

闘春



994
 発行
 2020年
 1月1日
 国鉄労働組合
 新潟地方本部
 発行責任者
 清野 聡
 編集責任者
 教 宣 部



2020年新年のあいさつ

国労新潟地方本部執行委員長

清野 聡

皆さん新年明けましておめでとうございます。

私たちは労働条件の改善を通じて「社員・家族の幸せ」「働き甲斐のある職場」「安全・正確な輸送」を目指しています。
 組織人員が減って来ていますが「事故」や「人減らし合理化施策」については「団交」を通じて会社の姿勢を問うていく事は今まで通りかわりありません。

今年が皆様にとって良い年になりますように。

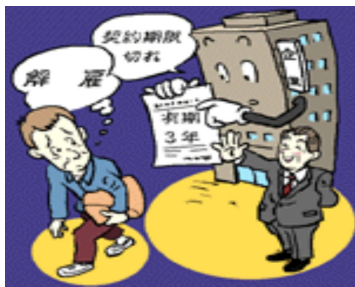


クレームによる精神障害で 労災認定78人・自殺が24人

顧客や取引先からのクレームによる精神障害が仕事に起因したとして厚生労働省が労災認定した人が過去10年間で78人になり、うち24人が自殺していたことが判明した。

自分の気持ちを コントロールする 必要がある

接客で自分の気持ちをコントロールする必要がある「感情労働」に携わる人を守るため、悪質なクレーム「カスタマーハラスメント（カスハラ）」対策が国や企業に求められている。



厚生労働省は精神障害で労災申請があったケースについて個別に分析し、「顧客や取引先からクレームを受けた」という項目を設け集計している。

10年間で262人を判断
14年度の労災認定が最多

この項目では2009年～18年度の10年間で計262人について労災認定の可否を判断。78人が認定されうち24人が自殺していた。

年度別では、17人（自殺6人）が認定された14年度が最多だった。最新の18年度は21人について判断され、5人（自殺1人）が認定された。労災の可否が判断された人に対する認定者の割合は年度ごとに10・5～48・6%で推移している。



感情労働

1983年米国女性社会学者、アーリー・ホックシールド博士が旅客機の客室乗務員らの調査を基に提唱した概念。

職務上求められる表情や身ぶり、話し方をするための管理が必要で、ストレスを伴うと指摘された。

苦情に対するコールセンターや販売店員、介護・看護職などが典型。



迷惑行為に遭遇

71・1%

流通やサービス業などの産業別労働組合「U A センセン」（東京都千代田区）流通部門によるアンケート（18年9月公表、約5万人が回答）では、70・1%が「迷惑行為に遭遇した」と回答。高かったのは、百貨店（84・9%）、家電関連（82・9%）、住生活関連（77・9%）で対応については「謝り続けた」が48%に達した。「迷惑行為が近年増えている」と答えた人も48・4%に上がった。



労災申請しにくい

関西大の池内裕美教授（社会心理学）は「労災認定の実態から見ると認定件数も自殺での認定も決して多いとは言えない。悪質クレームに関する基準が国内ではまだ不明確で自信を持って労災を申請しにくく、認定する側も認めづらい面がある」と指摘。



救済措置・拡大すべきだ

「日本人の労働観では、労災申請は極めて勇気のある行為で、潜在的なクレーム被害者はずっと多いのではないかと。国際労働機構（ILO）が6月に採択したハラスメント禁止条約の対象には悪質クレームも含まれるべきだ」と主張。

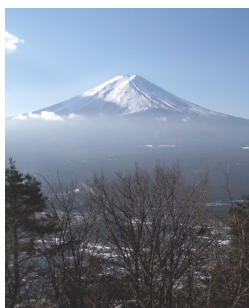


「国内でも法律を整備して救済措置を拡大すべきだ」と話す。（毎日新聞から記載しました）

編集後記

謹賀新年・明けましておめでとうございます。新しい年、2020年は「ねずみ年」ですね。そして東京オリンピックが開催されます。2020年の目標は？素晴らしい年にしたいですね。

これからの行動日程ですが、1月は、地本旗開き・エリア本部マラソン大会・拡大中央委員会など開催されます。



新年号に精神障害による労災認定について特集しました。「感情労働」という言葉、初めて聞きました。

厳しい労働環境の中で仕事をしている実態が報告されています。まったく異なった職種についてわからないことがいっぱいありました。JRにおいても、駅業務や車掌についても厳しいクレームなど多く、さまざまな実態が報告されています。JRやそれ以外の職種について、今まで以上に関心をもっていかなければならないと感じました。

