づけについてである。「上司」は、組織において一定の制度的な役割をはたすアクターとしての側面をもつ。また、上司自身のパーソナリティに依拠するところも大きい。「頼もしい親分」としての側面を持つことも期待される。このように、「上司」は、トラブルとの関係において、親しめる相談相手という側面を持つとともに、組織内の解決担当者として役割を果たすことも期待される存在である。もっとも、「上司」がしばしばパワハラ加害者となりうるということに留意しなければならない。

つぎに、「同僚」の位置づけについてである。「同僚」は、その関わりの持ち方に応じて、労働者にとって、職場の「親しい仲間」として立ち現れる。小さな不満や苦情であれば、「同僚」とのおしゃべりだけで、解消されるかも知れない。同僚のそのような役割は意外に重要なのかも知れない。しかし、仕事の面では、「同僚」はその労働者の競争相手という関係にたつ。そして競争が過度に及べば「同僚」はしばしばいじめの加害者ともなりうる。このように、「同僚」は、いじめの共闘者として被害者とともに行動する側面を持つが、微妙な集団力学の中で、いじめの加害者となりうる面がある。

このように、「上司」及び「同僚」の役割には、状況によって使い分けられたり、あるいは重複したりして発現する複数の側面が存在していると言える。

5 - 3 - 3 組織内インフォーマル・グループ（組織内非公式集団）の機能

「同僚」はある種の組織内インフォーマル・グループを形成することで、職場協調の形成に役立つことがある。具体的には、例えば、同期で入社した社員でつくる非公式集団としての「同期会」がそれにあたる。「同期会」は、横の関係での交流のチャンネルとなり、固有の情報獲得源となる。この点で、それはいわば「仲間集団」といえる。しかし、同時に、「同期会」の構成員は、最も厳しい競争相手ともなる。なぜならば、この「同期会」の構成員は、かつて同じスタートラインにたった者同士として、明確な共通の属性を持ち、社内での昇進というスケールにそって互いを意識することになるからである。

ここから理解できるように、組織内インフォーマル・グループにはメリットとデメリットの両面がある。メリットというのは、それが、組織内で発生した職場トラブルについて、助け合いの手立てとなるということである。先にあげた「同期会」の構成員の一人に生じた問題について、同期会の仲間がサポートするということは十分に考えられる。他方で、デメリットというのは、競争意識が高じて、むしろ足の引っ張り合いになったり、いじめの温床になったりする危険性があるということである。こうしたデメリットはしばしば目

に付く。したがって、組織内インフォーマル・グループが職場協調に果たす役割は大きいにしる、職場トラブルの解決アクターとして、これに過度の期待をしてはならないように思われる。

5 - 3 - 4 インフォーマル・アクターとしての「上司」

以下では、「上司」と「同僚」に焦点を絞って検討を進める。インフォーマルに問題処理にかかわっていくアクターとして第一に上がってくるのは「上司」である。もちろん、「上司」は組織内のフォーマルな制度的関係の中にあり、その特性をもっているが、フォーマルな関係に一元化されるわけではなく、インフォーマルな関係性もあわせもつ。その位置から、「上司」は、組織内制度と非制度的人間関係とを仲介することが可能な場合がある。

「上司」の職場トラブルへのかかわり方としては、公式の組織における立場から権力を行使して問題を解決しようとする側面が注目される。しかし、それだけではなく、その公式の立場を控えて、温情的にかかわっていくこともありうる。部下からのトラブル相談の際に、上司が部下を一人の理解者として支えていくことは重要である。職場トラブルに遭った者は、まずそのような温情によって受け止められる必要がある。さらに「上司」は、公式の立場と非公式の立場の両方を駆使して、部下のかかえる問題を組織内の様々な制度的相談先へと仲介する役割をも果たすことができる。そして、上司がそうした役割を適切に果たす場合には、組織内の相談先も十分にその機能を発揮しうると考えられる。

5 - 3 - 5 インフォーマル・アクターとしての「同僚」

インフォーマルに問題処理にかかわっていくアクターとしては、「上司」のほかに「同僚」も挙げられる。「同僚」は、「組織内の話し相手」であるとともに「組織外の話し相手」という位置に立つ。横の関係に立つ同僚は、業務以外の話題について最も話しやすい相手になろう。ただし、横の関係とはいっても、職場での連帯意識というようなものがどこまで意味のあるものなのか判断は難しい。情報交換の相手方との関係は、各アクターが形成するネットワークによって多様であると思われる。

インフォーマルな場では、「男性/女性」「正規/非正規」、さらには「年代」といった属性にそって、類似的な行動傾向が形成されると考えられる。そして、そのような行動傾向によって、グループ形成が行われる。その際、「仲間」的な側面が強く出れば、職場協調を促進し、問題解決をサポートすることも十分にある。そのような側面が前面に出るように、それぞれの労働者が日頃から良好な関係を心がけることが求められよう。しかし、類似的行動傾向による分節化に、競争相手としての関係面が強くと作用すると、いじめや陰悪な人間関係をつくり、強化してしまう場合もある。例えば、「女の職場」独特のいじめというのがある。一見すると仲良くも見えるのだが、女性同僚同士で連んで、ターゲットの女性労働者のプライベートに関わる噂を流したり、会話の輪に加えなかつたりする「いじめ」である。類似的行動傾向がマイナスに作用すると事態が深刻化しがちであることが看過され

てはならない。

5 - 3 - 6 「同僚」と「上司」の比較

それでは、問題が発生したときに、「上司」と「同僚」ではどちらが頼りになると考えられるであろうか。この点、本調査のデータからは「上司」が優越しており、しかも相談先としてかなり重要な位置を占めていることが分かる。「同僚」も相談先として有力な選択肢の一つではあるが、「上司」との比較の上では、評価は落ちる。この結果は、「上司」が公式の解決機関としての側面をあわせもつことからすれば、当然であるように思われる。さらに、「同僚」が潜在的に「競争者」としての側面ももっていることを考えると、問題について相談すること自体が、競争相手に自分の弱みを見せることにもなり、ためられるのではなかろうか。したがって、かりに頼りになる「上司」がいるならば、「上司」への相談が選択されるのはごく当然である。

「上司」が非組織的な位置にとどまりながら、効果的な紛争解決機能を発揮することは難しい。「上司」が単なる話し相手に留まるのであれば、当事者はこれにさほど大きな期待はしないだろう。職場トラブルに遭遇している当事者としては、実質的な紛争解決を期待するであろうし、そのためには制度的な手当てがなされることが必要な場合が多いはずである。そうだとすれば、「上司」はその公式的な役割を積極的に前面に出し、解決に向けて自ら可能な措置を行うとともに、必要な場合には組織内の適切な相談先を仲介し、当事者の苦情を組織の管理部門に疎通させるべきである。そのような役割を十分に果たしうることが、「頼りがいのある上司」の条件であると言ってよいだろう。

(以上第2部5 - 3・文責仁木)

5 - 4 非制度圏 / 組織外

中川 忠晃

5 - 4 - 1 調査結果における本象限の特徴

本節が扱うのは、職場トラブルにおける相談先を分類した4つの象限のうちの第3象限、すなわち、組織の外部であり、かつ制度的ではない相談先である「家族・親族」および「友人・知人」である。これについての具体的なディスカッションに入る前に、まずはこの象限に見られる特徴について簡単にまとめておくこととする。

職場トラブルへの対処法において最も特徴的なのは、解雇通知を受けたというトラブルが発生した場合の相談相手として「家族・親族」を選択する回答が際だって多く、労働条件切り下げや仕事干しというトラブルの場合も、解雇通知ほどではないにしても高い数値を示していることである。しかし、いじめ、険悪な人間関係の場合には相談相手としてあまり選ばれない傾向が見られる。他方の「友人・知人」というと、「家族・親族」において見られるほどの際だって高い数値を示している回答はないものの、解雇通知、いじめ、険悪な人間関係、仕事干しの各項目で高い数値を示しているが、逆に他の相談先に比べて

特に低い数値を示している項目はない、つまり、汎用的な相談先と考えられていることが特徴として挙げられる。

それに、「家族・親族」および「友人・知人」への相談行動に関しては、性別による違いが見られる。女性の場合、解雇通知、労働条件切り下げ、仕事干しの場合に「家族・親族」および「友人・知人」に相談するという傾向は全体の傾向と一致する。しかし、男性の場合は若干傾向が異なり、「家族・親族」および「友人・知人」への相談が多いことは女性の場合と同様であるものの、「専門家」「行政機関」「社内労働組合」への相談行動が比較的高くなっている。

それだけでなく、年齢による「家族・親族」および「友人・知人」への相談行動の違いも存在するようである。両者への相談が多いことは若年層、高年齢層に共通しているが、高年齢層で「家族・親族」および「友人・知人」に相談するか否かのばらつきが大きい。

また、職場でのトラブルに遭遇したときに「家族・親族」および「友人・知人」を「専門家」とならんで「役立つ」「どちらかといえば役立つ」情報収集手段であると考えると回答する者が多く、情報収集手段としてかなり高い評価を得ていることも指摘しておくべきであろう。

5 - 4 - 2 「家族・親族」および「友人・知人」の役割の特徴と多様性

以上の整理から、職場トラブルに遭ったときに「家族・親族」および「友人・知人」という非制度的で組織外の存在を、相談先および情報収集手段として非常に重要視し、かつ実際に利用していることが分かる。その理由として、いくつかのことが考えられる。

(1) 長い期間に形成された信頼関係と複雑かつ親密な感情の存在

第1の理由として考えられるのは、「家族・親族」および「友人・知人」との間には、長い期間をかけて培ってきた信頼関係と、それに由来する複雑かつ親密な感情が存在するということである。たいていの者は、出生と同時に自分を出産した母とそのパートナーを中心として形成される家族という社会集団に所属し、血縁的に近い者、たとえば兄弟姉妹や祖父母などと同居して生計を一にしつつ、様々な接触を頻繁に繰り返しながら長期間にわたって生活し、それと同時に、成長に伴って、近所、保育園・幼稚園、小中学校、高校、専門学校、大学、各種サークル、職場などの社会集団に所属するようになることで、家族以外の社会関係も構築していくことになる。このような社会的接触を持つと、各人がそれぞれに思いこみや勘違いや自分勝手な予測や期待をするため、様々なもめごとが生じることは避けられない。そのようにして生じたもめごとを放置しておくで深刻化するだけでなく、共通の友人との関係などといったその他の関係にも悪影響を及ぼしかねないため、人々は何らかの解決を試みる。場合によっては、絶交したり疎遠になったりという結果に終わることもあるが、たいていの場合は関係の再構築に成功し、仮になにがしかの複雑な感情を抱きつつも、両者の関係は、「雨降って地固まる」という諺が示すように、より強固なものとなっており、そこには強固な関係を基とした親密な感情が存在していよう。もちろん、

家族だからといって必ずしも良好な関係を維持しているとは限らないが、その関係が強いものであることは誰もが実感していることである。そのような信頼関係に基づいて、他の人には言えないけれども身近な人には打ち明けるといった行動につながっているのではないだろうかとの推測される。

(2) 相談対象が所属する社会集団の多様性

第2の理由として考えられるのは、各人が所属する社会集団の多様性であると思われる。家族で事業を営んでいる場合を除けば、家族は自分の職場にはおらず、他の職場に勤めていることがある。それに、勤めている者の友人も同年代であることが多いことから、他の職場に勤めていることがもっぱらであると言えよう(同職場の友人は「同僚」という別カテゴリとしている)。職場トラブルが起きると、極端に依存心が強い人を除けば、たいていの人は自力で解決しようと努めるであろう。しかし、本人が職場トラブル解決の専門家であるといった例外を除けば、個人が有する解決に有益な情報はそれほど多くはない。そこで、身近な人々に有益な情報を持っていないか問い合わせるのである。その問い合わせの内容としては、自分に起きている事柄はまずそもそもトラブルといえるのか、つまり、それはどこの職場でも良く見られることでトラブルというほどのことではないのか否かといったレベルのものから、自分が勤める職場以外でも似たようなことは起きていないか、起きているならばそれはどのようにして解決されたのかといった情報や、インターネットで探し出してくれた情報といった、かなり直接的な情報から、相談に応じてくれる行政窓口や外部ユニオン、専門家の存在を教えてくれたり自分のパーソナルネットワークにいる専門家を紹介してくれたりするという間接的な情報もあるだろう。確かに、相談者が自分の「家族・親族」および「友人・知人」に相談する際には、自分と異なる社会集団に属する人ならば自分が知らない情報を知っているかもしれないという一定の期待はするかもしれない。しかし、実際には有益な情報を有していなかったり、有していたとしても、専門家や専門機関が有する情報に比べればはるかに少なく、かつ的確性を欠いていたりするのではないだろうか。それにもかかわらず、職場でのトラブルに遭遇したときに「家族・親族」および「友人・知人」を「専門家」とならんで「役立つ」「どちらかといえば役立つ」情報収集手段であると考えたと回答する者が多く、情報収集手段としてかなり高い評価を得ているのは、「家族・親族」および「友人・知人」に藁をも掴む気持ちでとりあえず聞いたら有益な情報を得られたという「意外性」と、元々自分が好意や信頼を有している相手(好感や信頼を有していない相手には、そもそも相談しないであろう)からたまたま有益な情報を得られたことによってさらにその人に対する好感度が向上し、それによって「家族・親族」および「友人・知人」を役立つ情報収集手段と認識するという結果につながっているという可能性は否定できない。それに、その他の人々や機関に相談することがためられたので、「家族・親族」および「友人・知人」に相談したところ、たまたま有益な情報を得られてそれで解決できたということもあり得るだろう。しかし、だからといって情報収集手段としての重要性が落ちるわけではない。なぜならば、世の中に流通する当該職

場トラブルの解決に有益な情報のうち、自分が実際にはどれだけの情報にアクセスできたのかという情報量も重要であるが、それと同様に、自分の身近で信頼できる人から有益な情報を得たことによって解決に向けて大きく前進したという相談者の主観的な満足度も重要であると考えられるからである。ということは、相談できる「家族・親族」および「友人・知人」という接点を相談者がどれだけ多く有しているかということも、職場トラブル解決のための制度設計を考える際には重要なかもしれない。

(3) 相談者の利害との非対立性 / 無関係性

「家族・親族」および「友人・知人」は、組織外の存在であるため、解雇通知や労働条件の切り下げなどでは家族や親族は相談者と利害を同じくすることはあっても対立することはない。友人や知人の場合は、利害が対立しないというよりは無関係であるといった方が適切であろう。自分の利害が関わる場合、人はしばしば情報を隠したり、その情報を矮小化して伝えたり、相手の印象や記憶に残りにくい言い回しや順序で伝えたりといったように情報にバイアスをかけるため、そのようなバイアスのかかった情報や助言は当てにならない。その点、利害が対立しないあるいは利害に無関係な者が提供する情報や助言はそういったバイアスがないために（別次元でのバイアスはあるが）「家族・親族」および「友人・知人」を相談先を選ぶということもあり得るだろう。

(4) 心理的解決機能

職場トラブルの「解決」は、現状の打開だけではなく、たとえば、自分の上司や同僚が他の同期に対してよりも厳しく叱ることを自分に対するいじめであると感じて相談してきた者に対して、「それはあなたが特に期待されているからなのかもしれないよ」というような「相談者とは違った見方」を示すことによって、相談者が自分自身を取り巻く事態の認識を変更することで非問題化してしまうという方法での「解決」がなされることもある。

また、相談者にとって、「家族・親族」および「友人・知人」はインフォーマルな存在であるため、組織の内外に組織化された諸機関へ相談を持ちかける場合と異なり、相談はインフォーマルな形で持ちかけられる。場合によっては、日常的な他愛のない雑談の中で、「職場のことでなんとなく気になっていること」という曖昧な形でそのテーマについての「会話」としてスタートすることも珍しいことではないだろう。そうすると、相手は相槌を打ちながらその人の話を聞くという「聞き役」という役割を担うことになる。そのようにして話を聞いてもらっているうちに、「ここで話していても何の解決にもならないけれどね」といいつつも、これまで内心に抱えていた不満や怒りや悲しみや心配などといった負の感情やストレスが相当程度解消されていることがしばしば見られる。もちろん、職場に戻ればその問題は依然として存在するために同じことの繰り返しになるだけで根本的解決には至らない。しかし、だからといってこれらのような「心理的解決」が無意味というわけではないだろう。

職場でトラブルが発生すると、職場という社会関係に注意関心が集中し、その事ばかりを考えるようになりがちである。そうすると、悩みが深まったり、感情的になったり、ふ

さぎ込んだり、孤立しているような感覚に襲われたりする等の弊害が生じうる。そのようなときに、鏡でもぬいぐるみでもペットでもない1人の人間に自分の話を聞いてもらうと、「自分は孤立していない」という安心を感じ、また、職場以外の人間関係に注意をそらすことで、職場での人間関係やそこでのトラブルがその人の心裡において占める割合を減少させることができるように思われる。このとき、相談先は、「心理的解決の媒介者」としての役割を担っていると言えよう。

また、職場トラブルを契機として転職などの人生の決断を迫られて迷っている者の話を聞いて、相談者の内心で決まりつつあるあるいは決まっている（と思われる）結論を後押しするという形で相談者が下す決断を媒介することもあると思われる。

（5）すべての特徴を併せ持つことができるという「特徴」

もちろん、これらの特徴は、その他の象限に属する相談先でも見られることである。しかし、これらすべての特徴を併せ持つ相談先はない。特に、これらの中でも、強い信頼関係の存在と利害対立の不存在という2つの大きな特徴が両立していることは大きな特徴であり、外部ユニオンや上司・同僚、社内労働組合、社内相談窓口などが持つことができない大きな利点であるといえよう。

5 - 4 - 3 相談内容、性別・年齢による相違

以上のように、「家族・親族」および「友人・知人」というインフォーマルな相談先は非常に重要な役割を担っていると言えるが、5 - 4 - 1で既に述べたように、相談内容、性別、年齢によって相談先選好に相違が生じている。以下ではその点について考察を進める。

（1）相談内容による相違

解雇通知において「家族・親族」への相談が突出し、労働条件切り下げや仕事干しの場合に高い数値を示しているのは、トラブル解決に向けての積極的な相談ではなく、解雇や労働条件切り下げ、そしてそれらと連関性のある仕事干しをやむを得ないものとして受け入れた上で再就職やそれまでの間の生活援助や生活水準及び形態の再設計について相談するというパターンも含まれているからであると思われる。なぜなら、家族や親族、特に同居しているそれは生計を一にしており、収入が絶たれたり減少したりするということは、本人のみならず、彼らの生活にも直接かつ重大な影響を及ぼすために、当然相談せざるを得ないというのは容易に推測が付くであろう。

それとは逆に、家族・親族は、いじめ、険悪な人間関係の場合には、相談先としてあまり選ばれていない。この結果については、これらの項目では「上司」や「友人・知人」に相談する傾向が強いことと関連づけて考えることが有効であるように思われる。「上司」に相談するのは、職場環境を管理する者として改善へ向けて積極的に動くことを働きかけることが目的であるように思われる。他方の「友人・知人」に相談するのは、長い期間に形成された信頼関係と複雑かつ親密な感情に基づいて、利害対立のない者に助言や情報提供を求めたり、心理的解決を求めたりすることが目的であると思われる。しかし、家族に心

理的解決を求めることは難しいのかもしれない。言うなれば、家族に対して職場での不満や愚痴をこぼすということになるわけであるが、相談する側もされる側も、仕事の話を家庭に持ち込むことを好まないと思う者も決して少なくあるまい。それに、相談される側としては、時々聞く程度ならまだしも、毎日のように頻繁に繰り返されては辟易するであろうし、いつかは話を聞くことを拒絶するようになるかもしれない。また、家族に弱音を吐くことをよしとしない者（特に高年齢の男性）もいるであろうし、転職するか迷っているといった家族に利害が生じるような場合でもなければ、家族、特に配偶者や高齢の親に打ち明けて余計な心配をさせたくないという心理も働くのではないかと思われる。つまり、「家族・親族」は5 - 4 - 2（4）で述べた「心理的解決機能」が「友人・知人」に比べて弱いのではないだろうかと推測している。

（2）性別・年齢による相違

5 - 4 - 1 で既に述べたように、解雇通知、労働条件切り下げ、仕事干しの場合に、「家族・親族」および「友人・知人」へ相談する男性が多いことは女性と同様であるものの、「専門家」「行政機関」「社内労働組合」への相談行動が比較的高くなっており、高年齢層で「家族・親族」および「友人・知人」に相談するか否かのばらつきが大きいという調査結果が出ている。性別による選好の相違が単なる性差によるもの、すなわち、女性はパーソナルでインフォーマルな関係にある者への相談を好むが、男性は組織外の制度的機関を利用することには抵抗感が少ない（4象限の相関図において、制度／組織外と非制度／組織外の間に関連がないということは、これらが似たもの同士ではない互いに異質のものであるということの意味する）あるいは、自分と利害対立がなく、かつ専門的知識の豊富な外部機関へアクセスしてより多くの情報と解決手段を要領よく確実に得ようとしているという合理的判断をしている者もいるというのであれば特に大きな問題ではないだろう。しかし、高年齢男性はインフォーマルな関係から孤立しがちであるし、職場でも同僚や上司と呼べる者が少なくなっているであろう。その結果、家族や友人、同僚や上司などへ相談できないために、書籍やインターネットなどで調べてたどり着いたという可能性も否定できない。今回の調査結果からは判断できないが、インフォーマルな関係からも組織からも孤立しがちな高年齢男性を要注意グループと考えておくことは必要かもしれないと思われる。この属性を有する人に対しては、制度／組織外に属する相談先がある種のパターンリズムを発揮して積極的に関与したり、場合によっては外部NPOなどが相談に乗ったりすることによるケアが可能かもしれない。しかし、信頼関係のないそういった機関にどこまで心を打ち明けて相談するかはいささか疑問であるし、そもそも、そういう相談に対してどこまでパターンリスティックに介入して良いのかという問題もあると思われる。

5 - 4 - 4 「家族・親族」および「友人・知人」への相談の問題点

「家族・親族」および「友人・知人」は、職場トラブル解決における重要な役割を担っていることは確かである。しかし他方で、それらにもいくつかの問題点があることを指摘

しておかなければならないだろう。

彼らは職場トラブル解決の素人であるため、そういった人々が相談に乗るときは、社会慣習や常識などに立脚することもあるだろう。それは必ずしも間違いではないが、そこでは女性に対する偏見などといった個人的な価値観が反映されてしまう可能性があり、その意見に説得されて問題を潜在化してしまうこともある。また、心理的解決の媒介者として振る舞っていても、相談者が聞いてもらうだけで満足してしまい、打開されるべき問題が潜在化してしまうことにも注意が必要であろう。

それに、「家族・親族」および「友人・知人」、特に家族が過剰に干渉することによる弊害にも注意が必要である。濃厚な関係に絡め取られると、人は積極的に変化しにくくなるだけでなく、相談者を追い詰めてしまうことで、職場トラブル自体に微妙に影響を及ぼしたり相談者を心身症や自殺に追い込んだりすることもあるからである。

5 - 4 - 5 インフォーマルであるがゆえに

「家族・親族」および「友人・知人」というインフォーマルな存在は、インフォーマルであるがゆえにフォーマルな窓口ができない様々なことを担う可能性を有している。しかし、だからといって職場トラブル解決のための制度に組み込むことは、その特性を殺してしまうことになるため適切ではない。制度の中に組み込まれず、かつ組織の外部にとどまるからこそ、職場トラブルを抱える者が求める多種多様なニーズに応えうる可能性を秘めていると思われるからである。ゆえに、職場トラブル相談の枠組みを考えるに際しては、フォーマルな制度の外延あるいは根底でインフォーマルな相談先が重要な役割を担っていることを念頭に置き、どのようなトラブルの時にどのような属性の人がインフォーマルな相手への相談を選択する傾向にあるかということの本調査から読み取った上で行うことが好ましいように思われる。ただし、インフォーマルな相談先にも様々な問題点があり、必ずしもそこでの解決が社会的に妥当な結果を導き出しているとは限らないため、インフォーマルな相談先を好むからといって丸投げして良いというわけではないということに注意を要すると思われる。

(以上第2部5 - 4・文責中川)

6 制度のあり方への示唆

福井 康太

以上のように、本アンケート調査結果から、様々なファインディングスを得ることができ、また、ディスカッションでは、4人の研究分担者による興味深いコメントが得られた。ここでは、得られた知見に基づいて、企業組織内外の相談先や解決機関のあり方への提言をまとめてみたい。

6 - 1 注目される傾向

提言の前提として、いくつかの注目される傾向を再確認しておく。まず、性差に基づく相談先選好の傾向（4 - 2）は興味深い。すなわち、男性は上司を信頼し、制度的な相談窓口を好むのに対して、女性は親密圏に相談先を求めるという傾向である。男性はもっぱら上司に相談するが、必ずしも多くの男性がたくさんの相談先を持っているわけではない。これに対して、女性は頼りにできる制度的な相談先をあまり持たないものの、親密圏を含めれば、男性よりも多くの相談先を持っており、その意味では、女性は職場トラブルに際しても孤立することは少ないように思われる。しかし、女性は制度的相談先を利用しない（できない）ために、親密圏で心理的ストレスを発散するだけで、しばしば泣き寝入りに追い込まれているという点が看過されてはならない。

つぎに、年齢層に基づく相談先選好の傾向（4 - 3 - 3）も興味深い。高年齢層は制度的な相談窓口を比較的良好に利用する傾向がある反面、親密圏を敬遠する傾向がある。年齢とともに、ライバルを意識するようになって相談しやすい友人・知人が減り、また、なかなか理解が得られないために、トラブルについて家族・親族に相談しなくなるということが想像される。ここから、高年齢層、とりわけ親密圏への相談を苦手とする男性高年齢層の孤立の問題が浮き彫りになる。これが、職場トラブルを原因とする自殺が男性高年齢層に比較的に多いことと関連していることは、十分に推測される。

さらに、相談先への相談ニード相関図（図4 - 7）から、ある相談先を持つ人は別の相談先も持つという傾向がある一方、ある相談先を持たない人は、他の相談先も持たないという傾向が読み取れる。とくに、先ほど挙げた男性高年齢層の場合に、親密圏に相談先をもちたないばかりでなく、どこにも相談先を持たないという孤立の連鎖の問題が生じやすいということが窺われる。また、若年であっても、非正規雇用などの場合には、同様の孤立の連鎖に陥っている層があることも推測される。

6 - 2 制度論に向けて

6 - 1で確認した相談先選好の傾向から、職場トラブルに際して、相談先等の関係資源

に恵まれている層とそれに恵まれない層が二極分化しているということが窺われる。そして、企業組織内外の相談先や解決機関の望ましいあり方について考える場合には、このような二極分化をどのようにして軽減するか、つまり、「相談先等の関係資源に恵まれない層」の孤立をいかにして防ぐか、という問題に取り組みなければならないことが分かる。ここに言う「相談先等の関係資源に恵まれない層」とは、制度的相談窓口を利用しない（できない）若年・女性層（とりわけ非正規労働者）と、親密的関係資源に恵まれない結果、連鎖的に孤立しがちな高年齢層（とくに男性高年齢層）や非正規労働者の一部のことを指している。以下、それぞれについて求められるあり方を検討する。

6 - 2 - 1 制度的相談窓口を利用しない若年・女性層と制度的相談先

まず、この層との関係では、組織内外の制度的相談窓口、親密圏に近い「敷居の低さ」が求められる。というのも、若年・女性は、実効的解決に繋がるとしても、心理的距離が遠すぎるために、制度的相談窓口にアクセスしないということが、しばしば見られるからである。この点、職場トラブルの被害者が最初に問題の解決を求めるのは、本来的には組織内の制度的相談先のはずである。これを飛び越えて外部の相談先に問題を持ち込むのは、組織内の制度的相談先が機能不全に陥っていることの表れだということができる。

それでは、組織内の制度的相談先が実効的に機能しうるためにはどうすればよいのか。さしあたりそのために重要になってくるのは、組織内の制度的相談先と非公式の相談先との両面をもつ上司の役割である。上司は、部下の巻き込まれたトラブルの解決に自ら取り組むとともに、組織内の適切な制度的相談先へと被害者を仲介していく役割を果たす。組織内の制度的相談先の「敷居の高さ」は、そうした上司の努力によってかなり低くなるものと思われる。問題は、上司自身がいじめ等の加害者である場合であるが、そのような場合には、上司と系列を異にする上役に、同様の仲介的役割が求められることになる。いずれにしろ、上司や上役がそのような仲介者の役割を適切に果たしていれば、組織内の制度的相談先はかなり実効的に機能するに違いない。組織内の制度的相談先が実効的に機能すれば、当事者間の問題を適切に解決できるばかりでなく、組織に広がりつつあるハラスメントの芽を摘み、職場のモラルダウンを防止することができる。そして、それは組織全体の効率性の改善にも貢献するはずである。

他方、上司が適切な仲介者の役割を果たさず、組織内の制度的相談先が十分に機能しない場合には、被害者が組織外の制度的相談窓口ないし解決機関を容易に利用できることが必要になる。この点、組織外の制度的相談窓口の敷居を低くするためには、しばしば言われるように、「お役所」的ないし「専門家」的な雰囲気無くせばよいというものではない。むしろ、「専門家」的雰囲気は信頼の要素ですらある。組織外の制度的相談窓口の敷居を低くするために必要なのは、被害者がどこに相談を持ち込めばよいのか、秘密保持ができ、安心して相談できる窓口はどこかといった点について、容易に情報を得ることができることである。そのような情報があれば、被害者は多くの場合に組織外の相談先にトラブル相

談を持ち込み、自立的にその解決に取り組むことができる。そこで、労働局や労政主管事務所など行政機関や、また弁護士や社会保険労務士等の専門家が、電話やインターネット等を用いた匿名的手段で、当事者が相談先に関する情報を容易に集められる体制を充実させ、場合によっては、そうしたルートを通じて、専門家がトラブルそのものについて必要な情報提供を行うことが求められよう。また、専門家と行政機関、場合によっては司法機関が情報を共有し、適切な相談先を紹介していくことも重要である。それゆえ、都道府県労働局や労政主管事務所による「ワンストップ・サービス」や、06年4月に発足した「日本司法支援センター」(法テラス)に期待されるのは大きい。

もっとも、親密圏に近い「敷居の低さ」が求められるからといって、制度的相談先が親密圏に成り代わることは避けなければならない。とりわけ、組織内の制度的相談先が被害者とあまりに親密圏に近い関わり方をすれば、当事者が不用意に不利益情報を漏らしてしまい、自らの利益を確保できないということにもなる。言い方は悪いが、企業の人事部がやんわりと被害者に辞めてもらうことで問題解決を図るために、組織内の制度的相談先を利用するとすれば、それは本末転倒である。そのような仕方で窓口を利用すれば、組織内の制度的相談先は労働者から信頼を得ることができなくなり、すぐに存在意義を失うであろう。

6 - 2 - 2 孤立しがちな高齢層・非正規雇用労働と制度的相談先

つぎに、高齢層や非正規雇用の一部(の層)に見られる連鎖的孤立の問題に関しては、同僚グループのような組織内集団を充実させ、職場トラブルの際にも容易に話ができる雰囲気を作り出すことが望ましいと思われる。分かってもらえない等の理由で友人や家族に相談できないことも、立場が近い集団内であれば相談することができ、被害者が心理的ストレスを軽減できるということもあるかもしれない。

例えば、大企業にしばしば見られる「同期会」のような職場内集団で飲み会などの機会を持つことは、高齢層の孤立を防ぐ方策として一定の意味はあろう。もっとも、同期の同僚は、最も激しく競り合わなければならないライバルである。そうだとすると、高齢層が同期会のような集団の中で自らの職場トラブルについて踏み込んだ話をするのはあまり期待できないことになる。

また、「社内労組」も職場内集団としての役割を果たすことは可能である。しかし、現在のように労働組合の組織率が低迷している状況(労組組織率 18.2%[2006年])のもとで、社内労組が孤立しがちな労働者層の職場トラブルにどこまで力になれるか疑問もある。さらに、社内労組が人事部などを通じており、職場トラブルについて安心して話ができないということもあり得る。さらに、非正規雇用労働者の場合には、雇用形態が多様であり、しかも一時的にのみ職場と関わりを持つに留まる場合が多いことから、社内労組に組み込まれることは少ない。正規雇用労働者と利害の対立があり、排除される場合すらある。したがって、社内労組も孤立する労働者層が職場トラブルの悩みを相談できる「駆け込み寺」

として、決め手とはならない。

この点、相談先への二ード相関図（図4 - 7）によれば、親密圏と外部の制度的相談先との間に相関がない（逆相関もない）ということから、親密圏に相談先を持たない者も、行政や専門家といった外部の制度的相談先に相談を持ち込むことにとくに支障がないということが読み取れる。一般に、人間の心理として、親密な人間には告げたくないことであっても、フォーマルな相談先になら相談できるということはある。そうだとすれば、連鎖的孤立層への対策として、擬似的な親密圏を作り出すという方向ではなく、むしろ外部の専門家や行政機関の相談窓口を活用する方向を目指すことは十分に見込みがあるということになる。例えば、労働局や労政主管事務所、社会保険労務士の団体などが、電話相談などの方法で、孤立層への相談の機会を広げていくことは有効であると思われる。もちろん、行政や専門家は親密圏に代替することはできない。高年齢層や非正規雇用労働者が行政や専門家に依存することは望ましいことではない。行政や専門家は、あくまで孤立した中で職場トラブルに遭遇し、追いつめられている高年齢層や非正規雇用労働者の自立的な問題解決を支援するのに留まるべきであろう。この点、連鎖的孤立層への対策においても、当事者が相談先情報等を容易に入手できることは重要である。ここでもまた、相談先情報の紹介等を行い、自立的なトラブル解決を支援する行政の相談窓口や日本司法支援センター（法テラス）に期待されるところは大きい。

7 今後の課題

本アンケート調査の方法については、06年11月3日の日本法社会学会関西研究支部研究会でいくつかの問題点を指摘された。まず、今回採用した選挙人名簿によるサンプリングの場合、抽出された調査対象者の代表性に問題はないのかという問題が指摘された。というのも、この方法の場合、未成年労働者や外国人労働者などがサンプルから抜け落ちてしまうからである。また、質問項目に挙げられたトラブルに、育児休業や介護休業をめぐるトラブルを含めるべきではなかったかという問題も指摘された。さらに、質問項目に挙げられた相談先や専門家に法学的バイアスがかかっており、例えば心理カウンセラーや精神科医のような専門家が挙げられていないという問題も指摘された。加えて、より根本的問題として、被害者がトラブルをどのように認知し、クレーム構築をし、相談行動に出るのかといった、紛争のプロセス分析が抜け落ちているという指摘も受けた。

この点、サンプリングの代表性の問題については、未成年労働者や外国人労働者は割合としてあまり多くはなく、一般市民を対象とするアンケート調査にこれを組み込むことは難しかったと述べておく。質問項目に育児休業や介護休業をめぐるトラブルが含まれていないという点についても、そもそも本研究が職場いじめ等の人間関係型職場トラブルに関する調査研究を基本とする以上、育児休業等のトラブルを質問項目に入れたとしても、それは比較参照項目という以上の意味はない。相談先選定に法学的バイアスがあることは確

かに指摘のとおりであるが、心理カウンセラーや精神科医に関する分析については、メンタルヘルス等に関する調査研究が他に存在するものと思われ、そこで得られる知見によって今後補充を図っていくことは十分可能である。紛争のプロセス分析については、むしろ質的調査方法になじむ分析であり、これも今後の課題ということにしたい。本研究グループの調査研究はこれで終わりではない。指摘された問題点も含め、今後さらに掘り下げて研究を進めていきたい。

(以上第2部6～7・文責福井[康])

第3部 理論的成果

第3部では、研究分担者と研究協力者の関連する研究論文を掲載する。ここに掲載する論文は、あくまでそれぞれの研究者の考え方に基づくもので、共同研究の共通認識というわけではない。ここに掲載する諸論文は、労使協調のもとに実現されるトラブルの生じにくい効率的な職場環境について、多面的に考える手がかりとなるに違いない。

論文1 紛争の総合的マネジメントと私的自治¹

福井 康太

1-1 はじめに

1-1-1 行政による事前規制の撤退と私的自治

1999年の司法制度改革審議会設置以来急ピッチで進められてきた司法制度改革も、2004年度には具体的立法をほぼ終え、改革はすでに試行錯誤の段階に移行している。今般の司法制度改革は、「明確なルールと自己責任原則に貫かれた事後監視・救済型社会」²への移行を念頭に置き、それにふさわしい司法制度の実現を目指すものであった。すなわち、個々人が、行政の事前配慮に依存することなく、自己責任のもとに社会秩序を形成できるようにする、国の制度的枠組を構築する試みの一環として、司法制度改革が進められてきたのである³。

ここに挙げられている改革理念は、一つの時代の変化、すなわち、市民社会の成熟に伴い、それぞれの個人が行政による事前配慮に依存することなく、自律的に社会秩序を形成することが強く求められるようになってきたことを受けている。他方、この理念はまた、社会の複雑化と多様化そしてグローバル化に伴い、従来型の事前規制行政がもはや十分な実効性を発揮できないことが明らかになってきたために、社会秩序の形成・維持をより広く私人・民間企業といった私的セクターの自主的努力に委ねざるをえなくなってきたことをも背景としている。この点、個々人が自由意思に基づいて社会秩序を形成し、維持することが「私的自治」であり、これまでその質の確保を行政による事前規制が可能にしてきたとするなら、これまで行政によって可能にされてきた「私的自治の質の確保」もまた、

1 本稿は、阪大法学56巻2号(2006年7月)35-92頁に掲載されたものを報告書の書式にあわせて若干手直ししたものである。

2 司法制度改革推進計画 - 2「司法制度改革推進に当たっての基本的な考え方」を参照。

<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/sihou/keikaku/020319keikaku.html/>

3 改革の念頭に置く社会像については司法制度改革審議会意見書 - 1「21世紀の我が国社会の姿」を参照。<http://www.kantei.go.jp/jp/sihouseido/report/ikensyo/index.html/>

より広範に私的セクター自身の努力によって実現されなければならないということになる。そこで、これまでとは異なった「私的自治の質の確保」のための仕組みを工夫することが求められるようになってきている。2004年に制定された「総合法律支援法」に基づく総合法律支援制度もまた、そのような仕組みの一つである。

1 - 1 - 2 私的自治の質の確保をだれが担うのか

私的自治の質を確保するためには、人々が社会の中で単に共存できるに留まらず、さらに、人々の創造的活動を円滑に結合し、それによって社会の活力を生み出すことができる条件を形成・維持することが求められる。その際、とりわけ重要なことは、人々の活動の多様なダイナミズムを創造的な方向へと交通整理することである。紛争処理¹も例外ではない。ここでは、発生したトラブルを後追的に解決するに留まらず、紛争を予防・管理し、関係者のやり取りを建設的な方向へと調整していくことが求められるのである。複雑化し多様化した21世紀社会においては、従来とは比較にならないほど多様なトラブルが発生するであろう。そこで、そのようなトラブルに適切に対処していくという困難な役割を誰がどのようにして担っていくのが、私的自治の質を確保していく上での重要な課題となる。こうした役割の担い手としては、行政、準公的中间団体のみならず、民間団体、とりわけ業界団体や各士業団体、各種ADR機関、そして、それらのネットワーク化を図るための連携支援制度が重要となってくるにちがいない。

このような問題意識から、本稿では、複雑で多様化した社会を背景とする「新しいタイプの紛争」への対処、ここではとくに職場いじめやパワー・ハラスメント、セクシャル・ハラスメントといった「職場トラブル」への総合的対応のあり方を手がかりにして、私的自治の質の確保のための制度的仕組みについて考えてみたい。というのも、職場トラブルへの対処のあり方には、コミュニケーション調整によるトラブル予防・早期対応を軸とする紛争マネジメント、当事者の自主的解決支援を原則とする第三者関与、そして公私の関係窓口機関のネットワーク化による司法アクセスの実質的充実強化が求められるという意味で、私的自治の質の確保に関わる今日の問題への一般的示唆が含まれていると考えられるからである。そこには「紛争の総合的マネジメント・システム」とも言うべき紛争対応の総合体系が見出されることになる。

本稿では、最初に、職場トラブルの問題の核心について明らかにするよう試みるとともに、職場トラブルに適切に対処するためのコミュニケーション調整を中心とする方策、そして、そうしたトラブル対処に携わる相談窓口・解決機関のあり方、そしてそれらの窓口相互のネットワーク化の意味について考察する。

1 - 2 職場トラブルの問題の所在

1 ここに言う「紛争処理」とは、紛争解決のみならず、紛争の予防・早期対応、さらには当事者のケアをも含む、広い意味でのそれである。

1 - 2 - 1 過酷な競争的職場

わが国の企業は、ここ 10 年で、市場のグローバル化に伴う過酷な競争を強いられるようになった。一地方の中小企業でさえ、グローバルな価格競争に勝ち残らなければもはや存続できない。いまやいかなる企業も存続の不安から逃れることはできない。これを受けて、労働市場における競争もまた熾烈化している。企業、とりわけ製造業を中心とする基幹企業は、海外の生産拠点でいくらかでも安価な労働力が得られることに押されて、国内労働力についても、管理部門や開発部門を除いた一般労働力を、調整の容易な短期契約労働者や派遣労働者、パート・アルバイト、さらには個人請負等非正規労働力に置き換えざるをえなくなっている¹。非正規労働者たちは、少しでも気を抜けばより悪い雇用条件に置き換えられかねないという重圧を日々感じながら働いている。他方、正規労働者の業務もまた、ビジネスの加速化に伴う時間ベースの競争、商品・サービスの多様化、電子通信技術の発達による業務のボーダレス化等に加えて、非正規労働者の業務のフォローや教育まで担わなければならなくなったために、ひどくストレスフルなものになっている。このように、今日の職場は、雇用条件をめぐる競争と業務の多様化の重圧のもとで、まさに「修羅場」と化しているのである²。

そのような「過酷な職場」では、労働者が、信頼して相談を持ちかけることができる同僚（概ね職位等を同じくする一般従業員）や上司（ここでは一般従業員より上位にある中間管理職等）を得ることは難しい。労働者たちは、自らの抱えている問題について、同僚や上司に安心して相談できる状況にはない。というのも、そもそも誰かとじっくり話をする時間はなく、また競争の中で相手に安心してすべてを明かすことなどできないからである。職場の一般的な人間関係が希薄になる一方で、特定少数の同僚や部下、上司との接触だけが異常に多くなる。このような状況のもとでは、そのような特定少数の同僚や部下、上司に対する不満や不信感が募ってくることは避けられない。さらに、一般の労働者を監督する立場にある管理職もそれぞれの業務に忙しく、また、彼ら自身厳しい業務評価に晒されているために、余裕を持って職場の状況に目配りできる状態にはない。しばしば部下の状況を適切に把握することのないまま様々な指示を発することで、部下に不満や不信感を抱かれてしまう。そうした不満や不信、不快感は、コミュニケーションの疎通困難ゆえに、解消されることなく鬱積していく。いまのところ、このような職場の状況に見合った

1 このような動向は、1995年に日本経営者連盟（日経連）が明らかにした提言『新時代のもとの「日本の経営」』によって方向づけられたと言われている。この提言は、労働者の雇用形態を、期間の定めのない、ゼネラリスト型管理職・総合職、基幹的技能職を念頭に置いた「長期蓄積能力活用型グループ」、期間に定めのある、したがって必ずしも長期雇用を前提としていない「高度専門活用型グループ」、一般職、技能職、販売職などを対象にした、期間に定めのある「雇用柔軟型グループ」に分け、従来の終身雇用に近い雇用形態を のグループへと限定し、多様で弾力的な雇用システムを実現しようとするのであった。公開の統計資料としては、例えば、平成 16 年 7 月厚生労働省発表の「平成 15 年就業形態の多様化に関する総合実態調査結果の概況」を参照。

<http://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/roudou/koyou/keitai/03/>

2 以上について、例えば、森岡孝二『働き過ぎの時代』岩波新書（2005 年）を参照。

コミュニケーション・スキルは確立されていない¹。そこで、そうした不満や不信感、不快感は絡み合い、さらなる職場ストレスを生じさせる。現在の職場の社会心理状況を描写すれば、概ねこのようなものではなからうか。以上のような状況のもとで、職場いじめやパワー・ハラスメント²、セクシャル・ハラスメントといった職場トラブルが増しているのである。もっとも、以上は問題の付置状況の描写に過ぎない。ここからさらに職場トラブルの問題の核心に一步踏み込んで検討を進めたい。

1 - 2 - 2 職場トラブルの態様

ここで概念整理のために近年急増している職場トラブルの態様について明らかにしておこう。

(a)職場いじめ

「いじめ」はどこにでも見られる人間関係のトラブルである。しかし、それは、職場の鬱積したやり場のない不満が特定の労働者に振り向けられることで、しばしば職場全体を巻き込む、特定人に対する集中的ないじめとなる。また、それは上司の無責任や周囲の不作為による助勢によって、被害に遭っている労働者の就業が困難になるほど深刻な事態にまで発展することもある。いじめの被害者（ハラッシー）に鬱症状等のメンタルヘルス問題を生じさせることも多い。いじめのやり方は、怒鳴る、罵る、暴力をふるう、あからさまに軽蔑するなどはっきり態度に出るやり方から、話をしない、必要な情報を流さない、不利な噂を流すといった見えにくいやり方まで様々である。個々のいじめ行為は些細であっても、それが積み重なることで深刻な結果が発生する。

(b)パワー・ハラスメント³

1 組織等におけるコミュニケーション・スキルの重要性については、大坊郁夫「コミュニケーションスキルの重要性」日本労働研究雑誌 546号（2006年1月）13-22頁を参照。

2 例えば、中央労働災害防止協会『パワー・ハラスメントの実態に関する調査研究報告書』（2005年3月）13頁によれば、パワー・ハラスメントあるいはこれに類似している問題が頻発していると回答している会社は0%だが、時折発生しているとする会社は10%、発生したことがあるとしている会社は33%である。以上によれば43%の会社でパワー・ハラスメントあるいはこれに類似している問題が発生していることになる。発生していないとしている会社が32%で、把握していないとしている会社が24%、空欄とする会社が1%であるが、これらの会社にはパワー・ハラスメントという問題自体を理解していないものが含まれており、大半の会社でパワー・ハラスメントが発生しているということが推測される。また、従業員数とのクロス集計から、従業員数が多いほどパワー・ハラスメントあるいはこれに類似した問題が増加する傾向が伺われる。従業員数が増えればそれだけトラブルが発生する確率が上がることを差し引いても、なお大企業になるほどパワー・ハラスメントの発生が多いことが伺われる。

3 このような職場トラブル形態に「パワー・ハラスメント」という命名が行われたのは比較的最近である。これは、メンタル・カウンセリングとトレーニングを専門とするコンサルタント会社クオレ・シー・キューブの代表である岡田康子氏が2001年にパワー・ハラスメントについての無料電話相談「パワハラほっとライン」を立ち上げる際に命名したものである。同社によれば、パワー・ハラスメントは、「職権などのパワーを背景にして、本来業務の適切な範囲を超えて、継続的に、人格や尊厳を侵害する言動を行い、就労者の働く環境を悪化させる、あるいは雇用不安を与えること」と定義される。パワー・ハラスメントなる概念はいまだ十分に確立されたものではないが、職場トラブルの典型的なあり方を捉える上で有用であり、あえて本稿でもこの概念を用いることにした。以上に関して、例えば、岡田康子編著『上司と部下との深いみぞ：パワー・ハラスメント完全理解』紀伊國屋書店（2004年）10-11頁、梅津祐良・岡田康子『管理職のためのパワーハラスメント論』実業之日本社（2003年）4頁以下を参照。あわせて以

こうした職場いじめに権力関係が介在してくる場合には、しばしばそれは「パワー・ハラスメント」と呼ばれるいじめの特殊形態をとることになる。すなわち、いじめる側（ハラッサー）に権力があり、ハラッシーがこれに容易に逆らえない状態にある場合、周囲もまたこれに同調する場合が多く、ターゲットとされた労働者は多くの場合に深刻なダメージを受け、就業を継続することが困難になる。ここでも、他の労働者の前で叱りつける、無能呼ばわりするといった明示的な嫌がらせとともに、仕事を回さない、苦手な仕事ばかり割り振る、望まない部署に配置転換する、人事評価をちらつかせて脅す、他の者の場合なら庇う失策をあえて庇わないといった、より見えにくいやり方で嫌がらせが行われる。パワー・ハラスメントは、自覚的であると否とに拘わらず、気に入らない労働者を職場から排除する手段として用いられ、また、組織の結束を強化するために、ハラッシーが「スケープゴート」に仕立て上げられることも多い。パワー・ハラスメントは、水平的関係でのいじめに比べて深刻となるケースが多く、しばしばメンタルヘルス問題を併発する。

(c)セクシャル・ハラスメント

さらに、パワー・ハラスメントに労働者の性差が介在する場合には、それは一種のセクシャル・ハラスメントの様相を呈することになる。今日の職場におけるセクシャル・ハラスメントのほとんどは、実はパワー・ハラスメントの一形態である¹。典型的に見られるのは、男性上司（同僚でも男性社員が権力を持っている場合を含む）が部下である女性労働者に好意を抱き、様々な便宜を図って気を引こうとしたところ、その部下に拒絶され、それがきっかけとなって彼女に対するいじめが始まり、また周囲が見て見ぬふりすることによって、しだいにそれがひどくなり、最後にはその女性労働者の就業が困難になるというものである（対価型セクシャル・ハラスメント）。また、不快な性的言動が職場で常態化しているために女性労働者の就業が困難となる場合（環境型セクシャル・ハラスメント）にも、女性労働者が不快感を訴えることを困難ならしめるような権力関係が介在している²。また、しばしば女性ライバルの追い落としのために、セクシャル・ハラスメントが行われることも看過できない³。セクシャル・ハラスメントは周囲の男性労働者や上司の不作为に

下のホームページを参照：<http://www.cuorec3.co.jp/>

1 セクシャル・ハラスメントを議論する場合、性に対する認識のズレによって女性に生じる不快感がしばしば問題にされるが、こと女性労働者の就業が困難になるほど深刻なセクシャル・ハラスメントに限定すれば、ほとんどの場合が単なる性的不快感の問題を越え、パワー・ハラスメントの様相を呈していると言ってよい。この点について、たとえば金子雅臣『壊れる男たち - セクハラはなぜ繰り返されるのか - 』岩波新書（2006年）208頁以下を参照。

2 「対価型セクハラ」「環境型セクハラ」の区別については、男女雇用機会均等法21条1項、および平成10年労働省告示第20号「事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上配慮すべき事項についての指針」を参照。

<http://www2.mhlw.go.jp/topics/seido/josei/hourei/20000401-30-2.htm/>

3 このような形態のセクシャル・ハラスメントの例として福岡セクシャル・ハラスメント事件（キュー企画セクシャル・ハラスメント事件）がある。本件においては、女性部下に自らの地位が脅かされていると感じた男性上司が、自らの地位を防衛するために女性部下の性生活に関する噂を流すなどして、その女性部下を退職に追い込んだ。本件について、福岡地裁平成4年4月16日判決判例時報1426号49頁以下を参照。

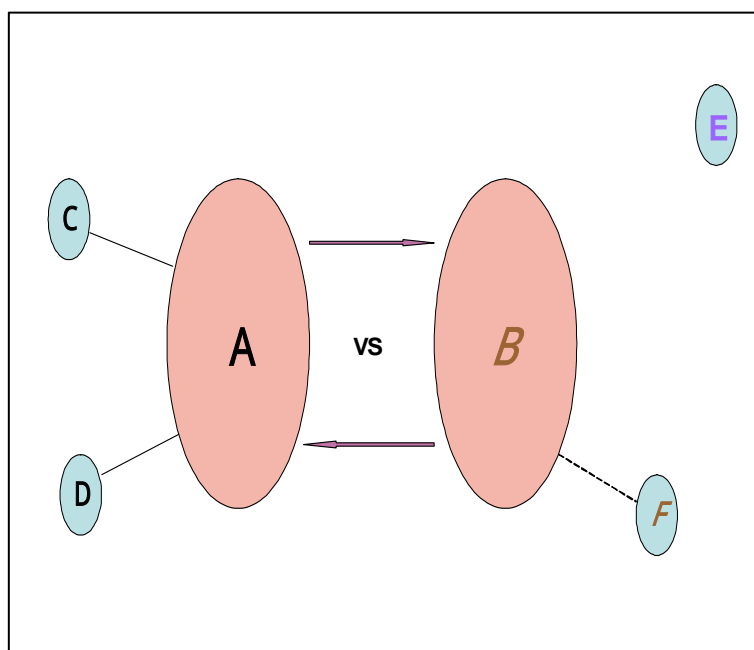
より深刻化することが多く、ここでもしばしばハラッシーにメンタルヘルス問題を併発する。

1 - 2 - 3 ハラスメントの相互作用モデル

(a)初期状態

職場トラブルの問題性を明らかにするために、つぎのような社会学モデルを用いて考えてみたい(図1を参照)。このモデルは、職場いじめをベースにして、そこに権力関係が介在してくるパワー・ハラスメントの問題性を分析するための理論モデルであるが、ここでの分析は、それが権力関係の介在する性的いやがらせに関わるかぎりでは、セクシャル・ハラスメントにも当てはまる。

[論文1 図1 いじめの相互作用モデル]



問題を把握しやすくするために、登場してくる関係者を、さしあたりAとBの二当事者とそれを取り巻く同僚たち(C、D、E、F)という設定とし、職場の人間関係を当事者と周囲の同僚との相互作用として理解することにする。初期状態として、当事者および周囲の同僚には明確な地位の上下はないことにしておく(ちなみに、ここでBを女性という設定にすればパワー・ハラスメント型のセクシャル・ハラスメントの社会学モデルになる)。また初期状態では、AとBおよび、同僚のC、D、E、Fらの間では、それぞれ相手に対して一定の信頼関係が維持されているとする。この信頼関係ゆえに、彼らが仕事上のやり

取りをするにあたって、とくに相手の意図を詮索する必要はない。それぞれの労働者たちは、自分の力を出し惜しみすることなく、仕事に全力投球することができる状況にある(理想的な職場状態)。このような職場状態のもとでは、それぞれの創意工夫が効率的に結合され、相乗的に大きな成果が生み出される。

もっとも、「理想的な職場状態」はあやうい均衡の上に成り立っている。小さなきっかけから、このような職場状態は容易に失われてしまう。この点、近時の競争激化に伴い、モデル上の職場でも仕事がいよいよハードになってきており、労働者が他の労働者と意思疎通する余裕がなくなり、それぞれが仕事にストレスを感じはじめていくという設定とする。以下は、理想的な職場状態がどのように変性していくかについてのモデル描写である。

(b)人間関係変容のきっかけ

理想的な職場状態の変性は、労働者相互の信頼関係に何らかのきっかけによって亀裂が入るところから始まる。今日のストレスフルな職場環境からすれば、そうしたきっかけは想像以上にたくさんあるに違いない。しばしば見られるシナリオを挙げておこう。ある時、AがBの「仕事の手際の悪さ」についてBと衝突した。ストレスが溜まっているAには自分の態度や相手の気持ちに配慮する余裕はなく、Aは人格を否定するような言い方でBを怒鳴りつけてしまう。他方、Bからすると、Aの言うところの問題は仕事の進め方が異なるというだけで、「仕事の手際の悪さ」ではないかもしれない。だが仕事が忙しいため、BにはAとの関係調整の余裕がない。その結果、AとBとの間ですれ違いが繰り返される。Bの「仕事の手際の悪さ」が改善されないことから、AはBにしたいに不信感を抱くようになり、Bと衝突する機会も増える。

(c)亀裂の深まり

小さな不信感は、ふつうはすぐに消滅してしまう。だが、ある程度以上深まった不信感は、やり取りの中でむしろ増幅されていく。ストレスフルな職場であれば、そうした不信感の増幅は避け難い。ことあるごとに文句を言い、また衝突してくるAに対して、Bもまた不快と不信を感じる。Bにもまた言い分があり、我慢の限界を超えればBもまたAに反撃に出る。この点、反撃の時点でAの不信感がすでに回復しがたいまでに膨れあがっていれば、たとえBの言い分が正当なものであったとしても、Bの反撃は「人格攻撃」として受け取られてしまう。こうなると亀裂は決定的なものとなる。AはBの言動は何でも人格攻撃として受け取るようになり、平気でBに対して人格攻撃を加える。もはやAとBとが直接に向き合って関係を調整することは困難となる。この傾向は、とりわけAが「自己愛的な」性格である場合に深刻になる¹。ここで周囲に目を転ずると、C、D、E、Fらは、

1 職場いじめ、とりわけ職場における精神的加害におけるハラッサーの傾向については、例えば、マリー＝フランス・イルゴイエンヌ(高野優訳)『モラル・ハラスメントが人も会社もダメにする』紀伊國屋書店(2003年) Marie-France Hirigoyen, *Malaise dans le Travail: Harcèlement moral: démêler le vrai du faux, La Découverte et Syrons, Paris 2001*] 339頁以下を参照。単にハラッサーが「自己愛的」なパーソナリティーであることに加えて、自らの能力にどこか自信を持ってない場合に加害が深刻化することが多い。このようなハラッサーは誰かを攻撃することで自信のなさを払拭しようとするのであり、ハラッ

自らの仕事に忙しいために、しばしば現状を変えるより、むしろ状況に適応する方向に流れる。このようなことから、AとBとの険悪な関係はしだいに常態化する。それに伴って、職場全体の人間関係はぎすぎすしたものに変わり始める。

(d)職場の勢力配置といじめ

信頼関係の亀裂は関係者の相互作用を通じて職場全体に広がっていく。このメカニズムを明らかにするために、いくつかのファクターを付け加える。まず、Aは上からの覚えがめでたく、CとDはAと仕事のやり方が共通しているので、Aに仲間意識があるとしよう。これに対して、人間関係の下手なBは、職場で相対的に孤立しており、個人的に親しいFだけが味方である¹⁾。残りのEは基本的には中立の立場だとしておく。(上の図1でA、C、Dのフォントが太字ゴシック体、BとFのフォントが細字イタリック体、Eが細字ゴシック体で少し離れて位置していることに注目)。ところで、いじめの方向性は、職場の勢力配置のなかで固定化されていく。いじめが深刻になる場合には、ハラッサーはハラッシーより優位な勢力配置にあるのがふつうである。立場が強いからこそ相対的に弱い相手に執拗な攻撃を加えることができるのである。図1(Aには仲間のCとDがいる)は、AのBに対する相対的に優位な勢力配置をモデル化したものである。

このような勢力配置のもとで、AはBに対して攻撃を繰り返す。この場合、まずCとDが、Aに味方してBを非難する行動に出る。多数派がA側なので、中立的なEもこれに反対しない。Bの味方であるFも、相手が多数派なので、強いことは言えない。この結果、Aばかりでなく、C、D、さらにEまでもがBに辛くあたるようになり、Fもそれを黙認する状態となる。こうした状況のもとでBの職場での居心地はきわめて悪いものになり、これが長期化すればBの就業が困難になることもある。

(e)権力関係が介在する場合：パワー・ハラズメント

こうした状況も、明確な権力関係が介在しなければ、なお覆すことが可能である。例えば、Aの態度の頑なさが目に付くようになり、他方、Bの言い分が、中立のE、さらにはC、Dの共感を得ることができるようになれば、勢力配置に変化が生じ、Bにいじめが集中する可能性は減る。だが、その後、Aが上司に認められ、この職場の責任者に抜擢されたとしよう。それまでは、AとB、C、D、E、F間には明確な上下の権力関係はなく、

ーが無抵抗であればあるほどひどく攻撃を加える傾向がある。

1) ハラッシーとしてターゲットになりやすい一つの類型は、しばしば「出る杭は打たれる」と言われるとおり、自己主張の強いタイプの人である。また、ハラッシーは、まじめで責任感の強い、したがって罪悪感を抱きやすい、しばしば人間関係面で不器用な者である場合も多い。心理学者はこれを「メランコリー親和型」と呼ぶ。このような性格の人物は、しばしばハラッサーのいうことを真に受けて問題を抱え込んでしまい、一人でストレスに悩むことになる。ハラッサーはそこにつけ込んでハラッシーにさらに圧力をかけるのであり、いじめはどんどんエスカレートすることになる。もっとも、状況いかんによって、誰もがハラッシーとなりうることに留意しなければならない。以上について、例えば前出梅津・岡田『管理職のためのパワーハラズメント論』42頁以下、マリー＝フランス・イルゴイエンヌ(高野優訳)『モラル・ハラズメント：人を傷つけずにはいられない』紀伊國屋書店(初版一九九九年)〔Marie-France Hirigoyen, Le Harcèlement Moral: La violence perverse au quotidien, La Découverte et Syrons, Paris 1998〕229頁以下および前出イルゴイエンヌ『モラル・ハラズメントが人も会社もダメにする』298頁以下。

発言力のあるAが事実上優位に立っていただけである。しかし、いまやAはB、C、D、E、Fに対して職務上の指揮監督権を行使できる立場にある。こうなってくると、Aの言動が少々理不尽であったとしても、Bはこれに逆らうことができなくなる。中立のEもAの指揮監督に従わざるを得ない。Fもまた、かりに心の中ではBに仲間意識を感じても、形式上はAの指揮監督のもとに入ることになり、Bに味方することは権力構造的に困難になる。組織では、業務が「上下関係」の中で効率的に処理されることが求められる。業務の効率的処理方法には様々なものがあるが、Aは当然ながら自分にとってやりやすい方法を採用する。そこで、Aと相性の悪いBの存在は、Aの指揮監督のもとにある職務秩序を害することになる。効率的な職務秩序を害するのであれば、職場でBに味方する者がいなくなるのは自然な成り行きである。当初味方であったFさえ、Bが仕事の効率の阻害要因ということになれば、Bに味方する気持ちは持てなくなる。この段階で、Bの疎外状態は構造的に固定される。Aは、指揮監督の形を借りて、しばしば職務の範囲を逸脱してBを攻撃する。周囲はこれに追随こそすれ、Bを庇うようなことはない。この結果、Bは、職場全体を敵に回した「組織的いじめ」を一身に受けることになる。Aによるいじめは、組織によって正当性を付与されているゆえに、すぐにエスカレートし、苛烈なものとなる。継続的に人格攻撃が行われるようになり、Bの仕事上の自信はずたずたに引き裂かれる。このようにして、Bは心身に変調をきたし、仕事ができるような状態ではなくなる。

(f) Bが去っても「いじめ構造」はなくなる

ところで、いじめによって被害が生じるのはBに対してだけなのだろうか。いじめの被害を受けるのはB個人だけではない。組織的いじめは職場秩序のありようを変性させ、職場の活力を大きく損なう。ここで指摘しておく必要があるのは、Bに対する組織的いじめを通じて、Aを中心とする職場秩序は、Bを「内部の敵」とすることでまとまりを保つ「いじめ構造」に変性しているということである。つぎのようなことを考えてみるとよいだろう。Bがこの職場を去り、「内部の敵」がいなくなれば、もともとAに積極的に与していなかったFや、中立的だったEは、しばしばC、Dと仲違いを始める。こうした場合には、職場規律の引き締めのために、残りの者のうちからBと同様の「内部の敵」を作り出すことが必要になってくる。その結果、例えばFを新たな「内部の敵」とすることで職場の規律維持が図られるというようなことになる。ここに至れば、いじめは一種の「職場文化」として定着してしまっていると言える¹。いじめが「職場文化」として定着している組織は、いじめが発生してもそれを深刻な問題として認識することができなくなる。そのような組

1 「学校いじめ」を手がかりとしながら、いじめの構造がどのようにして生成され、定着してしまうのかについて検討する理論的論考として、内藤朝雄『いじめの社会理論：その生態学的秩序の生成と解体』柏書房（2001年）を参照。同書によれば、とらえどころのない「欠如」の感覚を共有する青少年たちが集団をつくり、その「欠如」を否定するために、適当なターゲットを選んでいじめを行い、それによって全能感を味わおうとするのがいじめの構造であるとされる。職場いじめについても同様の問題は指摘できそうであるが、他方、職場の作業集団がライバル会社との競争に勝つことで一種の全能感を感じることは業務を効率的に進めていく上で必要なことであるようにも思われる。問題視すべきは、全能感の生み出し方ではないか。

織では、誰もが「つぎは自分がターゲットにされるのではないかと」怯え、事なかれ主義がはびこり、組織への帰属意識は薄れ、労働者たちは能力を出し惜しみするようになる。言うまでもなく、そのような組織の職場は決して活力の漲る「創造的な職場」ではあり得ない。そのような職場を抱える組織は、激しい生き残り競争から脱落する恐れなしとしない¹。

1 - 2 - 4 職場トラブルの問題の核心

以上の社会学モデルによる分析から、職場トラブルの問題の核心は、それがハラッシーに重大な人格侵害をもたらすばかりでなく、企業等の組織にも重大な損害をもたらすところにあることが分かる。すなわち、いじめ等の職場トラブルは、ハラッシーの心身を損ない、自信を喪失させ、就業の継続を困難とし、経済的に大きな損失をもたらす。そればかりでなく、企業等の組織は、時間をかけて育成してきた人材を失い、何より職場全体の創造性と効率の低下という損害を受ける。さらに、そうした職場を抱える組織は、ハラッシーから訴訟を提起され、安全配慮義務違反や不法行為責任(民法 709 条以下)を追及され、経済的損失を被ることになり²、それが社会一般に知れ渡ることによって社会的信用をも失うことにもなる。職場トラブルの損害発生リスクは、ハラッシーの場合に勝るとも劣らない程度に、企業等組織にとっても重大である。そうだとすれば、企業等も、職場それ自体を守り、自らに損害を生じないようにするために、一種の「職場リスク・マネジメント」の視点で職場トラブル処理に真剣に取り組まなければならないはずである³。企業等組織とハラッシーの利害は、職場の生産性を下げ、ハラッシー個人と企業との両方に損害をもたらすハラ

1 ここでは、企業等がリストラの手段として意識的に職場いじめ、ハラスメントを行うような場合をあえて扱ってはいない。というのも、そのような企業等が労働者の働きやすい職場環境整備に熱心であるとはとうてい考えられず、そのような企業等においては、以下論ずる「職場リスク・マネジメント」が実現される可能性が乏しいからである。とはいえ、労政主管事務所等に持ち込まれる相談のかなりの部分は、企業がリストラの一環として組織的に職場いじめを行っているような悪質なケースである。リストラ目的での組織的な職場いじめは民事上の不法行為(民法 709 条以下)にあたるほか、いじめ行為が刑法上の強要罪(刑法 223 条 1 項)にあたる場合もある。このようなハラスメントが明らかになった場合に企業が被る損失は計り知れない。以上について、例えば、金子雅臣『パワーハラスメントの衝撃』都政新報社(2003 年) 68 頁以下を参照。

2 パワー・ハラスメントが職場環境にもたらすダメージについては、前出中央労働災害防止協会『パワー・ハラスメントの実態に関する調査研究報告書』21 頁を参照。複数回答可で得られた回答によれば、82.8%の会社が社員の心の健康を害すると答え、79.9%が職場風土を悪くすると答え、69.9%が本人のみならず周りの士気が低下すると答え、66.5%が職場の生産性を低下させると答え、59.3%が十分に能力が発揮できないと回答している。企業もパワー・ハラスメントのもたらすダメージの重大性についてかなり理解しはじめていることが伺える。以上のほか、前出岡田編著『上司と部下との深いみぞ：パワー・ハラスメント完全理解』36 頁以下をも参照。

3 職場トラブルを一種の職場リスクと捉える考え方は、EUではすでに労働安全衛生に関する基本指針に組み入れられている。In relation to this, see, Communication from the Commission "Adapting to change in work and society: a new Community strategy on health and safety at work 2002-2006" (http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/com2002_en.pdf), 2.3: Changes in the nature of risk. なおリスク・マネジメント・システム構築の基本的な指針としては、平成 13 年 3 月 20 日に日本工業標準調査会の審議を経て制定された日本規格協会 JISQ2001「リスクマネジメントシステム構築のための指針」を参照。

スメントを除去することを目指すかぎりで一致している。両者が協調的に解決を模索できる可能性はある。そこで、企業等の組織には、ハラスメントが発生した場合には、できるかぎりハラッシーとの協調の余地を残しながら早期解決を模索することが求められることになる¹。いずれにしても、この問題に対しては、いじめ等を受けた「特殊な人物」の個別被害への対応という狭い視点に限定して取り組むべきではなく、より視野の広いリスク・マネジメントの視点で対処しなければならない。

職場トラブル対応には、まず予防が肝心であり²、また、問題が発生したときにはできるかぎり早期に対応すること、つまり病変が拡大しないうちに健全な職場秩序の回復を図ること、そして、そのために企業内外の相談窓口や対応機関を効果的に利用し、それらとの連携のもとに対応に取り組むことが重要となる。トラブルに早期に適切に対応することは、職場に潜在する問題の芽をつみ取り、より良好で安定した職場環境を作り上げる足がかりとなる。組織としては、職場トラブル対応を職場環境整備のための一つの機会と捉えなければならない。

職場リスク・マネジメントは企業等組織自身の利益に関わることであり、一定程度までは関係当事者の私的自治に委ねることが可能である。もっとも、職場リスク・マネジメントにおいて私的自治が健全に機能するためにはいくつかの条件がある。次章以下では、本章で用いた社会学モデルを参照しながら、企業等組織自身の自律ないし私的自治の一環としての職場リスク・マネジメントのあり方と、それを可能にする条件について論じていきたい。

1 - 3 コミュニケーション調整を重視した職場リスク・マネジメントのあり方

1 - 3 - 1 職場リスク・マネジメントの中核としての平時の予防

企業等組織自身の私的自治の一環としての職場リスク・マネジメントの中核はまずもって平時の予防にある。なぜなら「理想的な職場状態」は平時のトラブル予防で維持されるからである。職場トラブル予防のために整備すべき条件としては、さしあたり、「労働者による業務目標の共有」、「権限関係の明確化」、「人事評価の透明化」、「評価等に不満のある場合に適切に聴取が行われる仕組みの整備」、そして、「トラブル対応とそのフィードバックのための体制整備」、「職場コミュニケーション」などを挙げることができる。まず、「労働者による業務目標の共有」は、職場での共同作業を効率的に組織化する上で必要であるばかりでなく、職務に関係ある事柄とそうではない事柄とを区別し、重要な事柄とそうで

1 協調による建設的な紛争解決の指針として、例えば、モートン・ドイッチ、ピーター・T・コールマン編(レビン・小林久子訳・編『紛争管理論』日本加除出版(2003年) [Morton Deutsch, Peter T. Coleman ed., *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice*, Jossey-Bass Inc., San Francisco, 2000] 第1章「協調と紛争」(モートン・ドイッチ担当部分) 1-24頁を参照。

2 See, Communication from the Commission, op. cit., 3.2: Strengthening the prevention culture.

ない事柄とを順位づけることに役立つ¹。職場での人格攻撃が職権を濫用して、もしくは職務に必要な指示等の範囲を逸脱して行われることに鑑みれば、これをチェックするための目安も、具体化された業務目標を手がかりとして与えられるはずである。つぎに「権限関係の明確化」もまた、職務を濫用して、もしくは職務に必要な指示の範囲を超えて行われる人格攻撃を監視するための前提となる²。権限関係の明確化はまた、労働者が相互に適度な距離と緊張感をもって業務を遂行する条件ともなり、職場コミュニケーションの適正化に繋がる。さらに、「人事評価の透明化」は、職場における不満感、相互不信の蓄積を防ぐことに役立つ³。「評価等に不満のある場合に適切に聴取が行われるための仕組み」は、上司や同僚に対する不満や不信感が蓄積されることの防止に役立ち、また職場トラブル等の予兆となるシグナルを発見する上でも有用である⁴。「トラブル対応とそのフィードバックのための体制整備」は、問題が適切に受け止められ対応が行われるということを現場の労働者に周知し、職場トラブルを抑止する上で重要である⁵。最後に、「職場コミュニケーション」とは、労働者や管理職が情報や問題意識を共有するべく頻繁にコミュニケーションを行うことである。それは、職場における啓発活動をも含んでいる。職場コミュニケーションは、一般労働者と管理職とが職務上の情報と問題意識を共有することを可能にするばかりでなく、どのような態度が職場いじめやパワー・ハラスメントにあたるのかを周知させ、身近に職場トラブルの兆候がないかを精査する機会をもたす⁶。もちろん、以上のような条件が整備されているというだけで「理想的な職場状態」が維持されるとはかぎらない。これらはなお前提条件の一部に留まる。とはいえ、このような条件が整っている職場は、そうでない場合に比べて、職場トラブルに巻き込まれるリスクが大幅に少なくなる。

以下で述べる職場リスク・マネジメントの一環としての介入的措置は、あくまで例外的に用いられてこそ意味がある。それが例外であるために、平時のトラブル予防が機能して

1 組織における業務目標を共有し、優先順位を明らかにし、業務の割当を具体化することの重要性については、ピーター・F・ドラッカー（野田和夫・村上恒夫監訳）『マネジメント：課題・責任・実践〔上〕』ダイヤモンド社（1974年）166-196頁（P. F. Drucker, Management: Tasks, Responsibilities, Practices, Harper Collins Publishers, New York 1993 [original 1973, 1974], pp. 103-120）。

2 権限関係の明確化の必要性について、同前ドラッカー『マネジメント：課題・責任・実践〔上〕』438-469頁（P. F. Drucker, Management, ibid, pp. 266-284）。

3 それぞれの業績達成度や仕事の姿勢、能力等を明示的な指標で評価することを可能にする「目標管理」と結びついた透明な人事評価制度の意義について、やや古いが、例えば津田真澄『新・人事労務管理』有斐閣（1995年）153-166頁を参照。

4 職場の不満をより低いコストで解消する効率的な苦情処理制度の構築について、ウィリアム・ユリー、ジーン・M・ブレット、ステファン・B・ゴールドバーグ（奥村哲史訳）『「話し合い」の技術』白桃書房（2002年）[William L. Ury, Jeanne M. Brett and Stephen B. Goldberg, Getting Dispute Resolved: Designing Systems to Cut the Costs of Conflict, John Wiley & Sons Inc., San Francisco 1988]を参照。

5 リスク・マネジメント・システムの継続的な是正・改善は、リスク・マネジメント・システムそのものの重要な一要素である。この点について前出 JISQ2001「リスクマネジメントシステム構築のための指針」3-7を参照。

6 職場コミュニケーションは一種の「労使コミュニケーション」実践として行われることになる。労使コミュニケーションについては、藤村博之「労使コミュニケーションの現状と課題」日本労働研究雑誌五四六号（2006年1月）23-36頁。なお、これとあわせて、前出ドラッカー『マネジメント：課題・責任・実践〔下〕』172-194頁（P. F. Drucker, Management, op. cit., pp. 481-493）を参照。

いることが大前提となる。それゆえ、職場トラブル予防のための諸条件を徹底することの重要性はいくら強調してもしすぎることはない。

1 - 3 - 2 初期段階での対応

かりに何らかの職場トラブルが発生する場合にも、これに早期に対応すれば、ハラッシーと企業とのいずれにも損害をほとんど生じさせずにすむ。また、トラブルへの適切な早期対応は、職場に潜在する問題の芽をつみ取り、より良好で安定した職場環境を作り上げるチャンスでもある。それゆえ、ここに言う「早期対応」とは、事態が深刻になる前に、当事者のものの見方や感情のすれ違いを取り除き、職場環境を良好に調整することだと理解すべきである。前章の社会学モデルによれば、初期段階とは、AとBとが「仕事の手際の悪さ」をめぐるすれ違いを生じている段階である。例えば、当該職場が営業系の職場で、業務に追われて意思疎通を図る余裕がないためにAとBとの間ですれ違いが生じているというのであれば、同様のことは他の労働者についても当てはまることなので、無理にでも定期的に当該部署全体で顔を合わせるミーティングの時間を持てるように工夫するなどして、周囲の労働者とともにAとBとがすれ違いに気づき、関係を調整できるように配慮することが重要である。他方、例えば、この職場が事務系や研究開発系の職場で、AとBとが長時間顔を突き合わせて仕事をするために両者の間に気まずい雰囲気が生じているような場合には、AとBとが冷静になって相手と接することができるだけの距離を作り出すことが必要であり、同じ面々でコミュニケーションが閉じられてしまわないように配慮することが重要となろう。なお、こうした対応には職場の特性に応じたバリエーションがあるので、以上は単なる例示に過ぎない。

初期段階では、まだトラブルが深刻化するには至っていないので、上司等が敏感にシグナルを読み取り、先手を打って対応をすることが重要である。現実には上司も多忙でこのような対応をすることは困難である。そこで、そのような対応を可能にする体制の整備がまずもって重要となる。もっとも、この段階での介入にあたっては、配置転換等当事者への直接的な介入は回避すべきであり、職場環境整備・調整の一環として対処するに留めておくことが望ましい。というのも、直接介入には事態をより悪化させてしまうというリスクが伴うからである。

1 - 3 - 3 中期段階での対応

不幸にして初期段階で十分な是正の機会が得られなかった場合には、より積極的な介入が求められる段階へと至る。それは、前章の社会学モデルによれば、AがBの態度を自らに対する攻撃として受け取りはじめ、Bに対して執拗に人格攻撃を繰り返すようになっていくが、まだ職場内での勢力配置が固定化されていない段階である。権力関係が介在するパワー・ハラズメントの場合には、職場の勢力配置がすぐに固定化されてしまうので、Bにとって不快な攻撃が始まれば、早急な積極的介入が必要となる。ここでは、直接的介入

を行う以上、ハラッシー自身が救済を訴えていることが必要である。もっとも、すでに会社の側で状況を把握しているのであれば、出来るかぎり早いうちに組織的な調整介入に入る方がスムーズに問題を処理できる。介入措置としては、可能であれば、まずもってAとBとを引き離し、両者の直接衝突を回避できるようにする必要がある。またAのBへの加害に法令違反や就業規則違反が見出されるならば、Aの処分も必要になる。AのBに対する謝罪も重要である。Aの謝罪がなければBの心の傷の回復は困難だからである。さらに、Aが今後態度を改めることにインセンティブを与える一方、Aがハラスメントを繰り返す場合には厳しいペナルティーを課すことも必要であろう。AとBとの引き離しについては、当該組織が労働者の配属先に融通を利かせることができる程度の大組織であれば、AもしくはBの配属先を変える措置が有効である。また、それが困難な場合にも、中立的な第三者が、AとBの接触に際して常時仲介的な役割を果たせるようにする等の工夫は最低限必要である。さらに、ハラッシーBの職場への再適応の援助、そしてC、D、E、Fの抱えている不安感や緊張感の除去が行われなければならない。職場へのいじめの影響を除去するためには、当該職場と他の部署との常識のギャップに労働者が気付いて、自ら秩序を回復できるような措置を講ずるべきであろう¹。可能であれば、こうした介入の機会にそれぞれの職務権限等を明確化し、労働者が相互に適度な距離を保って就業できる体制を整備することが望ましい。

1 - 3 - 4 末期段階での対応

予防と早期対応が重要であるにも拘わらず、多くの事案は、事態がかなり進行し、加害行為が常習化し、ハラッシーが我慢しきれなくなって組織外の相談窓口・解決機関に救済の申立をするか、ハラッシーが心身に異常を来し、休みがちになるといった状態になった段階で発覚する。前章の社会学モデルで言えば、AのBに対する職務範囲を逸脱した攻撃が当該職場全体に拡大し、「組織的いじめ」の様相を呈するに至っている段階である。このような段階に至るまで事態が放置されるのは、忙しすぎて上司の目が届かない、職場を統括する管理職自身がハラッサーである、労働者たちが自分にいじめの矛先が向けられることを恐れて黙っている、もしくは、「いじめ文化」が定着していて、そのような職場なのは仕方がないと労働者が諦めてしまっている等の理由が考えられるが、いずれにしてもここまで問題が進行すると、健全な秩序を回復するためには「大手術」が必要となる。多くの場合に私的自治による対処の限界を超えて、外部の第三者による介入が求められることになる。

1 ここでは比較的大きな会社組織を前提に説明をしているが、実際には零細企業におけるワンマン経営者によるパワー・ハラスメントの事例は非常に多い。そのような場合には被害者の配属先を変える等の措置は不可能であり、被害者は結局会社を辞めるという選択をせざるをえない。また経営者であるハラッサーへの指導も事実上不可能である。組織外の解決機関が解決のあっせん仲介の際にある程度の指導を行うであろうが、実効性に乏しい。労働基準監督署や労政主管事務所等による長期的な指導によりハラッサーの態度が変わっていくことに期待するほかない。

末期段階での組織による介入としては、ハラッサーとハラッシーを引き離すことは当然の前提として、ハラッシーの心身の状態の回復、治療が必要であればそのための措置を講ずるとともに、職場の秩序を回復するために、法令、就業規則等の法的ルール¹に照らして適正にハラッサーを処分する一方、いじめ文化に染まり、いじめに不作為で加担した関係者の多くを配置換えするなどして、当該職場からいじめの影響を取り除くことが求められる²。ハラッシーの職場復帰が困難な場合には、法令、就業規則等の法的ルールに基づく適正な処理と補償が行われなければならない。その際、組織としては、ハラッシーが個別労働紛争解決制度や労働審判、訴訟といった組織外の紛争解決手段に訴えることを阻止したいところであろうが、末期的段階ではすでに組織自身での秩序回復は困難に陥っている場合が多い。そこで、ルールが適切に実現されるという姿勢を組織全体にアピールする意味でも、企業等組織は組織外の手段による解決に応じていくべきだろう。そのような姿勢が組織にあれば、比較的早く調整的解決が実現するに違いない。

以上について留意すべきことは、まず、ハラッサーは熱心で有能なかけがえのない人物に見えやすい一方、ハラッシーは仕事に不熱心な「問題児」というように見えやすいということである。いじめはハラッシー自身の「自業自得」だとしばしば言われる。実際、適応性に乏しい人物がいじめのターゲットになりがちである。しかし、組織的いじめに遭えば、誰であれ心身に異常をきたし、不適応症状に陥ってしまう。その結果、ハラッシーが組織から追い出され、ハラッサーが居残り続けることになれば、「組織的いじめ」は矛先を変えつつ、さらにエスカレートしていくことになる。そのような状況は、周囲の労働者に「この職場は何があっても変わらない」という落胆をもたらし、職場の活力を大きく損なうだろう。

ルールに基づく解決は必ずしもしこりの少ない解決ではない。ルールを原則としつつも、あえてその枠を超えた利害調整が必要な場合も多いだろう。それでもなお、ルールに基づいて職場が適正に運営されることが周知徹底されれば、「いじめ文化」は後退し、より効率的な職場が実現される可能性が高いことが看過されてはならない³。

1 職場いじめ、パワー・ハラスメント防止を直接的に定める法律は、いまのところ存在しない。問題の深刻さがなお十分に理解されていない現状のもとでは、職場いじめ、パワー・ハラスメントに関する内規や就業規則を設けている企業はなお少ない。とはいえ、職場いじめによる自殺等について、不法行為に基づく損害賠償を認める民事判例（国家賠償事件を含む）はいくつか出ている。例えば、東京高裁平成15年3月25日判決（一審判決横浜地裁川崎支部平成14年6月27日判決・いわゆる「川崎市水道局いじめ自殺事件」判決）などを参照。他方、セクシャル・ハラスメントについては多数の判例もあり、また、男女雇用機会均等法21条および「セクシャル・ハラスメント指針」（平成10年労働省告示第20号）によって事業主の職場環境配慮義務の明示がなされている。法的ルールが整備されているセクシャル・ハラスメントの処理は比較的円滑に進められる傾向がある。

2 現在、労働契約法制の検討が急ピッチで進められており、今後は職場トラブルに関するルールについても、使用者の安全配慮義務の一環として、労働契約法制の実体法的枠組のなかで規律されることになると考えられる。労働契約法制のもとでは、就業規則の内容が不明確である場合などには、「労働契約法」による補充が行われることになる。以上について、例えば土田道夫「労働法の将来 - 労働契約法制・労働時間制度報告書を素材として - 」ジュリスト1309号（2006年4月1日号）2頁以下を参照。

3 会社等がどの程度セクシャル・ハラスメントやパワー・ハラスメントなどの職場トラブルを組織自身の問題と捉えているかについては、東京都労働相談情報センター「職場環境配慮義務に関する実態調査」

1 - 4 職場リスク・マネジメントにおける組織内アクターの役割

1 - 4 - 1 職場トラブルの当事者の役割

前章では私的自治の一環としての職場リスク・マネジメントの大まかなイメージについて概観した。もっとも、どのようなアクターが職場リスク・マネジメントを担っていくのかについてはなお明らかではない。以下では職場リスク・マネジメントにおける組織内アクターの役割についてより詳細に明らかにする。最初に、職場トラブルの当事者自身の役割について見てみよう。企業等の組織は、使用者として労働者が快適な職場で就労することができるように配慮する義務を負う。もっとも、組織が配慮しなければならない範囲は、原則として労働災害防止といった最小限の職場安全の保障に限られている¹。したがって、労働者は、就業の場においてもなお「自分の身は自分で守る」という姿勢を保ち続ける必要がある。その際、職場環境を悪化させないことは労働者自身の利益となるばかりでなく、企業等の組織全体の利益でもあることから、労働者もまた職場環境の維持について一定の責務を負うべきである。もっとも、労働者に求められる責務は、個々の労働者が職場全体に責任を持つわけではないことに鑑み、あくまで自己安全に必要な範囲に留まる。

平時において、労働者は、他の労働者との間で、職場トラブルのハラッサーにもハラッシーにもならず済むように、それぞれ適切な人間関係を維持することが求められる。すなわち、彼らは、日頃から職場内での良好なコミュニケーションに心がけ、職場でのすれ違い、衝突を少なくするばかりでなく、それぞれのものの見方の違いを創造性へと結びつける工夫を試みるよう求められる。

職場トラブルが進行していても（初期、中期段階）、トラブルの当事者は意外に事態をそのようなものとして理解していない場合が多い。そこで、自分が不当な加害を行っているかも知れない（Aの立場）もしくは相手から職務の範囲を超えて不当な嫌がらせを受けているかもしれない（Bの立場）と感じたら、まず本当に自分がそのような状況にあると言えるのかどうか確認し、その状況を改善するためにはどうしたらよいかについて情報を収集することが重要である。その際には、当事者自身が後述する外部の相談窓口・解決期間が用意しているホームページ等を活用するのが効果的である。自らの行動が加害行為にあたると気付いた者（Aの立場）は速やかに態度を改め、相手に謝罪しなければならない。この段階での「後戻り」はなお認められるはずである。他方、被害を受けている当事者（Bの立場）は、相手から心理的に距離をとり、また閉塞感を感じなくて済むように職場内外の者たちとのコミュニケーションを確保するよう心がける必要がある。職

（2006年2月）が興味深い。この実態調査について：

<http://www.hataraku.metro.tokyo.jp/soudan-c/center/chosa/hairyo.pdf>

1 例えば、労働安全衛生法1条（目的）および3条（事業者等の責務）を参照。

場の勢力配置がいじめの固定化に繋がることを意識し、上司や他の労働者との間で人間関係が偏らないように心がけ、また何らかの介入が求められる場合には、速やかに上司等の管理職（上司がハラッサーの場合には上司と系列を異にする管理職）に対応を求める必要がある。

だが、末期段階になると、ハラッサーに「後戻り」を期待することはできなくなる。他方、被害を受けているハラッシー自身に解決できる問題は限られてくる。というのも、もはや「組織的いじめ」、ひいては「いじめ文化」を取り除いていかなければ問題の解決には繋がらないからである。単に上司等の管理職ばかりでなく、人事部等の組織管理部門に対応を求め、職場環境の調整を図らせる必要がある。さらに、企業等組織が対応に協力的でないときには、組織外の相談窓口・解決機関に事案を持ち込み、解決の支援を求めることも必要になる。というのも、末期段階の職場トラブルは、しばしば私的自治で対応できる限界を超えるからである。この点、外部の解決機関を通じてのトラブル解決は「荒療治」になる可能性がある。そこで、Bが就業を継続できるためには、十分に情報を収集して、企業等組織が比較的抵抗を感じない相談窓口・解決機関を慎重に選択する必要がある。

1 - 4 - 2 職場トラブル対応における周囲の労働者および上司等の役割

職場トラブルが深刻化するかどうかは、周囲の関係者が初期段階でトラブルにどのように接するかにかかっている。まず、AとBとのすれ違いが繰り返され、A B間でコミュニケーションが適切に行えなくなり始めた段階での、同僚である労働者の役割、先の設例のC、D、E、Fの役割は重要である。というのも、彼らが適切に間に入ってAとBとのコミュニケーションを疎通させる場合には、事態は深刻化しないが、他方彼らが見て見ぬふりすることによって問題は急速に深刻な状態に転化するからである。そこで、企業等組織にとっては、一般労働者を職場のコミュニケーション確保へと動機付けすることが重要な課題となる。これについて必ずしも決め手となる方法はないが、コミュニケーション確保の役割を積極的に果たしている労働者に報償を与える等の方法は有効であろう。

つぎに、職場トラブルを深刻化させないためのキーパーソンとなるのは、言うまでもなく直属の上司である。直属の上司は現場を把握し、きめ細かい対応が可能な立場にあり、この役割は決定的に重要である。直属の上司は、ハラッシーもしくはその周囲の者たちから救済を求めるシグナルが出てきた段階で速やかに対応する職責を有する。この点、このような対応に際して直属の上司が中立の第三者として仲介的役割を果たすことができれば、早い段階で望ましい解決を実現することができる。しかし、現実には直属の上司は当事者から「不作為の加担者」と見られていることが多く、その場合には上司が中立の第三者としてトラブルに対処することはできない。また直属の上司が加害の当事者である場合も多い。このような場合には、中立の第三者としての役割を果たすことができるのは系列を異にする上役である。このような上役は、直属の上司とは異なり、直接的な対応をするわけではないが、信頼して相談できるアシスト役としての役割を果たすことができる。彼らに

期待されるのは調整的な関与であるが、問題が深刻であると判断される場合には毅然とした態度で直属の上司を動かす等の決断力と行動力が求められる。

1 - 4 - 3 組織内の相談窓口の役割

組織内に相談窓口が設けられていることは、職場リスク・マネジメントにとって非常に重要である¹。それは、組織が職場トラブルに真剣に対応する用意があることを労働者に対して明らかにするものだからである。実際、かなり多くの組織でハラスメント相談窓口が設けられている²。また、職場におけるコミュニケーションを疎通させる窓口としてとくにオンブズマン制度を設ける組織が増えている³。組織内の相談窓口は、職場トラブルの初期段階から当事者の自助努力に対するアドバイザーとしての役割を期待されるばかりでなく、当事者の周囲の同僚や上司等に適切なアドバイスを与える役割をも期待される。さらに、職場トラブルが深刻化してしまった場合にも、中立の第三者としてオンブズマン的に対応することが期待される。もっとも、実際には組織内相談窓口は、期待される役割を十分に果たしてはいない。まず、組織内相談窓口が人事部など人事評価を担当する部署に直結していて、相談内容が当事者に不利益な評価に繋がると恐れられていることが多い。職場いじめ等のトラブル相談が、ハラスメント相談窓口ではなく、コンプライアンス部の窓口や内部統制のための部署に持ち込まれることがしばしばある⁴が、それは相談内容が人事評価に直接利用されかねないと相談者から見られているためである。組織内相談窓口が期待される役割を果たしうるためには、相談内容が人事評価と結びつかないようにする配慮が相談者に伝わるような窓口設計が必要であろう。例えば、ハラスメント相談窓口を人事部の直系にではなく、監査部門の系列に置くといった方法を取り、また、窓口自体を複数化することで、相談者が相談しやすい窓口を選択できるように工夫することが求められよう。

1 組織内の個別労働紛争解決一般について、例えば、小島浩、渡邊義広「企業内労働紛争の解決について」日本労働研究雑誌 548号（2006年3月）80-90頁を参照。

2 前出中央労働災害防止協会『パワー・ハラスメントの実態に関する調査研究報告書』によれば、調査対象となった企業の30.1%（回答数209社中63社）がパワー・ハラスメント相談も受けられる相談窓口を設けており、23.9%（50社）が講演や研修会を実施しており、19%（39社）が就業規則や行動基準にパワー・ハラスメント対策を盛り込んでいる。この調査の回答企業には従業員数1000人以上の規模の大きな企業が多いことから（回答全体の68%）、大企業の多くでパワー・ハラスメント対策の一環として相談窓口が設けられていることが伺われる。さらに、厚生労働省は、2005年度から、企業組織内の相談窓口の相談員のスキルを向上させるべく、社団法人日本労使関係研究協会（JIRRA）に委託して「個別紛争解決研修」を実施している。個別紛争解決研修について：<http://www.jirra.org/>

3 職場のオンブズマンについて、例えばメアリー・ロウ（高橋良子訳）「組織内オンブズパーソン - 健全な問題解決のためのコミュニケーション・ルート - 」日本労働研究雑誌 546号（2006年1月）46-56頁を参照。

4 この点については、前出中央労働災害防止協会『パワー・ハラスメントの実態に関する調査研究報告書』16頁を参照。これによると、パワー・ハラスメントあるいはそれに類似したトラブル相談を受ける窓口（複数回答可）は、人事相談窓口が67.0%と一番多く、コンプライアンス窓口が38.3%、セクシャルハラスメント相談窓口が34.4%、メンタルヘルス相談窓口が23.4%である。パワー・ハラスメント専門相談窓口がなお未整備なことも背景にはあるが、本来期待される役割に比してコンプライアンス窓口やメンタルヘルス相談窓口でパワー・ハラスメントあるいはそれに類似したトラブルの相談を受けるケースが目立って多いことに注目すべきであろう。

さらに、窓口で得られた相談内容が人事評価等に不利に用いられないための要項や異議申立手続を整備しておく必要もあろう。いずれにしても、相談内容が対処を要する深刻なものであることが判明した場合、その対応は最終的に組織管理部門に委ねられるのであり、相談者がそれで不利益を受けることを危惧しなくてよいようにする制度的工夫は必要である。

厳密に言えば「組織内」窓口ではないが、組織内で結成されている労働組合も独自の相談窓口としての役割を果たす。組織内組合は、労働者側の立場から、主としてハラッシーのトラブル対応行動を支援することになる。本来、職場トラブルの合理的解決は労使いずれにとっても利益となるはずであり、そこには利害対立はないはずである。そうだとすれば、組織内組合は独自のアクターとして職場トラブルの解決支援に取り組むことができるはずである。例えば、組織内組合は一種のオンブズマンとしての役割を果たすことができる。いずれにしろ、人事部等の組織管理部門と組織内組合が協調して職場トラブルの解決に取り組める枠組みを工夫することが求められよう。

1 - 4 - 4 迅速なフィードバックのための組織管理部門の役割

職場リスク・マネジメントの一環として職場トラブル対応を行う以上、組織内窓口を持ち込まれたトラブル事例への対応措置は迅速に実施されねばならず、またその成果は職場環境整備に速やかに反映されなければならない。というのも、そうした措置は、発生する損害を最小限に食い止め、「いじめ文化」の定着を防ぐことを目的とするからである。この点、トラブル対応の成果の迅速なフィードバックにとって、組織管理部門が果たす役割は大きい。職場トラブルは、「組織的いじめ」の段階に達すると急速に深刻化する。トラブルの深刻化を防ぐためには、当事者から救援シグナルが発せられる段階になりしだい、ハラッサーからハラッシーを引き離す等の介入的措置を迅速に実行する必要があるが、それを行うことができるのは組織管理部門だけである。組織管理部門による迅速なトラブル対応によって、良好な職場環境が維持される。ところが、実際には組織管理部門は、あまり積極的に職場トラブルに対応しようとしめない。とりわけ管理職によるパワー・ハラメントの場合には、しばしば問題が深刻化するまでトラブルを放置したり、もっぱら当該管理職の意見を一方的に受け容れたりして、ハラッシーに不利な処分をすることが多い。しかし、これでは当該職場の労働者は組織を信頼することができなくなり、彼らの士気は大きく低下することになる。早期に人事異動を伴う積極的介入措置を行う場合には、異動した労働者の研修費用等のコストを勘案しなければならない。しかし、多くの場合には「いじめ文化」が定着してしまうことでもたらされる損害よりも、労働者の研修費用等の方が割安なのではなからうか。早期に適切に職場トラブルに対応することで組織の秩序に対する労働者の信頼が確保されれば、職場の士気と創造性の高さが維持されるのであり、それがもたらすメリットは想像以上に大きいのではなからうか。

1 - 4 - 5 法的ルールに基づく調整の重要性

トラブル事例への対応結果は、迅速に職場環境にフィードバックされる必要があるが、そのためには職場環境の整備調整が法令や就業規則等の法的ルールに基づいて、明示的なやり方で行われることが重要である。というのも、組織に対する労働者の信頼を維持するためには、ルールが適切に遵守されていることがアピールされる必要があるからである。ルールに基づいて職場が適正に運営されていることが周知徹底されれば、「いじめ文化」を後退させ、職場の活力を回復させることが可能になる¹。

また、法的ルールはトラブル対処の泥沼化を防ぐうえでも重要な役割を果たす。ルールは、調整交渉の際に、ハラッシー、ハラッサー、そして会社の間で、何を交渉の争点とするか、どのように交渉を進めていくべきかを模索するうえで重要な手がかりを与えてくれる。ルールは単なる判断基準となるばかりでなく、交渉を進めやすくし、適切な調整を可能にする。後述するが、法的ルールのもつこのような機能は決して看過することはできない。例えば、セクシャル・ハラスメントについては、男女雇用機会均等法二一条により、「職場における性的な言動に起因する問題に関する雇用管理上の配慮」の義務が定められているが、そこで雇用主の配慮義務が明示されることによって、適切な解決交渉が行われる場合が増えたと指摘されている²。

さらに、法的ルールに基づく調整は、組織による職場リスク・マネジメントと組織外の解決機関による調整、助言、あっせん、和解仲介、さらには労働審判、判決等との間の齟齬を少なくするうえでも重要な役割を果たす。組織外の解決機関があっせん等を行う際に決め手となるのは、当事者の主張する事実関係を除けば、しばしば法令、就業規則といった明示化された法的ルールと常識とに限られることになる。というのも、組織外の機関によるあっせん等は、当事者間に争いのないリソースに基づいて進められなければ実効性に欠けるからである。とりわけ、組織とハラッシーとの対立が激しい場合には、その傾向が強まる。他方、組織の利害と当事者の利害が重なりうるかぎりでは、より柔軟な解決もありうる。

以上のような理由から、職場トラブルへの対応は法的ルールに基づいて行われることが重要ではあるが、それでもなおハラッシーの将来や職場への再適応のための配慮から、ルールを前提としない取引交渉が望ましい場合も出てくる。強行法規が遵守されないことは問題ではあるが、当事者間の合意により処分可能な範囲に留まるかぎり、柔軟な調整的解決が許容されてよい。

1 - 5 職場リスク・マネジメントに対する組織外アクターの役割

1 組織内の紛争解決制度における公正の重要性については、奥村哲史「紛争解決のための組織の公正と『話し合い』の技術」日本労働研究雑誌 546号(2006年1月)4-12頁を参照。

2 この点について、例えば前出金子『パワーハラスメントの衝撃』156頁以下を参照。

1 - 5 - 1 外部相談窓口へのアクセス保障の必要性

前章では、職場リスク・マネジメントの一環としての職場トラブル対応における組織内アクターの役割について検討した。企業等組織内のトラブル対応は、組織の私的自治に委ねられるのが原則である。しかし、ハラッシーからすれば、深刻な職場トラブルであればあるほど、組織内でそれを問題化することは難しい。すでに指摘したとおり、組織内相談窓口で話した内容が人事評価等で不利益に用いられることを恐れて、しばしばハラッシーは泣き寝入りを強いられている。黙って被害に耐えているハラッシーの潜在数はかなりの数に上るだろう¹。そうだとすれば、組織自身による職場トラブル対応に関して私的自治の質が十分に確保されているとはとうてい言い難いことになる。そこで、このような状況を克服し、職場トラブル対応に関する私的自治の質を確保するために、ハラッシーが組織外の相談窓口（アクセス・ポイント）に容易に接触でき、トラブル対応に必要な援助を受けることができることが必要となる。もちろん、企業等の組織自身にとっても、職場リスク・マネジメントに必要な情報を得るためのルートを確認しておくことが重要である。さらに、ハラッサーとハラッシー、そして企業等組織からなる当事者自身でトラブルの自主的解決が困難な場合には、外部の第三者が間に入る形で実効的なトラブル解決が図られることも必要である。そのようにしてはじめて、組織による職場トラブル対応に関して私的自治の質の確保が図られることになる。

しかしながら、企業等組織は組織内のトラブルが外部に漏れることを極端に恐れる。しばしば、そうした問題を外部に漏らした被害者は「内部告発者」として制裁を受けることになる²。そこで、ハラッシーの組織外窓口へのアクセスを保障するための方策として、例えば、インターネット等を通じた利用しやすい相談窓口を整備して、ハラッシーが匿名で情報収集等を行うことができるようにすることなどが重要となる。また、特色に応じて相談窓口・解決機関を多様化し、ハラッシーが様々なルートから救済を求めることができる体制を実現することも必要である。もっとも、何よりもまず組織外の相談窓口・解決機関が企業等組織の協力を得られることが必要であり、組織等に協力のインセンティブを与えることも重要となろう。このためには、組織の行う職場リスク・マネジメントに外部相談

1 労働災害の発生確立について「ハインリッヒの法則」なる経験則があると指摘される。ハインリッヒの法則とは、アメリカの技師ハインリッヒが労災事故の統計分析を通じて導き出した経験則で、重大な労働災害が1件発生する場合には、それ以前に軽傷の事故が29件発生しており、無傷災害が300件発生しているとするものである。職場トラブルにも類似の関係が存在し、一つの重大な職場トラブルが発生する場合には、背後にその10倍程度の軽度の職場トラブルが発生しており、さらにその10倍程度の日常的な職場のさざ波が生じているというようなことを指摘できる。職場のさざ波や軽度の職場トラブルのすべてに組織が対処する必要はない。だが、必要な場合に職場のさざ波や軽度のトラブルに適切に対処することで重大な職場トラブルの発生を未然に防止できることを考えれば、職場のさざ波や軽度のトラブルだからといって、それらを看過してよいということにはならないだろう。

2 職場リスク・マネジメントが企業等組織の全体の利益に繋がることを考えれば、このような申立を行った被害者を、2006年4月から施行されている公益通報者保護法に基づいて保護することが重要になってくる。公益通報者保護制度の概要について：<http://www5.cao.go.jp/seikatsu/koueki/>

窓口・解決機関でのトラブル対処が貢献できる体制が求められることになる。以上のような点に留意しながら、次節では、それぞれのアクセス・ポイントの特色とその役割について見ていきたい。

1 - 5 - 2 様々な相談窓口の特色とその役割

職場トラブルのアクセス・ポイントとしては、実際に様々なものが存在している。主要なアクセス・ポイントとして、まず行政機関の設ける相談窓口、例えば地方労働委員会や都道府県労働局、労働基準監督署や雇用均等室の設けている相談窓口、地方自治体の労政主管事務所の労働相談窓口などが挙げられる。また、民間の相談窓口としても、労働団体などが設けている相談窓口、経営団体が設けている相談窓口、経営コンサルタント会社が設ける相談窓口、弁護士や社会保険労務士など専門家の設ける相談窓口、民間の被害者支援団体の相談窓口など多様な窓口がある。これらの相談窓口は、それぞれの特色に応じた情報提供、助言・指導、さらに窓口機関によっては、調停、あっせん、仲裁など、合意を通じた紛争解決を仲介する役割を果たしている。これらの相談窓口・解決機関は、あっせん、和解の仲介、仲裁などを行うかぎりでは一種の裁判外紛争解決（ADR）機関として理解されるが、狭義の紛争解決に留まらず、紛争の予防管理に関わる様々な役割を担っている。これらの相談窓口・解決機関は、それぞれの特色に応じてWin-Win Resolution¹を追求するとともに、ハラッシーのケアや職場への再適応支援、企業等の経営指導や職場環境整備調整等に関して重要な役割を果たす。とはいえ、これまでのところ、そうした窓口・解決機関相互の実効的な連携が十分に図られているとは言い難い。これらの相談窓口の連携が十分に図られれば、ハラッシーの実効的な救済のみならず、企業等組織の職場リスク・マネジメントの質的向上に貢献し、ひいては職場トラブル対応に関する私的自治の質の確保が図られることになる。そこで、以下では、それぞれの相談窓口機関の役割について検討するとともに、それらを実効的に連携させるための方策について見ていきたい。

(a) 行政の相談窓口の役割

従来から、行政は、都道府県の出先機関である労政主管事務所などを中心として、職場トラブルに関する相談を受け付けてきた。これに加え、2001年10月1日の「個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律」（以下、個別労働紛争解決促進法とする）²の施行を受けて、職場いじめ、パワー・ハラスメント、セクシャル・ハラスメントを含む個別労働紛争解決支援のためのセーフティネットとして、厚生労働省の地方支分局である都道府県労働局が中心となって、総合労働相談、助言・指導、あっせんを行う「個別労働紛争解決

1 例えば、労働団体の相談窓口なら、労働側に手厚い解決を模索し、また経営団体の相談窓口なら使用者企業側に有利な解決を模索するだろうが、一方的な解決を模索しても合意による解決は実現できない。したがって、こうした相談窓口の模索する合意による解決は、窓口特性の影響を受けるという意味で相対的ではあるが、それでもなおWin-Win Resolutionと言える。

2 <http://www.mhlw.go.jp/general/seido/chihou/kaiketu/jyoubun.html/>

システム」¹が設けられた。この制度は、都道府県労働局が、労働基準監督署、地方労働委員会、雇用均等室、公共職業安定所、地方自治体などの協力のもとに、総合労働相談、都道府県労働局長による助言・指導、紛争調整委員会によるあっせんといった方法で個別労働紛争の解決支援を行うものである²。「総合労働相談」とは、相談者に法令の知識や事案に適した解決方法等に関する情報を提供し、相談者の自主的なトラブル解決を支援することである。「助言・指導」とは、労働局長が監督権限に基づいて問題のある企業等に対して行政指導を行うことである。「あっせん」とは、弁護士、大学教授等労働問題の専門家である学識経験者で組織される「調整委員会」が当事者間の和解を仲介する「調停型」の紛争解決方法である。さらに、都道府県の労政主管事務所も、個別労働紛争解決促進法 20 条を受けて、国の制度と並列的に、同様の個別労働紛争解決制度を設けている（複線型サービス）。労政主管事務所が総合労働相談および個別労働紛争の調整を行い、地方労働委員会があっせんを行うというスキームが一般的である³。都道府県の労政主管事務所の相談窓口は、自治体の労働者保護行政に対する社会一般の信頼を基礎に、個別労働紛争の解決支援の重要な柱としての役割を果たしている⁴。

行政による個別労働紛争解決制度は、行政が解決を仲介することから使用者企業等の協力を得やすく、比較的に実効的な解決を実現してきた。平時からの使用者企業等に対する情報提供業務も行っており、組織の職場リスク・マネジメントとの連携も一定程度図られている。もっとも、この制度に基づく助言・指導、調整、あっせんは、当事者の任意の履行を前提とするものであり、使用者企業等が非協力的である場合には実効性を発揮できない。ハラッシー側と使用者企業等との対立が明確となり、もはやハラッシーの職場復帰が望めないような場合には、団体交渉等の実力行使を行うことができる労働組合による調整や司法的解決がより効果的である。

1 都道府県労働局による「個別労働紛争解決システム」の概要については、厚生労働省のホームページ「個別労働関係紛争の解決の促進のために」を参照：

<http://www.mhlw.go.jp/general/seido/chihou/kaiketu/index.html/>

2 厚生労働省「平成 16 年度個別労働紛争解決制度施行状況」によれば、総合労働相談件数は 823,864 件（12.2%増）[増加率は、平成 15 年度実績と比較したもの・以下同じ]、民事上の個別労働紛争相談件数は 160,166 件（13.7%増）、助言・指導申出受付件数は 5,287 件（20.8%増）、あっせん申請受理件数は 6,014（12.4%増）であり、大変な増加率であることが読み取れる。こうした数字は、問題発掘による増加分を含んでいるが、なお相談内容から深刻な案件が急増していることを見て取ることができ、職場トラブルの深刻化そのものを否定することは難しい。以上について：

<http://www.mhlw.go.jp/houdou/2005/05/h0523-1.html>

3 このような体制は、地方自治法 180 条の 2（長の権限事務の委任および補助執行）が可能にしたものである。地方自治法 180 条の 2 に基づいて、各都道府県の判断で個別労働紛争の解決援助事務を地方労働委員会に委任することができるようになり、現在では 44 の都道府県で、個別労働紛争の解決援助事務が条例、規則、要綱、要領により地方労働委員会に委任されている。以上の全体の概要について、厚生労働省大臣官房地方課労働紛争処理業務室編『個別労働紛争解決促進法』労務行政研究所（2001 年）および、井田敦彦「労働関係紛争の解決システム」国立国会図書館『調査と情報 - ISSUE BRIEF - 』441 号（2004 年 3 月）3 頁以下を参照。同誌オンライン版：

<http://www.ndl.go.jp/jp/data/publication/issue/0441.pdf>

4 例えば、大阪府総合労働事務所「平成 17 年度労働相談報告・事例集」2 頁を参照。

<http://www.pref.osaka.jp/osaka-pref/sogorodo/soudan/17jirei/17JIREISHUU.pdf>

(b)労働団体の相談窓口の役割

労働団体もまた、職場トラブルの解決を図るための相談窓口を設けている。労働団体の相談窓口は、本来は労働者と使用者との集団的労働紛争の調整支援を主たる対象とするが、比較的早い段階からセクシャル・ハラスメント等個別労働紛争の解決にも取り組んできた。労働団体の相談窓口で行われるのは、主として労働相談であり、自主的紛争解決の支援が中心となっている。もっとも、労働団体に相談に来る相談者の多くは、他の相談窓口で「たらい回し」にされた結果として、ここにたどり着く。持ち込まれる相談には、使用者企業等が問題に関心を示さないなど、通常の方法で交渉を進めることが困難な事案がかなりの割合を占める。そこで、労働団体は、ハラッシーが組合加盟者であれば加盟労働組合に協力の働きかけを行い、またハラッシーが労働組合未加入の場合には、社外組合等への加入を前提として使用者企業等との団体交渉を行い、トラブル解決を試みる。労働団体の相談窓口は、いわば職場トラブルの「駆け込み寺」とも言うべき役割を果たしている。とはいえ、使用者企業等は、労働団体、とりわけ社外組合が職場トラブルの解決交渉に乗り出してくることに抵抗感が強い。社外組合は会社の事情を知ることなく強引な団体交渉を行う場合もあり、こうした抵抗感に理由がないわけではない。それゆえ、労働団体の紛争解決支援と使用者企業等の行う職場リスク・マネジメントとの連携を期待することは難しい。そこで、労働団体の相談窓口の実効性を確保するために、労働団体と経営団体が連携して相談窓口を設ける等の工夫をし、使用者企業等が交渉に応じやすい体制を整えることが求められることになる¹。

(c)経営団体、経営コンサルタント会社等の相談窓口の役割

経営団体は、加盟会社ないし経営者からの職場トラブル相談に応じている。経営団体の窓口での相談は、人事労務管理や労働組合対策といった経営管理上の問題についての相談が中心であるが、個別労働紛争への関心の高まりに応じて、職場いじめ等のトラブルについての相談も増えている²。経営団体は、経営者研修等を通じて平時から職場リスク・マネジメントに直接に影響をおよぼすことができる。また、経営相談等を通じて得られた事案を分析して、職場リスク・マネジメントに必要な情報を抽出し、企業等組織が職場トラブルに適切に対処できるよう補佐している。経営コンサルタント会社もまた、営利活動の一環として、主として企業等組織の経営者に対して、職場トラブルに関する助言・指導を行

1 労働団体と経営団体が連携して相談窓口を設けている興味深い例として、兵庫県労使相談センターがある。同センターは、兵庫県経営者協会と連合兵庫の労使双方が、対等の立場で共同して労働・労使関係の相談や資料の収集と閲覧、新しい働き方に対する研究会の開催、労使コミュニケーションの増進などの事業を行っている。労使双方が対等な立場で相談に乗ることで、使用者により相談内容が実現されやすく、また企業等組織の職場リスク・マネジメントと連携を図りやすい点で注目される。兵庫労使相談センター：<http://www.hyogo-rousisoudan.com/>

2 例えば、日本経団連の加盟団体である東京経営者協会は「経営労務相談室」を設け、人事労務に留まらず、職場トラブル、メンタルヘルス問題に至るまで、広く相談に応じている。以上について：<http://www.tokyokeikyo.jp/cgi-bin/user/event.cgi?activity/>

っている¹。もっとも、最近では、コンサルタント会社は、一般向けのパワー・ハラスメント相談窓口なども設けており、会社の経営者のみならず、職場いじめ等のハラッシーからの相談にも応じている。経営団体や経営コンサルタント会社は、平時から企業等組織の職場リスク・マネジメントに関与し、創造的な職場環境の形成維持に寄与する反面、例外的な場合を除いて、ハラッシーの被害救済には関わりを持たない。とはいえ、経営団体や経営コンサルタントは、職場リスク・マネジメントに関する情報を企業等組織の経営陣に実効的に疎通させることができるのであり、行政機関等がこれと連携することで、ハラッシーの被害救済に貢献することも十分に可能である。

(d) 弁護士、社会保険労務士等専門家、民間ADRによる相談窓口の役割

弁護士や社会保険労務士等の専門家の設ける相談窓口に対しては、その専門性への信頼とアクセスの手軽さもあり、従来から様々な職場トラブル相談が持ち込まれてきた。この点、弁護士は、「日本労働弁護団」のように労働者保護の立場を明確に打ち出す弁護士団体を結成して職場トラブル相談を実施する一方²、経営側に対しては、「経営法曹会議」のような団体を結成し、労使問題の一環として職場トラブルの相談に応じてきた³。また、単位弁護士会が設けている「紛争解決センター」等の民間ADRもまた一般の法律相談の一環として職場トラブル相談に応じている⁴。他方、社会保険労務士も、都道府県レベルの社会保険労務士会を中心として総合労働相談を実施し、労使双方からの相談を受け付けている⁵。その他、司法書士や行政書士等の専門職による民間ADRも職場トラブル相談を受けることがある⁶。弁護士や社会保険労務士等専門家の相談窓口は、豊富な事例に裏付けられた専門的アドバイスを受けることができる点で、職場トラブルのハラッシーのみならず、経営側にとっても利用しやすい窓口である。また、問題がこじれ、当事者だけで自主的解決が困難な場合にも、仲裁や和解仲介の方法を用いて実効的な解決を図ることができる。さらに、当事者が訴訟等の手段に訴える準備を行う上でも有用である。弁護士や社会保険労務

1 例えば、前出のクオレ・シー・キューブ社は、「パワー・ハラスメント防止のための研修プログラム」を作り、企業研修を実施するとともに、電話相談を通じて一般のパワー・ハラスメント相談に応じ、さらに、そのようにして得られた事案を分析し、職場リスク・マネジメントへと還元するよう試みている。以上について：<http://www.cuorec3.co.jp/index.html/>

2 日本労働弁護団とは、労働者と労働組合の権利擁護を目的として結成された弁護士団体である。本部を東京に置き、現在の会員数は約1400名。日本労働弁護団は、1957年5月に当時の日本労働組合総評議会（総評）の呼びかけで結成された「総評弁護団」に由来する。総評が解散したことに伴い、1989年10月、総評弁護団が「日本労働弁護団」と名称を変更した。以上について：<http://homepage1.nifty.com/rouben/>

3 経営法曹会議とは、経営法曹の連携協力を図り、労使関係の健全正常な発展に寄与することを目的として1969年10月に設立された弁護士の団体である。本部を東京に置き、現在の会員数は約420名。以上について：http://www.keieihoso.gr.jp/what_houso.htm/

4 都道府県レベルの弁護士会の設けている「紛争解決センター」（「あっせん・仲裁センター」等名称は様々だが、2006年1月現在で全国で20ヶ所〔18弁護士会〕に設けられている）もまた、職場トラブルに関して気軽に利用できる弁護士による相談窓口である。以上について：http://www.nichibenren.or.jp/ja/legal_aid/consultation/houritu7.html/

5 社会保険労務士会の総合労働相談について：<http://sha1202.jp/list.html/>

6 例えば、NPO法人「個別労使紛争処理センター」は、弁護士、社会保険労務士、司法書士、税理士が共同して労働相談を受け付けている。以上について：<http://www.npo-adr.com/>

士等専門家の相談窓口は、トラブルが深刻化し、問題が明確になってから相談を受けることが多い。それゆえ、そこでの解決支援が企業等組織の平時の職場リスク・マネジメントに直接寄与することは少ない。しかし他方、それらの窓口は、訴訟等のより実効的な紛争解決手段の存在を背景として、合意に基づく自主的解決に向けて、当事者間の交渉を強く後押しする役割を果たすことができる。これに加えて、専門家団体が研修等を通じて平時から企業等組織や経営団体に様々な働きかけを行うことで、企業等組織の職場リスク・マネジメントに寄与できる方策を講ずれば、こうした相談窓口の存在意義はいっそう大きなものになるとと思われる。

(e) 被害者支援団体等の相談窓口の役割

最近では、職場トラブルの被害経験者などが中心となって被害者支援団体を結成し、職場いじめ等の相談に応ずる場合も増えている。セクシャル・ハラスメント等についてはNPO（特定非営利活動法人）を設立して相談に応じている団体もある¹。このような支援団体の相談窓口は、ハラッシーが必要とするきめの細かいケアを行うことができる点で、独自の存在意義を有している。深刻な職場トラブルはハラッシーにメンタルヘルス問題を生じさせる場合が多いが、そうした問題に親身になってケアを施すことができるのは、こうした団体の相談窓口である。この点、被害者支援団体等の相談窓口に蓄積されたケアのノウハウは、企業等組織の職場リスク・マネジメントにとっても必要なノウハウである。その意味では、そうしたノウハウが企業等の組織に還元されることは重要である。企業研修にこうした相談窓口の相談員等を招くといった方法で、ハラッシーに対するケアのノウハウが組織に還元される工夫が求められる。

(f) ODRとしてのオンライン相談窓口の役割

ここまで職場トラブルに関する行政、労働団体、経営団体・経営コンサルタント会社、弁護士・社会保険労務士等の専門家や民間ADR、そして被害者支援団体等の相談窓口といったアクセス・ポイントの特色と役割について概観してきた。ここでさらに、そうした機関の設けるインターネットによる相談窓口の役割について付言しておきたい。今日では、上述したアクセス・ポイントの主要なものほとんどは、インターネットによる相談窓口を設けている。インターネットによる相談窓口には、ハラッシー（自分が理不尽な扱いを受けていると意識している人やその家族等の関係者をも含む）が、インターネットさえ利用できれば、極めて容易にアクセスでき、匿名で相談することができる。このアクセスの容易さの意味はいくら強調してもしすぎることはない。ハラッシーは、インターネットの検索システムを利用して適切なオンライン相談窓口を選び出すことができる。そして、そこにアクセスすることで、トラブルが深刻化する以前に必要な情報を得ることができる。

1 日本NPOセンターの「NPO法人データベース・NPO広場」(2006年3月現在で掲載総数 24,784件 URL:<http://www.npo-hiroba.or.jp>)で「ハラスメント」を検索すると、スクール・セクシャル・ハラスメント等を含む3件のNPO情報(2006年4月1日現在)がヒットする。その他、多くの人権NPOが職場トラブルについての相談に応じているものと考えられる。

ハラッシーにとっては、なるべく早い段階で、自分の置かれている状況に定義を与え、対処方法を知ることが重要である。また、ある程度問題が深刻化した段階でも、ハラッシーが自らの巻き込まれているトラブルについてどこに相談したらよいか分からない場合に、オンライン相談窓口から可能な手段等に関する情報を得ることができる。さらに、同様の問題がどのように取り扱われ、どのような解決が与えられているかを知ることができ、自主的交渉のカードとすることができる。他方、企業等の組織側も、そのようなオンライン相談窓口にアクセスし、そこから職場リスク・マネジメントに必要な情報を収集することができ、早い段階でトラブルに適切に対処することができる。以上のように、オンライン相談窓口は、ハラッシーのみならず企業等の組織にとっても必要な情報の拠点となり、また交渉に必要な情報を整理調整して提供する一種のODR（Online Dispute Resolution）システムとしての役割を果たしている。職場トラブルのオンライン相談窓口は、後述する総合法律支援の枠組を通じてネットワーク化されることで、今後ますます大きな役割を果たすようになると考えられる¹。

1 - 5 - 3 裁判所の役割と労働審判制度への期待

(a) 民事調停の役割

前節で述べてきた手段によって、かなり多くの職場トラブルについて実効的な解決が図られることになる。しかし、それらの手段は行政や専門家に対する社会的信頼などの裏付けを有するとはいえ、なお多かれ少なかれその実現が任意に委ねられている点で、十分な救済に繋がらない場合もある。この点、私的自治の質を確保する仕組みの外枠を画するのは裁判所である。そこで、本節では裁判所による紛争解決手段の役割について検討したい。

他の手段による解決が不調に終わり、当事者がより実効的な紛争解決手段に訴えようとする場合に、しばしば訴訟を提起するよりも好まれてきたのが簡易裁判所や地方裁判所による民事調停である。民事調停は、裁判所付設のADRであり、民事に関する紛争について、調停機関によるあっせん・仲介を通じて、当事者の互譲により、条理にかなない実情に即した解決を図ることを目的とする紛争解決制度である（民事調停法1条）。民事調停は、調整型の紛争解決手続として、当事者自身の自律的交渉の支援を行うとともに、裁判所の公益性、中立性、そして専門性に対する信頼を背景として、かなり深刻化した職場トラブルであっても、合意による解決を実現できる。その反面、裁判所による紛争解決手続ということで、使用者企業等の抵抗感は強く、民事調停が行われる段階になると、ハラッシー

1 消費者相談に関するものであるが、独立行政法人国民生活センターおよび各都道府県の消費者センターは、各機関を情報ネットワークによって結びつけ（PIO-NET）、製品等の情報を組織的に収集するとともに、消費生活相談等のために収集され、また苦情処理活動を通じて集積された情報を整理分析し、必要に応じて提供できる体制を整えることで、アクセスの容易な実効的相談窓口を実現している。PIO-NET（Practical Living Information Online Network System）の概要については、国民生活センターのホームページを参照：<http://www.kokusen.go.jp/> あわせて独立行政法人国民生活センター編『消費生活年報2005』（2005年）12-47頁をも参照。

の職場復帰は困難になる場合が多い。さらに、民事調停には、合意に基づく紛争解決手続としての限界もあり、使用者とハラッシーの対立が激しい場合には調停が不調に終わることが多い。民事調停に対しては、裁判所による紛争解決手続であることから、合意に基づく調整型紛争解決であるにも拘わらず、ルールに基づく公正な解決に対する期待も大きい。民事調停は、合意により柔軟な紛争解決を行うことができるという調整型紛争解決のメリットと、ルールに基づく紛争解決の要請とを調和させることで、職場トラブルの解決について独自の役割を果たしてきた。もっとも、2006年4月以降は、後述する労働審判制度の利用普及により、民事調停の果たしていた役割の多くは労働審判へと移行していくことが予想される。おそらく、民事調停の利用は、とくに調整型紛争解決への要請が強く、権利義務についての判定が忌避されるような事案に限定されていくことになる¹。

(b) 判決による解決の役割

職場トラブルが深刻である場合や、使用者企業等の非協力のために他の紛争解決手段でハラッシーの救済が実現できない場合であって、それが雇用契約上の安全配慮義務違反や不法行為法上の使用者責任が問われる場合、さらにはハラッシーがハラスメントの結果として正当な理由なく解雇された場合などには、職場トラブルは民事訴訟（通常訴訟手続ないし仮処分手続）の形で争われることになる²。職場トラブルが訴訟に持ち込まれる場合には、被害者が職場に復帰することが事実上困難となる場合が多く、また、使用者企業等にとっても社会的信用を失うなど損失が大きい。さらに、審理が迅速化されてきているとはいえ、解決までにかなり時間を要することには変わりはない³。その間に生ずる訴訟費用等のコストは決して少ないものではない。したがって、ハラッシーにとっても、使用者企業等にとっても、裁判所による解決、とりわけ判決手続による解決はできるかぎり回避したい選択肢となる。

しかしながら、裁判所による判決には、法令、就業規則等の法的ルールを明示し、職場に貫徹するよう促すという重要な機能がある⁴。また、企業等が好むあっせん・調停といったインフォーマルな調整型の職場トラブル解決手段は、訴訟によるルール貫徹が背後に控

1 民事調停においても、もっぱら調整型紛争解決のみ試みられるというわけではなく、「調停に代わる決定」を行うことも可能である（民事調停法第17条）。しかし、調停に代わる決定は調停案を基礎にするものであり、また、この決定は裁量的で、さらに、これに異議が申し立てられた場合には決定が失効する（同法第18条2項）ことを考え合わせれば、同決定は調整的解決を実効的にバックアップするための手段として理解すべきである。そうであるとすれば、調停が試みられるものの手続の重心を審判に置く労働審判と、もっぱら調整的解決を主眼とする民事調停の手続には役割上の違いがあることになる。そこで、民事調停の独自の調整型紛争解決に期待する利用は、今後も残り続けるものと考えられる。

2 地方裁判所における2004年労働関係民事訴訟新受事件数は通常訴訟が2,519件、仮処分で649件、合計3168件である。以上について、最高裁判所事務総局行政局「平成16年度労働関係民事・行政事件の概況」法曹時報57巻8号（2005年）128頁を参照。

3 ちなみに、地方裁判所における労働関係民事通常訴訟事件（既済事件）の平均審理期間は、2000年に13.6ヶ月、01年に13.5ヶ月、02年に12.0ヶ月、03年に11.8ヶ月、04年に11.0ヶ月となっている。以上について、前出最高裁判所事務総局行政局「平成一六年度労働関係民事・行政事件の概況」（2005年）133頁を参照。

4 以上について、菅野和夫「労使紛争と裁判の役割 - 労働事件の特色と裁判所の専門性 - 」法曹時報五二巻七号（2000年）1-42頁（とくに18頁以下）を参照。

えているからこそ、実効性を発揮できるということが看過されてはならない。そうだとすれば、企業等組織による職場リスク・マネジメントの観点からも、問題がひとたび訴訟の形で争われることになった場合には、使用者企業等はこれに誠実に対応することが求められるのではなからうか。判決手続による解決は、組織外の様々な機関による紛争解決の最外枠を画することになる。もっとも、職場トラブルの被害の性格上、ハラッシーの将来への配慮等の要請が優先されるべき場合が多く、訴訟上の和解等により柔軟な解決が求められることもある。

(c)労働審判制度への期待

訴訟手続による救済に時間と費用がかかるといった弊害を克服し、労働関係上のトラブルを適正、迅速かつ実効的に解決するために、2004年4月28日に「労働審判法」が制定され（同5月12日公布）、同法に基づいて2006年4月1日から地方裁判所のもとに「労働審判制度」が導入されている¹。労働審判とは、労働審判官（裁判官）1人と労働関係に関する専門的な知識経験を有する労働審判員2人の合計3人で構成される労働審判委員会が、審理の結果認定される当事者間の権利関係と労働審判手続の経過とを踏まえつつ、事案の实情に即した解決を図るために行う審判のことである。労働審判は、調整型紛争解決手続の性格をも合わせもつ権利関係についての判定作用であるとされ、それぞれの個別労働紛争の特性に応じて調整型紛争解決のメリットと判定型紛争解決のメリットとを融合させることが期待されている²。もっとも、労働審判においては、裁判所による判定型の紛争解決を基本とする手続であることから、ルールに基づく公正な紛争解決が重視されることになる。また労働審判は、特別の事情がある場合を除いて3回以内の期日で審理を終結しなければならないとされ（同法第15条2項）、審理を迅速化する仕組みが制度に組み込まれている。さらに、審判が行われた場合に、適法な異議の申立がなされた場合には、労働審判の申立がなされた地方裁判所に訴えの提起があったものと見なされ、訴訟への移行が円滑に進むように配慮されている（同法22条第1項）。いじめ等の職場トラブルにおいては、迅速な解決の要請がとりわけ大きい。そこで、このような施策を通じて被害者等が比較的容易に労働審判手続を利用できることが期待される。

1 司法制度改革推進本部に設けられた労働検討会における労働審判制度構想のとりまとめの経緯については、菅野和夫「司法制度改革と労働検討会」自由と正義2004年6月号14頁以下を参照。あわせて司法制度改革推進本部・労働検討会のサイトを参照：

<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/sihou/kentoukai/01roudou.html/>

2 司法制度改革審議会意見書（ - 1 - 4 ）では、労働関係事件への総合的な対応強化策として「労働調停」の導入が提案されていた。そこで、司法制度改革推進本部の労働検討会でも、新しい紛争解決制度を設けるに当たって、調整を通じて事案に即した解決案を策定すること（調停）に重きを置くのか、それとも権利義務の判定（審判）に重きを置くのかをめぐって委員の間で鋭い意見対立があった。この点、労働審判の申立がなされるのは、調整型の解決方法を試みたにも拘わらず、相手方の協力が得られないような、解決の見込みが薄い場合が多いと考えられる。そうだとすれば、明確な法的ルールに基づいて権利義務について判定するという要請が優先されることには十分な理由があるといえよう。もっとも、調整の要請は、当事者の将来への配慮の観点から必要不可欠なものであり、杓子定規に法的ルールが適用されてよいということにはならない。以上について、菅野和夫、山川隆一、齋藤友嘉、定塚誠、男澤聡子著『労働審判制度：基本趣旨と法令解説』弘文堂（2005年）34頁以下（菅野・山川執筆担当部分）参照。

いじめ等の職場トラブルの解決にとって、労働審判制度は、権利義務を基礎としながら専門的な知識経験を有する労働審判員による実情に即した解決が図られ、また原則として3回以内の期日で迅速な審理が行われるというメリットがあるばかりでなく、労働問題について知識経験を有する労働審判員の関与により、使用者企業等による判定（解決案）の受容可能性が高まること、さらに労働審判員が審判の場で知ることになった紛争事例や法解釈を企業等の組織にフィードバックするという作用も期待できる¹。そこで、企業等組織による職場リスク・マネジメントとの連携は比較的スムーズに行われると考えられる。もっとも、労働審判には、これを利用するについて使用者企業等による抵抗が予想されるとともに、3回の期日で適切な解決を図ることができるのかという疑問、さらに、どのようにして十分な専門的知識経験を有する審判員を選任するかという問題もある。労働審判制度が活発に利用されるに至るまでには、なお課題が多いと言わねばならない。労働審判の利用が活発化するかどうかは、他の相談窓口や解決手続との連携のもとに、その適性に応じた事案が持ち込まれるかどうか大きく依存する。その鍵を握るのは、つぎに述べる総合法律支援制度であり、その中核を担う日本司法支援センターである。

1 - 5 - 4 総合法律支援制度への期待

2006年4月1日より、総合法律支援法²に基づいて、独立行政法人に準ずる法人として日本司法支援センター（法テラス）が設置され、同年10月1日より業務を開始した。総合法律支援法は、司法に対するアクセスの実質的な充実強化を図ろうとするもの³で、裁判その他の法による紛争解決のための制度利用をより容易にするとともに、弁護士など他人の法律事務を取り扱うことを業とする者のサービスをより身近に受けられるようにするための総合的な支援（以下「総合法律支援」という）の実施および体制の整備に関し、基本となる事項を定めるとともに、その中核となる日本司法支援センターの組織および運営について定め、それによって、より自由かつ公正な社会の形成に資することを目的としている⁴。同法に基づいて、日本司法支援センターは、法による紛争解決制度の有効な利用に

1 この点について、例えば、菅野和夫「司法制度改革と労働裁判」日本労働法学会誌98号（2001年）88頁を参照。

2 司法制度改革推進本部の司法アクセス検討会における総合法律支援構想のとりまとめの経緯については：<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/sihou/kentoukai/02access.html/> あわせて司法制度改革審議会意見書 - 1 - 7「裁判所へのアクセスの拡充」を参照のこと：

<http://www.kantei.go.jp/jp/sihouseido/report/ikensyo/iken-2.html/>

3 司法に対するアクセス障害の要因には「どこに相談に行ったらよいか分からない」（情報面でのアクセス障害）、「弁護士に依頼したいが経済的事情によりそれができない」（経済面でのアクセス障害）、「弁護士に相談したいが周囲に弁護士がいない」（司法過疎によるアクセス障害）といったものが挙げられるが、総合法律支援法はこうしたアクセス障害を取り去ることで、司法へのアクセスの実質的な充実強化を図ろうとしている。この点、山本和彦「総合法律支援の理念」ジュリスト1305巻（2006年2月1日）8-15頁（とくに11頁）は、司法に対するアクセス障害には、以上に加えて「心理的バリア」もあり、これを克服することも含めて総合法律支援が実施されなければならないと指摘している。

4 総合法律支援法第1条。詳細な概要については、例えば、黒川弘努「総合法律支援構想の現状と展望について」自由と正義第55巻7号（2004年7月）14-23頁を参照。あわせて、司法制度改革推進本部：http://www.kantei.go.jp/jp/singi/sihou/hourei/sienhou_s.html/

資する情報提供の充実強化、 民事法律扶助業務、 国選弁護人の選任に関する業務、 司法過疎地域における法律事務に関する業務、 犯罪被害者支援業務、 連携の確保強化業務等を行うことを、その主たる業務内容としている（同法第4～7条）。

日本司法支援センターを中心とする総合法律支援制度は、いじめ等の職場トラブルの適切な解決を実現する上で重要な役割を果たすと期待される。というのも、この制度は、ハラッシーが自らの問題に適した相談窓口、解決機関を選択・利用することを可能にし、それによって当事者による自律的な紛争解決を促すとともに、解決の成果が適切なルートを通じて企業等の組織にフィードバックされるよう促すからである。つまり、総合法律支援制度が十分に機能してはじめて、いじめ等の職場トラブル対応に関する私的自治の質の確保が実現されると言ってもよい。日本司法支援センターは、多数のアクセス・ポイントを一元的に集約し、またインターネット等による情報提供サービスを行う。それは、裁判や労働審判などフォーマルな紛争解決手段の利用に関する情報のみならず、行政による個別労働紛争解決制度や弁護士、隣接法律職、民間ADRに相談を持ち込む際に必要な情報などを広く一般に提供することで、ハラッシーが早い段階で職場トラブルの自主的解決に取り組むことができるように支援する。早期の適切なトラブル対応を促すゆえに、企業等組織も解決に乗り出しやすく、その成果を職場リスク・マネジメントに反映させることも容易となる。さらに、総合法律支援枠組みによる事案の振り分け機能も重要である。というのも、本来司法に持ち込まれるべきではない事案は、こじれる前に個別労働紛争解決制度等に持ち込んで双方合意による解決が試みられるべきであるし、また明らかにトラブルが深刻で、ルールに基づいて権利義務関係を明確にする形で解決を図ることが望ましい事案については、早い段階から労働審判や裁判で解決が試みられるべきだからである。いずれにしても、総合法律支援制度によって、各種相談窓口・解決機関の連携が図られ、また早い段階での事案の適切な振り分けが実現されるようになれば、各種相談窓口の適正な利用促進につながり、職場トラブル対応に求められる多様なニーズに応えられる総合的トラブル対応システムが現実のものになる¹。もちろん、こうしたことを実現していくためには、さらに各種相談窓口・解決機関の実績が的確に評価され、連携の強化に反映されることが必要であるし、相談窓口・解決機関の質の向上が図られ、総合法律支援制度への社会一般の信頼が確立されることも必要である。課題はなお残るにしろ、こうした方向性が明らかになってきたことは意義深いことなのではなかろうか。

1 - 6 結びに代えて：新しい時代における私的自治を支える仕組み

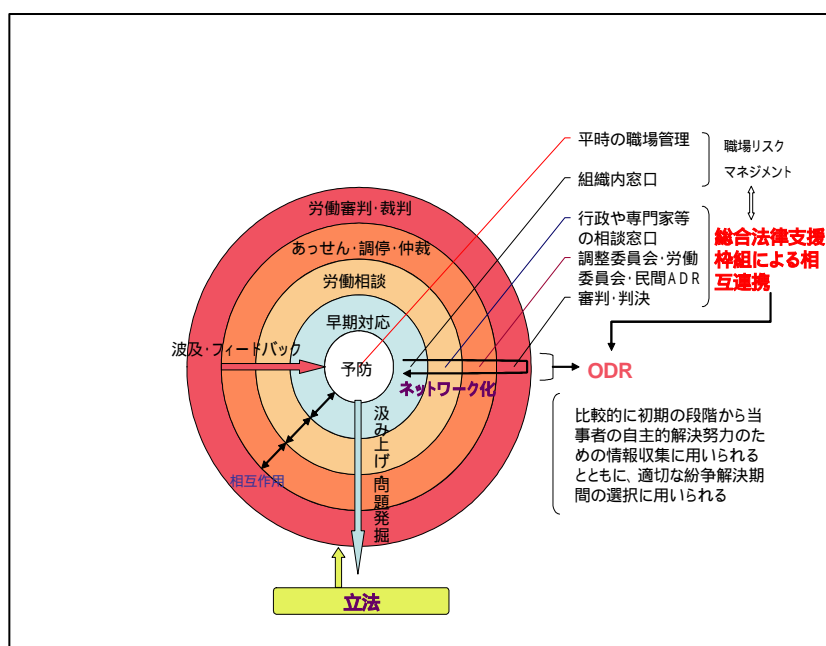
1 - 6 - 1 紛争の総合マネジメント・システム

ここまで、いじめ等の職場トラブルについて、「いじめ文化」を定着させないために企業

¹ 以上について、伊藤眞、山本和彦他「〔座談会〕司法ネット構想の課題」ジュリスト1262号（2004年2月13日）6-43頁、とくに33頁以下の山本和彦教授の発言を参照。

等組織自身によって行われる、私的自治の一環としての職場リスク・マネジメントのあり方から、行政や民間団体などによる組織外部のトラブル相談窓口・紛争解決機関の役割、労働審判や判決といった裁判所による司法的解決の役割、そして、それらが効果的に連携できるように支援する総合法律支援制度に期待される役割などについて論じてきた。それらを全体としてみれば、私的自治を中心とし、またそれを支えていく「紛争の総合的マネジメント・システム」とも言うべき、一つの紛争対応支援モデルを見出すことができる。

[論文 1 図 2 職場トラブルにおける紛争の総合マネジメント・システム]



これを図式的に整理すると図 2 のような形になる。この図は、小島武司教授による「正義の総合システム」¹⁾の中心と周辺を逆にしたモデル図に過ぎないようにも見える。もっとも、この図によれば、当事者による私的自治の質を確保する仕組みとしての「紛争の総合的マネジメント・システム」を適切に描き出すことができる。すなわち、企業等組織自身

1 小島武司教授の「正義の総合システム」は、裁判と裁判外紛争解決手段の関係を、裁判による紛争解決を中心とし、外側にに行けば行くほどインフォーマルな紛争解決方式へと広がっていく「同心円モデル」として捉えようとしている。小島教授の関心は、中心である裁判が周辺であるインフォーマルな紛争解決手段に対してもたらす「波及効果」と、周辺にあるインフォーマルな紛争解決手段から中心である裁判に対してもたらされる「汲み上げ効果」の意義を強調することに向けられているが、このモデルによれば当事者自身の私的自治領域が周辺のなものとして位置づけられてしまう。本稿では、私的自治の中心性を強調するために、小島教授のモデルをあえて逆にして描出することにした。「正義の総合システム」については、小島武司「正義の総合システムを考える マクロ・ジャスティス試論」民商法雑誌 78 巻臨時増刊号 3 (1978 年) 1-17 頁。比較的最近の議論としては、同『裁判外紛争処理と法の支配』有斐閣 (2000 年) 6 頁以下および 186 頁以下。

の職場リスク・マネジメント（私的自治）を中心として、それを補充する形でインフォーマルな相談型紛争解決支援がその外周を取り巻き、さらに個別労働紛争解決制度等あつせん、調停、仲裁といった裁判外紛争解決方法がその外周を取り巻き、その最も外側を裁判所による判定型の紛争解決方法が取り巻く。裁判所による労働審判および判決手続は、譲ることのできないルールの外枠を確保し、ルールに基づいて職場トラブルが解決されるよう、内側（私的自治の方向）に向けて波及効果を及ぼす。他方、より内側で行われる職場トラブル対応の取り組みはより外側に向けて様々な問題提起を投げかけ、司法に対して新たなルールの整備調整を促していく。さらに、提起された問題を受けて立法もこれに対応する。それぞれのレベルの紛争対応は相互に影響し合う関係に置かれる。さらに、これに付け加わるのが、総合法律支援制度による相互連携化とネットワーク化である。これにより、当事者は早い段階からそれぞれのトラブル特性に応じた紛争解決支援を受けることができる。以上が職場トラブルにおける「紛争の総合マネジメント・システム」のイメージである。今般の司法制度改革が投げかけた大きな一つの問いが「行政による事前規制の撤退以降私的自治の質の確保をどのような枠組で実現できるか」という問いであったとすれば、これはその問いに対する解答の一つとして位置づけられることになるう。

1 - 6 - 2 基準としての法と交渉メディアとしての法

しかし、なお問題は残る。とりわけ大きな問題は紛争解決方法相互の機能的な抵触である。「紛争の総合的マネジメント・システム」において、組織自身の職場リスク・マネジメントと組織外の相談型紛争解決支援、さらにはあつせん、調停、仲裁といった裁判外紛争解決方法、そして裁判所による判定型紛争解決のそれぞれの間に関機能的な齟齬は存在しないのか。実際、あつせん、調停といった調整型紛争解決の機能と、権利関係についての判定型紛争解決の機能との間に齟齬があることはしばしば指摘されるところである¹。組織自身による職場リスク・マネジメントと判定型紛争解決の機能の間にはさらに大きなギャップがあるにちがいない。これは「基準」としての法の機能と、「交渉メディア」としての法の機能との間の齟齬に関わる問題である。裁判官の目を基本とする判決手続中心の司法観によれば、法はもっぱら「基準」としてのみ理解されがちである。しかし、法には別の機能もある。すなわち、法は、交渉において取り交わされる言葉に共通する枠を与え、また交渉のポイントを絞り込み、争点を整序しやすくする。さらに、法が「論拠」として用いられることで、際限なく増大しかねない交渉コストを大幅に節約できる。そのかぎり、法は「交渉メディア」とも言うべき役割を果たすことが看過されてはならない²。そして、

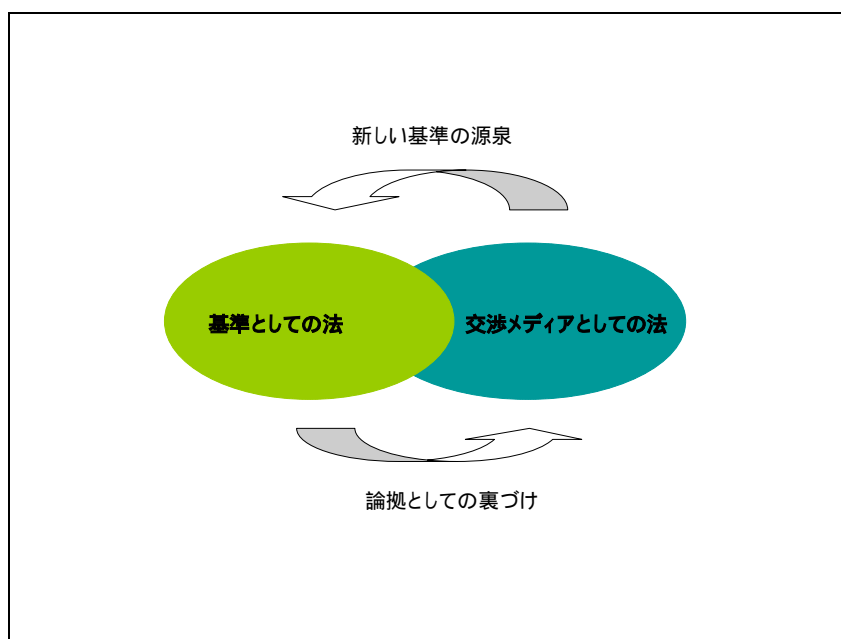
1 この問題は、ADRの機能を限定的に捉える論者からしばしば指摘されてきた。たとえば濱野亮「日本型紛争管理システムとADR論議」、早川吉尚、山田文、濱野亮編著『ADRの基本的視座』、不磨書房、2004年、41-59頁を参照。

2 Im Zusammenhang mit dem Recht als Kommunikationsmedien, vgl. Niklas Luhmann, Das Recht der Gesellschaft, Suhrkamp, Frankfurt a. M. S. 245-256 (馬場靖雄、上村隆広、江口厚仁訳『社会の法』法政大学出版局 [2003年] 267-279頁)。

組織自身の職場リスク・マネジメント、相談型紛争解決支援、そして調整型紛争解決においては、交渉メディアとしての法の役割が重視されるのである。

この点、基準としての法においては法律要件が明確に示されることが必要であるが、メディアとしての法は曖昧かつ動的であり、ときとして基準としての法の機能を損なうように見える。実際、交渉を通じて一般的基準と異なる合意が導き出されることはしばしばある。アクロバティックな取引の解決などが行われれば、一般的基準と大きく乖離した解決が実現されることになる。そこで、「紛争の総合的マネジメント・システム」が本当に実効的に機能すると主張するためには、基準としての法の機能と、交渉メディアとしての法の機能の関係を明確にし、両者が抵触するのではないかという疑問に答えておかなければならない。

[論文 1 図 3 基準とメディアの交錯]¹



なるほど基準があまりにも杓子定規に用いられる場合には、適切な交渉の進行が阻害される。だが他方、法が交渉メディアとして機能しうるためには、法は交渉相手から説得力ある論拠として受け入れられるのでなければならない。この点、法が説得力ある論拠でありうるのは、それが一般的に基準として妥当し、交渉当事者のいずれもがそれを共通前提として用いることができる場合である。もちろん、論拠の説得力は、当該論拠の基準とし

1 図3の初出は、拙稿「リスク社会の紛争と法 - 紛争解決の構造転換をめぐる - 」阪大法学 54 巻 6 号 (2005 年 3 月) 72 頁。

ての一般性によってのみもたらされるわけではない。法的論拠に説得性をもたらす要因は様々である。だが、それでもなお、「誰もがこれを基準にしている」ということが法的論拠の説得性の大きな部分を占めることは明らかである。そうだとすれば、交渉メディアとしての法の機能が、基準としての法の機能に支えられているという関係を否定することはできないはずである。

他方、法に基準としての機能が期待されるのは、権利義務関係について判定することが求められる場合である。そこでは、何が権利・利益として保護され、また保護されないかを明示することが求められる。この点、法が基準として十分に機能しうるためには、法はその時々の実情を反映する具体的基準として参照されうるのでなければならない。というのも、基準は行動の具体的規律に役立ってはじめて意味を持つからである。そして、法が実情を反映する具体的基準でありうるのは、基準がその時々個別具体的紛争状況に融合一体化している場合である。それゆえ、法が基準として用いられる場合にも、それをただ杓子定規に用いて、取引交渉の余地を封じてしまうことは望ましくない。むしろ、判定が求められる場合にも、判定に至るまでの交渉過程を反映させながら、創造的な解決案を提示することが必要なはずである。基準遵守の必要性がとりわけ大きい強行法規の場合とはもかく、単に任意の解決指針を規定しているような法規については、実情に即した具体的内容を盛り込み、適切な解決案を形成すべきである。解決案の柔軟な形成は、新たな基準の源泉となる。また、権利の実質的な定着を促進し、社会の健全な法化を進める契機となる。以上のようにすれば、交渉メディアとしての法の機能と基準としての法の機能とは、相互に触発しあい、ダイナミックに補完しあう関係にあると指摘できる。以上を本稿の課題に引き寄せて翻案すれば、組織による職場リスク・マネジメントや、組織外の第三者を介した職場トラブルの調整型解決においては、法を交渉メディアとして積極的に用い、交渉を活性化していくことが求められるということになる。他方、労働審判や訴訟手続のような判定型紛争解決でも、それまでの交渉におけるやり取りの成果や手続過程を反映させつつ、実情に即した具体的内容を盛り込んだ解決案を提示することが求められる。

1 - 6 - 3 今後の課題

「紛争の総合的マネジメント・システム」が期待される機能を発揮できるためには、なおいくつもの課題を克服しなければならない。まず、それぞれの相談窓口・解決機関のサービスの質が確保されることが必要である。このためには利用者の視点から各機関のサービスを常時チェックできる仕組みが必要であろう。また、様々な相談窓口・解決機関がそれぞれの特色を生かす形で連携を強化していくために、それぞれが競争しつつも共存していくことができる仕組みを設けることも必要である。さらに、情報ネットワークを通じてどのような情報を取捨選択してユーザーに提供するかという課題もある。このような課題については、総合法律支援制度が中心となり、試行錯誤のなかで解答が見出されることに

なるが、おおむねその方向は見えてきているように思われる。近未来において、「紛争の総合的マネジメント・システム」が十分に機能することになれば、行政の事前規制とは異なる仕組みによって、活力ある社会が実現されるということになるだろう。筆者としては、そのような近未来に期待したい。

(以上第3部論文1・文責福井[康])

論文2 職場環境をめぐる紛争の回避と使用者の役割

水島 郁子

2 - 1 はじめに

労働関係における紛争は、個別的労働紛争と集団的労働紛争に大別される。前者は、労働者の解雇や労働条件の不利益変更、賃金や労働時間をめぐる紛争、職場環境トラブルなど、個々の労働者と使用者の間の紛争をいい、後者は、労働組合が紛争当事者となるものをいう。以下では、個別的労働紛争のうち、労働者の職場環境をめぐる紛争に問題を限定して考察する。

労働者の職場環境・就業環境をめぐる問題には種々のものがあるが、中でももっとも核心ともいえる労働者の健康にかかわる問題を検討する(2 - 2)。この問題を選んだのは、近年の厳しい経済状況や雇用環境、あるいはストレス社会の中で、仕事や職業生活に関して労働者が強いストレスや悩みを抱えていることが指摘されているが¹、実際にも、精神障害等を理由とする労災補償件数が増加し、精神疾患に罹患する労働者数や自殺者数も増加しないし横ばいの傾向を示しているからである。もっとも、精神疾患やメンタルヘルスの問題はいまにはじまったわけではないのであるが、以前は、精神疾患やメンタルヘルスに対する無理解のために、発症の事実を労働者本人や家族、また使用者も正しく受け止めなかったり、あるいは発症の事実を隠したりする傾向があった。近年、メンタルヘルスの問題は誰にでも生じるものであり、労働関係においては使用者も責任をもって、予防・対処することが求められている。そしてこの使用者の責任は道義的責任にとどまるものではなく、場合によっては法的責任(債務不履行や不法行為を理由とする損害賠償責任)に発展することもある。実際、実務において、メンタルヘルス不全を中心とする労働者の健康管理や疾病労働者の処遇をめぐる問題に対する関心は、きわめて高い²。厚生労働省も、2004

1 厚生労働省「平成14年労働者健康状況調査」によれば、自分の仕事や職業生活に関して「強い不安、悩み、ストレスがある」とする労働者は、61.5%である。また、普段の仕事で「疲れる」とする労働者の割合は72.2%と7割を超えている。

<http://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/roudou/saigai/anken/kenkou02/index.html>

2 実務家(弁護士)による関連書物の出版は、この問題の関心を示すものである。岩出誠『社員の健康管理と使用者責任』(労働調査会、2004年)を皮切りに、サンヨー会研修実務委員会法令研究グループ編著

年の「心の健康問題により休業した労働者の職場復帰支援の手引き」や2006年の「健康診断結果等に基づき事業者が講ずべき措置に関する指針」、「労働者の心の健康の保持増進のための指針」などにより、労働者の健康面での具体的方策を示している。このような政策動向と企業の社会的責任に対する関心の高まりを背景として、労働者の健康に一層配慮することが使用者に期待されている¹。使用者にとっても労働者の健康への配慮は、労働力の維持・確保のために重要であり、また配慮を欠いたがために起こりうる紛争を回避するために、つまり、リスク管理の意味からも必要である。

以下では、現行の労働安全衛生法上、労働者の安全・健康に関して使用者が求められている役割を確認したうえで(2-2-1)労働契約関係において問題となる使用者の配慮義務について検討する(2-2-2)。さらに、労働者の健康侵害(死亡)について使用者の損害賠償責任が肯定された裁判例を紹介・分析する(2-2-3)。

そして、ドイツ法からの示唆を得るために、ドイツの裁判例を紹介する(2-3)。職場いじめに関する下級審裁判例と(2-3-1)産前・産後休業期間中の所得保障における使用者の役割が問題となった連邦憲法裁判所判例をとりあげる(2-3-2)。

2-2 労働者の健康をめぐる問題

2-2-1 労働者の安全・健康と使用者の役割²

2-2-1-1 労働安全衛生法の2つの側面

労働安全衛生法には、使用者に最低基準を遵守させる部分、すなわち事業者に対する規制・取締的側面と、事業者の自主的履行に対する助力・支援や政策誘導的側面とがある。

規制・取締的側面に分類される規定として、一定の有害物質の製造等の禁止(労安衛55条)、一定の機械や化学物質・製剤の製造にあたっての事前の許可や検査(37条以下、56条)、一定の業務に就くための免許制度(72条以下)などがある。禁止や許可、届出、免許といった手続きを義務化することによって、事前に規制ないし行政によるチェックを行い、災害発生や労働者の健康障害を防止しようとするものである。これらは事業者が最低基準を遵守させることによって、労働者の安全や健康を確保しようというものである。

事業者の責務は、安全衛生管理体制の面にもみられる。安全管理者、衛生管理者、産業医らを選任することや、安全委員会や衛生委員会を設置することも、事業者の義務である

『従業員の健康管理と訴訟対策ハンドブック』(法研、2005年) 石寄信憲『健康管理等の法律実務』(中央経済社、2006年) 外井浩志『健康・安全・衛生と補償・賠償〔第2版〕』(中央経済社、2006年) 原=白川『会社の健康リスク対策は万全か』(フィスメック、2006年)などが続々と出版されている。また人事労務担当者や管理職、一般社員を対象とするメンタルヘルス・マネジメント検定試験が、2006年から、大阪商工会議所などの主催で、はじまった。

1 水島郁子「従業員の安全と健康に関して企業が求められること」ビジネス・レーパー・トレンド2006年3月号(2006年)21頁。

2 以下の記述は、日本労働法学会第112回大会(南山大学、2006年10月15日)における報告(水島郁子「労働者の安全・健康と国の役割」)の一部に、必要な修正を加えたものである。

(10条以下)。さらに、事業者には、危険防止・健康障害防止のために必要な措置を講じることや(20条以下)労働者に対する就業制限(61条、65条の4)や健康診断(66条以下)が義務づけられている。

そしてこれらの実効性を担保し、違反に対して取締りを行うために行政による監督制度がある(88条以下)。また、罰則が設けられている(115条の2以下)。

以上のような規制的側面のほかに、労働安全衛生法は誘導・支援的側面を有する。

労働安全衛生法には、事業者の努力義務を定めた規定が少なくない。たとえば、産業医の選任が義務づけられていない事業場においても、医師等に労働者の健康管理等を行わせるべきことが、努力義務として課されている(13条の2)。そしてこれが単に努力を要請したことにとどまらないためにも、国が相談・情報提供その他の援助に努めることになっている(19条の3)。その他にも、厚生労働大臣による指針の公表や指導、援助に関する規定が随所にみられる(19条の2、71条など)。

事業者は、快適な職場環境を形成するように努めなければならないとされるが(71条の2)事業者の措置とならんで、厚生労働大臣による指針の公表や国の援助が規定されている(71条の3以下)。これらの規定は、使用者に、快適な職場環境の形成・実現へのきっかけを与え、動機づけとなるものと考えられる。

2-2-1-2 使用者の役割と国の役割

最低限度の労働者の安全・健康は、労働基準法や最低賃金法等の最低労働条件と同様に、一律に保障されなくてはならず、そこに国の役割もある。国は労働安全衛生法などを通して、使用者に対して直接的な規制を行い、それにより間接的ではあるが、労働者の最低基準での安全・健康が保障されている。それ以外にも、経済発展や産業振興の代償として被災労働者の不利益を緩和すべき場合、あるいは社会的問題として取り組むべき事情が生じた場合、労働者に対する労働福祉的な措置が必要である場合には、国に一定の役割が求められる。

さらに国は、労働安全衛生法などにより、使用者に対する助力・支援を行い、労働者に対して快適基準を保障しようとしている。

労働者の安全・健康に関する国の役割は以上のように説明されるが、労働者の安全・健康に関する問題は、本来的に、使用者が責任をもって解決すべきものである。労働関係における安全性の確保は、使用者が契約当事者として当然負っている責任である。そして使用者にとっても、安全な職場環境整備は、効率的で質の高い労務提供を期待できるというメリットがある。労働契約上この責任は、それぞれの労働者に対して使用者が直接的に負う、安全配慮義務の問題として理解されるが(後述2-2-2-1参照)安全配慮義務違反を理由とする補償・賠償の範囲は、有害物質を規制・管理し作業場所の安全性を確保するといったものから、労働者の基礎疾患や素因を理由とする疾病に関するものまで拡大している。とすると使用者の役割は、労働者の「安全」面への配慮だけでなく「健康」面にもシフトしているといえよう。

2 - 2 - 2 疾病労働者に対する使用者の配慮¹

2 - 2 - 2 - 1 使用者の配慮義務

労働関係において、使用者の労働者に対する安全配慮義務が認められることは、学説・判例に共通している。最高裁判所によれば、「労働者の生命及び身体を危険から保護するよう配慮する義務」が安全配慮義務として説明されるが（川義事件・最3小判昭59・4・10民集38巻6号557頁）、同義務が問題になる典型事例は、危険な作業に労働者が従事するケース、あるいは労働者が事故や事件に巻き込まれたケースであった。

しかし安全配慮義務の射程は、典型事例に限定されるわけではない。疾病労働者の健康を悪化させないようにするために、使用者が危険から保護するよう配慮する義務も、安全配慮義務に含めることも可能である。このような義務は、「健康配慮義務」として、安全配慮義務と区別して、あるいは一内容として、捉えられている²。

さて、安全配慮義務は、信義則上の付随義務として、あるいは労働契約上の本質的義務として、理解されてきた³。いずれの説をとるにせよ、労働契約や民法の一般条項に法的根拠が求められている。裁判例も労働契約上あるいは信義則上の義務であるとして、労働法規に言及しないことが多いが、中には労働安全衛生法に言及するものもある。しかし、労働安全衛生法は単に最低基準を定めるのではなく快適基準の実現を目指すものであり、直律的効力が与えられないことから、公法的な規制と考えられるのであり、労働者との関係において使用者を義務づける法的根拠にはならない⁴。もちろん法的根拠にならないといっても、使用者の配慮義務の内容を確定する際には、労働安全衛生法や労働時間規制が重要な判断材料となる。

安全配慮義務の具体的内容について最高裁判所は、「労働者の職種、労務内容、労務提供場所等安全配慮義務が問題となる当該具体的状況等によつて異なるべきものであることはいうまでもない」と述べており（前掲川義事件）、個別の事例ごとに内容が判断されることになる。そうすると、安全配慮義務の具体的内容を一般化することは必ずしも容易ではないが、労働安全衛生法や労働時間規制など、労働者の安全・健康に関する法規や、安全配

1 以下の記述は、水島郁子「障害・傷病労働者への配慮義務（労働法学の立場から）」ジュリスト1317号（2006年）238頁以下に、必要な修正を加えたものである。

2 渡辺章「健康配慮義務に関する一考察」花見忠先生古稀記念論集『労働関係法の国際的潮流』（信山社、2000年）77頁以下、水島郁子「ホワイトカラー労働者と使用者の健康配慮義務」日本労働研究雑誌492号（2001年）32頁以下、品田充儀「使用者の健康配慮義務」『労働法の争点（第3版）』（2004年）240頁以下。それに対して両者の関係を同義と捉えるものとして、サンヨー会研修実務委員会法令研究グループ編著『従業員の健康管理と訴訟対策ハンドブック』（法研、2005年）30頁以下。同書では、安全配慮義務の概念が変化するにつれ、概念と呼称の乖離が大きくなったために、健康配慮義務の呼称が使われるようになったと述べられる。

3 学説については、宮本健蔵『安全配慮義務と契約責任の拡張』（信山社、1993年）176頁以下、小畑史子「労働安全衛生法規の法的性質（3・完）」法学協会雑誌112巻5号（1995年）674頁以下、品田充儀「使用者の安全・健康配慮義務」日本労働法学会編『講座21世紀の労働法第7巻』（有斐閣、2000年）110頁以下などを参照。

4 小畑史子「労働安全衛生法規の法的性質（3・完）」法学協会雑誌112巻5号（1995年）666頁以下。

慮義務違反を理由とする損害賠償が争われた裁判例を整理すると、以下のような義務内容が含まれていると理解できる。すなわち、労働者に対して、安全な設備を提供し、保護具等を使用させる義務(作業環境整備義務)、安全衛生管理や安全衛生教育訓練等を行う義務(安全衛生実施義務、労働時間、休憩時間、休日等について適正な労働条件を確保する義務(適正労働条件措置義務)、健康診断を実施し、労働者の健康状態を把握・管理する義務(健康管理義務)、そして、労働者の個別的事情に応じて、適正な措置を講じる義務(適正労働配置義務)である。安全配慮義務といった場合、使用者による安全管理・健康管理がまず重要となるが、それに加えて雇用管理(労務管理)を行うこと、より具体的には、雇用管理を実質的に行うために労働者の業務の実態を把握することが求められる。

以下では、と の義務に着目する¹⁾。健康管理義務は、労働安全衛生法上事業者に課されている健康診断実施義務が私法上の義務となってあらわれたものと見ることができる。これは労働者全般にかかわる義務である。それに対して、適正労働配置義務は、個々の労働者の健康状態や労働能力に応じて、労働量を軽減したり就労内容・場所を変更したりするなどの適正な措置を行うべき義務をいう。使用者の安全「配慮」義務といっても、健康管理義務が(その他、～もそうであるのだが)使用者の責任として当然果たすべきものと捉えられるのに対して、適正労働配置義務は、個々の労働者に対して措置を講じるという点で、場合によっては労働契約上想定されていない措置を講じるという点で、まさに「配慮」というべきものである。さらに適正労働配置義務は、使用者に個々の労働者の健康状態等を正しく把握して個別具体的な対応を求めるものであるが、その労働者にふさわしい労働の内容・量・就労場所を用意することから、労働者の健康管理と雇用管理を組み合わせる必要がある。つまり使用者は、労働者の健康をただ保護することを考えればよいのではなく、労働者が労働をどの程度提供できる状態にあるのかを判断することが求められる。そしてそれが使用者の配慮「義務」として求められるのがどの程度であるかについては、労働契約の内容がどのように定められているかが、関係してくる。

2 - 2 - 2 - 2 片山組事件最高裁判決

最高裁判所は、使用者が傷病労働者に対して自宅治療命令を発し、当該労働者の就労を拒絶した事例において、労働者の「能力、経験、地位、当該企業の規模、業種、当該企業における労働者の配置・異動の実情及び難易等に照らして当該労働者が配置される現実的可能性があると認められる他の業務について労務の提供をすることができ、かつ、その提供を申し出ているならば、なお債務の本旨に従った履行の提供があると解するのが相当で

1 品田充儀「使用者の健康配慮義務」『労働法の争点〔第3版〕』(2004年)240頁では、使用者の健康配慮義務を、労働者の健康を管理する義務と、健康状態の悪化を知った場合にその増悪を防止する措置を講じる義務と説明されるが、本稿の分類の、に相応するであろう。健康配慮義務をどのように理解するかについての定説はないが(たとえば渡辺教授は、業務上の要因に直接かわりのない傷病にかかる配慮を、健康配慮義務として安全配慮義務と区別される。渡辺章「健康配慮義務に関する一考察」花見忠先生古稀記念論集『労働関係法の国際的潮流』(信山社、2000年)78頁以下)、私は「配慮」の性格が強いを、典型的な安全配慮義務と区別して、健康配慮義務と理解している。水島郁子「ホワイトカラー労働者と使用者の健康配慮義務」日本労働研究雑誌492号(2001年)33頁。

ある」と述べた（片山組事件・最1小判平10・4・9判時1639号130頁）。現在の職務に従事できない傷病労働者に対して、使用者は自宅治療命令を発するのではなく、再配置するよう配慮すべきであったとするものであり、事案自体は賃金請求権の存否を争うものであるが、使用者の配慮義務を認めたものともいえる。

労働契約において職種や業務内容が特定されていない場合、使用者に広く配転命令権・人事権が認められることからすれば、労働者の傷病という事態が生じた場合にも、積極的に配転命令権等を行使すべきことが求められるということは、理屈として妥当であろう。

最高裁判決の射程はそれほど広くない。まず第1に同事件における労務提供不能の理由が傷病であったことである。傷病以外の理由の場合にまで本判決の論理が妥当するとは考えにくい。第2に労働者の職種や業務内容が特定されていないことが前提になっていることである。仮に職種や業務内容が特定されている労働者であれば再配置等の問題は基本的に生じないと考えられる。労働者が労働契約上の労務を提供できるかが（債務の本旨に従った履行の提供ができるかどうか）問題となるため、職務等が特定されている場合には使用者が他の業務への再配置を考える余地がないからである²。第3に労働者が他の業務について労務の提供を申し出ている場合を念頭においている点である。傷病労働者の中には就労を希望する者もいれば、たとえ療養期間中に賃金が支払われなくても療養に専念することを希望する者もいるであろう。最高裁判決の射程は後者に及ぶものではない。第4に同事件における請求は不就労期間中の賃金支払いであり、傷病労働者の配置請求ではない。労働者が配置請求権を有しているかについては、就労請求権との関係からも消極的に解されよう³。

以上の点を措いても、片山組事件最高裁判決は傷病により従前の労務を提供できなかった労働者に対して、使用者が雇用管理上どのような配慮をなすべきかを考えるための判断枠組みを提示したといえる。

2 - 2 - 2 - 3 労働者の労務提供可能性と具体的検討

使用者が労働者に対して適正労働配置を行うにあたって、労働者の労務提供可能性が考慮される。労務提供の可能性が問題となる場面としては、a 労働不能（提供可能性なし）、b 部分的労働不能（部分的な提供は可能）、c 労働不能～可能が不安定（一時的あるいは不十分な提供は可能）、d 労働の一時的不能、e 労働可能であるが、勤務を継続すると労働者の健康が悪化するおそれがあるため、一定の配慮（注意）を要する場面が、さしあたり考

1 山川隆一＝荒木尚志「ディアローグ・労働判例この1年の争点」日本労働研究雑誌461号（1998年）36頁以下。三井教授は、不完全な労務の提供は一般的に債務の本旨に従った履行とはいえないが、信義則により使用者は疾病に罹患した労働者に対して配慮すべきであるとされる。三井正信「私傷病と労務受領拒否」『労働判例百選（第7版）』（2002年）39頁。

2 同旨、コントラ事件・大阪高判平14・6・19労判839号47頁。ただし、同判決は括弧書きで「（もっとも、他に現実に配置可能な部署ないし担当できる業務が存在し、会社の経営上もその業務を担当させることにそれほど問題がないときは、債務の本旨に従った履行の提供ができない状況にあるとはいえないものと考えられる。）」と述べ、職種が特定された事案であっても例外を認める場面があることを示唆している。

3 山田哲「自宅治療命令と賃金請求権の有無」日本労働法学会誌93号（1999年）170頁。

えられる。

以上のうち、a～dは、労働能力の全部ないし部分的喪失であり、労働契約上、労働者が使用者に対して負っている労働義務を果たせない可能性がある。そしてこの労働義務が、果たされるか否かは、従前に従事していた労務にとどまらず、労働契約上の労務について判断されるべき場面がある。労働者に労務提供可能性がないならば、使用者は労務の提供を受けることができない。そのような場合には労働者の労働義務と使用者の賃金支払義務が一時的に消滅することもあるし(休職)、労務提供可能性が将来においても期待されないのであれば労働契約を終了させることになる(解雇)。

傷病労働者に対する解雇規制は、業務上の傷病の場合の解雇制限(労基19条)を除いて、存在しない。したがって、就業規則上に解雇理由として「心身の故障のため、業務の遂行に支障があり、又はこれに堪えない場合」や、「精神又は身体の障害のもしくは病弱のため、業務の遂行に甚だしく支障があると認められたとき」などをあげることは認められるし、これらは労働者の労務提供可能性がないことを理由とする解雇であると考えられるので、解雇の客観的合理性も肯定される。もっとも最高裁判所は、一般的な解雇事案において、いわゆる解雇権濫用法理を形成・発展させてきた。最高裁判所は、高知放送事件(最2小判昭52・1・31 労判268号17頁)で、「普通解雇事由がある場合においても、使用者は常に解雇しうるものではなく、当該具体的な事情のもとにおいて、解雇に処することが著しく不合理であり、社会通念上相当なものとして是認することができないときには、当該解雇の意思表示は、解雇権の濫用として無効になる」と述べる。最高裁判所の立場をふまえれば、傷病労働者に対する解雇が問題になる場面においても、具体的事情を、とくに労務提供可能性が本当にないといえるのかという点から判断する必要がある。

すなわち、労働者がたとえ傷病罹患前の労務をまったく提供することができないとしても(a)労働契約上使用者が命じうる他の労務がある場合には、それらの労務を提供できるか否かが判断される必要がある。労働者が労働契約上の労務を部分的にしか提供できないとしても(b)労務提供可能性は一応肯定される。しかし、一定の労務を提供できるといっても、労働契約上考えられるほとんどの労務が提供できないとか、労働契約上予定されている労務の重要な部分を提供できない場合には、労務提供可能性がきわめて少ないといえるので、そのような場合には解雇も合理的なものとして認められよう¹。労働者の労務提供が不安定(たとえば短時間であれば就労できる)な場合も(c)同様に判断されよう。すなわち、解雇有効性の判断にあたっては、労務提供可能性がゼロである必要はないが、量的もしくは質的にみて相当部分の提供可能性が失われていることが必要である。労働の一時的不能(d)労働による健康悪化のおそれ(e)は、解雇理由にはあたらず、休職や配転といった措置が検討されるべきである。

次に休職・復職について検討する。労働者が労務を提供できない場合、休暇の取得や欠

1 同旨、横浜市学校保健会事件・横浜地判平16・2・13 労判890号63頁。

勤の申請によって、職務の免除を使用者に求める。一般的には、傷病労働者はまず休暇を取得し、その期間が終了した後に使用者が休職を命じることになる。

傷病労働者に対する休職命令は、解雇を一定期間猶予する目的でなされることがある。とりわけ、一定期間の経過により労働者の疾病の回復・好転が予測できるような労働の一時的不能（d）の場合には、休職を命じるのが相当であり、休職を命じずに解雇を行うことは、解雇権の濫用と判断される可能性がある¹。将来、労務提供可能性が見込まれない場合であっても、傷病労働者の身分を一定期間保障するために、使用者が休職命令を発することは考えられる。ただしこのような場合には、休職命令を発することが使用者の義務とまではいえず、就業規則の解雇理由に該当するとして使用者が休職を命じることなく傷病労働者を解雇することは、許されよう²。

休職命令は使用者のイニシャティブによるものであるうえ、休職期間中は無給であることも少なくない³。そのため、労働者が休職するあるいは休職を続けるのではなく、不完全な形であっても就労することや早期の復職を希望することがある。休職命令の必要性が低い場合、つまり労務を完全に提供できないとしても相当程度に労務を提供できるのであれば、労働者に大きな不利益を与える休職命令は、合理性を欠くものとして無効と解される⁴。しかしその一方で、傷病労働者に治療に専念してもらうことが労働者の早期回復につながる可能性があることは否定できない⁵。

このことがさらに問題になるのは、労働者が早期復職を求めた場合である。復職にあたっては、労働者が従前の職務を通常に行える健康状態にまで回復していることが必要であると考え⁶。解雇の場合には、労働契約を解消することから労働契約上の労務の提供可能性を考慮しなくてはならない。しかし復職の判断にあたっては、傷病休職の目的が解雇回避のほかには労働者の療養にあることを考えれば、労働者の労務提供可能性が、休職前と同程度にまで回復していることが、復職の条件となろう。

とはいえ、これが原則になるとしても、例外として労働者の労務提供可能性を労働契約上の労務で判断しなければならない場合がある。第1に復職を認めなければ労働者の解雇

1 K社（カンドー）事件・東京地判平17・2・18 労判892号80頁。

2 同旨、農林漁業金融公庫事件・東京地判平18・2・6 労判911号5頁

3 もっとも、傷病休職中に賃金が支払われない場合には、3日間の待期間経過後、最長1年6カ月間、傷病手当金が支給される（健保99条）。傷病手当金が支給されるのは、労務不能の場合であるが、その判断は従前の労務についてなされ、他の軽易な労務に服することができるという理由で不支給とはならない。『健康保険法の解釈と運用〔11版2刷〕』（法研、2005年）752頁。

4 富国生命保険事件・東京高判平7・8・30 労民集46巻4号1210頁。なお、片山組事件最高裁判決は、休職命令（自宅治療命令）の有効性の判断を行っていない。

5 同旨、小島典明「現場作業から事務作業への配置転換の申し出と債務の本旨に従った労務の提供」労判738号12頁。

6 平仙レース事件・浦和地判昭40・12・16 労民集16巻6号1113頁、菅野和夫『労働法〔第7版補正版〕』（弘文堂、2006年）401頁、水島郁子「私傷病労働者に対する復職命令と賃金請求権」労働法律旬報1560号（2003年）48頁。反対、前掲カントラ事件、サンユー会研修実務委員会法令研究グループ編著『従業員の健康管理と訴訟対策ハンドブック』（法研、2005年）187頁。精神疾患者の職場復帰に際して、従前の職務を通常に行える健康状態を要求することに疑問を呈するものとして、春田吉備彦「職場における精神疾患者をめぐる判例分析と企業における人事上の課題」労判869号（2004年）9頁。

もしくは退職という事態を導く場合である。労働者の休職期間が満了したにもかかわらず復職できない状態にあるときには、解雇もしくは退職として取り扱われるのが一般的である。解雇・退職の可否を判断する際には、従前の労務ではなく労働契約上の労務で考えるべきである¹。第2に労働者に障害が残存する等症状が固定し、休職を継続しても労務提供可能性が増大することが見込まれない場合である。この場合には、労働者が早期復職を望むのであれば、復職を認めるべきであると考え。

さて、労働者の労務提供可能性が一定程度ある場合には（b、c、e）傷病労働者の配転が問題になることがある。

傷病労働者の配転にあたっては、単に当該労働者が配転先で労務提供が可能であるかを形式的に判断するのではなく、配転により労働者の健康を悪化させることにならないかもあわせて考える必要がある²。裁判例の中には、労働者の長時間（1時間40分）の通勤を考慮して配転命令が権利濫用にあたるとしたものや³、遠隔地配転を違法としたものがある⁴。これらは傷病労働者に対する使用者の特別の配慮を認めたものともいえる。さらに、傷病労働者の病状や治療の必要性、傷病労働者本人の治療の意向を確認することなく行った配転が、配慮を欠くものであり違法と評価された例もある⁵。結局のところ、労働者の個々の健康状態が、配転命令の有効性にあたっては重要視されている⁶。

2 - 2 - 2 - 4 使用者に求められる配慮の程度とその限界

使用者が傷病労働者に対して適切な措置を講じるためには、労働者の労務提供可能性を正しく判断していなければならない。その前提として、使用者には労働者の健康管理が必要となる。労働安全衛生法は事業者に、労働者に対する健康診断や保健指導、面接指導等を義務づけており、さらに事業者は、健康診断や面接指導の結果の記録を義務づけていることから（労安衛66条以下）。これらを通じて、あるいは労働者からの申し出により、使用者は労働者の健康情報を収集することが可能である。

使用者の配慮義務といっても、労働者の雇用管理という点だけ捉えるのであれば（たとえば長時間労働をさせないようにする）あるいは安全管理という点だけ捉えるのであれば（たとえば安全な設備を提供する）使用者が独力で行うこともできよう。しかし、労働者の健康管理については、労働者の協力が不可欠である。とりわけ労働者の私傷病が問題になる場合には、使用者のコントロール（把握）には限界がある。なぜなら健康情報はきわめてセンシティブな情報であり、たとえば使用者が医療機関や健康保険組合から健康情報

1 東海旅客鉄道事件・大阪地判平11・10・4労判771号25頁。

2 大山盛義「私傷病労働者の処遇における使用者の配慮義務」労旬1624号（2006年）17頁も、私傷病労働者に対して配転命令を出す場合には、それが当該労働者の健康状態にいかなる影響を及ぼすかという点を重視すべきことになろう、と述べる。

3 ミロク情報サービス事件・京都地判平12・4・18労判790号39頁。同判決は、事実上、健康配慮義務の1つである適正労働配置義務を認めたものであるようにも読める。水島郁子「病気の労働者に対する転勤命令が権利濫用とされた例」民商法雑誌125巻1号（2001年）100頁。

4 損害保険リサーチ事件・旭川地決平6・5・10労判675号72頁。

5 鳥取県・米子市事件・鳥取地判平16・3・30労判877号74頁。

6 大山盛義「私傷病労働者の処遇における使用者の配慮義務」労旬1624号（2006年）18頁。

を収集するとしても、労働者の同意・承諾が必要とされるからである（「雇用管理に関する個人情報のうち健康情報を取り扱うに当たっての留意事項について」平 16 基発 1029009 号）参照）。

したがって、使用者が配慮義務を果たすためには、その前提として労働者の協力が必要となる。労働者が健康診断を受診しない、診断書を提出しない、あるいは健康確保に努めないなど、非協力的である場合には、それだけ使用者の配慮義務も減じるものといえよう¹。

また、適正労働配置義務との関係でいえば、使用者は労働者の健康情報を知っていなくてはならない場合（たとえば健康診断や面接指導の結果）と健康情報を知りえた場合（たとえば労働者からの申し出）に当該義務を負うものと考えられる²。労働者の健康情報を使用者が積極的に収集する必要はないし、またすべきでない³と考える。

さて、片山組事件最高裁判決やその後の裁判例（前掲カントラ事件、前掲東海旅客鉄道事件など）は、労務提供可能性が十分でない労働者に関して使用者が現実配置可能な業務の有無を検討すべきであるとする。これらの事件では問題とならなかったが、現実配置可能な業務があり労働者を配置するにあたって、その労務が当初の労働契約上予定されていたものと量的もしくは質的に異なる場合には、労働契約の内容を変更・見直すこともありうる。すなわち、短時間勤務や隔日勤務への移行を労働者に提案したり、業務の軽減に伴い賃金の引き下げを行うことが考えられるが、その変更が合理性を欠くようなものであったり不当な意思に基づくものでない場合には、変更は有効と解される。もちろん労働契約内容を変更するものであるから、労働者と使用者との間で労働条件の変更が適法になされる必要がある。

労働者からの労働契約内容の変更提案についても、同様に理解されよう。使用者が現実的に対処可能な範囲で、労働者と使用者の合意のもとで契約内容が変更されることはありうる。なお使用者が現実的に対処可能な範囲をどの程度と見るかについては、おそらく見解がわかれよう。片山組事件最高裁判決が述べるように、当該企業の規模（規模が大きければそれだけ求められる配慮も大きくなる）や当該企業における労働者の配置・異動の実情が考慮に入れられることになるが、たとえば適当な労務が実際に存しない場合に、傷病労働者のために新たなポストを設けるとか、他の労働者を配転させるとかの措置をとることまでは、使用者に配慮義務として求められているとはいえないであろう。

2 - 2 - 2 - 5 小括

以上をふまえると、使用者は労働契約上有している権限の範囲内で、またそれが現実可能なかぎり、労働者の健康状態（傷病の程度）に配慮すべきことが導き出される。その前段階として、労働者が労働により健康を害したり私傷病を悪化させたりしないために、

1 大建工業事件・大阪地決平 15・4・16 労判 849 号 35 頁、大山盛義「私傷病労働者の処遇における使用者の配慮義務」労旬 1624 号（2006 年）13 頁。

2 水島郁子「ホワイトカラー労働者と使用者の健康配慮義務」日本労働研究雑誌 492 号（2001 年）32 頁、品田充儀「使用者の健康配慮義務」『労働法の争点〔第 3 版〕』（2004 年）241 頁。

3 ただし、労働者のメンタルヘルス不調に対する使用者の気づきや対処を否定する趣旨ではない。

労働者に対して適正な労働条件を確保することや、健康診断等によって労働者の健康管理をすることが使用者の責務となっている。疾病労働者の積極的活用も重要であるが、その前に疾病労働者を増やさない行動も重要である。

さて、疾病労働者の積極的活用のためにも、また使用者の配慮が適正に機能するためにも、労働者の労務提供可能性が的確に把握される必要がある。使用者が正しく判断するためには労働者の協力が必要であることはいうまでもないが、さらに労働者の健康と業務内容の双方を把握しうる産業医の役割がいっそう重要になってくると考えられる。

それに加えて、労働者・使用者間のコミュニケーションがきちんと確保されるべきである。片山組事件にせよ他の事件にせよ、労働者・使用者間の意思疎通の不全が訴訟に至った1つの原因となっているように思われる。とくに適正労働配置義務を使用者が履行するためには、労働者の個別的事情を使用者が理解し、片山組事件最高裁判決を前提とすれば労働者が就労に関しある程度具体的な希望を有しており、さらに現実的配置可能性に照らして具体的措置を講じていかなくてはならないことになる。とするならば、双方が一方的に権利を主張し、権限を行使するというのではなく、コミュニケーション（協議）の場が確保されるべきであると思われる¹。

2 - 2 - 3 若年労働者の突然死と使用者の安全配慮義務²

2 - 2 - 3 - 1 はじめに

これまで述べてきたように、使用者は労働安全衛生法などを通じて、あるいは労働契約上の義務の履行として、労働者の健康確保に努め、紛争を未然に防いでいる。しかし労働者の健康が悪化してしまうことや労働災害が起きてしまうことは、現実には避けられない。労働災害をめぐる紛争にはさまざまなものがあるが、以下では、21歳のアルバイト労働者が採用後2か月を経過しない間に突然死したケースにつき、会社の安全配慮義務違反（債務不履行）が肯定された事案である、ジェイ・シー・エム事件（大阪地判平 16・8・30 判時 1886号 143頁）を紹介・分析する。

2 - 2 - 3 - 2 事実の概要

亡Aは、平成8年4月下旬にY社（被告）にアルバイトとして雇用され、中古車情報誌の制作業務などに従事していた者である。Aが属していた企画開発課には、Aを含む制作担当者12名のほか、制作補助アルバイトが15名、ピーク時のみの補助アルバイトが14名、配置されていた。Y社は、いわゆる三六協定を締結することなく、従業員の労働時間を延長し、また休日に労働させていた。

Aは、同年6月中旬に、自宅自室において死亡しているのが発見された。死亡時の年齢

1 メンタルヘルスについてであるが、同旨、大阪商工会議所編『メンタルヘルス・マネジメント検定試験公式テキスト〔種マスターコース〕』（中央経済社、2006年）152頁以下〔安福愼一執筆部分〕。

2 以下の記述は、水島郁子「採用後二ヶ月のアルバイトの突然死と安全配慮義務」民商法雑誌 132 巻 6 号（2005年）992頁以下の一部に、必要な修正を加えたものである。

は21歳であり、死体検案の結果、直接の死因は「虚血性心疾患（推定）」とされた。Aは死亡前、9日間の連続勤務をしており、同期間中のタイムカード上の終業時刻は午後8時台から午前3時台であった。

Aの母であるX1（原告）と、Aの父の死亡により権利を相続したAの姉であるX2（原告）は、Aの死亡はY社における過重な業務が原因であるとして、安全配慮義務違反を理由とする債務不履行に基づく損害賠償をY社に請求した。

なお、X1は労働者災害補償保険法に基づき、遺族補償一時金等として約1040万円（内300万円は遺族特別支給金）の支給を受けている。またAには、平成6年に左腎摘出、脾縫合術を受けたとの事情があるが、それ以外に特段の既往症はなかった。Aには喫煙歴があり、死亡前は一日に20ないし30本程度の喫煙をしていた。

2 - 2 - 3 - 3 判決理由

（1）Aの業務と死亡との因果関係について

Aは「ほぼ恒常的に時間外労働に従事し、その時間外労働時間は、死亡1週間前で50時間30分、死亡4週間前で88時間7分にも及んでいた。」「そのうえ、Aは、死亡前の9日間にわたり休日もなく連続して勤務し、特に、死亡直前の5日間は、午後11時30分過ぎから翌日の午前3時30分過ぎまで勤務したものであり、深夜勤務の翌日は約1時間ないし2時間遅れで入社していたものの、通勤時間をも考慮すると、そのころ、Aは、十分な睡眠時間を確保できず、必要な休息を十分にとれていなかったものと認められる。このようなことから、Aは、それまでの長時間労働に加え、死亡前の9日間の連続勤務により、精神的・肉体的疲労が相当程度蓄積された状態にあったものと推認できる。」

Aは、Y社に雇用されるまで雑誌の制作業務に従事した経験はなく、日々の業務には不慣れであり、必死に仕事を覚えようとしている状態であった。さらに、Aの死亡直前は、月刊誌の制作期間の締切が迫っている時期で、Aは時間的な制約の中で、掲載予定の写真と原稿とを照合するという面倒な作業を行っていた。「Aは、その死亡直前において、Y社大阪支店における業務により著しい精神的ストレスを受けていたと考えられる。」

「Aの従事していた業務は・・・ほかの制作担当者と比較して業務量が多かったものとは認められないにしても、Aのような経験を有する者にとっては特に肉体的・精神的に過重なものであったといえ、その結果、死亡直前のころには、肉体的・精神的な疲労が相当程度蓄積していたものと認められる。」

Aは、「過重な業務により肉体的・精神的負担がかかり、Aの疲労が蓄積している状態の中で、1日あたり20本ないし30本という喫煙を重ねた結果、長時間労働などによる職業ストレスと喫煙の影響が相まって心筋梗塞を発症したものと推認することができる。したがって、Aの死亡と同人が従事していた業務との間に相当因果関係があると認められる。」

（2）Y社の安全配慮義務違反について

「労働者が労働日に長時間にわたり業務に従事する状況が継続するなどして、疲労や心理的負荷等が過度に蓄積すると、労働者の心身の健康を損なう危険のあることは周知のと

ころである。したがって、Y社としては、被用者との雇用契約上の信義則に基づいて、業務の遂行に伴って被用者にかかる負荷が著しく過重なものとなって、被用者の心身の健康を損なうことがないように、労働時間、休憩時間及び休日等について適正な労働条件を確保する義務を負っているというべきである。」

「Y社は、労働基準法36条1項に基づく協定を締結することなく、・・・同法の定める労働時間等に関する規制を逸脱して、AらY社大阪支店の労働者に時間外労働及び休日労働を行わせ、しかも、Aは、日々の業務に不慣れで、著しい精神的ストレスを受けながら、ときに深夜に及ぶ極めて長時間の勤務を重ね、特に、死亡直前の9日間には休日をまったく取得できないなど疲労解消に必要十分な休日や睡眠時間を確保できないまま業務に従事することを余儀なくされたのであるから、Y社が、前記適正な労働条件を確保すべき注意義務を怠ったことは明らかである。」

「Y社が、この注意義務を履行していれば、Aの死亡は回避できたと考えられるから、Y社の安全配慮義務違反とAの死亡との間には因果関係があり、「Y社は、安全配慮義務違反（債務不履行）に基づき、これによって生じた損害を賠償する責任がある。」

「Aに対し、極めて長時間の過重な労働をさせたY社には、Aの死亡についての予見可能性があったというべきであり、Aの年齢や入社時の健康状態、Aが体調不良を訴えなかったことなどをもって、Y社に予見可能性がなかったということとはでき」ない。

（3）寄与度減額について

「Aの喫煙が心筋梗塞の発症に少なからず寄与したものと推認されること、Aの1日当たりの喫煙本数は、心筋梗塞発症の危険度からいえば相当程度多かったこと、喫煙が健康に悪影響を及ぼすことは周知の事実であり、Aもそのことは十分承知していたものと考えられること、Aは、疲労が相当蓄積した状態にあることを自覚していながら、なお喫煙を続けていたと考えられること等の事情を考慮すると、本件において、Aの被った損害の全部をY社に賠償させることは公平の観点から相当でないと認められる。そこで、民法418条を類推適用して、Aの損害額の20%を減ずるのが相当である。」

（4）損害額について

葬祭料、死亡逸失利益、死亡慰謝料の合計額から、寄与度として2割を減額し、さらにX1については遺族補償一時金及び葬祭料を受給していることから損益相殺し、それに弁護士費用を加えて、X1については約3350万円、X2については約1380万円を認容した。

なお、Aの死亡逸失利益の基礎収入を算定するにあたり、左腎摘出が考慮され、賃金センサス上の平均賃金の8割とするのが相当であるとした。

2-2-3-4 分析

（1）本件は、被災労働者が採用間もない若年者であったこと、そして被災労働者がアルバイトであったことに事例としての特徴がある。とくに後者についてみると、正社員以

外の労働関係において会社の安全配慮義務違反が認められた例はこれまでもあったが¹、本件も雇用形態・契約形態にかかわらず、業務を命じ、労働管理を行う立場にある者は、労務提供者に対して安全配慮義務を負うことを確認したものと見える²。本件における被災労働者の身分は「アルバイト」であったが、賃金額・算定方法や労働契約の期間などの労働条件は、判決文から明らかではない。しかし、被災労働者の仕事内容や実際の労働時間を見るかぎりでは正社員と見てよいような働き方であった。近年、アルバイト等の不安定な身分の労働者が増加しているが、その身分が労働実態と必ずしも相関しないことをうかがわせるとともに、そのような状況下ではアルバイト等であっても正社員と同じ基準で安全配慮義務の成否が判断されることを示すものといえよう³。安全配慮義務の成否を判断する際に、本件では労働者の業務経験の浅さが考慮された点も注目される。

(2) 被災労働者やその遺族が使用者に対して安全配慮義務違反に基づく損害賠償責任を求めるにあたっては、使用者の安全配慮義務違反(債務不履行)と死亡・疾病等の間に相当因果関係があることを要する。本判決ではまず、業務と死亡との相当因果関係を論じたうえで、安全配慮義務違反と死亡との相当因果関係を判断する。同様の手法をとる裁判例も見られるが⁴、業務と死亡・疾病の相当因果関係のみを判断して、あとは注意義務ないし過失の問題として処理し、安全配慮義務違反と損害の因果関係を明示的に述べない裁判例もある⁵。形式的には、安全配慮義務違反(債務不履行)として損害賠償責任を求める際には、使用者の義務違反と損害との間の相当因果関係を確認する必要があると考える。つまり過重な業務が労働者の死亡・疾病を引き起こしたということだけでは債務不履行の結果として損害が生じたということにはならず、使用者が労働者にあえて過重な業務をさせていたこと(安全配慮義務を履行しなかったこと)が死亡・疾病の原因であることを示す必要がある⁶。安全配慮義務における相当因果関係の判断手法については未だ定式化されて

1 大石塗装・鹿島建設事件・最1小判昭55・12・18民集34巻7号888頁(下請労働者) 和歌の海運送事件・和歌山地判平16・2・9労判874号64頁(備車運転手) 関西医科大学事件・大阪高判平16・7・15労判879号22頁(研修医)など。本判決以降の裁判例として、ニコン事件・東京地判平17・3・31(業務請負会社の労働者)がある。安全配慮義務の人的適用領域については、上田達子「備車運転手の脳内出血等発症と運送会社の安全配慮義務」同志社法学56巻7号(2005年)105頁以下を参照。

2 岩出誠「過労死・過労自殺をめぐる近年の判例動向」季刊労働法209号(2005年)79頁は、本件が非典型雇用の労務管理に警鐘を鳴らす事例となったことを指摘する。

3 通常、アルバイトと言った場合、正社員と比べて労働時間が短い、時間外労働がない、責任の度合いが低いなどの特徴がみられるが、そのようなケースではおのずから業務による負荷があったと認めること、ひいては業務と死亡・疾病との間の相当因果関係を肯定することが比較的難しくなるであろう。もちろん、労働者の身分で安全配慮義務の程度が一般的・抽象的に決まるわけではないので、雇用形態・契約形態如何にかかわらず、被災労働者が実際に従事した業務と死亡・疾病との間の相当因果関係が個別に判断されなくてはならない。

4 榎並工務店事件・大阪高判平15・5・29労判858号93頁、前掲関西医科大学事件など。

5 南大阪マイホームサービス事件・大阪地判支判平15・4・4労判854号64頁、過労死事案以外では、セイシン企業事件・東京高判平13・3・29労判831号78頁など。また、前掲和歌の海運送事件は、会社の安全配慮義務違反を認めたとうえで、業務と死亡との相当因果関係の有無を判断している。

6 同旨、品田充儀「使用者の安全・健康配慮義務」日本労働法学会編『講座21世紀の労働法第7巻』(有斐閣、2000年)122頁。品田教授は、過重な(長時間)労働が、損害との関係においては使用者の責任を導き出す前提たる因果関係の要素にすぎないことを述べる。

いないが、判断要素としては、傷病の発生に関する業務との事実的因果関係、傷病の発生に関する（使用者の）主観的責任関係（帰責事由）損害賠償の範囲に関する相当因果関係があり、さらに は、a業務に内在する危険性が結果をもたらしたことと、b結果が安全配慮義務違反によるものであることと、される¹。ここでの関心事は a bであるが、本判決は a bについてそれぞれ判断をしている。使用者の義務違反と損害との間の相当因果関係（ b）を判断していない裁判例は、ないし でそれを実質的に評価しているとは思われるものの、本判決のような判断が適切であろう。

（3）業務と死亡との相当因果関係の判断にあたっては、労災認定が争われる事例と同様に、相対的有効原因説をとる裁判例、共働原因説をとる裁判例、いずれにもよらない（あるいはいずれによるか明確でない）裁判例がみられる²。最高裁判所は、労災認定事例・労災民訴事例のどちらにおいても、いずれの説も採用していない。本判決の判断基準も明確ではないが、相対的に有力な原因であることまでは求めている。

さて、業務と死亡との相当因果関係の判断（前述 a）は、労災補償制度で用いられる業務起因性の概念とほぼ類似しているとの指摘があるが³、最高裁判所は、業務上疾病事例における相当因果関係の判断に際して、既往症の進行の程度、業務の過重性、既往症や業務以外の原因の不存在という3つの要素を用いている⁴。労災民訴事例についての下級審裁判例も、基本的にこの3つの要素に着目して判断を行っているようである⁵。

本件ではまず、被災労働者に心臓性突然死の原因となる疾病や危険因子の存在が否定されている（ ）。

次に業務の過重性（ ）であるが、本判決はとくに長時間労働と精神的ストレスの二つの点から評価を行っている。被災労働者が従事していた業務は月刊誌の制作業務であり、繁忙期の労働時間は非常に長かった。本件に直接関係するものではないが、脳・心臓疾患に関するいわゆる新認定基準（平成13・12・12基発1063号）によれば、「長期間の過重業務」における過重性の具体的評価に関して、「発症前1か月間におおむね100時間又は発症前2か月間ないし6か月間にわたって、1か月あたりおおむね80時間を超える時間外労働が認められる場合は、業務との関連性が強い」とされている。本件は労災認定が争われた事例ではなく、また「短期間の過重業務」であったわけであるが、この基準に照らしても被災労働者の業務の過重性を認めることができよう。さらに本件では、休日なしの連続勤務であったことや深夜勤務もみられることから、長時間労働等における過重性は肯

1 東京大学労働法研究会編『注釈労働基準法下巻』（有斐閣、2003年）947頁以下〔中嶋士元也〕。

2 相対的有効原因説をとるものとして、横浜市立保育園保母事件・東京高判平5・1・27労判625号9頁、システムコンサルタント事件（控訴審）・東京高判平11・7・28労判770号58頁、共働原因説をとるものとして、システムコンサルタント事件（第1審）・東京地判平10・3・19労判736号54頁、いずれにもよらないものとして、前掲和歌の海運送事件、前掲関西医科大学事件、前掲南大阪マイホームサービス事件など。

3 東京大学労働法研究会編『注釈労働基準法下巻』（有斐閣、2003年）947頁〔中嶋士元也〕。

4 水島郁子「業務上疾病と業務起因性 - 神戸東労基署長（ゴールドリングジャパン）事件」ジュリスト1291号（2005年）232頁。

5 前掲和歌の海運送事件、前掲南大阪マイホームサービス事件など。

定される。

本判決の特徴があらわれているのは、採用間もない労働者に対する評価である。すなわち、本判決は「ほかの制作担当者と比較して業務量が多かったものとは認められない」としつつも、被災労働者が経験未熟であったことや、必死に仕事を覚えようとしている状態であったことを指摘して、また時間的制約の中で写真・原稿の照合という面倒な作業であったことも考慮して、被災労働者は死亡直前に業務による著しいストレスを受けていたとの判断を示している。過重性判断にあたって業務経験を考慮したケースは、もともとの事案の少なさも影響していると思われるが、それほど多くはない¹。しかし、本件を含め、これらのケースからは、経験未熟な労働者については使用者の側に特段の配慮をすることが求められ、またその者の業務は他の者とくらべて負荷がかかりやすい（過重と評価されやすい）ということが引き出される。

本件において被災労働者の直接死因は推定の域を出ないが、医学的知見から他の可能性が否定され、また他の要因も認められないとされた（ ）。本件では被災労働者に少なからずの喫煙が認められたが、それだけで心筋梗塞を発症させるとは認めがたいとされている。

以上をふまえた結論として、死亡と業務の間の相当因果関係が肯定されている。本件では死後病理解剖等が行われておらず、医学的に死因が特定できないという難しい状況下であったが、本判決の判断は妥当なものといえる。

（４）労働関係において使用者が労働者の健康について負う義務について、最高裁判所は電通事件（最2小判平12・3・24民集54巻3号1155頁）で、疲労や心理的負荷等の過度の蓄積が労働者の心身の健康を損なう危険があるとしたうえで、労働基準法の労働時間規制や労働安全衛生法65条の3を参照して、そのような義務を使用者の注意義務として説明した。本判決は について最高裁判所の文言を踏襲するが、 に相当する部分では、根拠を雇用契約上の信義則に求めている。このことは不法行為（注意義務違反）構成をとるか、債務不履行（安全配慮義務違反）構成をとるかの違いであり、使用者の義務として措定されるものに違いはないと考えられる。

そして使用者の義務の内容として、本判決は「被用者の心身の健康を損なうことがないよう、労働時間、休憩時間及び休日等について適正な労働条件を確保する義務」を述べる。安全配慮義務には、この適正労働条件措置義務のほか、労働者の個別的事情に配慮すべきとする適正労働配置義務等があるが（前述2-2-2-1参照）適正労働条件措置義務は安全配慮義務の中でもとりわけ基本的な義務であり、すべての労働者に対して労働時間、休憩時間、休日などについて適正な労働条件を確保することを使用者に求めている。適正労働条件措置義務の内容は、前掲システムコンサルタント事件第1審ならびに同控訴審で

¹ 東加古川幼稚園事件・大阪高判平10・8・27労判744号17頁は、採用3か月の新任保母が「主任保母」になるよう命じられたケースであるが、日常勤務そのものの過重性に加え、経験が浅い者に重大な責任を負わせたことを述べている。また、労災認定が争われたケースであるが、土浦労基署長（総合病院内浦共同病院）事件・水戸地判平17・2・22労判891号41頁も、長時間労働の認定に加えて、新人外科医にとってはそれぞれの外科手術の施術を担当すること自体が、相当の心理的負荷となることを認める。

も示されていた。

この適正労働条件措置義務は、労働条件をどのように決めるか、そして実際にどのような労働条件で使用者が労働者を就労させるかに関わってくる義務である。使用者は労働契約の範囲内で具体的な労働を労働者に対して命じるが、そのような指揮命令が使用者の権限であるがゆえに、適正労働条件措置を講ずることは、使用者にとって十分コントロールが可能である。それに対して、適正労働配置義務は個別の労働者の健康状態等に応じて、個別の労働者に対して適正な労働配置を行うべき義務であるので、適正労働配置義務の履行にあたっては、使用者による健康情報の把握が大きな問題となる。

本件では被災労働者の健康状態にとくに配慮すべき事情は見あたらず、本判決も適正労働条件措置義務の問題として取り扱っている。本件においてY社は、三六協定を締結せず、しかも時間外労働・休日労働が恒常的に長時間にわたって行われていたことが認められることから、Y社が適正労働条件措置義務を履行していなかったことは明らかである。

(5) 本件のような突然死のケースでは、発症の予見が困難であるようにも思われるが、本判決は被災労働者に過重な労働をさせたことをもって、死亡についての予見可能性が使用者にあったとの判断を示している。被災労働者の年齢や入社時の健康状態、体調不良の申し出がなかったこと等は、予見可能性を否定する要素にはならないとしている。使用者の予見可能性については、前掲関西医科大学事件でも同様の判断が下されている。

予見可能性は比較的緩やかに判断される傾向にあるが、他の裁判例においては労働者の健康情報に関する言及がなされているのに対して、本判決ではその点への言及がみられない。すなわち、前掲関西医科大学事件では健康診断等の実施により素因を事前に発見ししめるべき治療を施すことが可能であったと述べ、また前掲南大阪マイホームサービス事件でも使用者が適切な情報収集を行わなかったことが指摘されている。本判決はこれらの点についてふれずに、長時間の過重な労働をさせた使用者には被災労働者の死亡についての予見可能性があったとするが、本件の被災労働者が少なくとも外見上は健康な若い労働者であったことから、長時間労働の実態のみで予見可能性を肯定することには、若干の疑問がある。

2 - 3 ドイツ法からの示唆

2 - 3 - 1 職場いじめと使用者の損害賠償責任¹

2 - 3 - 1 - 1 はじめに

ドイツでも、職場いじめ(Mobbing)が問題となりつつあるが、職場いじめの被害者である労働者が訴訟を提起し、加害者や使用者に対して裁判所が損害賠償の支払いを命じるケースがいくつか出ている。以下では、ドレスデン労働裁判所 2003 年 7 月 7 日判決(5 Ca

¹ 以下の記述は、水島郁子「職場のいじめと使用者の損害賠償責任」労働判例 877 号(2004 年)96 頁以下に、必要な修正を加えたものである。

5954/02)¹を紹介し、コメントを付す。

2 - 3 - 1 - 2 事実の概要

X(原告)は、実験助手の訓練を受け、鉱物学の学位を有する者である。Xは、Y1(被告;ザクセン州)と期間の定めのある労働契約を締結し、環境・地質局で就労していたが、期間の定めのないポストが空いたので、同ポストに応募した。部門主任であるY2(被告)の妻もこのポストに応募していたが、最終的にXの採用が決まり、Xは期間の定めのある労働契約を終了し、期間の定めのない労働契約をY1と締結した。

Y2はXの直属の上司となったが、Y2はXの採用を望んでいなかったことから、Xは新たな労働関係開始時から、Y2やその他の上司から疎外されたり侮辱を受けたりした。たとえば、(1)Y2らの職場では毎朝7時30分からスタッフがコーヒーを飲みながらミーティングを行っていたが、Xはそれへの参加を断られた、(2)Xが1週間の病気欠勤後、復帰した際にY2から「来てほしくなかった」などと言われ、さらに仕事がすすんでいないことや病気欠勤をしたことについて非難された、(3)研究会に参加するためXが職場に来なかった日に、Y2がXを中傷する発言をした、(4)Xの講演に対して、外部の者からは評価する声があったが、Y2らを含む上司や同僚からは賞賛が得られなかった、(5)Xが使用する製造装置を、Xに知らせることなく納品したため、Xは指導を受ける機会を逸した、(6)Xの不在日に、事前の告知なくXの実験室が片付けられた、(7)Xに無断で、Xの仕事に必要なデータが入ったラップトップコンピューターが持ち出され、他の同僚に利用させていた、などである。Xは、Y2との関係の修復を試みたこともあったが、事態は改善されなかった。

Y2らによるこれらの行為は、Xにとって重い精神的負担となり就労できないまでに悪化した(労働不能)。Xはうつ病と診断され、入院した。その後Xは退院したが、少なくとも週4日の通院を余儀なくされている。Xの健康状態および労働能力は、いまだ回復していない。

Xは、使用者であるY1と行為者であるY2に対して、人格権侵害ならびに健康被害を理由とする損害賠償等を請求した。

2 - 3 - 1 - 3 判決要旨

(1)Y2は、少なくとも11か月にわたり、Xに対して絶えず、意識的に嫌がらせを行い、誹謗中傷をし、さらにXを軽んじていることを示す意図で、Xを無視した。これは、職場いじめ(Mobbing)にあたる。

(2)Y2の行為は、基本法1条(人間の尊厳の保護)ならびに同2条(人格の発展)の意味での、Xの人格権を侵害する行為にあたり、違法である。Y2はそれについて責を負う。

Xの健康被害についても、Y2には少なくとも過失が認められる。

1 AuR, 2004, S. 114.

(3) Y 1 は、被用者の不法行為に関して責を負う。

(4) Y 1、Y 2 の義務違反ならびにそれにより生じた X の人格権侵害に対しては、25,000 ユーロの損害賠償が相当である。

(5) 慰籍料の算定に当たっては、生活侵害の程度、肉体的・精神的負荷の範囲や程度、労働不能への影響等が考慮されるが、本件ではとくに、X の病気が長期に及び回復の見込みが立っていないことや、現在も X には治療が必要であり、X に肉体的・精神的負担がかかっていることが考慮されるべきである。X には少なくとも、15,000 ユーロの慰謝料が認められる。

(6) 以上述べたのと同じ理由に基づき、Y 1 と Y 2 は、労働不能により X が喪失した収入について、X に対して損害賠償責任を負う。

2 - 3 - 1 - 4 コメント

ドイツでは、賠償は損害の填補を目的とするという考え方をとっており、制裁的な目的で賠償を課されることはない。また伝統的に、非財産的損害である慰謝料は、一定の限定されたケースでのみ認められてきた。本判決で認められた損害賠償額は、アメリカの例と比べると決して多額とは言えないが、ドイツ国内では高額の損害賠償が認容された職場いじめの事案として、とらえられている(人格権侵害を理由とする損害賠償として 25,000 ユーロ、慰謝料として 15,000 ユーロ、差額賃金(賃金と傷病手当金の差額)として約 22,000 ユーロ、合計で約 62,000 ユーロ(約 840 万円)を認容)。

ドイツには職場いじめを直接規制する法律はない。職場いじめの定義も、社会学の定義を参照したり職場いじめの実態を述べたりする形でなされているものが多く、法的定義はまだ確立しているとはいえない。もっとも、職場いじめに関する先例的裁判例とされる、テューリンゲン州労働裁判所 2001 年 4 月 10 日判決(5 Sa 403/00)が、労働法の立場から職場いじめの概念を定義することを試みており、現時点ではこれが 1 つの有力な法的定義となっている。同判決によれば、職場いじめとは、「継続的に相次いで行われた、もしくは相互に関連して行われた、敵視、嫌がらせや差別となる行為であり、それらが全体として、関係する者の一般的人格権もしくは名誉、健康といった他の同様に保護される権利を侵害する行為」をいう。職場いじめは、使用者によってなされることもあれば、労働者間でも起こりうる。

さて、本件において Y 1 と Y 2 は、Y 2 の言動が職場においてよくみられる行為であり、法律上許される行為であると主張した。たしかに、X が主張する Y 2 らの違法とされる行為の中には、職場におけるコミュニケーションが円滑になされなかったために生じたトラブルや(前述 2 - 3 - 1 - 2 (事実の概要)であげた(5)や(6)、また(3)は X が Y 2 にあらかじめ欠勤することを伝えなかったことが一因となった)事実上の問題と評価するしかないもの((4))も含まれている。その他の行為についても、不適切な行為であるとは言っても、個々の行為が違法であると断言することは難しい。しかし本判決は、前掲テューリンゲン州裁判所判決で示された考え方を引き継いで、事実認定された行為を全

体としてとらえ、それが職場いじめに該当すると判断している。一つ一つは軽微な行為であったかもしれないが、それらは特定の目的（本件ではY2によるXの軽視）のために行われていたという点で共通し、したがって行為を個別に判断すべきではなく、全体的に見て違法であるか否かが判断されるわけである。

違法と評価される職場いじめにより、被害を受けた労働者は、行為者に対して損害賠償を請求することができる。わが国におけるのと同様に被害者は、故意もしくは過失がある加害者に対して不法行為を理由とする損害賠償を求めることができる（民法典823条1項）。また、身体・健康面での被害については、慰謝料を請求することが可能である（同253条2項）。

さらに労働者は、労働契約上の義務違反を理由として使用者に対して損害賠償を請求できる（同280条1項）。この場合、使用者自身の義務違反という構成のほか、履行補助者の過失を媒介として（同278条）使用者の責任を問うこともできる。あるいは、行為者の不法行為について使用者責任を求めるとも可能である（同831条）。本判決は行為者の不法行為を述べたうえで、行為者の過失に関して使用者の契約上の責任を認めるという構成をとっている（同823条1項、278条）。

2 - 3 - 1 - 5 日本法への示唆

パワー・ハラスメントやアカデミック・ハラスメント、あるいは生徒・児童間の「いじめ」など、様々な場面で「いじめ」が顕在化し、社会問題化している。文部科学省は、「いじめ」の定義として、自分より弱い者に対して一方的に、身体的・心理的な攻撃を継続的に加え、相手が深刻な苦痛を感じていることをあげるが¹、この定義は労働関係におけるいじめ・ハラスメントにもあてはまるものである。しかし、訴訟の過程においては継続性の部分が軽視されてしまうことがある。というのも裁判所が一つ一つの事実を認定していく作業の中で、いじめ・ハラスメントと考えられる行為が分断されて判断されることがあるからである。

本判決は、ドイツの下級審裁判例にすぎないが、継続する行為を一連のものとして判断するという姿勢は、日本における紛争解決の際にも参考にされるべきである²。

2 - 3 - 2 女性労働者の産前・産後休業期間中の所得保障と使用者の役割³

2 - 3 - 2 - 1 はじめに

労働者の健康を守るためには、一定の事由が生じた場合に労働者の就労を制限する必要

1 なお、2007年1月に文部科学省は、現行の「いじめ」の定義を見直す方針を示している。

2 段林和江「アカデミック・ハラスメントと法的責任」労働判例895号（2005年）2頁は、水島郁子「職場のいじめと使用者の損害賠償責任」労働判例877号（2004年）96頁以下を引用参照して、ドイツの裁判所の姿勢を高く評価している。

3 以下の記述は、水島郁子「産前・産後の休業期間中の所得保障と使用者の役割 - 連邦憲法裁判所2003年11月18日決定を中心として」日独労働法協会会報6号（2006年）21頁以下の一部に、必要な修正を加えたものである。

がある。ドイツにおいても、女性労働者の産前・産後期間中には一定の就業制限がはかられているが、日本の場合と異なり、その期間中の所得保障の一翼が使用者が担うことが法律で義務づけられているという特徴がある。このような制度は女性労働者にとって（日本の健康保険法に基づく給付よりも高水準である）また国にとって（国家負担がそれだけ少なくなる）望ましいものであるが、使用者からすればその負担は決して小さくない。そこで女性労働者を多く雇用している、製パン・製菓業経営者（使用者）が、使用者にこのような負担を義務づける規定が基本法に違反するとして、連邦憲法裁判所に憲法異議を申し立てところ、連邦憲法裁判所は違憲の判断を下し、法律が改正されるに至った。以下では、連邦憲法裁判所 2003 年 11 月 18 日決定（1 BvR 302/96）¹を紹介し、コメントを付す。

2 - 3 - 2 - 2 事実の概要

Y（訴願人、別訴被告）は、パン屋・ケーキ屋を経営しており、複数の支店を有している。Yでは約 100 人の労働者が働いており、そのうち約半数が女性である。X（別訴原告）はYで働いていた者であるが、1991 年 9 月 25 日から 1992 年 1 月 2 日まで、産前・産後休業を取得した。Xは、疾病金庫から合計 2500 マルク（25 マルク × 100 日）の出産手当を受給したが、YはXに対して付加手当を支給しなかった。そこでXはYに対して付加手当の支払いを求めた（計 3335.72 マルク）。地方労働裁判所、州労働裁判所、連邦労働裁判所はいずれもXの請求を認容したので、Yは、連邦憲法裁判所に対して憲法訴願を提起した。

2 - 3 - 2 - 3 決定要旨

（1）先例との関係

連邦憲法裁判所は付加手当の合憲性につき、すでに 2 度判断を行っているが、実態や法状況が大きく変化した場合には、新たな憲法訴願が認められる。母性保護法 14 条 1 項の合憲性判断に関し、使用者の負担が母性保護給付の 50%をこえる場合には変化があったと見ることができる。

さらにこの間、基本法 3 条 2 項が変更されたことにより、法状況も変化している。

（2）職業遂行の自由（基本法 12 条 1 項）を侵害するか？

母性保護法 14 条 1 項 1 文に基づき、出産手当に付加する手当の支払いを使用者に義務づけることは、申立人の職業遂行の自由（基本法 12 条 1 項）に係る。なぜなら、この追加的な費用負担が、その職業活動から負わせられるものであるからである。

職業遂行に制限を加えることは、それが公共の福祉のために十分な理由があり正当化され、選択された方法が目的達成のために適切かつ必要であり、侵害の程度と正当化される理由を総合考慮して要求可能性の限度をこえていないならば、それは基本法 12 条 1 項 2 文により立法者に認められた規制の裁量内であるといえる。職業遂行の規制に関し、原則として立法者に広範に自由が認められている。

1 NZA, 2004, S. 33.

母性保護法 14 条 1 項 1 文に基づく付加手当の義務づけにより、使用者の職業の自由を侵害したことは、以下に述べるように、公共の福祉のために十分な理由があるとして正当化され、かつ必要なものである。ただし、基本法 3 条 2 項から導き出される結論については留保することとする。

(公共の福祉のためか) 法律上、母性保護の目標は、労働関係にある母親とその子を、職場の危険や過大な要求、健康侵害から保護するものであり、これは高順位にある。これは基本法 6 条 4 項の保護責務でもある。

(相当性・必要性) 出産手当と付加手当を組み合わせることによって、(妊婦ならびに) 母親は産前産後の就業禁止期間につき金銭的に保障されるので、所得を得るために労働して健康上の危険にさらされることにはならない。

その際に費用の負担をどのようにするかについては種々の方法があるが、それは原則的に立法者の裁量に属する。女性労働者に必要な金銭保障にかかる費用を使用者に負担させるか、またどの範囲で負担させるかは、法規制の必要性の問題でなく要求可能性の問題である。

(要求可能性) 基本的に、負担は訴願人にとって無理なものであるとはいえない。

使用者に課される負担は、企業経営上負担可能なものでなければならない。小企業には費用調整制度があり、大・中企業にとっては大きな負担でない。

基本法 6 条 4 項は、母性保護に関する費用を単独で国が負担することを述べたものではない。むしろ義務を負う「共同体」には、使用者も含まれる。

母性保護規制は、労働関係に関連して生じる健康侵害から労働者(女性)を保護するものであり、労働者保護法の一部をなす。労働者保護法は、「現代の労働法の原細胞(Urzelle)」であり、雇用している労働者に対する企業の社会的義務と使用者の配慮義務を出発点としている。健康に対する必要な保護は、賃金の保障がなされてこそ、有効である。

(3) 基本法 3 条 2 項の男女同権の要請との関係で、職業遂行の自由を侵害することにならないか?

使用者に付加手当の支払いを義務づけることは、現在の制度状況において、基本法 3 条 2 項の保護責務に反する。法律で費用調整制度が設けられているが、費用調整制度は小企業に限定されていることから、十分な補償となっていない。

立法者は基本法 3 条 2 項の要請を果たすにあたって、裁量を有する。しかし立法者は、規制の結果生じる事実上の差別を、可能なかぎり回避しなければならない。

立法者は基本法 6 条 4 項の保護責務を果たすにあたって、ありうる事実上の差別についても考慮しなければならない。

この義務は、一方で女性の採用差別を禁止する規定(民法典 611 a 条 1 項参照)によって果たされる。他方で経済的負担という点からは、「出産可能年齢」にある女性が採用の機会を事実上侵害される可能性があるが、立法者は費用の負担と女性の採用・不採用が結び

つくことがないよう小企業に対する費用調整制度で対処している。費用調整制度に参加するすべての使用者は付加手当の支払いにつき平等になっている。各々の〔女性の〕採用が各々の負担に影響するわけではない。それゆえ付加手当は、女性の労働市場への機会を狭めるものになっていない。費用調整制度は適切な方法であり、基本法 3 条 2 項の要請をみたすものである。しかし対象が小企業に限定されている。立法者は不必要な事務費用が生じるのを避けるためとするが、それは女性に事実上の差別を受けるリスクを甘受させることを正当化するものではない。中企業・大企業においても相変わらず労働市場における性別分離があり、それが女性就業者の割合という意味で大きな差をもたらしている。

(4) 結論

母性保護法 14 条 1 項は、基本法 12 条 1 項に違反する。違法状態を解消するためには複数の可能性があり、連邦憲法裁判所は基本法違反を言うにとどめる。立法者は 2005 年 12 月 31 日までに基本法に適合するように改正しなければならない。それまでは、現行の規定が有効である。

2 - 3 - 2 - 4 コメント

(1) 本決定の意義

本決定は、裁判官の全員一致によるものではなく、賛成 5 に対し反対 3 という微妙な判断であった。

本決定は、形式的には付加手当の義務づけが使用者の職業の自由（基本法 12 条 1 項）を侵害しないかが問題になったわけであるが、実質的な意義としては女性労働者に対する不平等取扱いを引き起こすおそれがある制度を基本法 3 条 2 項違反であると判断した点にあると考えられる¹。公法学の立場からは、基本法 3 条 2 項に第 2 文が挿入されてからはじめて、同文による男女同権の実現の使命を具体化し、立法者にそれを示したという点で注目されている²。また本決定は、国家政策としての家族に対する支援を労働関係におけるファミリーフレンドリーの要請に関連づけたものとしても、原理的に評価されている³。

(2) 使用者負担について

連邦憲法裁判所は、母性保護法 14 条 1 項に基づく使用者の付加手当の義務づけは、公共の福祉のために十分な理由があるとして正当化され、かつ必要であるとした（ 2 (2) 参照 ）。

しかし付加手当が女性労働者にとって必要な制度であることは肯定できるとしても、このような負担を使用者に求めることが相当であり適切であるかについて十分に検討されているとはいえない。Leisner は、より負担をかけない方法があるかどうかを、母性保護に関

1 Eichenhofer, Zuschuss zum Mutterschaftsgeld durch den Arbeitgeber – wie geht es weiter nach dem “Verfassungswidrigkeits- verdikt”?, BB 2004, S. 382, Leisner, Verpflichtung zur Neuordnung des Mutterschaftsgelds nach dem BverfG-Beschluss vom 18. 11. 2003, DB 2004, S. 599.

2 Aabel, Diskriminierung von Frauen durch finanzielle Belastung des Arbeitgebers, RdA 2004, S. 142.

3 Eichenhofer, Zuschuss zum Mutterschaftsgeld durch den Arbeitgeber – wie geht es weiter nach dem “Verfassungswidrigkeits- verdikt”?, BB 2004, S. 383.

して責務を負っている共同体（国）が、検討すべきであると述べる¹。

Kubelは、連邦憲法裁判所が使用者の付加手当の負担のみを検討し、当該期間中の使用者の職務免除義務を考慮していないことを批判する²。そして、使用者に産前・産後期間に職務免除義務を課すことには相当性が認められるが、それに加えて特別な出費を求めることは相当でないとする。使用者はそもそもそのような責任を負う立場にはなく、国家が責任を負うべきであると指摘する。

要求可能性についても、使用者の負担がそれほど大きくないことを理由に、連邦憲法裁判所はみたされているとする。たしかに女性労働者の妊娠・出産は労働者が疾病を理由に休むことと比較すると頻繁におこるわけではないし、産前・産後休業期間や妊娠・出産を理由とする就業制限期間も当該労働者の全労働期間と比べればごく短い期間にすぎないともいえる。また使用者が負担すべき額は休業期間・就業制限期間中の賃金全額ではなく、出産手当の支給によって負担が一部緩和されているともいえる。さらに小企業使用者を対象とする費用調整制度への分担金が賃金の0.2%程度であることからすれば、実際の負担もそれほど大きくないことがうかがえる。しかし、疾病時の賃金継続支払とは法制定の経緯や趣旨が異なるし、決定も後の部分では負担が（女性に事実上の差別をもたらすという点で）問題になっていることを指摘していることから、要求可能性の判断についても疑問が指摘されている³。

（3）男女不平等について

基本法3条2項は、「男性と女性は同権である。国は、女性と男性の同権を事実上達成することを促進し、存在する不利益を除去することを目指す」と規定する。同条項により、私人による差別的行為から女性を保護すべきことも国の義務に含まれることになる。他方で国は、実際の男女同権を促進し積極的な措置によって事実上の不利益を除去すべき義務も負っている。もっとも、立法者には裁量があることから同条項を根拠に一定の措置を求めることはかなり難しいと考えられていた⁴。本決定は母性保護法14条1項を将来的に無効とすることで、一定期間に立法者に措置を講ずべきことを命じるものであり、基本法3条2項が実現された決定ととらえることができる。とはいえ、本決定が先例的意義をもって男女不平等の問題を今後解消しうるのかについては、立法者の裁量が尊重されることから、明らかではない。

さて、本件は女性が母性保護法14条1項により採用されにくくなっていることが基本法3条2項に違反するとの最終的な判断が下された事例ではない。というのも、本件は使用者からの憲法訴願であり、直接的には使用者に付加手当の支払義務を課すことが基本法

1 Leisner, Verpflichtung zur Neuordnung des Mutterschaftsgelds nach dem BverfG-Beschluss vom 18. 11. 2003, DB 2004, S. 601f.

2 Kube, Anmerkung, JZ 2004, S. 359f.

3 Leisner, Verpflichtung zur Neuordnung des Mutterschaftsgelds nach dem BverfG-Beschluss vom 18. 11. 2003, DB 2004, S. 601.

4 Aubel, Diskriminierung von Frauen durch finanzielle Belastung des Arbeitgebers, RdA 2004, S. 143.

に 12 条 1 項違反にあたるないかが判断されたためである。付加手当の支払を使用者に義務づける母性保護法 14 条 1 項は、直接、基本法 12 条 1 項違反を構成するものではないが、基本法 3 条 2 項との関連において基本法 12 条 1 項違反となると判断されたのである。

そもそも使用者が基本法 3 条 2 項違反を主張したかも明らかではない¹。それにもかかわらず連邦裁判所が基本法 3 条 2 項を援用したのは、母性保護法 14 条 1 項が使用者に負担を求める一方で、民法典 611 a 条 1 項で使用者に対して労働者の性別を理由とする不利益取扱いの禁止を課していることから、使用者が負担を避けるために女性の雇用を控えようとすれば使用者に法律違反の行動をとらせることになり、そのことが使用者の職業遂行の自由に抵触すると考えたためと解される。本決定は使用者が(基本法 3 条 2 項違反の要請を受けて)男女同権に違反しないよう行動しなければならず、行動が制限されるという点において、そのかぎり職業の自由を侵害するというにとどまる²。

女性労働者の職業遂行の自由や男女同権侵害がストレートに問題とされなかったことは奇妙にも思われるが、訴訟当事者が誰であるかということを考えればやむをえない判断であり、事実上の問題を解決するために最善の法的構成を選んだものなのであろう。

(4) 解決に向けての動き

連邦憲法裁判所の 2003 年 11 月 18 日決定を受けて、ドイツ政府は 2005 年 12 月 31 日までに母性保護法 14 条 1 項を改正しなくてはならなくなった。連邦憲法裁判所は、1 つの可能性として費用調整制度の拡大を示していたが、いうまでもなく政府がその提案に従わなければならないわけではない。

使用者団体は母性保護が共同体の責務であるとして、共同体(社会)によって、つまり税を財源とする給付を行うべきことを提案していた。そのような提案の背景には、2003 年の医療保険制度改革によって、一定の給付について連邦が税財源を投入することにしたことがある³。医療保険法上の給付のうち「保険になじまない給付」(社会法典第 5 編 221 条 1 項)については、保険料ではなく税を財源とすることになったわけであるが、被保険者の疾病・負傷と関係しない給付がこれにあたり、具体的には出産手当や子の看護のための休業手当金、療養中の家事援助などが考えられている。医療保険制度改革についての政府与党草案によれば、このような改革を行うのは負担の公平と賃金以外の労働費用の軽減をはかるためであるとされる⁴。つまり、家族政策給付など、被保険者の疾病・負傷と関係しない給付について、費用負担者の見直しが行われたわけである。これまで労使の保険料

1 Leisner, Verpflichtung zur Neuordnung des Mutterschaftsgelds nach dem BverfG-Beschluss vom 18. 11. 2003, DB 2004, S. 599. 少なくとも雑誌掲載の判決文からは明らかではない。

2 Aibel, Diskriminierung von Frauen durch finanzielle Belastung des Arbeitgebers, RdA 2004, S. 145.

3 医療保険制度の 2003 年改正については、田中耕太郎「ドイツの医療保険制度改革」海外社会保障研究 145 号(2003 年)18 頁以下、土田武史「ドイツの『医療保険近代化法』」共済新法 45 巻 2 号(2004 年)2 頁以下、同「ドイツにおける社会保障改革の動向」クォーターリー生活福祉研究 54 号(2005 年)26 頁以下を参照。

4 Bundestags-Drucksache 15/1170, S. 59.

でまかなわれていた部分に税財源が投入されるということは、費用負担者が実質的に、労働者および使用者から連邦にかわったともいえる。このような状況が医療保険制度改革においてみられたことから、使用者団体は付加手当等の母性保護給付についても、労働関係と母性保護が特別に関係するわけではなく、さらに出産手当が保険料からではなく税財源から支給されることになったことから、付加手当の費用負担者が使用者から連邦(税財源)に見直されるべきであると主張した¹。

学界からは次のような意見がみられた。Leisnerは、母性保護についての責任を誰が負うべきであるかという観点から、この問題を検討する²。そして本来、共同体が責任を負うべきであり、使用者に重い負担を課している現状を改めるべきとする。労働契約の一方当事者(労働者)の私的領域にかかわる事柄について他方当事者(使用者)に義務を負わせることは公正でないし、社会保険給付として社会保険料負担という形で同僚(労働者)に負担をさせることも、公正でないとしてLeisnerは主張する。この主張は「連帯」の考えを安易に労働関係に持ち込むことを懸念しているように理解される。結論として母性保護は共同体の任務であり、それにかかる費用は国家が負担すべきであるとする。

Buchnerも、使用者が責任を負うという考え自体をいま一度考えるべきであるとする³。Buchnerは経済上の必要性和社会政策上の必要性から、費用負担者の問題を検討すべきとする。そして付加手当は労働者にとって必要であるが、使用者による社会保障給付は例外として考えるべきであり、さらに、国際競争力の観点からも、諸外国とくにヨーロッパ諸国の社会保障システムとの比較においても、使用者に現在のような負担をかけるのは妥当でないとする。Buchnerの提案は、出産手当、付加手当と産前産後の就業制限・禁止期間中の賃金支払をまとめた賃金補償給付を設定し、社会保険法による解決に委ねるというものである⁴。もっとも、社会保険法による解決といっても、財源は必ずしも労使折半の保険料による必要はなく、たとえば使用者の保険料負担を多くすることも考えられるとする。

Eichenhoferは、出産手当の給付を医療保険における傷病手当金の水準に引き上げたいうえで、医療保険法に基づいて(ただし、税財源投入を想定している) 出産手当を支給し、使用者の負担を軽減することも可能であると指摘する⁵。もっともEichenhoferはそのように述べたいうえで、育児手当を含めた家族政策給付全体の改革が必要であることも示唆している⁶。

1 Buddemeier, Was wird aus dem Arbeitgeberzuschuss?, Arbeitgeber 06/2004, S.9, BDA, Stellungnahme zum Entwurf eines Gesetzes über den Ausgleich von Arbeitgeberaufwendungen, 2005, S. 2.

2 Leisner, Verpflichtung zur Neuordnung des Mutterschaftsgelds nach dem BverfG-Beschluss vom 18. 11. 2003, DB 2004, S. 602f.

3 Buchner, Die Neuordnung des Mutterschaftsgeldzuschusses als Chance zur Korrektur sozialpolitischer Fehlentwicklung, NZA 2004, S. 1126.

4 Buchner, Die Neuordnung des Mutterschaftsgeldzuschusses als Chance zur Korrektur sozialpolitischer Fehlentwicklung, NZA 2004, S. 1131.

5 Eichenhofer, Zuschuss zum Mutterschaftsgeld durch den Arbeitgeber – wie geht es weiter nach dem “Verfassungswidrigkeits- verdikt”?, BB 2004, S. 383.

6 Eichenhofer, Zuschuss zum Mutterschaftsgeld durch den Arbeitgeber – wie geht es weiter nach

また、2003年の連邦憲法裁判所決定の前にも、この問題に関するいくつかの意見が見られた。Preisは労働法改革、とくに労働契約法改革の観点から、人件費のうち賃金以外の費用に着目し、使用者に社会国家に即した負担をかけることが公正といえるか、さらにこのような負担が女性の雇用を改善するというよりもかえって就業機会の阻害につながるのではないかを指摘する¹。そしてこれらの費用は、使用者でなく疾病金庫もしくは共同体によって負担されるべきであるとする。Preisは、女性の就業機会に与える実際上の影響にかんがみ、使用者の負担を軽くすべきであると述べる。その方法の1つとして費用調整制度の拡大にふれつつも、母性保護に関する費用は、共同体で、すなわち税財源でまかなうことを提言する。

Peters-Lange/Rolfsは付加手当等の負担を使用者にかけることが基本法に抵触するおそれがあることから制度改正の提案を行っているが、その方法として、費用調整制度の拡大、社会保険の利用（社会保険から給付を行う）、待期期間の導入（一定の雇用継続期間のある女性労働者に対してのみ使用者が付加手当等を支払うべき義務を負う）を指摘している²。

（5）費用調整法制定へ

政府は2005年6月15日に、「賃金継続支払のための使用者費用の調整に関する法律（費用調整法）（Gesetz über den Ausgleich der Arbeitgebераufwendungen für Entgeltfortzahlung, Aufwendungsausgleichsgesetz – AAG）」草案を内閣決議し、同年8月12日に連邦参議院に提出した³。政府草案によれば、立法の目的は連邦憲法裁判所によって指摘された基本法違反の状態を解決することにあるが、方法として既存の費用調整制度の拡大が選択されている。法案の主な内容は、従業員数にかかわらず、母性保護給付に関する費用が使用者に補償される、農業疾病金庫を除き、すべての疾病金庫が費用調整制度を実施する、現在は費用調整の対象となっていない、ホワイトカラー労働者の疾病時の賃金支払に要する費用についても費用調整を行うというものである。同草案は現行法である旧賃金継続支払法を修正したものであり、法の構成は基本的に維持されているが、基本法違反を解消するために必要と考えられる改正にとどまらず、費用調整制度の適用対象の拡大（一般化）と手続面の整備（現代化）をめざすものとなっている。

連邦憲法裁判所決定により基本法違反が指摘された付加手当の問題は、費用調整制度を全使用者に拡大することによって（ ）つまり使用者間における付加手当等の母性保護給付の負担格差を是正し、女性労働者の採用抑制などの差別がおきないようにすることによって、解決されようとしている。費用調整法は、2005年12月22日に成立し、2006年1月1日に施行された（一部は2005年10月1日に遡って施行）⁴。

dem "Verfassungswidrigkeits- verdikt"?, BB 2004, S. 383f.

1 Preis, Die Aktualität des Arbeitsvertragsgesetzes, in Blank (Hrsg.), Arbeitsrecht im 21. Jahrhundert, 1999, S. 38ff.

2 Peters-Lange/Rolfs, Reformbedarf und Reformgesetzgebung im Mutterschutz- und Erziehungsgeldrecht, NZA 2000, S. 684.

3 Bundesrats-Drucksache 614/05.

4 BGBl. 2005 Teil 1 Nr. 76, S. 3686.

(6) 費用調整法に対する評価

費用調整法は、以下の点において肯定的に評価できる。第1に、母性保護給付に関して費用調整制度を使用者全体に拡張することによって、基本法違反の問題を解決したことがある。2003年の連邦憲法裁判所決定は、付加手当について定めた母性保護法14条の効力を2005年12月31日までとじていたことから、仮に基本法違反の問題が早期に解決されなければ、2006年以降、妊産婦労働者が付加手当を請求する法的根拠を失うことになりかねなかった。この意味で立法は急務の要請であった。

第2に、費用調整法は、産前・産後の休業期間中の給付に関する基本的な考えを維持し、妊産婦労働者に対する原則全額の賃金保障の方針が守られたことである。たしかに基本法ですべての母親に共同体による保護と配慮を求める権利が保障されているが(基本法6条4項)、そこから当然に全額保障の要請が導かれるわけではない。これまで妊産婦労働者に保障されていた権利が引き下げられることなく守られたことは、意味がある。

第3に、費用調整制度を拡張するにあたって、付加手当のみならず母性保護法11条に基づく就業制限・禁止期間中の賃金についても同様に取扱ったことである。連邦憲法裁判所決定で基本法違反が指摘されたのは付加手当に関する母性保護法14条1項のみであったが、女性労働者に対する特別の使用者の負担という点で両者は共通している。母性保護法11条に関しても、事実上の女性差別が生じる可能性があることから付加手当と同様に、費用調整制度拡張の内容に含まれた¹。あらかじめ適切な立法措置が講じられたものであるといえる。

第4に、費用調整制度そのものを見直し、一般化・現代化を行ったことである。労働者の疾病時の賃金継続支払に関する費用調整については、ブルーカラー労働者と職業訓練生のみを対象としており、ホワイトカラー労働者を除外していた。これまで基本法違反の判断はなされていなかったものの学説では基本法違反の可能性が強く主張されていた²。今回の改正により、ホワイトカラー労働者に支払った賃金についても費用調整の対象としたことは評価できる³。また費用調整を行う機関がほぼすべての疾病金庫に拡大されたことも評価できる。1996年に被保険者の疾病金庫の選択権が認められてから旧賃金継続支払法の見直しがなされていないことには疑問が示されていた⁴。費用調整法はこの疑問を解消するものであるし、実務上の手続きの不都合も解決される⁵。

全使用者への適用拡大ならびにこれらの一般化は、制度の安定性や持続可能性を高める

1 Bundesrats-Drucksache 614/05, S. 12.

2 水島郁子「小企業使用者に対する費用調整制度 - ドイツ旧賃金継続支払法の検討」阪大法学 53 巻 3・4号(2003年)942頁以下。

3 同旨、BDA, Stellungnahme zum Entwurf eines Gesetzes über den Ausgleich von Arbeitgeberaufwendungen, 2005, S. 4.

4 水島郁子「小企業使用者に対する費用調整制度 - ドイツ旧賃金継続支払法の検討」阪大法学 53 巻 3・4号(2003年)932頁。

5 BDA, Stellungnahme zum Entwurf eines Gesetzes über den Ausgleich von Arbeitgeberaufwendungen, 2005, S. 5. 費用調整を実施していない疾病金庫の被保険者である労働者については、当該労働者の疾病や妊娠の把握に支障をきたすことがあった。

ことが期待される。もちろん一般化にともない事務費用が増大することが見込まれるが、それについてはオンラインの利用を含む現代化・手続きの簡素化で対応する予定である。

費用調整法は以上のような点で肯定的に評価され、また必要な立法であったということが出来るが、その一方で若干の疑問もある。

第1に、出産手当や付加手当等の母性保護給付の費用負担者について、いまいちど考える必要がなかったかという点である。すでに指摘したとおり(前述(4)参照)使用者団体のみならず学界からも使用者が負担することの妥当性については疑問が呈されていた。費用調整法は現行の母性保護法を前提として制度整備をはかったものであり、使用者を費用負担者とするものの是非についての検討がなされたか否かは定かでない。

第2に、現行の母性保護法を前提として費用調整制度の修正を行った結果、母性保護給付の水準やあり方に対する見直しがなされなかった点である。現行の母性保護法の保護規定は必ずしも完全なものでないし¹、労働者であるか否かにかかわらず母親の保護を(育児手当も含めて)考えるべきとする見解もある²。

第3に、費用調整法は母性保護法14条1項の問題を解決するだけでなく、費用調整制度全般を見直すものである。このことは肯定的に評価される一方、事務費用等の増大が懸念されている³。このことはすでに1987年に行われた調査研究によっても指摘されていたところである⁴。また使用者も疾病金庫もこれまで費用調整制度を拡大・発展させようという意識をとくに持っていなかった。費用調整制度の一般化・拡大は、一つ一つの問題を解決するために役立つものであるかもしれないが、全体としてそれが望まれていたのかについては疑問があり、他の選択肢を検討する可能性があったのではないかと考えられる。

2-3-2-5 日本法への示唆

ドイツにおける産前産後の休業期間中の所得保障は、その水準の点でも費用負担者の点でも、非常に示唆的である。ドイツでは使用者が費用負担者として重要な役割を負っている。産前産後の休業期間中の所得保障を使用者が行うことは、わが国では禁止されていないが、ほとんど想定されていない。

ドイツでは、使用者が所得保障の担い手となることについて、少なくとも政府や裁判所は、

1 Peters-Lange/Rolfs, Reformbedarf und Reformgesetzgebung im Mutterschutz- und Erziehungsgeldrecht, NZA 2000, S. 682f.

2 Eichenhofer, Zuschuss zum Mutterschaftsgeld durch den Arbeitgeber – wie geht es weiter nach dem “Verfassungswidrigkeits- verdikt”?, BB 2004, S. 383. なおその後、育児手当にかえて両親休暇(育児休業)中の賃金補填的性格を有する両親手当が導入された。導入に際して母性保護法との関係は、とくに議論されていない。改正法については、齋藤純子「『育児手当』から『親手当』へ - 家族政策のパラダイム転換」外国の立法229号(2006年)164頁以下、水島郁子「両親休暇中のパートタイム勤務と解雇」労働判例928号(2007年)掲載予定を参照。

3 BDA, Stellungnahme zum Entwurf eines Gesetzes über den Ausgleich von Arbeitgeberaufwendungen, 2005, S. 4, Buchner, Die Neuordnung des Mutterschaftsgeldzuschusses als Chance zur Korrektur sozialpolitischer Fehlentwicklung, NZA 2004, S. 1125.

4 Speil/Baldauf, Mutterschutz und Arbeitslohn, 1990, S. 65ff., S. 89, S. 102, 水島郁子「小企業使用者に対する費用調整制度 - ドイツ旧賃金継続支払法の検討」阪大法学53巻3・4号(2003年)932頁、944頁。

とくに疑問を感じていないようである。たしかにドイツ法のもとでは、労働者の疾病その他の一身上の理由による欠勤の際にも使用者が賃金を支払うことになっており（民法典616条、賃金継続支払法3条以下）、使用者による賃金保障がなかば当然のものとなっているのかもしれない。

法制度や法意識が異なることから、本判決がわが国の職場環境をめぐる紛争解決に対して与える示唆はあまりないが、労働関係における使用者の役割について述べられたという点では、興味深い。

2 - 4 むすびにかえて¹

企業の社会的責任（CSR）といった場合、株主、消費者や一般市民に対する責任が問題となることが多い。しかしそれらとともに、労働関係においては労働者に対する責任も重要である。

企業は、労働基準法などの法律によって、また労働契約によって、労働者に対する一定の責任を義務づけられている。これらの法的責任に対して、社会的責任という言葉には、さらに一歩進んだ、企業が社会に期待されている責任というニュアンスが感じられる。

2 - 2 では、労働者の健康に関する企業の法的責任について述べた。労働者の安全・健康が脅かされる、危険な場所での作業や危険な化学薬品等の取扱い等については、労働安全衛生法の展開により、また技術革新による作業場所の無人化や安全用具の改良により、しだいに改善されてきた。もちろん、労働災害の危険はいまなお存在するし、アスベストのような対策遅れのケースもみられるところではあるのだが、それでもこれらの問題の多くは、企業の法的責任として、規制され、処理されてきた。

一方、過重労働を原因とする過労死や精神疾患は、労働者に内在するリスク（基礎疾患や素因）が一因となっていることが多く、職場の物的環境を整えるだけでは解決されない問題である。これらの問題については、労働者の安全と健康そのものを守るというよりは、第一次的には雇用管理上あるいは労働契約上の義務を企業が果たしているかが重要である。すなわち、労働時間や休憩・休日、場合によっては（労働時間に見合った）仕事量といった各種労働条件が、適正に決定され、遵守されることが企業に求められる（適正労働条件措置義務）。副次的に企業には、個々の労働者の健康状態に応じて時間外労働をさせない、適切な仕事につけるといった配慮が求められる（適正労働配置義務）。

過労死や精神疾患の原因となりうる過重労働は、作業（仕事）の一つ一つが労働者の安全や健康に危険を及ぼすようなものでないとしても、それが長時間化することによって、また心理的要因が加わることによって、労働者の健康を侵害する可能性がある。このような危険は、企業の安全・健康配慮義務違反を問う裁判例の蓄積によって、また脳・心臓疾

1 以下の記述は、水島郁子「従業員の安全と健康に関して企業が求められること」ビジネス・レーパー・トレンド 2006年3月号（2006年）21頁に、必要な修正を加えたものである。

患に関するいわゆる新認定基準（平 13・12・12 基発 1063 号）といった通達によって、いまや法的問題として認知されている（なお労働安全衛生法の改正により、平成 18 年 4 月からは、一定時間をこえる時間外労働等を行った労働者を対象として医師による面接指導等を行うことが、事業者に義務づけられている）。労働者に過労死や精神疾患の発症を生ぜしめないために、これまで法律が、企業に対して直接的な規制を行っているわけではないのであるけれども、労働者の安全・健康に対する過重労働の危険性が現実化し、認識されることによって、今では企業の法的責任として適正労働条件措置義務や適正労働配置義務がとらえられると考えられる。かつては企業の法的責任として必ずしもとらえられていなかった問題が、いまや法的責任として把握されている例である。

このように考えると、労働関係において使用者に期待される役割・責任が拡充していく中で、使用者の法的責任の範囲も社会的責任の範囲も変化していくように思われる。労働者の安全・健康に関し、現時点ではいまだ法的責任とはいえないが、社会的責任として認知されているであろうと考えられるものに、職場におけるいじめや人間関係に基づくトラブルがある。

職場いじめに関しては、職場の上司や同僚からのいじめ行為を防止して、労働者の生命・身体を危険から保護すべき安全配慮義務があることを認め、企業（医療法人）の損害賠償責任を肯定した下級審裁判例もある。具体的な事例においては企業の損害賠償責任がどの範囲で認められるべきかという法的観点からの考察が重要であるのだが、一般論として、また社会的責任という観点からは、企業が職場いじめを生じさせるような環境をつくりださない、また職場いじめを労働者同士が容認するような環境を放置しないような対策が望まれるところである。

不幸な結果が発生した後で使用者の責任について議論することも重要ではあるが、そのような結果が生じないように環境を整えること、これこそが企業に求められている社会的責任ではないだろうか。また、すでに法的責任として理解される問題についても、企業が労働安全衛生法等の規制をただ遵守するにとどまらず、より労働者の安全・健康を守るための措置を講じること、また企業内の環境・労働者の意識を変えていくことが、企業の社会的責任として企業に望まれているといえよう。

（以上第 3 部論文 2・文責水島）

論文3 非正規雇用化のなかの職場環境とプレカリアートの創造性

渡邊 太

3 - 1 はじめに

1990年代後半以降、グローバル資本主義の展開と、それにとまなう法規制の変化によって、雇用状況は大きく変化してきた。

国際的な競争圧力が高まり、コスト削減の必要性が高まると、企業は組織構造のリストラクチャリングにより合理化を徹底する。そうしないと、国際競争のなかで生き残ることが難しいからである。そこで、コストを削減する方法のひとつとして、企業労務管理政策における過剰労働の整理と、可能な限り無駄を省いた労働力の活用戦略が採用される。具体的には、有効活用されていない労働力の整理解雇と必要なときに必要なだけという労働力のフレックス活用や、専門技能のアウトソーシングによる社内教育訓練コストの削減などである。

従来とは異なる働き方が増加するなかで、職場トラブルへの対処にも見直しが必要になると考えられる。働き方の変化は、職場に対する労働者のかかわり方にも影響する。また、労働者の組織化の形態も変化するため、職場トラブルが起きたとき、どのような解決策が有効かということも従来とは異なる。

本稿では、労働と生活の不安定性 (precarity) によって特徴づけられる非正規雇用労働に焦点を合わせて、グローバル化と連動した労働状況の変化を概観し、その波及効果について考察する。労働者の権利保護の視点も重要だが、加えて企業の利益と社会の利益が一致する論理があるのならば探してみたい。

3 - 2 雇用の変化

3 - 2 - 1 非正規雇用の定義

労働条件をめぐる近年の大きな変化は、非正規雇用の増大である。非正規雇用とは、雇用期間の限定のない労働契約による雇用を正規とみなし、その枠組みから外れる労働契約による雇用を指す。正規雇用は一般に、長期雇用、常用雇用、フルタイム、社会保険の適用といった特徴を有し、非正規雇用はこれらを有さない。また、雇用関係にはない請負やインディペンデント・コントラクターも実質的に雇用関係に類する働き方をしている場合、非正規（雇用）問題の範疇で議論されることが多い¹。

1 雇用関係にない場合、一般に労働法規の適用はないと考えられているため、労働者の立場はいっそう不安定になる。ひどい場合には、労働法規による規制を免れるために、従業員の請負化や独立自営業主化が進められることもある。

非正規雇用には様々な形態があるが、静岡県労働研究所はこれを3種類に整理している。短時間労働、有期契約雇用、間接雇用である¹。

短時間労働者の定義には、(イ)「週35時間未満」(総務省「労働力調査」)、(ロ)「1日の所定労働時間が一般労働者より短い者あるいは1日の所定労働時間が同じであっても1週の所定労働日数が一般労働者より少ない者」(厚生労働省「毎月勤労統計」「賃金構造基本統計調査」)などがある。また、「短時間労働者の雇用管理の改善等に関する法律」(パートタイム労働法)では、「1週間の所定労働時間が同一の事業所に雇用される通常の労働者より短い者」(第2条)と定義されている。

有期契約雇用の定義には、(イ)臨時雇 = 「雇用者のうち1か月以上1年以内の期間を定めて雇われている者」、日雇 = 雇用者のうち日々又は1か月未満の契約で雇われている者(総務省「労働力調査」)、(ロ)「常用労働者のうち3ヵ月1年など期間を定めた契約で雇用した労働者。ただし、日々雇われている者及び当該事業所を出向先とする出向社員を除く。派遣元事業所(兼業している場合も含む。)においては、他の事業所へ派遣している有期契約の派遣労働者を除く」(厚生労働省「平成17年度有期契約労働に関する実態調査」)などがある。

労働基準法では、「労働契約は、期間の定めのないものを除き、一定の事業の完了に必要な期間を定めるもののほかは、3年(次の各号のいずれかに該当する労働契約にあつては、5年)を超える期間について締結してはならない」(第14条)とされている。また、厚生労働省「有期労働契約の締結、更新及び雇止めに関する基準」は、契約締結時の更新条件の明示、雇止めの予告、雇止め理由の明示、契約期間についての配慮を指示している²。

間接雇用は、使用者との間に直接的な雇用関係をもたないもので、労働者派遣が典型である。「労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の就業条件の整備等に関する法律」(労働者派遣法)では、労働者派遣とは、「自己の雇用する労働者を、当該雇用関係の下に、かつ、他人の指揮命令を受けて、当該他人のために労働に従事させることをいい、当該他人に対し当該労働者を当該他人に雇用させることを約してするものを含まないものとする」(第2条)と定義されている。

従来の非正規雇用のイメージは、家計補助的なパートタイム労働であったが、今日では、フルタイムの正規雇用に近い働き方の非正規労働者も増加している。短時間労働者が仕事をかけもちしている場合、合計すると通常の労働者と同じ労働時間であっても「短時間」労働者とされるし、有期雇用契約であっても契約更新がほとんど自動的になされている場合、実質的に期間の定めのない雇用と変わらないこともある。正規雇用の代替として非正

1 静岡県労働研究所 <http://shizuokaroken.cool.ne.jp/hiseikikoyou.htm>

2 「有期労働契約の締結、更新及び雇止めに関する基準」では、「有期労働契約(期間を定めて締結されている労働契約をいう。)については、締結、更新・雇止めの際の説明やその手続などの実態を見ると、労働者の保護に欠けるものと考えられる問題点も見られ、また、裁判例を見ると、結果として雇止めが認められなかった事案も少なくなく、適正な労働条件を確保するための方策として、有期労働契約の適正な運用の確保が求められています」と指摘されている。

規雇用が利用されているとすれば、非正規雇用に関する労働法規も見直す必要がある。

3 - 2 - 2 非正規雇用化の傾向

5年ごとに実施されている「就業構造基本調査」（総務省）のデータを用いて1997年と2002年を比較すると、男性・正社員数は約237万5千人減少し、女性・正社員数は約161万人減少した¹。男性・非正規雇用は約149万人増加し、女性・非正規雇用は約220万人増加している²。1990年代後半から2000年代前半にかけて、非正規雇用は急激に増加している。表3 - 2 - 1は、雇用形態別に1997年の比率を1.00として2002年の比率を算出したものである。とりわけ契約社員・嘱託と派遣社員の増加が著しい。

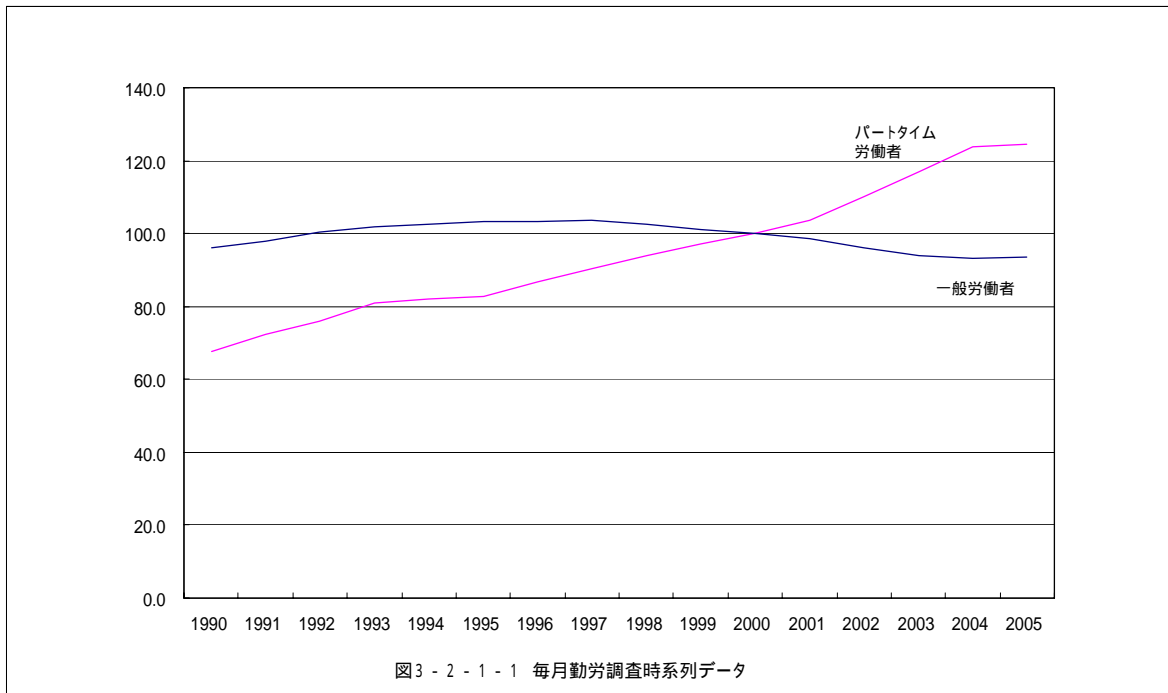
表3 - 2 - 1 雇用形態別変化比率

	正社員	パート	アルバイト	契約社員・ 嘱託	派遣社員	その他
男性（2002/1997）	0.9113	1.4408	1.2688	2.1628	3.8415	0.8889
女性（2002/1997）	0.8630	1.0966	1.2656	3.2377	2.5353	0.9765

厚生労働省「毎月勤労調査」の時系列比較データでも非正規雇用化の傾向が示されている。2000年の数値を100として、一般労働者およびパートタイム労働者の比率の推移をみると、パートタイム労働者の増加と一般労働者の減少の傾向は明確である（図3 - 2 - 1 - 1）。

1 「就業構造基本調査」の標本は、指定された調査地域に居住する15歳以上の世帯員である。

2 会社などの役員を除く雇用者のうち、「パート」「アルバイト」「契約社員・嘱託」「派遣社員」を非正規雇用として算出した。

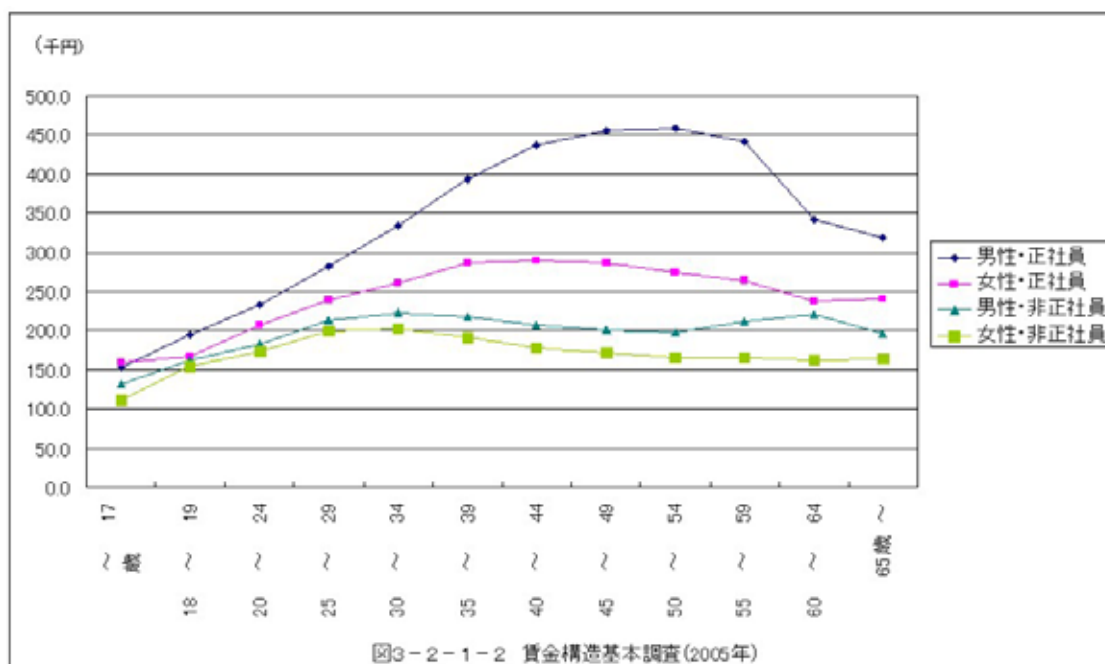


「毎月勤労調査」では、常用労働者のうち、1日の所定労働時間が一般の労働者より短い者、1日の所定労働時間が一般の労働者と同じで1週の所定労働日数が一般の労働者よりも短い者のいずれかに該当する者をパートタイム労働者として定義し、それ以外の常用労働者を一般労働者として定義している¹。

正規雇用に比べると、非正規雇用の賃金は低い。「賃金構造基本調査」（厚生労働省）によると、2005年の正社員・正職員の決まって支給する現金給与額の平均値は男性38.34万円、女性25.73万円であるのに対して、正社員・正職員以外の決まって支給する現金給与額の平均値は、男性24.42万円、女性18.00万円である。男女いずれにおいても、非正規雇用労働者の給与額は正規雇用労働者を大きく下回る。

年齢別でみると、男性・正社員では年齢が高いほど現金給与額も高くなる傾向がもっとも明確にあらわれている。女性・正社員は、男性に比べると、30代後半以降は給与が上昇しない傾向がみられる。非正社員の場合、男女とも正社員に比べると年齢が高くなっても給与が高くなっていない傾向が顕著である。とくに30代を過ぎると給与がむしろ低くなっている（図3-2-1-2）。

¹ 「毎月勤労調査」は、常用労働者5人以上の事業所（「事業所・企業統計調査」の約190万事業所から抽出した約33,000事業所）を対象とした調査である。



後藤道夫は、賃金水準の低下をともなう非正規雇用化という最近の変化が、日本型雇用慣行が解体しつつあることのあらわれであると指摘する¹。新規学卒正規採用の後退、長期雇用慣行の解体、年功賃金の解体は、従来の雇用とは異なる新しい体制への移行を示している。後藤は、こうした変化が働いているにもかかわらず生活保護以下の水準での暮らしを余儀なくされるワーキング・プア層の増加をもたらすことを問題化している。従来の労働組合運動は、日本型雇用慣行を前提として組織化されているため、非正規雇用化が進んだ状況では労働者を組織化するのが難しく、資本に対する規制力が弱まっている。

非正規雇用労働者が未組織であることは、貧困層の孤立を招きやすい。経済的貧困は、しばしば社会関係の貧困をともなう。とくに非正規雇用は若年層で著しく増加しており、ワーキング・プアの若年層はそのまま若年ホームレスに移行する可能性もある²。

3 - 2 - 3 労働の商品化

厚生労働省「パートタイム労働者総合実態調査」（2001年）および厚生労働省「就業形態の多様化に関する総合実態調査」（1999年）では、企業がパートタイム労働者、非正規雇用労働者を雇用する理由として、いずれの調査でも約6割の企業が「人件費が割安だから」（『パートタイム労働者総合実態調査』）、「人件費の節約のため」（『就業形態の多様化に関する総合実態調査』）をあげている。非正規雇用の増加は、ライフスタイルの多様化を背景として、多様な働き方に関する労働者のニーズに応じた働き方の多様化の結

1 後藤道夫「現代のワーキング・プア 労働市場の構造転換と最低限生活保障」『ポリティーク』10号(2005年)13頁。

2 後藤、前掲書、20頁。

果である、とは必ずしもいえない。「人件費が割安だから」「人件費の節約のため」という企業からの回答結果は、非正規雇用労働者の増加が正規雇用労働者の減少をともなう傾向を説明するものである。

厚生労働省「平成17年有期契約労働に関する実態調査」（2005年）では、有期契約労働者を雇用している事業所のうちで契約がある事業所の割合が、契約社員94.7%、嘱託社員95.0%、短時間のパートタイマー94.2%、その他のパートタイマー94.6%となっている。

「平成17年有期契約労働に関する実態調査」が対象とする有期契約労働者は、「常用労働者のうち3ヵ月1年など期間を定めた契約で雇用した労働者。ただし、日々雇われている者及び当該事業所を出向先とする出向社員を除く。派遣元事業所（兼業している場合も含む。）においては、他の事業所へ派遣している有期契約の派遣労働者を除く」と定義されている。契約回数をみると、すべての就業形態で「3～5回」がもっとも多く、契約社員30.8%、嘱託社員40.6%、短時間のパートタイマー33.7%、その他のパートタイマー31.2%である。11回以上の更新は、契約社員11.8%、嘱託社員5.1%、短時間のパートタイマー18.8%、その他のパートタイマー21.0%となっている。契約更新を繰り返し継続的に働く有期雇用労働者も一定の割合で存在する。この事実も、非正規雇用が正規雇用の代替として活用されていることを示唆する。

正規雇用を派遣や請負などの間接雇用に変換する、あるいは労働者を個人事業主化し労働契約を商取引契約へと変換することは、一方的な労働条件の不利益な変更や解雇を容易にする。商取引契約化された労働契約においては、労働基準法等による法的規制が無効化されてしまうからである。こうした非正規雇用化は、とりわけ1990年代後半以降、グローバル化と規制緩和のなかで勢いを増してきている。

中野麻美は、1986年の労働者派遣法が戦後労働法制の転換点であったとみなす。派遣労働においては、実質的な労働条件の決定を商取引契約の枠組みで決められる。これは、労働者にとってはリスクの増大であるが、使用者からするとコスト削減であり使い勝手のよい労働スタイルといえる¹。

伍賀一道によると、「労働者派遣法が労働者供給事業の一部を労働者派遣事業として合法化したことの経済的意味は、労働力をリースの対象とすることの容認であるとともに、『雇用主責任代行サービスの商品化』の容認にほかならない。つまり、労働者派遣事業では派遣元が派遣先の雇用主責任を代行し、派遣先は派遣料金を派遣元に支払うことでその代行サービスを購入、自らの雇用主責任を免れる仕組みが制度化されたのである²。派遣・請負等の間接雇用は、実質的に効率のよい「労働者のリース」として機能する。

非正規雇用労働者だけの問題ではない。しばしば、正規雇用に劣る労働条件で働く非正規雇用労働者の増加は、正規雇用労働者の労働条件の劣悪化を招く。中野によれば、「低賃金で雇用調整可能、しかも、時々状況に対応してダンピングできる、そんな非正規雇

1 中野麻美『労働ダンピング』岩波書店（2006年）。

2 伍賀一道「雇用と働き方から見たワーキング・プア」『ポリティーク』10号（2005年）51頁。

用労働者と比較したとき、正社員は明らかに『高すぎる』のだ。昇給含みの年功賃金、定年までの雇用を保障しなければならない正規雇用は、将来的に大きな重圧になる。これに対して非正規雇用はそもそも低コストであるうえに、経営環境の変化とともに容易にダンピングできる。そんな比較において『賃金分だけ働いているか』が正社員に厳しく問われるようになってきた¹。その結果として、過酷なノルマによる長時間不払い労働や不当な処遇に耐えることが求められる。

もし、求められる成果をあげることができなければ、賃金分だけ働いていないとして労働条件の切り下げを強いられる。正規雇用と非正規雇用が職場のなかで競合関係として構造化されると、非正規雇用の労働条件の劣悪さに引きずられるように正規雇用の労働条件も切下げられていく。職場では、「割高」な正社員を「重荷」とする意識が広がり、効率の悪い労働者を合理的に職から排除することが必要という認識が広まりつつあるという²。

ILO（国際労働機関）フィラデルフィア宣言では、「労働は商品ではない」ことがあらためて確認されている。しかし、実際には「労働力は、短期的に収益を上げるためのいわば消耗品であり、使用期限が切れるとそのまま廃棄され、新規の労働力が投入される。高い失業率と広範なフリーター層は、その備蓄にすぎない」³。グローバリゼーションの状況においては、むしろ労働者を使い捨てる「ディスポーザブル・メンタリティ」が成立する。グローバルな間接雇用化、非正規雇用化の進展は、労働の商品化、労働者の消耗品化という事態を加速化する。

3 - 2 - 4 フレックス労働

1980年代に製造業を中心に大量のレイオフを敢行したアメリカは、リストラ先進国といわれる。仲野組子によると、1960年代のレイオフが景気循環や季節変動に応じた雇用調整であり、一定期間が過ぎれば職場に呼び戻されることもあったのに対して、1980年代のレイオフは技術革新やアウトソース化により、職務そのものが消滅するものであった。さらに、1990年代に入ってもレイオフの波はつづき、いつ誰が指名されるかわからない突然のレイオフが一般化しつつあるという⁴。失業率こそ低下しているが、その背後には非自発的パートタイマーの増加、不安定雇用の拡大という一貫した傾向が潜んでいる。実質賃金も低下傾向にあるが、労働組合の組織率が低いアメリカでは、団体交渉による防衛策をとることが難しく、労働者側の個別的対策としては、労働時間の延長や複数の職を掛け持ちすることが増加している⁵。

アメリカの非正規雇用の労働形態には、週35時間未満の労働時間によって定義されるパートタイマー、企業が独自にプールした求職者の登録名簿から必要に応じて呼び出される

1 中野、前掲書、70頁。

2 中野、前掲書、73頁。

3 毛利嘉孝「対抗的九〇年代」『現代思想』33巻13号（2005年）126頁。

4 仲野組子『アメリカの非正規雇用 リストラ先進国の労働実態』青木書店（2000）14-15頁。

5 仲野、前掲書、25頁。

オン・コール・ワーカー、請負会社に雇われているコントラクト・ワーカー、ワークコーナーや人材派遣会社で仕事を得る日雇い労働者、規制のほとんどない人材派遣業社に雇われる派遣労働者、独立自営業主として請負契約をするインディペンデント・コントラクターなど、様々な種類がある。

仲野によれば、1990年代以降の労働市場の傾向として重要なのは人材派遣業とインディペンデント・コントラクターである¹。アメリカで派遣労働者が急激に増加した1980年代には、地方では工業職の日雇い労働、都市部では大企業の女性事務職やコンピュータのオペレーターとしての需要が中心的だったが、1990年代以降の特徴としては、「顧客企業の労務人事管理政策とタイアップし、正規職の採用の試用期間に労働者を派遣したり、企業の正規・非正規比率の調整のために派遣への移籍(ペイローリング)を請け負ったり(PEO)、監督つきで業務を請け負ったり(請負業)するようになっていることである。つまり、企業の第二人事部的性格が強まっている」²。

また、1990年代に専門的なビジネス・サービスの分野で増大しているインディペンデント・コントラクターは、「レイオフされた専門職や管理職が、実態は賃金・サラリー労働者のまま表向き自営業の形式をとったり、実際に自営業になったりして、仕事を請け負うものである。企業にとっては、専門的職種を含む業務のアウトソーシングをすすめることが容易になる。加速化していく技術革新の速度に対応して、役に立たなくなった者はいつでもすぐにやめさせたり、またただちに戦力になる者を入れたりすることができる」³。

インディペンデント・コントラクターのなかには、ライフスタイルにあわせて自由な労働スタイルを選択した者や、企業への従属を嫌う自立志向の強い者もいるが、仕事は不安定であり、継続性への不安からオファーされた仕事をすべて引き受けてしまい過重労働になってしまうという問題や、社会保障の乏しさという問題に直面している⁴。

「企業にとっては、契約終了(解雇)の自由があり、各種の社会保障の掛け金や付加給付はならず、請負料金(賃金)カットは思いのままであり、労働組合はつくられることはない。まさしく、雇用のフレキシビリティの完成した姿がインディペンデント・コントラクターという雇用形態である」⁵。

従来の労働集約的な日雇い労働に加えて、専門職や研究職の非正規雇用化も進展してい

1 仲野、前掲書、149頁。

2 仲野、前掲書、149頁。

3 仲野、前掲書、149-150頁。

4 この点は、日本でのフリーターをめぐる状況と類似している。束縛を嫌う若者が自由を求めてフリーター化しているように、安定した仕事を得ている者には見えるかもしれない。それどころか、フリーター自身も自己決定イデオロギーを内面化し、自分で選んだのだからと現在の労働条件を肯定的に受容してしまうことさえある。そうした肯定の身振りは、ぎりぎりの生活基準のなかで最低限の自尊心を維持するために必要なことかもしれない。しかし、それによってますます、いま自分が置かれた苦境に縛りつけられるのである。まさに、R. D. レインのいう存在論的不安定の状態である。「彼らは、自分たちを怖がらせるものに救いを求めてしがみつく。熱い鉄板に手を触れて、その手を引っ込めないで逆に手をもっと強く鉄板に押しつけるひとのようなものである」R. D. レイン、志貴春彦・笠原嘉訳『自己と他者』みすず書房(1975年)184頁。

5 仲野、前掲書、141頁。

るのが今日の傾向である。こうしたアメリカ型のフレックス労働化は、グローバルな傾向としてヨーロッパや日本でも顕在化してきている¹。

3 - 3 職場トラブルに対する脆弱さ

3 - 3 - 1 職場トラブルの関係構造

雇用の変化は、職場トラブルのあり方にも影響する。野川忍によれば、労働組合の交渉にもとづき集団的に労働条件が形成されてきたかつての状況では、集団的に定められた基準を守るように労働基準監督署が事業主を取り締まるという規制が有効であったが、労働者各人の労働条件が異なっている場合、一律的な規制は困難である。また、職場でのいじめやハラスメントは、労働基準監督署の管理・監督だけでは防ぐのが困難なトラブルであり、労働組合が団交で解決するというのにもなじみにくい問題である。そのため、新しい形の職場トラブル解決手段が求められる²。そうした変化に応じて、労働法制も「『規制と団交』を主軸とした従来の『固い』法規制から、『契約と参加』を柱とする『やわらかい』法規制」³に転換しつつある。

労使紛争は、使用者と労働者の対立構造によるものである。それに対して、職場いじめやセクシュアル・ハラスメントは、必ずしも労使間の対立構造によるのではない(図3 - 3 - 1 - 1)。

1 平井玄によると、「二世紀初頭の世界を制覇した経済イデオロギーとしてのネオ・リベラリズムは、フォーディズム社会の構成要素を一つ一つ切り落としていく。その結果そこに現れるのは、いわば『万人が万人に対して資本家であること』を強制されるような社会である。そのベースには、何よりもまず『自分が自分自身に対して資本家として振るまう』という身振りの刷り込みが必要になってくる。つまり自分の脳という資本家が、生産手段としての身体を資本に転化するためにスキルアップといった本源的蓄積を繰り返し、商品としての付加価値を常に高め、出来る限り高く売り込もうとするような態勢を、あらゆる人間たちの行動類型として造形しようというのである。』平井玄「亡霊的プロレタリア 永山則夫の子どもたちへ」『現代思想』33巻1号(2005年)110頁。インディペンデント・コントラクターは、万人資本家説の具現化ととらえられる。

2 野川忍監修・労働政策研究・研修機構編『職場のトラブル解決の手引き[改訂版] 個別労働関係紛争判例集』労働政策研究・研修機構(2003年)iv-v頁。

3 野川、前掲書、iv頁。

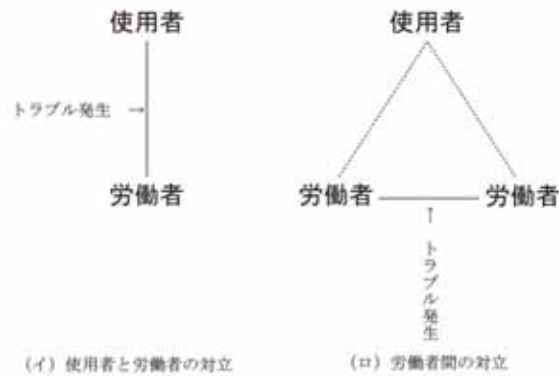


図3-3-1-1 職場トラブル2類型

職場いじめやセクシュアル・ハラスメントは、使用者・労働者いずれもトラブルがないことを望ましいと考えるし、トラブルが発生した場合は解決したいと考える点で利害が一致する。ただし、職場や労働者間でのトラブルが加害 - 被害関係である場合、解決にあたって使用者がいずれの側の利益を優先するかによって、労使関係は二分される。たとえば、セクシュアル・ハラスメントの場合、使用者は、被害者の利益を最大化するためにトラブル処理にあたるか、あるいは、被害者を抑圧し（2次的ハラスメント）、加害者に有利なトラブル処理をおこなうこともありうる。とくに、被害者が職場内で弱い立場にある場合、被害者にとって不利益な処理がおこなわれる可能性が高い（図3-3-1-2）。



図3-3-1-2 被害者の孤立

職場トラブルの関係構造の図式化をさらに進めると、使用者・加害者・被害者の3者関係に、トラブル解決のために第4者が介入するパターンを組み合わせることができる。介入する第4者は、同じ職場の上司や同僚といったインフォーマルな関係者から、会社の相談窓口や労働組合などフォーマルな関係諸機関まで様々なタイプがある。

社会ネットワークの記述分析モデルであるソシオン理論を用いると、4者関係は4つの3者関係の複合として記述できる¹。ソシオン理論はF. ハイダーの均衡仮説をもとに、階層的な社会ネットワークのダイナミックスを記述するツールを提供している。ハイダーの均衡仮説によると、3者関係は3つの正の関係(+ + +)か2つの負の関係と1つの正の関係(+ - -、 - + -、 - - +)のとき安定する²。ソシオン理論は、集団構造の安定性に関する均衡概念を動的に解釈し、3者関係の2辺が決まると残り1辺が算出されるという演算原理として展開する。わかりやすくいうと、均衡仮説は「友の友は友」「友の敵は敵」「敵の友は敵」「敵の敵は友」の演算論理ととらえられる。こうして均衡仮説を展開すると、一定の自由度をもつ個々の行為主体どうしの相互作用の結果として何種類かの秩序パターンが生成する過程を演算的に記述できる³。

木村・松尾・渡邊は、4者関係を3つの3者関係の複合としてとらえ、4者が作る関係構造の安定・不安定について議論している⁴。4者関係に含まれる4つの3者関係がすべて安定状態を達成するのは、合計8パターンある。4者間すべての関係が正である場合の他に、4者が2対2で対立するパターンと3対1になるパターンに大きく分かれる。ソシオン理論では、2対2の対立構造で安定する場合を「分裂結合」、3者が結託し残り1者を排除するパターンを「排斥結合」と呼ぶ。分裂結合は集団構造の原初形態であり、排斥結合は排除の原初形態と考えられる。

ここでは加害者・被害者関係を負の関係(-)として固定しているので、安定するのはつぎの4つのパターンである(図3 - 3 - 1 - 2)。

1 木村洋二「ソシオンの一般理論(III)」『関西大学社会学部紀要』32巻2号(2001年)。木村洋二・渡邊太「親・子・カルトのトライアッド 信者と家族と教団のソシオン・ネットワーク分析」『関西大学社会学部紀要』32巻2号(2001年)。藤澤等他『ソシオン理論入門 心と社会の基礎科学』北大路書房(2006年)。

2 F. ハイダー、大橋正夫訳『対人関係の心理学』誠信書房(1978年)。

3 均衡仮説によると、「友の敵は友」(+ - +)という不均衡な状態の関係には、均衡状態に向かう圧力が作用する。このとき、順序として友・敵が認知的に先行して入力されると、出力は敵になる(+ * - -)。友・友だと友(+ * + -)、敵・友だと敵(- * + -)である。不均衡な3者関係においては、どちらか1辺が正負逆転すると均衡状態を達成する。その際、入力順序やタイミングが後の集団構造を決定する上で決定的に重要と考えられる。

4 木村・松尾・渡邊は、教室での人間関係を教師・いじめっ子・いじめられっ子・クラスメイトの4者関係としてモデル化し、相互のパターン変換についても議論している。集団のなかで、権威者(使用者、教師)、加害者、被害者、外部の第4者(相談機関、クラスメイト)という4項を設定すると、ある程度一般的な集団力学のモデルを作ることができる。3者の関係がインターロックしたとき、そこに変化をもたらすのが第4者の役割である。木村洋二・松尾茂樹・渡邊太「イジメのモードとネットワークの力学 排除のソシオン理論をめざして」『関西大学社会学部紀要』32巻2号(2001年)。

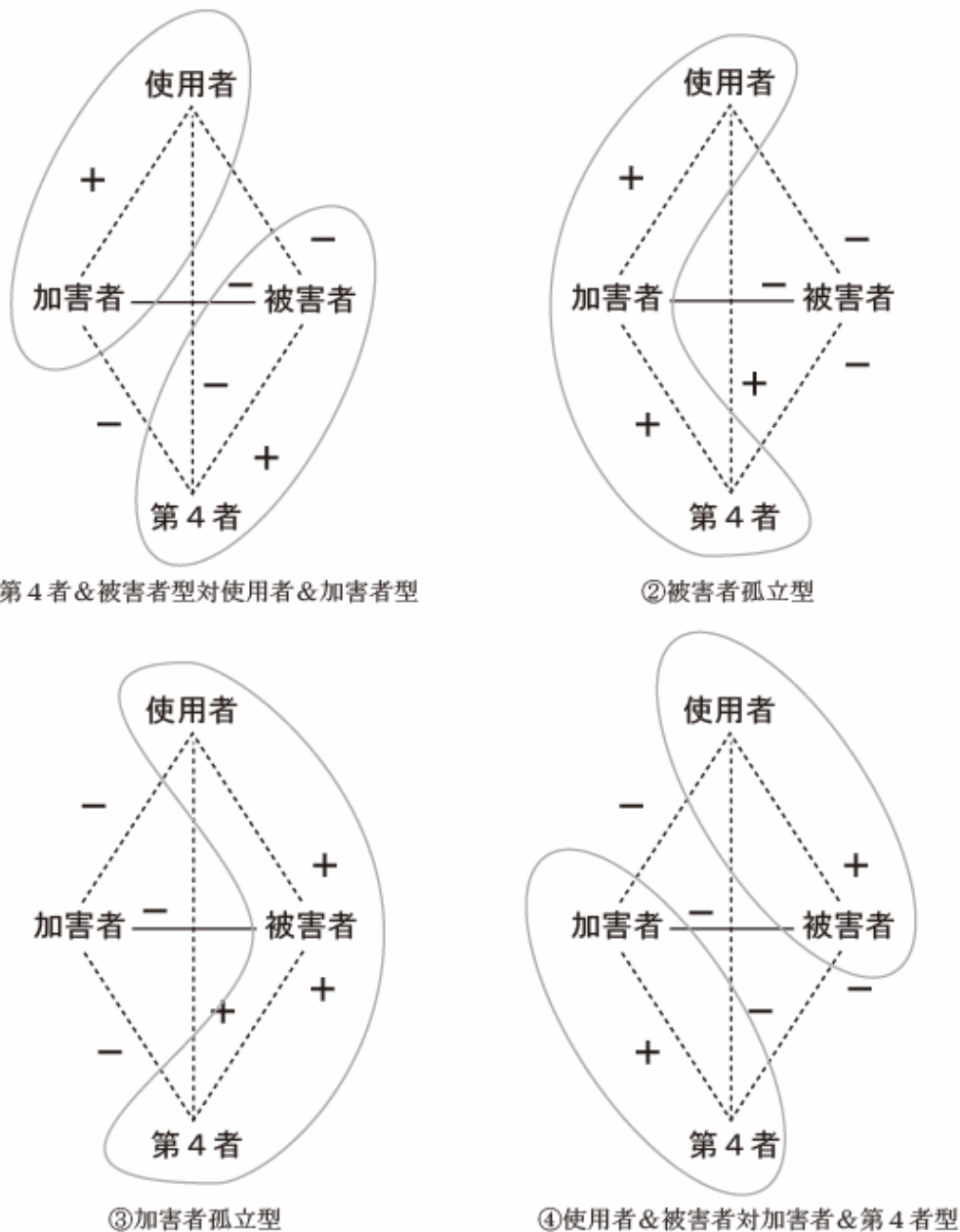


図3-3-1-2 第4者の役割

第4者&被害者対使用者&加害者型は、使用者が加害者側につき、被害者が窮地に陥ったところを第4者が介入して救済するパターンである。上司や同僚の支援、労働組合の支援などが当てはまる。また、会社相談窓口も使用者からの独立を維持し、中立性を保っていれば被害者を支援する機能を担う。

被害者孤立型は、使用者と加害者が結託した状況で、トラブル解決のために介入する第4者も同じ結託に加入する場合である。こうなると、被害者は孤立し苦しい状況に追い込まれる。被害者は、何者にも頼ることができない状況である。

加害者孤立型は、使用者、第4者ともに被害者を支援し、問題を引き起こした加害者の責任を追及するパターンである。職場でこのパターンが構造化されていれば、職場トラブルが起きたとしても免疫機能的に問題解決に向けての動きが進みやすいと考えられる。

使用者 & 被害者対加害者 & 第4者型は、使用者と被害者がグループ化し、加害者と第4者がグループ化するケースである。有能な従業員が職場いじめの被害にあったとき、使用者としては被害者を救済し、企業のために能力を発揮してくれることを望ましいと考える。だが、第4者が加害者に荷担する状況では、職場のなかに対立構造が生まれてしまう。

以上、4つのパターンについて簡単に説明した。論理的には、4者関係の安定構造として、第4者孤立型、使用者孤立型、加害者 & 被害者対使用者 & 第4者型、全員一致型がある。ここで説明では、関係構造を明確化することを目的としたため、加害者 - 被害者間の負(-)の関係を固定して、両者の間が正(+)の関係になるパターンを排除したが、実際の職場トラブルのなかでは加害者 - 被害者の区別が明確でない場合もあるし、また加害者と被害者が場面に応じて入れ替わることや、主観的に双方が自分を被害者にとらえるような人間関係問題もあるため、より詳細に職場トラブルの関係構造をモデル化するためには ~ のパターンも検討する必要がある¹。

職場トラブルをめぐる4者構造において、当事者の外部に位置する第4者の役割が重要である。トラブル状況に介入する第4者が十分に機能すれば、職場トラブルが発生した場合でも、迅速な対処が期待できる。第4者には、労働組合や会社の相談窓口、行政機関、専門家などフォーマルな相談機関と、同僚、上司、家族、友人などインフォーマルな相談先がある。

しかし、こうした第4者的な社会関係的資源を利用しづらい立場の労働者もいる。組織化されていない非正規雇用労働者は、職場で利用できる社会関係資源に乏しい。非正規雇用労働者は、職場トラブルに遭遇したときに頼れる相談先がないという問題に直面しやすい。時間単位で人材提供するような軽作業請負業などでは、労働者は注文主のニーズに応じて職場に派遣され、ごく限られた時間だけ自らの労働を売る。そこでは、職場での継続的なインフォーマル関係が形成される余地はない。

そして、ここでも問題は正規雇用労働者にまで及ぶ。労働組合の組織率は、低下をつけている。厚生労働省「労働組合基礎調査」によると、労働組合の推定組織率は1949年の55.8%を頂点とし、1970年代半ばまで30%を維持していたが、以後一貫して下降傾向をたどっている。2006年の推定組織率は18.2%である。

正規雇用の労働者には、非正規雇用に比べて割高な賃金が支払われているために、つねに「賃金分だけ働いているか」という圧力がかかり、さらに成果主義の導入によりノルマ達成のための競争に駆り立てられる。産業医の荒井千暁は、場当たりに導入された成果

¹ また、パターン間の移行についても検討しなければならない。これらの点については、より詳細に議論を展開した別稿を準備している。

主義や目標管理制度が職場の人間関係を悪化させることを指摘する¹。成果主義による過労の問題や、労働者間の競争意識が過度に高まり、十分な情報共有や教育がおこなわれなくなることが指摘されている。

このように、非正規雇用労働者においても正規雇用労働者においても、労働者の連帯は成立しにくいことが今日の職場環境を特徴づけている。伍賀は、「職場における『仲間』の形成はきわめて困難になった。ワーキング・プアの『貧しさ』とは、単に所得の低さだけでなく、ユーザーの都合でいつ仕事がなくなるかもしれないという不安や、将来の見通しがなく、さらに短期雇用を繰り返すことで技能が蓄積できず、職場に顔の見える仲間がいないことでもある」²と指摘する。「ワーキング・プアとしての非正規・不安定労働者の拡大と、自由時間をわずかししか確保できない正社員の働き方の貧しさとが同時に進行しているのが今日の事態である」³。

さらに今日の不安定労働の状況には、正社員とフリーターの対立、フリーターどうしの対立をあらわにする構造が埋め込まれている。杉田俊介は、「多くの人を実感するように、各企業へのうわべの『成果主義』の導入は、労働者同士の相互監視、秘密や噂話など、職場内の情報戦争の苛烈化、上司（雇用主）への隠微な従属と管理化を、いわば草の根レベルでより深刻化した。この流れはより下位の労働者の魂へ押し込められる」⁴と指摘する。

職場のなかで不安定な立場の労働者は、職場トラブルに巻き込まれると周囲の助けが得られず孤立する可能性が高い。雇用の変化は、トラブルに対する脆弱さを増幅する。

3 - 3 - 2 職場トラブルのコスト

企業の側には、雇用の不安定化傾向を押しとどめ、安定した労働条件を構築していくインセンティブは存在しないのだろうか。不安定労働の問題は、労働者の生存権として主張すべき問題であるが、権利主張だけでは企業を動かすことは簡単ではない。企業の目的と社会の目的が一致するような論理が必要である。

職場トラブルの発生は、企業の組織的機能を阻害する。したがって、職場トラブルを未然に防ぐことは、使用者にとってもコスト削減の点で望ましい。N. ダベンポートらは、コスト削減による労働条件の悪化が、職場環境にトラブルをもたらす要因になることを指摘している。労働者を消耗品とみなす考え方は、職場いじめの発生を促すと考えられる⁵。

職場いじめは、組織の機能遂行を阻害する。とくに、組織に対する忠誠度が高く、仕事

1 荒井千暁『職場はなぜ壊れるのか 産業医が見た人間関係の病理』筑摩書房（2007年）。

2 伍賀、前掲書、55頁。

3 伍賀、前掲書、61頁。

4 杉田俊介『フリーターにとって自由とは何か』人文書院（2005年）88頁。杉田は、フリーターもまた他者の収奪の上に自らの生存を築いていることを確認した上で、これらの擬似的な対立にとらわれることが格差の再生産を促進し、オルタナティブな労働や協同をつくり出す妨げになるという。同書、172-174頁。

5 N. ダベンポート他、アカデミックNPO訳『職場いびり アメリカの現場から』緑風出版（2002年）118頁。

に真面目に打ち込んでいる人ほど、職場いじめに遭ったとき、より大きなダメージを負いやすく、そうした人材の活用が阻害されることで組織としての生産性にも影響が出てくる。「職場いじめ（モビング）は組織に高い経費の負担を負わせることになるでしょう。疑心暗鬼、士気の欠乏、そして不健全な会社内の雰囲気などへの代償が組織の生産能力、販売能力、サービス能力に重大な影響を与えるのです。経験によって得た知識や技能の損失を埋めるための度重なる配置転換、新規採用募集、新しいトレーニング等があらたな経費の必要を招きます。そして最後に、とはいっても決していい加減にはできない弁護士費用、裁判、そして解決のための準備など、とてつもなく大きな費用が待ち受けています。しかしながらより重大なことは、健康で人間性にあふれた職場が最も大切であるという価値観が失われてゆくことです」¹。

非正規雇用の増加は、職場トラブルに対して脆弱な職場環境を生みだす。しかし、非正規雇用労働者を正規雇用化したり労働条件を改善したりすることにもコストがかかる。職場トラブル対処と労働安定化の間でコスト比較がおこなわれる。本当はさらにここに、非正規雇用の増加による社会的コストも計算に加える必要がある。労働の不安定は生活の不安定性を招き、社会生活が不安定化した層が増加することは、社会的に望ましくない。

だが、社会的コストを引き受ける余裕がないほどに、さらにはコスト計算する余裕さえないほどに、企業の側に雇用の不安定化を促進する政治経済的圧力がかかっているのがグローバル化の現状と考えられる。賃金コスト削減を目的とした不安定雇用化の推進は、グローバル化による競争激化の圧力に応じた企業の選択のひとつである。国際競争のなかで生き残るために、企業は労働力の柔軟な活用を効率的に進めなければならない。

小倉和夫は、1990年代のグローバル化の進展が、日本およびヨーロッパからの対米投資の増加と、アメリカ・イギリスによる企業合併とポートフォリオ投資によって加速されたものとみている。「このことは、企業からみれば、自らの経営権を守り、企業活動を継続してゆくためには、国際的戦略ないし連合がますます必要になってきたことを意味している」²。それにともない、社会経済的問題が世界化される。人間の安全保障概念や国際公共財概念は、社会経済的問題がローカルには対処しえないことを指し示している。

日本経済団体連合会の調査レポートでは、グローバル化と非正規雇用化の関係について、つぎのように説明されている。「高・中成長期のように、持続的に経済が拡大していく時代はすでに終焉し、時々の情勢によって経済成長が変動する時代になり、企業間競争は熾烈の度を増している。先行きが不透明で売上も不安定になる中で、企業が利益を確保し存続・発展するためには、コスト管理を徹底しなければならない時代になった。……中略……また、売上高や付加価値が不安定になる中で、労働分配率を適正水準に管理し、必要利益を確保するためには、総額人件費管理の徹底と人件費の柔軟化が課題となっ

1 ダベンポート他、前掲書、241頁。

2 小倉和夫『グローバル化への叛逆 反米主義と市民運動』中央公論新社（2004年）23頁。

ている。／したがって、生産量や収益の動向、労働者のニーズなどに応じて、柔軟な要員管理と人員配置を行うことが不可欠になっており、パートタイム、フルタイムの有期契約労働者など、いわゆる非正規従業員の活用の重要性がますます高まっている」¹。

グローバリゼーションは、資本と労働力の移転を特徴とするが、低賃金諸国への労働コストの移転により、労働者間の競争は国際化し、不安定雇用が増加することになった。こうした経済の動きは、規制緩和など政治的変革をともなって進んできた。

渡辺治は、グローバリゼーションと国家体制の変容の関係をつぎのように整理する。「戦後のフォード主義体制のもとでの先進大国の高度成長は、資本の多国籍企業化を生み、この多国籍企業という形態を纏った新たな資本は、すでに70年代からグローバルな展開を本格化し、その基礎の上に立つ新しい資本主義のあり方を求めはじめていた。そこでは2つの柱にもとづく、既存国家体制の再編が模索された。一つは、多国籍企業の世界展開を可能とする自由な市場秩序の拡大と陶冶、そうした市場秩序の維持に携わる『警察官』としての役割を果たす国家体制、同盟体制づくりであり、他の一つは、新自由主義と銘打たれた、多国籍企業同士の世界規模での競争を勝ち抜くために自国企業の競争力を強化することを目指した既存国家の再編成であった」²。

経済のグローバリゼーションは、国家体制の制度的変革をともないながら展開してきた。したがって、グローバリゼーションによる雇用の不安定化は、経済的必然性のみにもとづくのではなく、特定の政治的意思にもとづくことを強調しておく必要がある。P. プルデュールは、グローバリゼーションが経済的宿命であるという神話化を批判し、そのイデオロギイ的性格を強調している³。プルデュールは、市場独裁主義的なネオ・リベラリズムの経済政策が社会的コストを存在しないかのごとくにあつかうことを批判する。プルデュールによれば、金融市場のグローバル化が企業に対する投資家の影響力を増大させ、その結果として、企業は短期的収益に利害関心をもつ投資家の意思にフレキシブルに対応すべく、コスト削減の圧力につねにさらされるようになった。

「短期的な収益性を追求する株主が次第に彼らの意思を経営者（「マネージャー」）に押し付け、財務部門をつうじて指針を決定し、募集・採用・賃金の政策を方向づけるようになる。こうして弾力性が絶対視されることになる。期限付き契約の雇用あるいは代理雇用、頻繁におこなわれる人員削減である。また、企業内への競争の導入である。自律的な事業部、チームが互いに業績を競わせられる。賃金関係の個人化をとおして個人間の競争が導入される。つまり、個人目標の設定。個人考課のための面接。個人の能力と実績に応じた昇給とボーナス。個人単位のキャリアプラン。一部の管理職に自己搾取を受け容れさせるための『責任分担化』戦略（上下関係に強く従属したサラリーマンであるにもかかわらず

1 日本経済団体連合会『多様化する雇用・就労形態における人材活性化と人事・賃金管理』2004年。

2 渡辺治『構造改革』政治時代の幕開け 政治改革から軍事大国化・新自由主義へ』『現代思想』33巻13号（2005年）94頁。

3 P. プルデュール、加藤晴久訳『市場独裁主義批判』藤原書店（2000年）。

らず、売上、製品、支店、店舗等の責任を『自営業者』であるかのように負わされている管理職)。管理職にとどまらず、従業員を『参加マネジメント』のテクニックを使って巻き込むことを狙った『自己管理』の押し付け。これらの合理的隷属化のテクニックはいずれも、責任のあるポストにある者たちだけでなくすべての労働者に労働への過剰投資を押し付け、労働を緊急性の圧力のもとに置くことによって、集団的な抛りどころと連帯関係を弱める、いや、廃棄させることを目的としているのである」¹。

こうした労働者の分断と管理は、企業単位での経済的コストを削減することはできるかもしれないが、労働者ひとりひとりの存在論的安定を損ない、再生産を困難にする点で大きな社会的コストをもたらすと考えられる。それにもかかわらず、株価の維持・上昇を戦略目的とする企業は賃金コストを削減せざるを得ない。

企業が短期的な株価の維持・上昇を目指すのは、M&Aを通じた企業買収の増加も要因のひとつとなっている。他企業の買収から身を守るためには、株価を維持するために短期的にでも利益を上げなければならない。企業がレイオフを発表すると株価が上昇するという²。

ブルデューがいうように、現在のグローバル経済が政治的意思の産物であるのならば、グローバリゼーション下でも雇用の不安定化が必然ではないような制度設計を試みることもできるはずである。非正規雇用化の拡大は、賃金コスト削減のためという企業の利害関係にもとづくが、短期的なコスト削減は長期的なコスト増加であるかもしれない。

短期的収益の圧力下では、長期的なビジョンにもとづく人材育成にコストをかけるよりも、仕事の下請化や人材の借用に依存しがちになり、長期的に企業を支える人材を育てることができなくなる。

L. サローは、「企業が貴重な頭脳労働者との関係を強めて、会社のために働く意欲を高めるべき時代になったまさにそのときに、企業は戦後に形成された暗黙の社会契約を破棄し、これまでの従業員とのつながりを断ち切ろうとしているのだ。知識労働者もほかの労働者と同様に、不要になれば解雇され、安い労働力が見つければ実質賃金が引き下げられている。企業は従業員のOJTへの投資を減らしている。長く自社に勤める従業員がこれまでより少なくなるとわかっているのだから、これも当然である」³。

そこで、技能習得への投資は労働者自身に委ねられることになるが、労働者は雇用の継続を期待できないので、無駄になりかねない投資を進んで引き受けようとしない。結果として、労働者の全般的な技能低下が引き起こされる。これは、国民経済にとっての不利益となる。

3 - 3 - 3 企業の社会的責任

企業がステークホルダー（利害関係者）に対して説明責任を果し、責任ある行動をとる

1 ブルデュー、前掲書、156-157頁。

2 仲川、前掲書、37頁。

3 L. サロー、山岡洋一・仁平和夫訳『資本主義の未来』TBSブリタニカ（1996年）371頁。

べきという企業の社会的責任（CSR）の考え方は、経済のグローバル化の進展にともない、企業の社会的影響力の増大とともにより強く求められるようになってきた。経団連の調査によれば、経団連会員企業572社のうち、CSRを意識して活動している企業は、75.2%（430社）である¹。

経団連によれば、「CSRの具体的な内容については国、地域によって考えが異なり、国際的な定義はないが、一般的には、企業活動において経済、環境、社会の側面を総合的に捉え、競争力の源泉とし、企業価値の向上につなげることとされている」²。企業の社会的責任概念は、企業活動を一方的に規制するという道徳的要請ではなく、企業の社会性を向上させることで競争力を高めるという積極的な意味内容を付与されている。ここには、企業の利害と社会の利害が一致するという視点が示されている。

不安定雇用が労働者の生存を脅かすものであるとすれば、そこには社会的ニーズが存在するといえる。これを改善することが企業の利益につながるのであれば、企業はそうするだろう。今日のCSRの議論は、先に引用した経団連レポートにもあるようにいちおうこの点を押さえている。

伊吹英子は、従業員を対象としたCSRの推進が、（1）社員活性化、（2）雇用の維持、（3）優秀な人材の採用という利益を企業にもたらし、競争力を高める働きをすることを指摘する³。また、CSRは不祥事などのリスクを軽減し、中長期的な成長を期待できることから、投資家を惹きつける要素にもなるという⁴。

厚生労働省「労働におけるCSRのあり方に関する研究会中間報告書」（2004年）でも、「置き換えることのできない従業員について、その働き方に十分な考慮を払い、かけがえのない個性や能力を活かせるようにしていくことは、企業にとって本来の責務であるといえる」「従業員等に責任ある行動を積極的にとっている企業が、市場において投資家、消費者や求職者等から高い評価を受けるようにしていくことは有益である」と指摘されている。

たとえば、企業ブランド化の戦略をきわめて効果的に進めてきたナイキは、過酷な低賃金過重労働を強いることでコスト削減を可能にした第3世界のスウェットショップ（搾取工場）がNGOから強い批判を受けて社会問題化し、株価が下落した。賃金の未払い、児童労働、残業の強制、健康・安全面の劣悪な労働環境など組織的に労働者を搾取するスウェットショップの露呈は、NGO、市民運動などの反スウェットショップ・キャンペーンを引き起こした。

「ナイキは世界でもっとも人気のある大企業で、高い利益をもたらす靴や衣服を作る会社である。しかし、ナイキの靴と衣服を製造している海外の多くの労働者にとっては、真実はぜんぜんバラ色ではない。労働者は基本的ニーズを満たすのには不十分な賃金しか支

1 日本経済団体連合会「CSR（企業の社会的責任）に関するアンケート調査結果」2005年。

2 日本経済団体連合会「企業の社会的責任（CSR）推進にあたっての基本的考え方」2004年。

3 伊吹英子『CSR経営戦略 「社会的責任」で競争力を高める』東洋経済新報社（2005年）170頁。

4 伊吹、前掲書、186頁。

払われておらず、労働組合を組織することも認められていないし、健康と安全がつねに脅かされているのだ。／私たちは、ナイキや産業界の指導者、他の靴メーカーに圧力をかけ、必要に応じた改善を望んでいる。わずか数年で、パブリックな圧力はナイキおよび他の企業に改善を約束させるという若干の成果を達成した。けれども、さらなる改善が必要とされているのであり、反スウェットショップ運動は労働者が声を上げられるよう闘っていかなければならない」¹。

ただし、こうした反企業運動の成果がグローバル企業の労務管理をすぐに改善する契機として有効かどうかは、わからない。N. クラインは、「ナイキのような企業が、労働政策の不備がもっとも高くつくことを学んだのは間違いない。しかし企業に降り注いだこのスポットライトは、うつろいやすく、いい加減だ。これは世界の生産施設の一部を照らす、まだまだ闇の部分がある。このプロセスで人権が十分に守られるとはとても言えず、しかもいま守られているのはごく一部だ。改革は、スポットライトが最後に当たったところでだけ起こる。この改革が企業の行動倫理の世界基準を生み、実行されるという保証はない。そして世界的にそれを取り締まるシステムもない」²と指摘する。

企業の社会的責任を道徳的に問うだけでなく、社会経済的な存続可能性に接続する論理を組み立てなければ、国際的な競争圧力のもと強迫観念的に短期的利益競争に駆り立てられる企業の行動原理を変えることは難しい。そこで、つぎに新しい労働運動の潜在的可能性を検討する。

3 - 4 新しい連帯

3 - 4 - 1 万国のプレカリアート

非正規雇用をはじめとする不安定労働者が連帯する新しい動きが、ヨーロッパを中心に2000年代以降活発化してきた。新しい労働運動は、消費者の意識から生産者への意識の転換を図るものであり、DIY文化(Do It Yourself)の非暴力的直接行動主義(NVDA=Non Violent Direct Action)とユーモアに溢れた創造性を特徴とする。反グローバル経済の流れに位置づけられる労働運動のもつ創造性は、現状では反企業の本質を持つものであるが、その創造性に着目するならば、これら新しい労働運動のもつ潜在力を企業が生産的に活用する可能性もあると考えられる。J.A. シュンペーターの「創造的破壊」の契機をそこに見出すことができるのであれば、労働運動とのある程度の健全な対抗関係こそ持続可能性を侵蝕しつつけるグローバリゼーションの状況における企業の存続戦略になるかもしれない³。

2000年以降の不安定労働者の運動は、従来の労働組合運動とは異なる文脈から生まれて

1 Global Exchange <http://www.globalexchange.org/campaigns/sweatshops/nike/>

2 N. クライン、松島聖子訳『ブランドなんか、いらない 搾取で巨大化する大企業の非情』はまの出版(2001年)392頁。

3 J.A. シュンペーター、中山伊知郎・東畑 精一訳『資本主義・社会主義・民主主義』東洋経済新報社(1995年)。

いる。近年のヨーロッパでは、不安定労働をあらわすためにプレカリティ (precarity) という概念が新造語として使用されている。櫻田和也によると、プレカリティとは、「労働と存在の不安定な社会状態を指し示す言葉である。文字通りには『仕事を維持するために跪き祈ることを強いられている状態』を指し示す。つまり、寄る辺の無い不安定さのことだ」¹。用例としては、「Fuck precarity! Fight for equality!」など²。

労働運動のなかでは、プレカリティとプロレタリアートを合わせた造語として、プレカリアートという階級概念がユーモアと批評性を含意しつつ用いられる。櫻田によると、プレカリアートの典型的な2類型はチェーン・ワーカーとブレイン・ワーカーである。チェーン・ワーカーは、フレキシブルに雇用されるサービス業従事者であり、強い監視・管理のもとで働く。日本のフリーターの多くはチェーン・ワーカーに含まれる。労働の持続が維持困難であることから、労働者の組織化率は低い。ブレイン・ワーカーは、言語・知識・専門技能による生産を担う労働者であり、自らの言語・知識・スキルのすべてを譲歩する形式の出来高報酬で働く。携帯電話など情報機器を活用し、労働と生活の区別が消失したポスト・フォードイズム的な働き方を特徴とする³。

同じ職場で働きつづけることによる技能の向上が望めないチェーン・ワーカーと、自らに投資した知識・技能を切り売りするほかないブレイン・ワーカーは、対極にあるようで不安定労働の条件という点ではじつは近い位置にいる⁴。プレカリアートの概念は、個別に分断されている労働者の間に共通性を見出す。

プレカリアートのユーロメデーは、従来型の労働組合では組織化されてこなかった不安定雇用の労働者たちの新しい連帯の形を示している⁵。プレカリアートのデモンストレーションでは、聖プレカリオという、あたかもカトリックの聖人であるかのようなアイコンを捏造したり、火炎瓶ではなくパイを投げ、風船を飛ばしたりする。D. グレーバーは、ユーモアをともなった非暴力的直接行動主義は、市民的不服従の新しい言語であり、権力への抵抗として有効であると指摘する。「政府機関は武装抵抗という見慣れた型に陥ることを

1 櫻田和也「プレカリアート共謀ノート」『インパクション』151号(2006年)22頁。

2 「プレカリティは、力を持つ者が無力な者に対して押しつけた支配の道具である。我々は、自分たちがどのように生きたいかを選ぶことができないでいる。／それは、社会生活のなかに競争を発生させる。／それは、社会的レベルでのダーウィン主義的な『存在の闘争』を強いる。／プレカリティは、資本主義社会における個人の基本的な条件になっている。／それは、我々を分断し、協同する機会を制限する。／人々は力を奪われ、社会関係は崩壊する。Precarity.info
<http://ourmayday.revolt.org/precarity.info/info.htm>

3 櫻田、前掲書、23-24頁。

4 栗原康・安藤丈将は、非正規雇用化の労働政策の対象とされた業務で、専門職種の典型として大学非常勤講師、提携業務労働の典型として郵便局アルバイト職員(ゆうメイト)を取り上げ、比較検討している。いずれにおいても「能力主義的管理」と「顧客による経営管理」(次節を参照)が徹底されており、劣悪な労働条件であるにもかかわらず「プロ意識」をもつことを強いられ、同じ境遇の他の労働者との競争をあおられる。両者の差異としては、大学非常勤講師においては「顧客」重視が仕事のやりがいを覚える傾向があるのに対して、ゆうメイトは「顧客」に監視されているという恐怖を感じる傾向があるという。だが、その差異は比重の問題で、肯定的であれ否定的であれ「顧客」のまなざしが労働環境への抵抗を制限する装置として機能している。栗原康・安藤丈将「現代日本の非正規労働者像 大学非常勤講師とゆうメイトの引き裂かれた現在」『情況』第3期6巻9号(2005年)。

5 EUROMAYDAY <http://www.euromayday.org/>

拒否するような革命運動に、どのように対応すればよいのかをまったく知らないのだ¹。それはまた、限界の生活状況を「無気力な冷笑ではなく、憤りをもって笑い飛ばして」²転覆させようという、カーニバル的運動戦略でもある。

伊藤公雄によると、プレカリアートの運動は、「脱日常的で異化効果をともなった、ときにコミカルなパフォーマンスの一方で、グローバル化と市場中心主義に対抗する（チェーン・ワーカー³と呼ばれる日本でいうサービス産業におけるフリーターたちの権利、使い捨てる非常勤講師などの不安定な知的・情報分野の労働者の権利、外国人差別への批判、エコロジー運動、フェミニズムやクィアの運動、反戦平和運動など）さまざまな運動の連携を視野にいれたものであること、そして、メディアを駆使した国際連帯に開かれた運動であること」⁴という特徴をもつ。

労使紛争の枠を超えた新しい運動のスタイルとして、プレカリアートの運動は今後注目する必要があるだろう。職場トラブルの解決に直接寄与するものではないかもしれないが、トラブルに対する脆弱性を有する不安定労働者に社会関係資源を提供する点では、中間集団的性質をもつ運動体の存在は社会的に重要な意味をもつし、多様な運動を横断しながらのユーモラスなパフォーマンスは、新しい公共空間の創造を感じさせる⁵。

3 - 4 - 2 市民社会とイノベーション

プレカリアートの運動は、労働運動だけでなく、文化芸術やマイノリティの運動など、多様な社会運動と接点をもっている。従来の労働運動が主として労働者、それも正規雇用の労働者（男性フルタイム常用雇用労働者）のみを対象とすることで、女性、不安定労働者、失業者を排除していたのに対して、プレカリティというキーワードはむしろ既存の制度から排除された人びとをこそ組織する原理として戦略的に使用されているのである。プレカリアートは労働概念そのものを問い直す。そして、櫻田が指摘するように、あらゆるメディアを駆使してコミュニケーションを生産するとともに、占拠やサボタージュといっ

1 D. グレーバー、安藤文将・栗原康訳「新しいアナーキストたち」『現代思想』32巻6号（2002年）30頁。

2 櫻田、前掲書、23頁。

3 日本でも、2000年以降、主として東京を中心に、ユーモラスなサウンドデモが増えてきて、独特のユーモアに貫かれた一種の路上占拠文化のようなものが醸成されつつある。とりわけユニークな運動を展開しているのは、高円寺ニート組合である。放置自転車撤去を訴えた「オレの自転車を返せデモ！」（2005年8月22日）や、家賃撤廃をアピールする「家賃をタダにしろ！ 中野 高円寺一揆」（2006年9月16日）など、本気なのか冗談なのか人を喰ったような街頭デモンストレーションを展開している。2006年12月24日には、「クリスマス粉碎集会」と称して新宿駅東南口前広場でコタツを囲み、路上鍋パーティーを実施した。クリスマス・シーズンの過剰な消費主義文化に対する批判を意図したものである。高円寺ニート組合非公式ホームページ：<http://neet.trio4.nobody.jp/>

4 伊藤公雄「聖プレカリオの降臨 イタリアにおけるプレカリアート運動をめぐる」『インパクション』151号（2006年）15-16頁。

5 DIY 式の文化実践は、ローカルな公共空間を消費社会の隙間に立ち上げていく。たとえば、自宅カフェの文化的実験など。渡邊太「自宅カフェの文化的実験に関する記録」『インパクション』153号（2006年）。

た直接行動を再生させることで、「社会的現実 = 状況の再構築」を目指す¹。

プレカリアートの多くは、サービス産業での非物質的生産活動に従事する。生産に代わって消費が前面化する消費社会において、プレカリティの労働条件は消費者のニーズを口実に過酷化を強いられている。消費社会では、労働者は消費者化するのである。

渋谷望は、福祉機能を縮小し市場競争による活力を最大化するネオ・リベラリズム的社会政策がライフスタイルの主体を創出し、個人にライフスタイルの選択権を与えると同時に、その責任を引き受けることを要請すると指摘する²。たとえば、フリーターになるのはライフスタイルの選択であるのだから、社会保障の欠如といったリスクは自己責任として引き受けなければならない、とされる。

この主体は、労働者としてよりも消費者としてアイデンティティ形成されている。フリーターが気楽な若者として見られがちなのは、フリーターにおける消費者としてのライフスタイルの側面に多くの人が気をとられるからであり、労働者としての側面はつねに見落とされがちだからだ。

消費者としての主体には、労働者としての主体を追い詰める機能が備わっている。三宅芳夫によれば、「現代日本社会に典型的に現れているように、ネオ・リベラリズムは、『消費者』の側に『主権』を帰属させることによって『労働者』の側に強力な圧力を加える戦略を採用する。価格の面でもサービスの面でも、『消費者』に有利な商品を提供するという名目の下に、資本が『労働者』の側にコスト削減というかたちで負担を転化することは、ネオ・リベラリズムにおいては完全に正当化される。端的に言えば、利潤追求を目的とした資本による『労働』の搾取が『消費者主権』という語彙によって正当化される構造になっているのである」³。

もちろん消費者もまた、労働者なのだが、この構造のなかでは労働者としての社会的アイデンティティを維持するのは難しくなる。製造業において、つぎの生産工程を担当する者を「顧客」としてみなすことは、生産性を上げる手法として実践されている⁴。もはや工場内においても、労働者ではなく消費者化しているのである。これもまた、労働者の連帯

1 櫻田、前掲書、32-33頁。また、伊藤は、プレカリアートの運動が1970年代イタリアのアウトノミアの系譜に位置づけている。「当時のアウトノミアの問題設定を簡略にまとめれば、こうなる。全世界化・全社会化した資本の支配（この視点も後にハートとネグリの『帝国』へと継承・発展される）は、単に生産労働者のみならず、学生、失業者、主婦等（労働力予備軍、労働調整のために一時的に産業から排除された人々、さらに生産労働力を影で支える不払いの再生産労働者）をも、その成長の手段として活用し、搾取している。学生や失業者、主婦といった人々は、その意味で、全社会化した（つまり工場や企業といった生産の場を越えて、消費生活から学校や家庭、地域社会までのあらゆる資源を市場の利益へと水路づけ動員する）資本の支配 = 『社会的工場』においては、これに搾取される『社会的労働者』なのだ。それゆえ、彼らもまた、支払われていない賃金の受給者たるべき権利がある。ここから『学生に賃金を』『失業者に賃金を』『家事労働に賃金を』という、ある意味で、ショッキングな、しかし冷静に考えれば『もっとも』な資本主義批判 = 市場中心主義批判のスローガンも登場するのである。伊藤、前掲書、12頁。

2 渋谷望『魂の労働 ネオ・リベラリズムの権力論』青土社（2003年）49頁。

3 三宅芳夫「鼓動する『オルター・グローバルイゼーション』 『社会』的ヨーロッパとラテン・アメリカの変貌」『現代思想』33巻13号（2005年）166-167頁。

4 渋谷、前掲書、36頁。

が成立しにくい要因となる。プレカリティ／プレカリアートの概念は、消費者化した自己規定を再び生産モードのアイデンティティへと引き戻す役割を担っている。

R. ウィリアムズは、消費者という概念が社会の経済への隷属を象徴的にあらわしていることを指摘する。ウィリアムズは、消費者 (consumer) と使用者 (users) を対比して、つぎのように述べている。「もしわれわれが消費者ではなく、使用者 (users) であったなら、社会に対する見方は全く異なるかもしれない。というのも、使用という概念は、全体的な人間らしい判断　われわれは、事物を使用する方法、事物を使用する目的、又特定の使用がわれわれの生活全般に及ぼす効果を知る必要がある　を含んでいるが、粗野なその日暮しのパターンを伴う消費は、こういう問題を抹消して、その代わりに外在的で自律的なやり方で作られた製品を、刺激され制御されながら消化させられることになりがちだからである。この新しい傾向はまだその行きつくところまで行っていないので、われわれはなおそれを逆転させうる位置にはいる。しかしその説得力あるパターンは、その背後にわれわれの社会的権力の多くのものを秘めているのである」¹。

消費者という人間像は、断片化と受動性によって特徴づけられる。消費者の欲求は経済的需要に隷属しているのに対して、使用者の欲求は社会的に組織されたものであり、自律的に環境をつくり出す創造性を帯びている。ウィリアムズによれば、消費は、人間の必要や欲求を「需要と云う予測可能なパターン」に貶めるものである²。

市民社会の担い手は、消費者ではなく使用者であり、使用者としての自律的な行動が民主主義を適切に機能させる基盤となる。ここで、社会のなかでの企業の役割を考えなければならぬ。

市民社会や民主主義の構成において企業はどのような責務を担うべきか、という問題について、P. ドラッカーはすでに1946年に、企業が社会の代表組織であるという考え方を提示している³。ドラッカーによると、企業は経営政策をもった事業体であると同時に、社会の信条と価値に答えるべき社会の代表組織である⁴。

一般に、利益追求をミッションとする企業の利害と公益性の実現という社会の利害は対立するとみられている。しかし、ドラッカーによれば、企業は社会と同一の利害を有する。経営の失敗は企業の損失であるだけでなく、国民経済を害し社会の安定を損なうことから、社会の損失でもある。「企業たるものは、生産者としての能力を強化してはじめて社会の代表的組織として機能したことになる。同時に社会の代表的組織としての企業は、経済的

1 R. ウィリアムズ、若松繁信・妹尾剛光・長谷川光昭訳『長い革命』ミネルヴァ書房(1983年)253-254頁。

2 ウィリアムズ、前掲書、253頁。

3 P. ドラッカー、上田惇生訳『企業とは何か　その社会的使命』ダイヤモンド社(2005年)。

4 その後ドラッカーはすこし考えを修正し、社会のニーズを満たすのは企業に限らずすべての組織に当てはまることであると述べている。社会のニーズを把握し事業機会へと転化し、自らの業績にできたとき、組織は社会的責任を果たしたことになる。企業であれ、非営利組織(NPO)であれ、こうした役割を担い市民性を創造しうる。P. ドラッカー、上田惇生他訳『未来への決断　大転換期のサバイバル・マニュアル』ダイヤモンド社(1995年)。

な組織であるとともに、政治的な組織であり、かつ社会的な組織でもなければならない。生産者としての経済的な機能と同じように、それ自体のコミュニティとしての社会的な機能が重要な意味をもつ」¹。

人は、企業の一員として個としての尊厳を得て、市民としての社会的責任を果す。産業社会においては、自由企業が社会の利益をつくり出すのである。企業の社会的責任概念が流行するずっと前に、ドラッカーは企業の利益と社会の利益が一致すること（一致すべきであること）を議論している。

ここで、社会の利益と一致するものとしての企業の利益を生み出すのは、自律的な市民の創造性である。存在論的に不安定な条件の下で働く不安定労働者は、創造性を発揮しにくい。コスト削減を最優先にするネオ・リベラリズム的な労働管理政策が短期的な収益のために失うのは、創造性の発揮に親和的な市民社会的な組織環境である²。

ユーモアを交えたプレカリアートの運動がもつ創造性は、あらゆる組織が有効に機能するために必要なはずだ。こうした運動を潰すのではなく、異なる行動原理を維持しつつ対抗していくことで社会的利益を生み出す可能性がある。対抗関係にあることによって結果的に相補性をもつ「対抗的相補性」³は、グローバルな相互連関の強まりにともなう不確実性の高い状況に適応するひとつの原理となりうる。

3 - 5 おわりに

労働と生活の不安定化と職場環境の脆弱性は、グローバル経済のいまのところの副産物である。企業に対して、労働者の権利を守るべく道徳的に要請することは、あまり効果的ではない。企業に道徳的行動を期待することは、A. コント＝スポンヴィルが「道徳的純粋主義」と呼ぶ秩序の混同である⁴。コント＝スポンヴィルは、4種類の秩序を区別する。第1に経済 - 技術 - 科学の秩序、第2に法 - 政治の秩序、第3に道徳の秩序、第4に倫理の秩序（愛の秩序）、以上の4つである。各秩序に属する問題は、それぞれの秩序に固有の様式で制御しなければならない。秩序の混同は、制御ミスを引き起こす。秩序の混同には、上位の秩序を下位の秩序にしたがわせる「野蛮」と、下位の秩序を上位の秩序にしたがわせる「純粋主義」がある。

コント＝スポンヴィルは、「貧困や排斥を克服するものとして『ホームレス食堂』をあてにするとしたら、NGOを外交のかわりをなすものとしてあてにするとしたら、反人種差別

1 ドラッカー、上田惇生訳『企業とは何か』ダイヤモンド社（2005年）128頁。

2 産業構造の高次化による知識社会、情報資本主義では、長期的な視野での研究開発と従業員の教育訓練、あるいは熟練したチーム作業が必要となるはずなのに、それを可能にする労働条件が切り崩されてきている。「資本主義の理論では、技術はどこからか現れるのであり、資本主義はそれを利用するだけである」。サロー、前掲書、390頁。だが、新しい技術や創造性を可能にする条件が侵蝕されつつあるのだ。

3 塩原勉『転換する日本社会 対抗的相補性の視角から』新曜社（1994年）。

4 A. コント＝スポンヴィル、小須田健・C. カンタン訳『資本主義に徳はあるか』紀伊国屋書店（2006年）。

を移民政策のかわりをなすものとしてあてにするとしたら、自分をごまかしていることになります。純粋主義に陥っているわけです¹という。経済的問題は道徳的には解決されない。道徳の秩序を経済の秩序に押しつけることは、かえって問題の解決を妨げる。しかも、悪いことには道徳自身の価値も引き下げられる。

プレカリアートの運動は、芸術的实践に接続するような異化戦略を特徴とする。そこでは、新しい文化や新しい社会を創造する実験的試みが日々生産されている。F. ガタリは、持続的で知的な集団的豊穡さを実現するためには、社会的実験が必要であるという²。ここで発明すべきは道徳ではなく、経済の秩序に属する何かである。経済の外部性を社会的に解決する条件は、いまのところ運動体のなかに見出せるように思える。

本稿では、職場トラブルに対する脆弱さが企業の組織活動にとっても不利益であることを示し、新しい労働運動にみられるような創造性が市民社会の構築を進めるとともに企業のイノベーションにとっても有益であるかもしれないことを示唆した。その可能性をより精密に見極めるためには、グローバルな政治経済学への視野をより広く持つ必要がある。

(以上第3部論文3・文責渡邊)

論文4 共益と公益のあいだ 社会運動的労働運動としてのコミュニティ・ユニオン

福井 祐介

本稿は「日本における社会運動的労働運動としてのコミュニティ・ユニオン」という題名で、2005年9月発行の大原社会問題研究所雑誌562・563号(法政大学大原社会問題研究所)に掲載された論文を、大幅改稿し題名もあらためて転載したものである。転載にあたりご快諾いただいた法政大学大原社会問題研究所にこの場を借りて御礼申し上げたい。

4 - 1 はじめに

本論文の前半は、いわゆる「社会運動的労働運動」について考察を行う。共益団体とし

1 コント=スポンヴィル、前掲書、142頁。従来の左翼的な運動に欠けていたのは、こうしたプラグマティックな認識だったのかもしれない。R. ローティは、文化左翼を批判して、「国家をグローバル化のもたらす結果に対処させるためには、現在の文化<左翼>は、古い改良主義<左翼>の生き残り、特に労働組合との関係を切り開くことによって自ら変貌しなければならないだろう。現在の文化<左翼>は、侮辱のことを話題にしなくなるという犠牲を払っても、金銭問題をもっと話題にしなければならないだろう」と指摘する。R. ローティ、小澤昭彦訳『アメリカ 未完のプロジェクト 20世紀アメリカにおける左翼思想』晃洋書房(2000年)98頁。ローティの文化左翼批判は明快である。だが、プレカリアートの運動は、ローティとは異なる視角・立場から、新たに生産関係を問題化した左翼的戦略といえる。

2 F. ガタリ、杉村昌昭監訳『闘走機械』松籟社(1996年)114頁。

での労働組合は、みずからの共益の範囲を維持するためにも、不特定多数の未組織労働者に働きかけて新規に組織化をしなければならない。この意味で労働組合の活動は、本来的に共益と公益のあいだにある。社会運動的労働運動とはこうした活動の延長線上で、より公益を重視しつつ、社会運動的な方法論を用いて社会の周辺からなされる労働運動である。

そして後半では、アメリカの社会運動的労働運動のカウンターパートにあたるとみられる日本の「コミュニティ・ユニオン」をとりあげ、前半での考察にもとづいて現状を分析し今後の可能性についても言及する。

4 - 2 社会運動的労働運動とは何か

4 - 2 - 1 アメリカの社会運動的労働運動

現在、アメリカの労働組合は、非正規雇用の女性、移民労働者などを対象として組織拡大を行い、組合組織率のさらなる低下をくい止めている¹。アメリカ同様に長期低迷に悩んできた日本の労働組合にとっても他人事ではない。

アメリカの労働組合の動きは、NPOとも協力しながら公益的活動を行い、あわせて組織化も進めるという状況である。NPO社会であるアメリカでは、労働組合とNPOが活動のさまざまな面で密接な関わりを持っている²。労働組合の組織化とNPOの公益活動関係が機能的に深く結びあって、組織化にも非常に貢献しているのである。

さてアメリカの労働組合にはいまでもビジネス・ユニオニズムの影響が強く、こうした新たな動きも必ずしも一筋縄で進んでいるわけではない。しかしこれらの新しい動きを念頭に、論者の間において「社会運動的労働運動 (social movement unionism)」という概念が提起されている。この概念は論者の間で定義が共有されるにいたっていないが³、ここでは1970～1980年代に盛んになった「新しい社会運動」論に影響されつつ、既存労使関係制度のなかで安定した労働組合とは異なった組織運営や組織化方法をもちいて、女性、エスニック・グループなどを対象とする労働運動ととらえる。

社会運動的労働運動は、労働組合の共益の範囲を越えて、より広く地域社会や全体社会レベルでの公益に関心を持ち、そうしたレベルでの社会変革を志向する。J.ファインによれば⁴、アメリカの労働運動の核心部にある2つの思想として「レーバー・マーケット・ユニオニズム」と「コミュニティ・ユニオニズム」があげられるという。前者は経済的課題に取り組むものであって、未組織が圧倒的な経済圏において、賃金を競争の枠外におくために地域と産業を組織する。後者はレーバー・マーケット・ユニオニズムの政治版であり、公の政策を通じて賃金競争を規制するため、ある単独の職場よりはるかに大きな地域社会

1 (G.マンツィオス編 2001)(K.ウォン編 2003)に紹介されている。

2 国際労働財団(1998)、柏木(1999)など。

3 鈴木(2005)が社会運動的労働運動の現状について概観している。

4 G.マンツィオス編(2001)所収。

と産業社会全域を組織化する。地域社会を重視し、地域社会そのものを組織化の対象に含めるのである。

こうした見解の背景には、企業を一つずつ組織化し、団体交渉を行い、付加給付を勝ち取るという従来の労働組合のやり方ではもはや労働運動は成り立たない、という認識があり、むしろ地域に立脚したコミュニティ・ユニオニズムにおいて、労働運動は「働く人々の普遍的利益を代表し、一部の労働者ではなく階級全体の代表として行動する運動を計画し築く」¹のだという。

4 - 2 - 2 労働組合の二面性 - 共益と公益 -

こうした種類の見解が、かつてはビジネス・ユニオニズムの根強かったアメリカの労働界で有力になっていることは注目される。イギリスの TUC（イギリス労働組合会議）の打ち出しているニュー・ユニオニズムも同様に、労働者全体の利益を代表することを提起している。これら両国のナショナルセンターレベルにおいて、個別労働組合の共益を単純に積み重ねるというやり方でなく、地域レベルの政策へと積極関与することで、地域社会を変革していく筋道が主張されている。

アメリカのコミュニティ・ユニオニズムは明らかに地域社会レベルの公益、その中でも政治とのかかわりに重点を置いた運動論的な発想をとっている。地域レベルで政治に重点をおいた運動は、政治運動の一種とみることもできる。しかしそうした政治重視のやり方だけが労働運動のなしうる公益的役割であるとはいえない。公益とは多様な担い手による多方面の展開を含みうる、外延の広い概念である。労働組合のおこなうさまざまな運動は、政治以外の領域、たとえば経済²や教育³などを通じて、さまざまな方法で公益に関わることができるのである。

もともと労働組合は、特定の労働市場という範囲に依拠する、労働力販売の合法カルテルである。労働法も規定するように⁴、個別労働者は一種の中間集団としての労働組合に媒介されることにより、労働市場に投げ出された単なるアトム的存在から脱して、集合的な水準での団結の利益、すなわち共益を享受することができる。このカルテルとしての論理があるかぎり、労働組合は競争抑止のために、当該労働市場内の非組合員を排除するとい

1 ファイン 2001:148-179

2 「春闘」はその一例である。春闘は「賃上げの社会的相場」を作り出し、日本社会を「一億層中流」の「豊かな社会」へと押し上げる原動力となった。もはや過去が存在になったかのような春闘だが、それでも労働条件の全社会的切り下げ競争への歯止めという公益的な役割は認められる。また、地域社会レベルの経済活性化にも労働組合は貢献しうる。たとえば 1980 年代産業空洞化に悩んだ北海道室蘭市と大分県佐伯市で、労働組合が地方自治体と連携しながら企業戦略に制約を課し、空洞化に歯止めをかける運動が展開した事例が紹介されている（戸塚・兵藤編 1995）。

3 アメリカの大学では労学連携による労働組合リーダーの育成、さまざまなレイバー・スタディ、ティーチ・インなどを通じて、地域の労働運動や地域政策の策定に影響力を持っている。また、ユニオン・サマー（AFL-CIO の後援による、労働組合とふれあう学生インターン）という若年者教育プログラムも注目される。

4 労働組合法 2 条にある「労働者が主体となつて自主的に労働条件の維持改善その他経済的地位の向上を図ることを主たる目的として組織する団体又はその連合団体」である。

う「不人情」をせざるを得ない場合が出てくる。

しかし、非組合員たる不特定多数の未組織労働者をただ組合活動の外部に放置しておくことはできない。それら組織外の労働者は、組織化対象者であると同時に、組織労働者にとっての潜在的な競争相手としての位置を有している。たとえユニオン・ショップ制をとる企業別組合であっても、雇用形態多様化などによって内部労働市場における正社員組合員の独占的地位が弱まるにつれ、企業内外の未組織労働者との競争が起きて事実上の尻抜け化が進むであろう。それを放っておけば、よほど特殊な技能を独占するギルド類似の組織であるか、法律等によって独占が認められてでもないかぎり、労働組合の共益はたえず脅かされる。そこで、労働組合はたとえ共益のみに専念しようとするときですら、新規の組織化の必要性をまったく無視するわけにはいかない。

このような意味で、労働組合は共益団体であるが、本来的に未組織労働者との関係においては（潜在的にであっても）公益団体でもある、という二面性を持っている。労働組合が不特定多数の未組織労働者向けに労働相談の機会を設け、手弁当で組織化に尽力するといったことは、多分に徒労に終わる場合が多くても、少なくともその意図において公共財供給に「類する」公益活動という面をもつ。そしていうまでもなくそうした意図にもとづく努力は結果に照らして評価されるべきであろう。

いっぽう、不特定多数の未組織労働者側から見て、労働組合の側から上記のような公共的役割が意識的に示されなければ、その労働組合は労働者の代表たる資格や大衆的共感も得られないだろう。また、公共的役割といっても政治的にアクティブになればよいというものではなく、むしろ先鋭化すればするほど大衆的支持基盤を失う。これらの場合、憲法や労働法によってせっかく保護された労働組合の諸権利も、結局、既得権保護という後ろ向きの意味合いや、特定の主義主張をもつサークルの権利擁護という意味合いを持ってしまふ。労働組合に対するダークな一般社会のイメージにはそれなりの理由がある。不特定多数の人々が受容可能な、あるいはより積極的に求められるような形で、公益的側面を打ち出していけるような進化を遂げなくては、脱皮しない蛇は滅びるであろう。

4 - 2 - 3 労働組合と NPO

ここまで見てきたように、労働組合は共益団体であると同時に公益団体でもあり、意識的にそうした公益性を追求することによって社会運動的労働運動の担い手たりうる。この意味での労働組合は NPO と類似した社会的機能を果たすといえる。さて、それでは労働組合と NPO は完全に同一視できるだろうか。

ここで、労働組合と対比するべく、NPO (Non-Profit Organization) の定義をあらためて検討してみよう。よく引用されるサラモンによる定義では、NPO 固有の特徴として、以下の6つがあげられる¹。すなわち、公式に設立されたもの、民間（非政府機関という意

1 サラモン 1994:21-23

味) 利益配分をしない、自主管理、有志によるもの、公益のためのもの。

これらを見てみると、NPO の特徴とされる多くのものは労働組合にも共通である。まず、
、
、
は問題なく労働組合にあてはまるし、
については、労働組合は出資者や組合幹部などに配当をするための機関ではないので、営利を追求する私益団体ではないが、しかし集合的利益を追求するという意味では共益団体でもあり、判断が分かれるところではある。
にいうところの組織目的(ミッション)が共益であるか公益であるかが、労働組合と NPO の明瞭な相違点といえる。そこが共益目的であれば労働組合であり、公益目的であれば NPO である。

さて NPO とおなじように労働組合が公益的活動を行うとき、当然ながら自らの組織統制可能性の範囲外の人々に対してのサービス提供を行っている。地域社会の不特定多数者の集まりに対して、労働相談活動、労働者教育、また組織化活動など行えば、必ずそれなりの費用がかかる。ここで国家による公共財提供の際と同じように、そうしたサービスへの「フリーライダー」問題、すなわち公共財¹のコストを負担しないで便益のみを享受する人々が発生する。

この問題を提起したオルソンに従って以下、考察するならば、「通例、労働組合も国家も大規模集団にほぼ共通の便益、あるいは集合的な便益を供給する点で同じ」であり、「組合員は個々の納税者と同様に、かれが犠牲を強いられないかぎり、犠牲を支払う誘因をもたない」(オルソン 1983:105)。そこで、フリーライダーが存在することを認めつつ、オルソンのいう「潜在的集団」(=未組織労働者)の一定範囲を内部化する(=組織化する)ための具体的な方途を、もともと共益団体である労働組合は考えることになる。

フリーライダーを内部化するためのやり方としては、小規模集団のなかでの人間関係による効果に期待するか、組織参加を強制するか、組織参加に選択的誘因(selective incentive)を与えるか、のいずれか、またはその組み合わせによる。未組織労働者がマスとして存在する地域社会や全体社会は大規模集団なので、そのままの状態では小規模集団における人間関係の影響力は期待できない。ただ、人々をより小規模に括ることのできる中間集団があれば、後で述べるように話は別である。

いっぽう、組合加入の強制は地域社会や全体社会レベルでは通常(自由主義社会という前提のもとでは)できないので、あとは選択的誘因をつくりだすしかない。具体的にいえば、たとえば労働組合が労使紛争当事者となった(あるいは今後なりうる)労働者にとって頼もしい、お得な存在であると認知されれば、それが選択的誘因となり、組織化の促進効果をもたらすはずである。

以上、やや合理的選択に重きをおいた記述となったが、こうしたフリーライダーの内部化のメカニズムとして、労働組合の公益活動と共益活動の有機的結びつきを説明することができる。この結びつきは共益と公益の2つの水準にまたがっている。労働組合が共益と公益のあいだを

1 労働組合の公共財的なサービス提供とは、厳密に言えば「準公共財」的なものである。なぜなら純粋な公共財といえるためには、「非排除性」「非競合性」の2条件を完全に満たさなければならないが、これらを完全に満たすことはできないからである。

行き来しながら、組織化とともに公益実現をはかっていく相互補完的営みが、社会運動的労働運動を成り立たせるための重要な要件である。

ただその要件を満たすことは決して容易ではない。私益と共益、共益と公益のあいだには「深淵」が広がっている。それは、個人や集団にとって最適である選択が、よりマクロな集団や社会全体にとって最適な結果を生み出すとはかぎらない、という社会的ジレンマのことである。フリーライディングが一定の条件の下でほとんど常に起きるのも、そうした社会的ジレンマが存在する証左である。自分（あるいは自集団）にとって良いと思われることが社会全体にとって良いとは限らないこともあると認めることが、結果として、「深淵」を乗り越えるための学習機会を増やすであろう。

4 - 2 - 4 社会的カテゴリーの可視化

「新しい社会運動」とよばれる、オルタナティブ的価値観にもとづく社会運動が世界中で盛んになったのは、ちょうど労働運動の停滞と入れ替わるように起きた現象であった。日本でもフェミニズムや環境運動、平和運動などの社会運動体の活動は、1970年代から1980年代にかけて目立つようになった。業績や達成といった産業社会的な価値観を求めるのではなく、「性別」や「年齢」などの属性を主体として、それらの主体の自己変革や自己実現といった脱産業社会的な価値観を追求するのが新しい社会運動の大きな特徴だとすれば、労働運動の中にもすでにそうした動きを見いだすことができる¹。

オフフェは環境運動などいわゆる「新しい社会運動」の担い手を、産業社会から疎外された周辺層にある人々（主婦、学生、若年労働者、失業者、退職者、農民・自営業者層など）としている²。地域社会にあって組織労働の恩恵を受けられない、雑多な属性の人々の層にこそ、逆に、ある種の積極的な可能性がある。現在アメリカでAFL/CIOが、アジア系やラテンアメリカを中心とする移民労働者たちを重要な組織化対象として反転攻勢に出ているのも、この意味でも決してゆえなしとしない。彼ら/彼女らに特定の角度から光をあてれば、その存在はプリズム作用のように析出される。そうして析出される人々のグループは、潜在的に組織化可能な社会的カテゴリーである。

それゆえ労働組合としては、産業社会から疎外された周辺層という潜在的な社会的カテゴリーを、いかにホットなものとして顕在化するかが課題となる。

問題は、そうした人々が存在する場としての「地域」という社会の特殊性である。第一に、企業、産業、職業とは違い、そこには労働者同士の共益を確認するための手がかりが乏しい。炭坑住宅など特殊な労働コミュニティや、地域共通の課題（公害問題や迷惑施設の存在など）をかかえている場合を別にすれば、一般に流動性や匿名性の高い近代の都市社会において、労働者を自然に団結させることは難しい。第二に、地域という社会には企業や産業や職業、また雇用形態においても多様な労働者が存在しているので、まさに一見

1 小谷 1999、2001

2 Offe 1985:831-835

して共益を発見しづらい不特定多数者の集まりであるという点が重要である。この2つの理由から、労働組合が地域社会で組織化をしようとしても、人々がフリーライダー化することは避けがたい。

しかし、地域社会という大規模な潜在的集団は、その内部をより小さく区分けしていくことで、フリーライダーの内部化を促進できる。一般に小規模集団における人間関係的な影響力は、フリーライダーを内部化するうえで重要な要因である。小規模集団では相互に顔が見えやすく、フリーライディングを防止する相互監視が可能である。また共通の利益認識や「われわれ意識 we-consciousness」もそのなかで育まれる。

地域社会の労働者一般という抽象度の高い水準にとどまるのでなく、より内包性の濃い具体的社会的カテゴリーである「女性」「若者」「管理職」「失業者」といった、あるいはさらに具体性の強いカテゴリーをもちいて、不特定多数性に埋もれている人々を事実上の中間集団にくくり出していくグループ化作業が労働組合にとって必要となる。ここでの組織化対象となる人々の多くは、ある意味で産業社会のゆがみを集中的に受けている被害者である。しかも名も無き存在として地域社会のなかに埋もれている。この層を社会的に可視化して中間集団化するために、適切に「名付け」をする方法が有効であろう。社会運動論の概念を用いれば、「合意の動員」ができたとしても、その先の「行為の動員」にはなかなか至らない。そこで、公益実現をはかっていく場としての地域社会のなかに、社会的カテゴリーという中間集団を介してその内部に共感の環をつくりだす。それが社会運動的労働運動を自立的な存在として成り立たせるための、もうひとつの重要な要件である。

4 - 3 コミュニティ・ユニオンの活動 - 日本における社会運動的労働運動 -

4 - 3 - 1 社会運動的労働運動の担い手としてのコミュニティ・ユニオン

以上に述べきった内容を簡単にまとめると次のようになる。労働組合はもともと共益と公益のあいだを往還しながら組織化などの活動をするが、アメリカの労働運動に起きているある種の内部革新をみると、公益の観点をより重視している面があり、社会の周辺のカテゴリーを括りだして名付け、活性化させて新たな組織化資源を見だしている。そういう方向での労働運動を、ひとまず社会運動的労働運動とすることができる。

さて日本でこうした意味での社会運動的労働運動を行うとしたら、女性、若者、リストラ管理職、パートや派遣労働者などといった、さまざまな事情で社会の周辺にある人々の集まりを対象として組織化を行うのが現実的である。このような人々を対象にした、公益重視かつ社会運動的な手法での労働運動をおこなっている日本の労働組合として、「コミュニティ・ユニオン」があげられる。

まずコミュニティ・ユニオンという用語は新しい運動の質を持った地域労働組合、といったようなかなり漠然とした意味で使われることが多く、そのなかに含まれる労働組合も多様である。たとえば地域一般的なもの、パートや管理職など雇用形態や従業上の地位によるもの、

女性運動系のものなどがある。

多くのコミュニティ・ユニオンは、1950年代に始まる合同労組運動以来の流れを汲む、旧総評地区労や全国一般組合にルーツを持つ。なかには女性運動やその他の市民運動など、いわゆる「新しい社会運動」系の出自を持つものもある¹。だからそれらすべてを包括する定義を見出すことはなかなか難事であるが、ここでは上述のような社会運動的労働運動を日本において遂行している労働組合という視点を設定してみよう。

さてそのような視点で見ると、コミュニティ・ユニオンは一面において共益目的の労働組合であるが、いっぽうでその活動はNPO的な公益目的に大きく踏み込んでおり、産業社会の中核部門にいる労働者よりは、むしろ社会の周辺にいる人々を主として組織化していることがわかる。地域社会丸ごとを対象とする性格上、組合員の属性もさまざまであるが、そのかわり多様な社会的カテゴリーの線に沿って新たな組織化を進めることができる。具体的な組織化対象は、不特定多数者に開かれている。そして、女性・若者・リストラ管理職、パート・派遣労働者、失業者などといった社会的カテゴリーを、マスコミ等の力を借りながら可視化する。そして社会問題として「名付け」し、組織化の必要性を訴えていく戦術をとっている。

それに対して、周知のように日本の労働組合は企業別労働組合を圧倒的に基幹とするもので、それ以外の組織形態である産業別、職業別、地域別組合の影響力は限定的である。もちろん、日本の労働界を代表するそれら企業別労働組合やその資本系列における企業連、さらにそれらの連合体である大産別が、地域社会など公益的な活動方針を全くもたないというのではない。事実さまざまな形での地域貢献がなされているし、一部産別組織は派遣やパートなどの未組織労働者組織化に積極的に取り組んでいると評価できる。しかし、不特定多数者に対して柔軟な組織化を行い、社会の周辺部分を積極的に組織化する、という点では、コミュニティ・ユニオンはむしろその小規模さに比して顕著な実績をあげているといえよう。

コミュニティ・ユニオンの主要な役割の一つは、多発する個別労使紛争に対応することである。個別労使紛争においては、解雇問題からセクハラ問題まで、問題群がしばしば複合する。そのとき解きほぐしがたい感情のわだかまりが発生し、メンタル・ヘルス上のトラブルを労働者が抱え込むことも多い。多くの問題群をいっぺんに抱え込んでいるようなケースは、既存の労使関係制度ではなかなか対応できない。しかしこうしたケースであっても、企業外の地域というレベルでの「駆け込み寺」であるコミュニティ・ユニオンは、労働者をエンパワーメントしたり「癒し」の場をあたえつつ、問題を労使交渉の枠に落としこんで交渉したり、労働委員会や裁判所などのデュー・プロセスのなかで制度的に問題を解決することを支援する²。また一部コミュニティ・ユニオンの活動において、会社人間からの脱却といった意識変容をうながす面もある³。

1 高木 2000:66-69

2 福井 2002a、2002b

3 小谷 2001

コミュニティ・ユニオンの社会的意義に早くから注目していた熊沢誠は、企業の存立への配慮が組合設立の妨げになりがちな中小企業において、企業の外に労働組合を用意し、「企業の外につくられる連帯をもって企業の中へふみこみ、労働条件を守ってゆこうということ」と述べている¹。また、2003年に「連合評価委員会」が提出した評価報告書のなかで、現状で最も活力がある「地域労組」をヒト・カネの面で支援せよといった内容の主張がなされている（連合 2003、早房 2004）。ここでいう地域労組とはコミュニティ・ユニオンのことをさしている。またコミュニティ・ユニオンの個人の自発性を重視する新たな「質」を高く評価し、日本の労働運動の質的転回への先導者、触媒となる役割に注目する見解もある²。また、筆者も以前からこうしたコミュニティ・ユニオンの性格に注目し、個別労使紛争における労働者側エンパワーメントを行う「NPO型労働組合」と指摘してきた³。

このようにこれらコミュニティ・ユニオンは、組織規模の小ささのわりに、その活動への社会的な期待・関心は決して少なくない。

4-3-2 コミュニティ・ユニオンの社会的機能とその反面

しかしコミュニティ・ユニオンには、以下に示すように機能的弱点もある。コミュニティ・ユニオンは地域別組合の一種であり、基本的に地域社会に立脚してパートや派遣労働者などの組織化を進めている、個人加入方式の労働組合である。これらは1980年前後から生まれ、現在の日本にコミュニティ・ユニオンの組合数は約80組合（ただし実質休眠状態のものも10~20含まれる）、組合員数はここ10年程度約1万5千人前後で推移しており、いずれの組織も組織基盤が流動的である。小規模な組合がほとんどで、いままでのところ最大でも組合員数は千数百名程度にとどまっている。規模の大小を問わず、コミュニティ・ユニオンは労働相談の受け皿としての「駆け込み寺」的機能を果たす。しかし問題解決とともに脱退する組合員が多く、定着率が伸びない⁴。そのため共益団体としての組織基盤が弱い。

また、多くの場合既存の労使関係のなかに収まっていないことから、マスコミなど外部機関の力に頼ってしまうゆえの不安定さもある。個別労使紛争当事者は、現在進行形の労働・社会問題の担い手であるがゆえに、時代に密着した時事問題を取り込むことができ、マスコミにも取り上げられやすい。電話相談などの実施がテレビニュースで放映されれば、たくさんの相談者が電話をかけてくることもある。しかし反面、マスコミが取り上げてくれないと社会的存在感を示すことが難しい場合があるという点で、人気商売のタレントのような危うさもないではない。ここでも安定した組織基盤づくりが重要な課題となる。

その次は戦術面である。相談者が組合に加入すれば、団体交渉や宣伝活動、裁判闘争、

1 熊沢 1996:1-2

2 田端 2003:185-220

3 福井 2003

4 福井 2003:93-95

労働委員会への斡旋・救済申立などを通じて問題解決がはかられる。個別労使紛争の場合、個別相談 組合加入 加入通知 団体交渉・抗議行動（暫定的）解決という、ある程度パターン化した流れになることが多い。ただその流れの中を通して、特定の労働市場を押し返さえることができる場合は少なく、たいていは職場の少数派として組合員はがんばらざるをえない。そのため、戦闘的な労働組合であるにもかかわらず、ストライキという戦術はほとんどとっていない（またはとれない）。しかしスト以外のさまざまなやり方での頭脳戦をとらざるをえないため、コミュニティ・ユニオンはその種の闘争ノウハウの宝庫となっている面がある。そうしたノウハウの体系化や継承などを、誰がどのようにはかっていくかが今後の課題となるであろう。

次は組織間関係についてである。コミュニティ・ユニオンは、「コミュニティ・ユニオン全国ネットワーク」(1989～)によるゆるやかな結合を保ってきたが、2003年にはこれらのうち13ユニオン（うちオブ加盟2ユニオン）が、「全国コミュニティ・ユニオン連合会」として連合に正式に加盟した。2000年前後から連合が非正規雇用労働者の組織化を重点化する方針を明確にしてきたことがその背景にあり、先述の2003年の連合評価委員会報告書では、積極的に労組の二重加盟を認めることでこの問題をクリアする方向を示唆している。既存の企業内労働組合とコミュニティ・ユニオン組合員の二重加盟を連合側が容認する流れのなかで、互いに協力して組織化を推し進める方針が出されている。

労働組合の二重加盟の問題をめぐるのは、コミュニティ・ユニオンと既存労組の間に火花が散ることがありうる。たとえばある企業の既存労働組合の加入者がリストラに遭い、なおかつ既存労働組合の対応に満足できない場合、コミュニティ・ユニオンに駆け込むというケースは少なくない。しかし既存労働組合の側にとってみればそれは団結侵害である。結果こういったケースでは、本来の問題が経営側リストラ等に端を発するとしても、「なわばり」をめぐるの労・労紛争になる可能性がある。それでなくても二重加盟に関しては組合費の配分など、相互に協議してクリアすべき問題は存在するので、既存労働組合の「なわばり」性を侵害することを避けるかたちで、一人の組合員が企業別組合とコミュニティ・ユニオンの双方に加入しやすくなる条件整備がもたれよう。

以上、コミュニティ・ユニオンの組織運営には、一定の機能性の反面として難点も少なくないことを明らかにした。これらの問題点を相互補完したり相互批判したりできるような、他の組織（労働組合だけでなくNPOなどの組織も含めて）との連携関係が、今後ますます重要となるであろう。

個別労使紛争の解決にたずさわるゆえの「解決金カンパ」をめぐる問題もある。組合財源確保にはいずれの組合も苦労している。組合費は1人1か月数百円～5,000円程度であり、困窮する組合員も多いことから、あまり組合側の都合で引き上げるわけに行かない。物販活動のほか、東京ユニオンのように労働者供給事業やワーカーズ・コレクティブなどの事業をおこなうところもある。しかし慢性的に財政状況は厳しい。そのため「解決金カンパ」という形で、個人の紛争が解決したとき組合に払われるお金（解決金の1割～2割が多い）

が、財政上貢献をしている。しかし不安定な臨時収入であるから、あまり当てにすることはできないし、弁護士法とのかねあいもあり、法律上微妙な問題となっているようだ。

もう一点。アメリカの「コミュニティ・ユニオンズ」にはっきりと打ち出されているような、政治へのコミットメントをどう考えるべきかという問題がある。労働組合は公益活動を行うとき、政治的な活動もその中に含まれることがあるから、労働組合に協力的な政党との関係が深まることは当然あり得る。日本のコミュニティ・ユニオンが全体として、何らかの政党や個人と上下関係にあるということはないけれども、連合との関係のある組織が多く、また旧総評系の組織が多いこともあり、2007年の現状では社民党・民主党との関係が比較的深いのは間違いない。しかし、以前の論文でも指摘したように¹、特定政党に肩入れしすぎると、その主張内容がかりに労働者のためにあることをうたっているとしても、そのこと自体にある種の問題が起きる。道路は公共財である。道路はどんな支持政党や信仰を持つ人々でも、その上を行き交うことができる。コミュニティ・ユニオンはたして道路になれるだろうか。

不特定多数の人を潜在的組合員とするのである以上、政治的価値観に関する中立性は必要である。そして個別イシューを通じて政党などとの関係を作るべきではないか。

4 - 4 おわりに - 自由な組織というジレンマ -

日本における社会運動的労働運動としてのコミュニティ・ユニオンは、女性や若者やリストラ管理職や不安定雇用労働者などを、マスコミ等の力を借りながら可視化している。本稿では主としてこの点に注目し、社会運動的労働運動の公共性を運動圏域の観点からとらえてきた。しかし一方で、ほとんどのコミュニティ・ユニオンは、「駆け込み寺」としての機能を持っている。最後にこの点について今少し触れておきたい。

駆け込み寺とはもともと逃げ場所や隠れ家でもあり、トラブルが起きさえしなければ用はない場所である。そんな場所を常時維持するには当然コストがかかるが、一般の人はそんなコストを支払わないのでフリーライダーとなる。しかし、コミュニティ・ユニオンはフリーライダーを内部化するアプローチを取ることで、加入は（そして原則的には脱退も）労働者の自由である。そして、そのことはたしかに、コミュニティ・ユニオンを、トラブル発生時だけ利用するフリーライダーに都合の良い駆け込み寺にしてしまう。

だが、見落とすべきでないことは、ここには個人の自由意志が働いている。だれも駆け込み寺に行くよう強制したり、誘導したりするわけではない。職場トラブルに際して駆け込むことも、相談を受けて加入することも自由である。またその後いかなるトラブル対応の方針をとるか、たとえば非公然加入するか加入通知を出すか、また和解するかあくまでも闘争するか、など基本的に当事者の意志が尊重されるようになっている。職場で起きる

1 福井 2003:99

さまざまなトラブルに際し、コミュニティ・ユニオンは「戦う組合」という面が強いので、労使協調をむねとする「御用労組」とはちがい闘争的なアプローチをとることが現実的に多い。しかしそれもまた、原則的には、ありがちな組合幹部による引き回しでなくて労働者個人が方針を決める。少なくとも職場トラブルにおける個人単位での加入者はそうである。

コミュニティ・ユニオンは、組合員が自由意志に基づいて加入する（また脱退する）点で、特定範囲の労働者に対して強制的に資格付与・剥奪するようなクローズド・ショップないしユニオン・ショップ制労働組合とちがい、ヴォランティア・アソシエーションの性格が強い。組合員に対して強制性をともなった組織運営は強行できないところは、組織統制の弱さともいえるが、個人尊重の組織の良さとも見ることができる。

この点を意識して、たとえば小谷の紹介する東京管理職ユニオンのように¹、リストラ管理職などに対する脱会社人間という価値転換も目指しつつ、個人の自発性を重視した運営を行うコミュニティ・ユニオンがある。しかし、個人の自由と組織の統制の間には微妙なバランスも求められる。自発性にもとづく自由な個別組合員の活動が行き過ぎると、たとえば組合組織の看板を借りて、勝手な行動をとる組合員が現れる可能性がある。それが「事件」となって表面化すれば、日頃から戦闘的な労働組合として各方面から目を付けられているだけに、痛手ともなりかねない。そうした問題を未然に防ぐには、組織統制にある程度以上の効き目を日頃から持たせておく必要がある。

自由な組織というのはある種の逆説であり、社会的ジレンマの「深淵」がそこには口を開いている。それだけに個人の自発性と組織の規律を両立させるようなバランス感覚をもった組織運営が求められよう。

<文献>

- ウォン,K..編、戸塚秀夫・山崎精一監訳、2003、『アメリカ労働運動のニューボイス 立ち上がるマインリティー、女性たち』彩流社
- Offe,C., 1985, "New Social Movements: Challenging the Boundaries of Institutional Politics," *Social Research*, Vol.52.
- オルソン,M.,1983、『集合行為論 - 公共財と集団理論 - 』ミネルヴァ書房、p.105.
- 熊沢誠、1996、「コミュニティ・ユニオンの明日」、『社会主義と労働運動』227号：1～16、社会主義理論政策センター
- 小谷幸、1999、「女性の”新しい”労働運動 - 「女性ユニオン東京」の事例研究 - 」日本労働社会学会（編）『労働社会学研究』
- 、2001、『『東京管理職ユニオン』組合員の意識変容』『ゆらぎのなかの日本型経営・労使関係』日本労働社会学年報第12号、東信堂

1 小谷 2001

- サラモン,L.M.、入山映訳、1994、『米国の「非営利セクター」入門』、ダイヤモンド社
- 鈴木玲、2005「社会運動的労働運動とは何か」『大原社会問題研究所雑誌』562・563号、法政大学出版局、pp.1-16.
- 田端博邦、2003「コミュニティ・ユニオンと日本の労働運動」『転型期の日本労働運動 - ネオ階級社会と勤勉革命』、緑風出版
- 早房長治、2004、『恐竜の道を辿る労働組合』、緑風出版
- ファイン,J.、2001、「周辺から中心に向けて改革を進める」『新世紀の労働運動 アメリカの実験』、緑風出版、pp.148-179.
- 福井祐介、2002a、「コミュニティ・ユニオンが個別紛争解決に果たす役割について - アンケート調査を手がかりに - 」、『共生社会学』第2号、九州大学大学院人間環境学研究院紀要
- 、2002b、「個別労使紛争における労働問題の複合性 - コミュニティ・ユニオン調査から - 」、『ポイエーシス』No.19、九州大学ポイエーシス編集委員会
- 、2003、「コミュニティ・ユニオンの取り組みから - NPO 型労働組合の可能性 - 」、『社会政策学会誌』第9号：96～97、法律文化社
- 高木郁朗、2000、「コミュニティ・ユニオンの組織と活動」『社会政策学会誌』（第3号）
- 戸塚秀夫・兵藤釗編、1995、『地域社会と労働組合 「産業空洞化」と地域戦略の模索』、日本経済評論社
- マンツイオス,G.編、戸塚秀夫監訳、2001、『新世紀の労働運動 アメリカの実験』、緑風出版
- 『連合評価委員会最終報告書』、(2003年9月12日)
- <http://www.jtuc-rengo.or.jp/new/news/commission/030912.pdf>

(以上第3部論文4・文責福井[祐])

終わりに

3年間の科研費研究期間を振り返れば、本研究のやり残した課題は多い。例えば、「交流研究会」の際に企業人事担当者にご指摘いただいた多くの問題は今後の検討課題ということになる。人事制度や労務管理制度に関する提言は、今後の研究の中で具体化していくつもりである。また、職場トラブル被害者や相談先への聞き取り法による質的調査研究も今後進めていく必要がある。さらに、諸外国の職場トラブルの実態調査研究も、これから進めていかなければならない課題である。多くの課題が残るにもかかわらず、本研究では、多くの有益な知見を得ることができた。これもひとえに、本研究の実施に当たってお世話になった、多くの方々の様々なご助言やご支援のおかげである。

まず、本研究の早い段階から、調査研究のあり方について多くの示唆をいただいた関西経済同友会事務局のみなさまと「交流研究会」参加者のみなさまに、心から感謝の気持ちを捧げる。また、本研究の一環として開催した講演会や研究会の基調講演をお引き受けいただいた、藤井龍子先生をはじめとする講演者の先生方、繁忙期にもかかわらずお話しを伺う機会を設けていただいた大阪府総合労働事務所をはじめとする行政機関職員のみなさま、ヒアリングにご協力いただいた連合大阪のみなさま、とりわけ、ヒアリングおよび先行調査にご協力いただいた連合福岡ユニオンおよび管理職ユニオン関西のみなさま、アンケート送付先の抽出にご協力いただいた箕面市選挙管理委員会のみなさま、送付先の抽出に目を見張るほどのチームワークで臨み、作業を予定より早く終わらせてくれた学生アルバイトのみなさま、そして、調査票にご回答いただいた箕面市民のみなさまに、心からの感謝を捧げる。経営者団体から労働団体まで幅広い立場の意見に接し、さまざまな形でご助言ご協力を賜ったことにより、研究の奥行きを大きく深めることができた。さらに、本研究のアンケート調査の設計段階から調査結果の分析まで一貫してご協力いただいた、社会学者の福井祐介氏と渡邊太氏の功績は大きい。両氏の協力が得られなければ、本アンケート調査はきわめて不十分なものに留まったに違いない。この場を借りて両氏に心から感謝の気持ちを捧げたい。最後に、ここに挙げることのできなかった多くの方々のご支援にも、あわせて心から感謝の気持ちを捧げたい。

(以上終わりに・文責福井[康])