

労働法コラム 第52回 「感情労働とは」



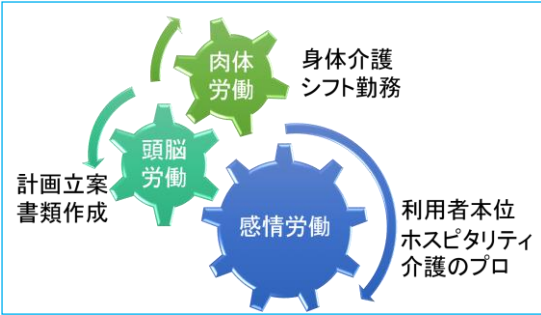
黒崎合同法律事務所
平山 博久 弁護士

皆さん、「感情労働」という言葉を知ったことがありますか？

あまり聞きなれない言葉だろうと思いますが、定義も色々考えられますが、一般的には、「感情が仕事をやるうえで必要不可欠な存在であり、かつ、その感情についてルール化・明文化され、使用者の指示・管理の下、常にコントロールされていること」が求められる「感情労働」というものです。

言葉に直すと難しいのですが、具体的には、教師、医療従事者、客室乗務員、コールセンター、受付、行政窓口などがあげられます。

ここに共通していることは、①



「感情労働とは自分の感情を制御すること」そのものが労働という考えです。笑顔の対応が求められる受付や接客、クレーム処理などがあげられます。

人々との面と向かっている接触、又は、声を通じた接触があるということ、②そのやり取りを通じた自身の感情を抑えることも、その相手方が満足する振る舞いをすることが求められること、等が挙げられます。

このような感情労働にはどのような問題があるのでしょうか？
まず、労働者は、対人的な接触を通じて、その相手方に対して様々な感情を持つのですが、感情労働に従事する労働者は、多くのケースにおいては相手方が好む表情や仕草をすることが、要求され、そのために自身の感情をコントロールすることが求められます。

例えば、コールセンターにかかってくるクレームであれば、その例え、本来、使用者において、その労働者の健康と安全を守るためのルール作りをする必要があるはずですし、法令によってこれを使用者に義務付ける必要があるはずですが、旧来型経営では、「お客様は神様」「おもてなし」という発想が重視され過ぎて、感情労働による弊害に対する理解は不十分であるため、組織的対応も不十分であるのが現状です。加え

このように、感情労働をするとは、自身の感情を抑える、相手方の感情に適切に対応しなければならぬという意味において、強い精神的負荷を受ける労働であり、心身の安全を損う類型的な危険がある労働ということができます。

クレームの内容を聞き出すとともに、今後の対処策を回答することになります。それと同時に相手の不満の矢面に立たされる仕事でもあるため、相手が理不尽に激しい感情になったとしても、これに触発されて労働者の感情をぶつけてしまうと相手方の不満は解消されません。そのような意味においては、コールセンターの労働者は自身の感情を抑えて、相手方の不満を解消することができるといえるように、感情労働に位置づけられます。



感情労働の冷遇がブラック労働やクレームを呼ぶ！

て、感情労働を直接の対象とした具体的法令による規制もありません。

多くの労働者が感情労働、あるいは、感情労働としての側面を有する業務を行っていると思えます。顧客が従業員に対して理不尽な要求をしたときに従業員が一人で抱え込むことのない環境を整えるために、弁護士・労働組合の力をぜひご利用いただければと思います。

北九州市本庁舎で 残業実態調査を実施

北九州市職労は2月19日、本庁舎で残業実態調査をしました。18～21時迄に退庁した職員は443人で約半数が残業の手続きをしないで退庁しており、サービス残業をしているのではと推察され、対策が必要です。

加えて今回の調査でイントラPCや業務用PCでなく私物(イントラに接続されていない)PCを使って業務をしている現場を見かけました。これは情報漏洩防止が目的の「市情報資産の管理及び運用に関する要綱」職員は、私用のPCを執務室に持ち込み、利用してはならないに違反し、市民に多大な不利益を与え、自身も処罰される恐れがあります。さらに客観的労働時間管理も困難にします。

PCのログオン・オフと残業申請をリンクさせてサービス残業を防ぎ、長時間労働解消の取り組みが全国の自治体や民間事業所で始まっています。北九州市職労は当局に実施を求めています。イントラに不接続のPCではリンクできません。「サービス残業はしない、させない」を合言葉に、職員みんなの「いのちと健康を守る働き方」を大切にしましょう。



北九州地区労連ユース

2019年 4月号 No. 150

連絡先 北九州市小倉北区黄金1-4-9-207号
メール k_roren@ybb.ne.jp 093-921-0747
ホームページ http://www.geocities.jp/k_roren/



第3回実行委員会に16団体17人が参加しました

第90回北九州統一メーデー着々と準備進む 祝日開催です 過半数最高の参加を！

第90回北九州統一メーデーは、5月1日(水・祝)10時から小倉北区勝山公園図書館横広場で開催されます。今年のメーデーは、天皇即位式が5月1日に行なわれるために、10連休中日での開催となりました。きびしい一面もありますが祝日開催となり休暇を取らなくても参加できるようになったことから実行委員会として1000人を超えるメーデー集会として成功をめざして取り組んでいます。これまで3回の事務局・役員会議、実行委員会を成功させ、バザー、プラカード展、うたこえの仲間の合唱など楽しい催しを企画しています。

メーデーは、1886年アメリカの労働者が「8時間働き、8時間は休み、8時間は自分たちの自由な時間」を求め、立ちあがったことが起源と言われています。今の私たちのくらしは、8時間働けば、健康で文化的な生活ができていくでしょうか。「アベノミクス」経済政策から約6年、株価は3倍、為替は2倍に上昇し、大企業と富裕層は、まさに荒稼ぎする一方、労働者の過労死は、毎年200人にもおぼり、貯蓄ゼロの世帯も毎年増加しています。

北九州統一メーデー集会は、「市民と野党の共闘」を強化する立場から、北九州市長や平和をあきらめないネット代表、北九州共闘の代表にも参加していただくよう声をかけています。メーデー実行委員会は、4月2

切実な要求を掲げて参加

今年のメーデーは、世界的に深刻化する経済状況の中、嘘と疑惑に満ちた安倍政権即時退陣、なくせなくせ貧困と格差、「働き方改革」をはじめとする新たな労働法制改悪による雇用破壊攻撃が強まる中で開かれます。

労働者の切実な要求、「消費税あげるな！賃金あげろ！憲法変える

働くものの団結で生活と権利を守り
平和と民主主義、中立の日本をめざそう！
第90回北九州統一メーデー

とき 5月 1日(水・祝)10時
開会
ところ 勝山公園図書館横広場
集合場所 時間
八幡・戸畑・若松 金田公園 9時
小倉・88司 勝山公園 10時

◆ 第90回北九州統一メーデー スローガン

- 1 安倍9条改憲反対 戦争法廃止！
- 2 市民と野党の共闘で安倍政権退陣を
- 3 許すな！雇傭労働者の拡大、高度プロフェッショナル制度。
- 4 8時間働いて普通に暮らせる賃金・働くルールの確保。
- 5 なくせ貧困と格差。大規模賃上げ・廃止で景気回復、地域活性化めざせ国民1500円、全国一律賃金の実現。
- 6 消費税10%増税の中止。年金・医療・介護など社会保障制度の拡充。
- 7 安倍「教育再生」反対
- 8 被災者の生活と生業を支える復興。原発ゼロ・再生可能エネルギーへの転換
- 9 軍事費削減。くらしと福祉・教育、防災にまわす。
- 10 STOP！戦争する国づくり。辺野古の新基地建設反対

メーデーの起源と私たちの取り組み

1886年5月1日、アメリカ・シカゴの労働者が「8時間労働」を求めて決起したのがメーデーの起源とされています。日本においても1920年上野公園での第1回を皮切りに、戦争時期の1936年から1945年のメーデーが禁止された時期をのぞき、今回で90回目の節目のメーデーとなります。今回のメーデーは、安倍政権による、「働き方改革」をはじめとする新たな労働法制改悪による雇用破壊攻撃が強まる中で開かれます。2019年春闘で、「消費税あげるな！賃金あげろ！憲法変える！政治を変える！」のスローガンを掲げ、8時間働けば普通の生活が実現できる社会の実現をめざして全力をあげていただいています。

また、2019年は「選挙イヤー」の年でもあります。7月の参議院選挙を通じて市民と野党共闘の力で安倍政権の退陣、さらに政治の転換を目指す重要ななかで開催されるメーデーです。一人でも多くの参加で大きな成功を勝ち取りましょう。

第90回北九州統一メーデー実行委員会 北九州市小倉北区黄金1-4-9-207 TEL. 921-0747 Fax 921-0284

雨あがり

34年間学級担任をしてきた。昨年8月「担任は絶対にしなくていいですから、来てください。先生の教え子のKさんとTさんもいて、彼らと一緒に働けますよ」という「魅力的な」言葉に誘われて、9月からD小学校で常勤講師として働き始めた。

11月から中学年の理科を専門的に受け持ち、3年生の「もの重さ」や4年生の「ものの温度と体積」、「すがたを変える水」などを教えた。

授業の展開を考えてプリントを用意したり、予備実験をして実験道具の準備をしたりと楽しく働いた。髪の毛や空気の重さを量ったり、手作りの熱気球を上げたり、ピコピコカプセルやバルーンスライムなどのものづくりも楽しんだ。

「先生が理科を教えてください、理科が好きになりました」という感想をもらって、「理科のたのしさ」を少しは伝えられたかなと思った。「1時間の授業のためには1時間の準備が必要」と言われるが、まさにその通りだ。教材研究や準備が出来ていけば、子どもたちが学習に満足してくれる。「授業時数の上限を小学校で週20時間以下、中学校で週18時間以下に」という組合の要求の早期実現を！

(正)

憲法を学び、くらしに活かす講演会 「北九州憲法集会2019」に参加を!

沖縄から「民意」を問う 前泊博盛沖繩国際大学大学院教授が講演

5月3日(金) 北九州市立男女共同参画センタームープ2Fホールで憲法集会が開かれます。

開場12時30分、開会13時、参加費1000円(大学生以下の方は無料)です。講師に沖繩国際大学大学院教授の前泊博盛氏をお招きし、沖縄から「民意」を問うというテーマで講演いただきます。辺野古新基地建設については、沖縄県民の民意は7割を超える反対の意志が示され、民意は明らかです。安倍内閣は、沖縄県民の声を無視し、辺野古新基地建設を強行しています。このような民意をないがしろにしていることについて、憲法はどのように位置づけているのかも考える場として成功させたいと考えています。多くの方の参加をお待ちしています。

学習の後は、平和をあきらめないでパレードを行います。
ネットの集いに参加できない方も、憲法集会に参加できない方も、時間の都合のつく方は、あきらめないネットの集会&小倉駅前までのパレードに参加を願います。

平和をあきらめないネットは、4月12日(金)実行委員会を開き、憲法集会が終わった後15時30分から、勝山公園図書館横広場で短時間集会を開き、小倉駅ま

**憲法を学び、くらしに活かす講演会
北九州憲法集会2019**

基地問題をめぐり沖縄県民はくりかえし「民意」を示しました。憲法はこのような「民意」をどう位置づけているのでしょうか。ともに考えてみましょう!

どうして沖縄だけのの? 北九州の近くにも基壇ってあるよね

憲法が守るのは一体なに? マスコットはきちんと報道しているの? きれいな海が基地になるのヤバくない? なぜ工事は止まらないの? 基地問題基地はどうなるの?

日時: 2019年5月3日(金) 開場:12:30 開会:13:00
会場: 北九州市立男女共同参画センタームープ2Fホール (小倉北沢区大町11-4)

参加費: 1,000円 (大学生以下の方は無料です!)

講師: 沖繩国際大学大学院教授 前泊博盛氏

同日開催: 平和をあきらめない北九州ネット集会

主催: 北九州憲法集会実行委員会
副委員長 天久 善 (北九州第一法律事務所) TEL:093-571-4688 FAX:093-571-4048

2019年春闘前半戦の回答状況

国民春闘共闘委員会集計 4月8日現在

2019年春闘前半のたたかいは、春闘共闘全体では50%を超える労働組合から要求書が提出され、回答引き出し組合数と回答額は昨年とほぼ同じ到達となりました。要求に基づく粘り強いたたかいの中で二次回答を引き出した組合は昨年を上回っています。

非正規労働者の仲間も賃上げを獲得
非正規で働く仲間の賃上げ状況は、建交労、JMIT

昨年並の水準 非正規で前進も

2019年春闘第4回賃上げ集計(4月8日)

	2019年		前年同期比	
単純平均	額(円)	5436		-131
	率(%)	1.96		-0.05
加重平均	額(円)	5964		-109
	率(%)	1.98		-0.09

非正規雇用で働く仲間の賃上げ回答状況

	2019年	前年同期
総獲得組合数	152	147
総獲得件数	332	272

非正規雇用で働く仲間の賃金上げ集計(平均)

	額(円)	率(%)
時給制	19.8	1.73
月給制	2572	1.08

U、郵政産業ユニオン、生協労連、全印総連、日本医労連など11単産152組合で有額回答を引き出しています。時給制労働者の平均引き上げ額は19・8円(1・73%)となっています。

北九州春闘共闘連絡会でも、日本医労連健和会労組やJMIT U極東製作所支部、エフコープ生協労組、郵政産業ユニオンなどで



2019年春闘要求の前進をめざす3・14労働者大宣伝行動で決意を述べる前田北九市職労書記長



前進回答を引き出しています。
春闘後半戦に向けて、ついに団結を固めて奮闘しよう
労働契約法20条裁判で「不合理な格差は違法」と勝利判決を勝ち取っています。裁判で勝ち取った成果を活かして、非正規労働者に対する、通勤手当や住宅手当、家族手当などの新設・改善を要求し具体的な成果を勝ち取った労働組合も続出し、同一労働・同一賃金要求の正しさが証明されています。

第90回北九州統一メーデーの成功めざし 早朝宣伝、加盟組合などのオルグを組みました

北九州統一メーデーの成功をめざし、4月8日(月)7時から市内4駅頭で早朝宣伝行動を取り組み、各組合から24人が参加、500枚のチラシを配布することが出来ました。

90回北九州統一メーデーの取材をさせていただきよう要請しました。

加盟組合や民主団体への参加要請は、4月8日と4月17日に訪問して案内しました。

宣伝行動が終わった後に、北九州市長に、第90回北九州統一メーデー参加していただくよう、北九州地区労連との窓口である雇用政策課に、永富議長、永吉事務局長代行、堀田事務局長で要請しました。後日市長は所用で参加できないがメッセージを届けるとの連絡がありました。

その後、市政記者室に対し、第



小倉駅南口ペデストリアンデッキでの早朝宣伝 マイク宣伝も行ないました



北九州駅弁当の本社工場閉鎖、新工場移転問題で自治労全国一般と共同で申し入れ行動を展開

どの団体も訪問を快く受け入れ、参加を約束してくれました。

統一地方選・前半戦の結果について 現職小川弘氏当選

福岡県知事選挙が4月7日投票でたたかわれました。結果は現職の小川氏が圧勝し、北九州地区労連が推薦した県民の会のしのだ清氏は11万9871票を獲得しましたが落選しました。

北九州地区労連は、福岡県知事選挙をたたかうに当たって、第6回幹事会で、「要求で団結し」要求実現のためにたたかうという労働組合存立の原点にしっかりと立ちかえり、労働者・県民の要求実現、住民本位の地方政治確立を



北九州での第一声で元気一杯決意を述べるしのだ候補

めざして県知事選挙をたたかうこと、福岡県民の会が福岡県知事候補として擁立した「しのだ清」氏を推薦することを確認し、加盟組合の自主性を尊重しながらも、福岡県知事選挙闘争に取り組んできました。

しのだ候補と県民の会は、無駄な大型事業である下・北道路建設反対、子どもの医療費助成、消費税増税反対、憲法9条改憲NO!、原発NO!、築城基地の米軍基地化反対を訴えました。選挙

では負けましたが、この訴えは県民の声として大きな広がりを見せることになるかと確信しています。安倍政権打倒をめざし引き続きがんばろう。

資料・「過労死等の防止のための対策に関する大綱」の変更(閣議決定)

厚生労働省は、2017年10月から昨年5月にかけて「過労死等防止対策推進協議会」を開催し、大綱の見直し案をまとめ、「過労死等の防止のための対策に関する大綱」の変更が昨年7月24日、閣議決定されました。

新大綱5つのポイント

1、新たに「第3過労死等防止対策の数値目標」を立てて、変更前の大綱に定められた「週労働時間60時間以上の雇用者の割合を5%以下」など3分野の数値目標を改めて掲げ、勤務間インターバル制度の周知や導入に関する数値目標※など新たな3つの分野の数値

目標を掲げた。

※数値目標

●2020年までに勤務間インターバル制度を知らなかった企業を20%未満とする。

●2020年までに勤務間インターバル制度を導入している企業を10%以上とする。

2、「第4国が取り組む重点対策」において、「労働行政機関等(都道府県労働局、労働基準監督署又は地方公共団体)における対策」を新たに項立てし、関係法令等に基づき重点的に取り組む対策として、次の3点などを明記した。

- (1)長時間労働の削減に向けた取組の徹底。
- (2)過重労働による健康障害の防止対策。
- (3)メンタルヘルス対策・ハラス

3、調査研究における重点業種等(過労死等が多く発生している又は長時間労働者が多いとの指摘がある職種・業種)として、自動車運転従事者、教職員、IT産業、外食産業、医療を引き続き対象とするともに、近年の状況を踏まえ、建設業、メディア業界を追加した。また、重点業種等に加え、宿泊業等についての取組も記載した。

4、勤務間インターバル制度を推進するための取組や、若年労働者、高齢労働者、障害者である労働者等への取組について新たに記載した。

5、職場のパワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産等に関するハラスメントを包括的に「職場におけるハラスメント」として位置付け、その予防・解決のための取組を記載した。