

職場環境の改善による ハラスメント防止の取り組み

調査部

職場で起きるハラスメントへの対応が進んでいる——。流通産業やサービス業などをカバーする、我が国で組合員数が最も多い産別労組であるＵＡゼンセン（組合員約180万人）では、顧客からの悪質クレームも含む職場のハラスメント対策に積極的に取り組んでいる。春の労働条件闘争では、組合員が巻き込まれた際の対応など、ハラスメント対策の充実を会社側に要求し、具体的な回答を引き出す単組の増加も目立つ。今春の闘争では、ダスキン労働組合が、悪質クレームがあった場合の相談ルートをより社内に浸透させることなどで会社と合意。スーパーマーケットのイズミヤ労働組合では、昨年の闘争における要求が、悪質クレームが発生した際のマニュアル作成につながった。ハラスメントに関わる取り組みについては、日本介護クラフトユニオンでも介護職員が利用者から受けるハラスメントへの対策を強化。そのほか、日本看護協会では、健全で安全な職場を目指すことを掲げるなかで、暴力やハラスメントへの対応に注力している。

【事例1】

悪質クレームの相談ルートを 社内に浸透

——ダスキン労働組合

ダスキン労働組合と会社側は、今春の労働条件闘争で、悪質クレーム対策と職場のハラスメント対策について、社内体制をこれまで以上に充実させることで合意した。同労組の下二郎・中央執行委員長は、ＵＡゼンセンの総合サービス部門の部門長も務める。同部門は2018年の2月～5月にかけ、部門組合員を対象に悪質クレームの実態についてアンケート調査を実施。アンケートで自部門の73.8%の組合員が「業務中に顧客からの迷惑行為に遭遇したことがある」と回答したことが明らかになるなか、「ダスキン労働組合の組合員もこの問題に対する関心も高まって、ハラスメント対策の動向に敏感になってきた」こともあり、「会社がとれる対策を確認することにした」と下委員長は振り返る。

同社の事業には、マットやモップなどの清掃美化関連商品を会社や家庭に定期レンタルすることが主である「ダストコントロール事業」や、「ミスタードーナツ」など飲食店を展開するフードに関する事業などがある。これらの事業では、フランチャイズ方式による展開を基本としている。

ダストコントロール事業では、実際に定期レンタル

の拠点となる加盟店をフランチャイズのオーナーに運営してもらう。「ミスタードーナツ」など飲食店では、フランチャイズのオーナーに原材料を販売し、ブランドを使用した店舗運営のノウハウ・製造技術を提供する。同社の社員（組合員）の仕事は、エリアマネジャーとして、これら加盟店の運営をサポートすることが中心となるが、モデル店の役割として直営店も抱えていることから、組合員は直接、顧客からクレームを受ける機会があれば、クレームを受けた加盟店からの相談に乗ったり、その対応を図る機会をもつ可能性もある。

ダスキン労働組合 概要

ダスキン労働組合（下二郎・中央執行委員長）
設 立：1999年
本 部：大阪府吹田市
組合員数：約3,100人（ダスキンの100%子会社の社員含む）、ユニオンショップ
組合員の範囲：週20時間未満のパート社員以外は全て組合員
組合支部：全国に7支部

株式会社ダスキン 概要

株式会社ダスキン
本 社：大阪府吹田市
設 立：1963年
売 上 高：1,295億円（2019年3月期）単体
1,586億円（2019年3月期）連結
従業員数：2,020人（2019年3月31日現在）単体
3,813人（2019年3月31日現在）連結

悪質なら会社がきちんと対応すべき時期に

労働組合結成から関わり、今では定年が迫りつつある下委員長も、20数年以上前は、定期レンタルするダストコントロール商品の開発担当社員だった時期があり、商品の不具合などがあった場合に自身も顧客にクレーム対応した経験があるという。クレームには大きいものから小さいものまである。もちろん、クレーム全てが悪いわけではなく、そこから商品やサービスの改良につながる場合もある。また、会社としては、「お客様第一」ということが第一義的にあり、労使で交渉を始めてすぐに認識が一致した訳ではなかったという。しかし、「これまで、労働組合本部にまで報告が上がるような大きな悪質クレームは見られなかったものの、いま世間で騒がれるようなクレームというのは、無理難題を突きつけられるような内容のもの。どこまで現場社員レベルで対応すべきなのか、悪質クレームに対する歯止めの役割をどこに置くのか、明確にすべきタイミングにあり、それが悪質なものであれば、会社としてもきちんと対応する必要がある」との考えから、会社側に対策の一層の充実を訴えた。

トラブル対応の専門社員への相談体制をしっかりと周知

同社にはもともと、トラブルが発生した際に、地域本部のマネジャーとともに対応にあたる専門社員である「渉外部長」を各地域に置いている。地域本部は、北海道、東北、東京、北関東、南関東、東海・北陸、近畿、中国・四国、九州の九つに分かれている。今春の交渉の結果、渉外部長への相談体制が整備されていることを、組合員や加盟店にきちんと周知することになった。

ただ、これまでは、加盟店や社員がトラブルを抱えて渉外部長まで話が上がるような案件は、「よほどの時だけだった」という。下委員長は、今後は「必要な時には、きちんと渉外部長を頼ろうということ」とその狙いを説明する。クレームは、その軽重に一定の基準があって、この基準より上だから渉外部長に上げる、下だから上げないと判断できる性質のものではないからだ。また、受けた人によって、耐えきれないレベルは異なってくる。そうであれば、組合員が躊躇することなく、相談・対応できる道を広げていた方がよい。

コンプライアンス委員会には委員長もメンバーに

また、今春の交渉では、パワハラやセクハラなどのハラスメント対策として、内部通報窓口の「ホットライン」などの相談体制をより機能させることや、社員への教育・啓発を継続していくことも労使で確認した。同社は、国内で無認可の添加物を「ミスタードーナツ」で販売されていた肉まんに使用していた問題（2002年）で、社会的に大きな批判を受けた。この事件を契機として、コンプライアンスの推進の徹底を図っており、「コンプライアンス委員会」を設置し、また、役員員に対する研修も熱心に展開している。

「ホットライン」は公益通報者保護法に則り、社内の法務・コンプライアンス部や外部の弁護士事務所に、直接通報できるもの。ホットラインは社員やパート・アルバイト社員、派遣社員、加盟店も利用することが可能だ。特徴は、ホットラインのルートが「社内」と「社外」の2ルートあること。社内ルートでは、会社窓口に電話、郵便、メール、面談で通報することができ、相談者・報告者のプライバシーを守りながら対応する。また、相談・報告者が不利な扱いを受けないように配慮する。一方、社外ルートでは、電話、郵便、メールで通報することができ、専任の弁護士が相談に対応して、調査が必要かどうかを判断する。プライバシーの守秘はもちろん社内ルートと同様だ。会社窓口が通報を受けた後は、社内ルートの案件・社外ルートの案件ともに、コンプライアンス担当部門が対応に当たり、事実関係を調査し、解決策を検討して、最終措置を決定する。調査内容はコンプライアンス委員会に報告され、再発防止策を策定する。

「ダスキン労働組合の組合員は、この社内ルート、社外ルートのホットラインに加え、労働組合への相談ルートもあるので、3本立ての相談ルートが確立されていることになる」（下委員長）。なお、コンプライアンス委員会は、役員と弁護士、監査役、そして労働組合委員長がメンバーに入っている。委員会は3カ月に1回のペースで開催されている。パワハラ事案では、もちろんメンバーである下委員長はどこの誰かは知ることではできないが、上司は指導の延長と想着いても、労働組合側から見たら明らかなパワハラの定義に該当するケースもあるという。

同社では、コンプライアンス研修については、毎年、全役職員を対象に実施している。具体的には、役員は講座スタイルの直接の研修を受ける。部長がその研修内容をDVD化したものを自部署に展開し、職場レベルではケーススタディも行いながら社員同士でディスカッションを行ったりする。

取り組みの継続で意識を薄れさせない

とはいえ、これだけコンプライアンス体制は充実していても、肉まんの事件から20年近くが経とうとしており、事件以降に入社した社員がいまや半数を占め、「会社全体として社員の意識が薄れてきていることを感じる」と下委員長はいう。ダスキン労働組合は

1999年に結成されたが、下委員長は結成に関わったメンバーの一人であり、肉まん事件までは対立的な労使関係だったという。事件後に、労働組合も参画した会社の再生委員会がつくられ、それ以降は労使でコンプライアンス体制を築き上げてきた。

下委員長は「社員の意識が薄れてきているからこそ、教育や啓発の取り組みを継続していくことが大事だ」と話す。会社とはよく話し合える関係となっているだけに、労働組合は今後も働きやすい職場づくりに向け、運動を続けるとしている。

防止に関する対策や相談実績は大企業ほど高割合に ——厚生労働省「雇用均等基本調査」から

厚生労働省の「平成30（2018）年度雇用均等基本調査（確報版）」は、セクシュアルハラスメントや妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの防止対策についても調査を行っている。以下、その概要を紹介する。

◇ ◇ ◇

セクシュアルハラスメントを防止するための対策に取り組んでいる企業割合は64.3%。規模別に見ると、企業規模が大きいほど取り組んでいる割合が高く、5,000人以上規模では100.0%、1,000～4,999人規模では99.8%、300～999人規模では97.3%、100～299人規模では93.0%、30～99人規模では75.0%、10～29人規模では54.7%となっている。

取組内容（複数回答）は、「就業規則、労働協約等の書面でセクシュアルハラスメントについての方針を明確化し、周知した」（66.9%）、「相談・苦情対応窓口を設置した」（49.4%）が上位。相談・苦情対応窓口の設置状況（複数回答）では、「人事担当者や職場の管理職を相談担当者に決めている」が86.0%と突出して高かった。

過去3年間でセクシュアルハラスメントに関する相談実績・事案のあった企業は4.7%。規模別に見ると、5,000人以上規模で84.7%、1,000～4,999人規模では43.7%、300～999人規模は30.2%、100～299人規模は15.1%、30～99人規模では4.5%、10～29人規模では1.9%となっている。そこで、正社員・正職員に占める女性比率と相談実績または事案との関係を見ると、「40%～50%未満」が7.3%と最も高く、次いで「30%～40%未満」が6.5%、「10%～20%未満」、「20%～30%未満」がともに5.1%となっている。

7割近くがハラスメント防止対策に取り組む

妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントを防止するための対策に取り組んでいる企業割合は68.8%となった。規模別に見ると、企業規模が大きいほど取り組んでいる割合が高く、5,000人以上規模では100.0%、1,000～4,999人規模では99.6%、300～999人規模では96.1%、100～299人規模では90.9%、30～99人規模では79.3%、10～29人規模では60.2%となっている。

取組内容（複数回答）を見ると、「就業規則、労働協約等の書面で妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントについての方針を明確化し、周知した」（65.1%）が最も高く、次いで「相談・苦情対応窓口を設置した」（43.9%）、「業務体制の整備など、事業主や妊娠した労働者、その他労働者の実情に応じ、必要な措置を行った」（34.0%）の順となる。相談・苦情対応窓口の設置状況（複数回答）を見ると、「人事担当者や職場の管理職を相談担当者に決めている」が86.7%と目立つ。

過去3年間に妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントに関する相談実績・事案のあった企業は0.7%となった。規模別では、5,000人以上規模は30.5%、1,000～4,999人規模は7.7%、300～999人規模は5.9%、100～299人規模は1.7%、30～99人規模は0.8%、10～29人規模では0.2%となっている。正社員・正職員に占める女性比率と相談実績または事案との関係については、「30%～40%未満」が1.7%と最も高く、次いで「20%～30%未満」が1.1%、「70%～80%未満」が0.9%となっている。