

連載

労働相談の現場から



第2回

日本産業カウンセラー協会

相談件数が最近4年間で急増

日本産業カウンセラー協会では、2003年から無料の電話相談「働く人の悩みホットライン」を通年で実施している。相談件数は近年、上昇傾向が続いており、2010年には2,291件だったものが、4年後の2014年には5,323件に急増（図1）。今年度も、上半期だけで既に3,000件を超えるという。

相談の特徴を属性でみると、利用者全体の57.8%（3,078人）が30歳代と40歳代。いわゆる働き盛り層で企業の中管理職もしくは管理職一歩手前層に当たる年代が、ホットラインを利用している状況がうかがえる。性別では、2011年までは男性の相談が多かったが、2012年以降は逆転。男性

の相談件数も増えているものの、増加の勢いは女性の方が強く、2014年度は5年前の3.5倍になっている。

職場の人間関係の悩みが

相談内容を利用者の過半数を占める30歳代・40歳代の利用者でみていくと、「職場の問題」が全体の約半数（50.1%）を占めて最多。次いで、「自分自身のこと」（16.0%）、「キャリアカウンセリング」（14.8%）、「メンタル不調・病気」（12.5%）などが続く。最も相談の多い「職場の問題」の内訳をみると、「人間関係」と「仕事のこと」が目立つ（図2）。

さらに近年、増加が著しい女性からの相談を掘り下げてみると、「職場の問題」で悩みを抱えている人が53.9%

職場の人間関係や自分自身の生き方などに悩む人が増えている。通年の無料電話相談を行っている日本産業カウンセラー協会では、昨年度、約4,500件の電話相談を受けた。その内容は、上司・同僚等との関係や、仕事の量や質、自分自身の性格、将来のキャリア、心の病など様々。同協会のカウンセラーは、多岐に渡る悩みを聞いたうえで、必要に応じて適した機関を紹介するなどの対応を行っている。では、実際に相談を受けているカウンセラーは、現状にどのような印象を抱いているのだろうか。同協会を訪ね、3人のベテランカウンセラーが感じていることを率直に語ってもらった。

にのぼっており、その相談内容の上位は「人間関係」（48.0%）、「仕事のこと」（24.9%）、「セクハラ・パワハラ」（8.7%）、「職場環境」（7.3%）など。女性の相談者は、男性よりも「人間関係」について悩んでいる状況がうかがえる結果になっている。

こうした状況について、日本産業カウンセラー協会東京支部の三浦明代・相談事業部部長は、「職場の問題では、上司や同僚との人間関係における問題が大きくなっている。また、自分自身のこと悩む人も多く、キャリアや生き方、性格について相談される」と説明する。そこで、職場の人間関係につ

図1 無料電話相談の利用件数の推移

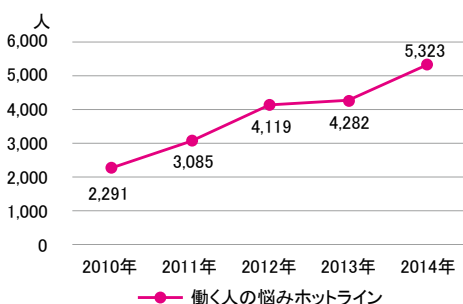
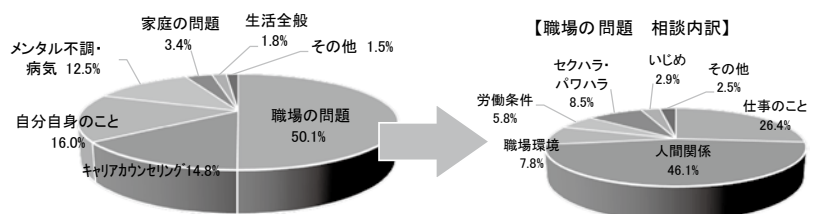


図2 30代及び40代の「働く人の悩みホットライン」利用者分野別割合



いて、さらに印象を尋ねると、久保敦子・副部長は、「男性は比較的上司との関係、女性は比較的、その一歩手前の同僚・先輩との関係に悩む傾向がある」と指摘。三浦部長も「上司との関係も多々あるが、同性の同僚・先輩との関係の相談が、男性に比べると多く、特徴的」だとみている。

人間関係はハラスメント絡みも

今は様々なハラスメントが問題になっている。相談事業部の立川宏・電話相談室室長は、「人間関係の相談はハラスメント絡みの難しい事例が含まれている」と話す。教育指導とハラスメントの境界線が引きにくいケースだ。

「たとえばパワハラの場合、明らかにハラスメントと思える相談がある一方、相談者にあまりにもミスが多かったり覚えが悪かったりする場合、最初こそ粘り強く教えてくれていた上司が、『なんで、できないのか』といったやりとりになっていくような、コミュニケーションの難しさを感じさせる相談も少なくない。こうした相談は、パワハラと言い切れない側面がある。ただ、本人からすれば、『次に間違えたら知らない』などと突き放された感覚があるので、一部パワハラも含まれている気もする」

指導的立場になった女性からの相談

女性の相談では、指導的な立場に登用されたことでの相談も寄せられている。三浦部長は、「前向きな女性は登用されて『わー、嬉しい』となるが、『この仕事をこのまま続けていきたい』と思っている人にとっては、現状の仕事ぶり以上のものを求められることで悩みが生じてしまう。また、相談のなかには、教育や指導も受けてきていないなかで昇格したものの『やっていける

のか』といった女性の訴えもある」と話す。

また、このような傾向は正社員だけでなく、パートタイマーにも見られるという。立川室長は、「パートタイマーが職場のリーダーに抜擢され、元同僚だった人たちを束ねる立場になって、今まで仲良くやっていた人たちからの圧力や職場の人間関係の変化が起こる」と指摘。久保副部長も「こうした話は販売系の職場でよく聞く。非常に難しい立場に置かれることになる」と口を揃える。「スーパーやアパレル関係などの販売系の職場では、もともと正社員が少なくベテランのパートタイマーが多いから、どうしても有期契約の人の方が力を持っている。そういうところで正社員の若い女性が悩むケースも珍しくない」という。

なお、ハラスメント関連では「ここ1～2年、出産・育児に関するハラスメントの相談も増えている」そうだ。

「こんなはずではなかった」との声

一方、男性に比較的多くみられる相談では、30～50歳代で転職回数が多い人から寄せられる悩みが最近の特徴。「一つの企業にずっといれば、恐らくはある程度、昇格していた人からは、『新しく入った会社に違和感がある』『上司の指示が納得できない』『年下の上司からダメ出しされる』等の馴染めなさのようなものを訴える相談が少なくない。また、こうした相談者には『どうしてもここでつまずいてしまう』といったポイントのようなものが見受けられることが多い」（立川室長）。

「こんなはずではなかった」との声は、女性の派遣社員からも聞かれる。三浦部長は、「派遣先で『前の会社はこうだったのに、今度は扱いが悪い』などと比較する。例えば、前はやりがいの



電話相談には働く人の様々な悩みが寄せられている。（日本産業カウンセラー協会提供）

ある仕事を任せてもらったのに、今はそういったことは必要ないと言われてしまったりすると、本人は非常にプライドが傷つくし、キャリアを積み重ねていく上でも思うとおりにいかない部分がある。比べやすい雇用形態だし、どうしても敏感になるのかなと思う」と印象を語る。

派遣社員からは「正社員になりたくてもなれない人」からの相談に加え、「正社員になったけどつまずいてしまった」人の悩みも寄せられる。立川室長は、「あくまで相談してくる人に限っての話なので、全体の傾向としては語れないが」と前置きしたうえで、「派遣社員で働いていた時は正社員が羨ましかったけど、実際になってみたら今度は正社員の縛りがあって、思っていたのと違うといった相談もある」と話す。なかには「労働条件が悪くなったり、給料も下がってしまった」といった相談や、「正社員になり上司の注文も増え、メンタルヘルス不調になってしまった」人もいたという。

コミュニケーションが取れない職場環境

このように、カウンセラーたちは増加する相談を通じて、相談窓口のニーズの高まりとともに「コミュニケーションが取れないぐらいの職場の厳しさ」を感じ取っている。そして、悩みに寄り添い、内容に応じて公的機関などへのリファーを行っている。

（新井栄三）