



2019年6月3日 第141号
北九州労健連ニュース

TEL 093-871-0449 FAX 093-872-3695

〒804-0094 北九州市戸畑区天神 1-13-13 シェルム天神 1F

北九州労働者
の健康問題連
絡会議 発行

<http://rokenren.com/>

九州セミナー主催の第5回課題別セミナー「感情労働と健康権」が、5月18日(土)～19日(日)にかけて、男女共同参画センター・ムーブの大セミナーにて開催され、151名が参加しました。

※感情労働とは、教師、医療介護、保育、客室乗務員、コールセンター、受付、ファーストフード店、行政窓口などの対人労働をおこなっている労働者は「感情労働」をおこなっており、顧客、患者利用者からの暴力暴言など、メンタルヘルス悪化の要因となっている。

九州セミナーは、秋に開催しているセミナーとは別に2011年度からテーマを定めた課題別セミナーを開催して来ました。今回は、昨年3月に労健連でおこなった韓国フィールドワークで訪問した「ソウル市労働権益センター」の感情労働に対する先駆的な取り組みを学び、大いに啓発され、今回「感情労働と健康権」をテーマに開催しました。ソウル市では、感情労働者に対するメンタルヘルス調査や顧客からの被害調査などが積極的におこなわれ、この結果をもとに、感情労働者の保護に関する条例が施行され、産業安全保険法の改正(2018年)により、「顧客の暴言、暴行など適正な範囲を超える身体的・精神的苦痛を誘発する行為による健康障害を予防するため、必要な措置を取る」ことを事業主に義務付けました。今回は、韓国における感情労働の取り組みのリーダー的存在である労働環境健康研究所やソウ

ル市感情労働センター他から4名の方を招聘し、講演をしていただきました。

1日目は、韓国グリーン病院附属労働環境健康研究所のイム・サンヒョク先生による「感情労働の実態と改善の方向性」というテーマでの講演でした。韓国では、「感情の商品化」による感情労働をおこなう700万人の顧客対面労働者のメンタルヘルスとストレスが社会問題化していました。さまざまなアンケート調査から、解決すべき問題点を抽出し、消費者の類型を「ブラック消費者」「不良消費者」「過剰対応消費者」などに分類、顧客サービスの原則なしに、顧客の過度な要求もそのまま受け入れる企業の経営

方式によって、消費者は「声を上げなければ損だ」という消費者が徐々に増加してきました。こうした分析をもとに、韓国社会では法律的規制が必要として、ソウル市で感情労働従業者の権利保護などに関する条例(2016)や産業安全保健法第41

条(顧客の暴言などによる健康障害の予防措置)等により、事業主への義務付けなど、課題は多いが着実に対策が前進しているということでした。

「感情労働と健康権」

—韓国における「感情労働」に対する先進的な取り組みに学ぶ—



た。続いては、日本の4つの労働組合(熊本県医
労連・福岡県医労連・国家公務員労働組合・生
協労連)からの報告は、韓国からの報告でもあつ



たような、感情労働者の現場対応の患者や顧客
による暴言・暴力・セクハラ等の生々しい実態
が報告されました。「お客様は神様」とか「おも
てなし」の精神とか、韓国に比べて感情労働者
が守られていない現状が報告されました。

井下弁護士からは、「感情労働と過労死」につ
いて、メンタルヘルス対策の重要性を話され、
厚労省の労災の認定基準では、感情労働の心理
的負荷が十分に位置づけられているとは言い難
い、日本の現状はまだ遅れていると指摘され
ながらも、小学校過労自死の判決
では、公務起因性を認めた判決も出
るなど、変化も出
ていることが報告
されました。

2日目は、韓国
からの報告が2題。

ソウル市での感情労働の実態と感情労働センタ
ーの活動や、感情労働全国ネットワークの活動
が紹介されました。2日間とも、講演毎の質疑
と意見交換では、多岐にわたる議論が交わされ、
活発な意見交換の場となりました。アンケート
の回答も73通と近年にない多さで、参加者の関
心の高さが伺えました。韓国で「感情労働
(Emotional Labor)という用語が一般的になっ
た」と、法制化に至る取り組みが国民に支持さ



れた結果として語られ、日本での運動当面の方
向性を示された学習会となりました。

閉会あいさつ

(九州セミナー代表世話人会議 長田村昭彦)

皆様のご協力で、非常に実りあるセミナー
が出来たと思います。今回の課題別セミナーを
契機に、九州や日本において、感情労働につ
いてきちんと考え、実態を把握し、そして、感情
労働をおこなっている労働者の保護を考えてい
く、運動のスタートを切ることが出来ました。
いい話を聞いたと終わらない、皆さんの明日か
らの活動に期待をしたい。

韓国の先生方のご報告で強調された、感情労
働の3つの視点。「人権の視点」、「女性労働とい
う視点、それはジェンダーの視点」、「非正規労
働の視点」これらが複雑に絡み合っ
て感情労働者の地位を脅かし、感情労働によっ
て健康を損なうような状況が作られています。
とりわけ「人権の問題」ということを私たちは強
く心にとめ、今後、感情労働についての検討を
深めていきたいと思

今年、11月
30日～12月1
日に長崎で30
回目となりま
す記念大会を
開催します。
感情労働の問
題は、是非取

り上げてみんなで議論していきたいと思
います。今後の九州セミナーの企画の中
でも、感情労働の問題について、具
体的な成果を持ち寄りながら、運
動を進めていきたい。

皆さん方のご協力と、各職場や各地域
での一步一步の活動を期待し、学んだ
知識をもとに参加者一人一人が、少
なくとも自分の周りにおける感情
労働の問題について、考えていこう
という一歩を踏み出すことをみな
で決意し、今回のセミナーを終わ
っていき

【参加者の感想】

女性、20代、医療福祉

感情労働という言葉がこのセミナーで初めて知りました。私の職場ではほとんどの方が、人と関わる仕事をされているので、身近な問題だと、2日間の講演を聞いて感じました。確かに顧客に対して対応をきちんとしなくてはいけません、相手も人としての礼儀を持って接してくれた、らまずこんな問題は起こらないと率直な感想です。韓国では感情労働に対して大きな問題として、ガイドラインや対応をしっかりとされているなど印象を持ちました。私は看護職なので、看護職員の労働実態に対しては、とても共感できる部分ばかりでいちばん聞き入ってしまいました。人手不足、患者と十分に接せられないことは、日々の業務でひしひしと感じます。子供が熱があるときは、そばにいてあげたいけど、1人休むと周りの負担も大きいので、休みづらいなといつも思います。最後の私たちの

要求は、全医療者の望みだなと感じました。

男性、30代、製造業

感情労働という言葉聞いたことがなかったので、初めはピンときませんでした。しかしこの講演を聞き、感情労働と言われる分野が実は身近にあったんだと認識し、驚きました。消費者とかかわる仕事は多いので、皆さん当てはまる場所があると思ったと思います。この認識をもっと広げていかなければと思いました。

女性、40代、教育

感情労働者の人権を守る。教育が大切だと思いました。保育・幼児教育の現場も疲弊あり、「保育の質の向上」を求められていますが、労働環境がよくなければ、質の向上も実現できないと思います。保護者と教育者が対等な立場で、子供達の最善の利益を考え、健やかに成長できるように関わっていきたいと思います。韓国での取り組み成果を大学や（現在学生です）保育現場で伝え、まず感情労働というワードを周知したいと思います。

アスベストアナライザーのお披露目会について



3月に北九州市が導入したアスベストアナライザー（7秒でアスベストを検知・720万円）の視察を、4月22日に市庁舎10階会議室で行いました。

これは、日本共産党の衆議院議員、田村貴昭さんの呼びかけで行われ、視察には福建労北九州支部の役員3人が同行し、アナライザーの性能と使用状況を確認しました。

市側からは、環境局の担当課長ら3人が対応し、まずはアナライザーを使用して白石綿（クリソタイル）の入ったサンプルとロックウール（ノンアスベスト）の入ったサンプルをそれぞれ検知しました。

参加者は代わる代わるアナライザーを手に使用し、トリガーを引くと、ものの10秒程で結果

が表示され、正確さと手軽さを実感しました。その後、市側と意見交換を行いアナライザーの使用状況をうかがうと、建設リサイクル法の定めで届け出がある解体工事、年間約1000件のうち、アスベストなしと届け出された鉄骨構造の建物を年間100件調査することが分かりました。

調査方法は着工前にアナライザーを携帯して立ち入り調査を行い、レベル1、2のアスベスト建材の有無を確認するというもので、業者の協力も得て、外装材を剥がしてもらい内部の吹き付け材や保温材を直接アナライザーで検知します。

実際にアスベストが検知されれば、分析調査の指導を行い、指導に従わない場合は解体

工事実施の許可を取り消す場合もあると市の担当者は答え、アスベスト被害防止に本気の姿勢がうかがえました。

すでに5件の立ち入り調査を実施しており、特に問題なく行えているとのことで、市の担当者は周辺住民からの通報にも対応していくと述べました。

先進的なアスベストの被害防止対策に取り組む北九州市を高く評価する」と田村衆議院議員は激励し、「労働局もアナライザーを持っており、北九州市のような活用を進めるよう働きかける」と国のアスベスト被害防止の取り組みを強める決意を述べました。

(福建労北九州支部・平安将隆記)

あなたの働き方・あなたの賃金は大丈夫？

北九州西労働基準監督署（労基署）は「八幡西区役所の宿日直業務が労働基準法及び最低賃金法に違反している」として是正勧告し、同時に、市に八幡西区役所以外の区役所の宿日直業務について状況を確認し所要の改善措置を行うよう指導しました。

今年2月28日、市は「労基署に是正報告と当該指導に対する改善報告を行った」と発表しました。市は「宿直の勤務時間16時間のうち、夜間8時間は仮眠時間等の休憩時間であり労働から解放されるものとして、労働時間は8時間としていました。ところが、「宿日直業務は市民からの問い合わせの電話や届出等があれば、随時対応しており、仮眠時間等は休憩時間とはみなさず、労働時間とする」との最高裁確定判決があり労基署の是正勧告に至りました。

////////// 是正勧告内容 //////////

- ①賃金の一部を法定の除外事由なく支払っておらず、また、福岡県最低賃金以上の賃金を支払っていない。
- ②法定労働時間を超えて労働させた時間について、割増賃金を支払っていない。
- ③深夜労働させた時間について、割増賃金を支払っていない。
- ④年休を取得した場合に、福岡県最低賃金以上の賃金を支払っていない。
- ⑤法定の除外事由なく、法定労働時間を超えて労働させている（各区で適用除外の申請が必要）
- ⑥法定の休憩を労働時間の途中に与えていない。

////////// 5千3百万円を遡及支払 //////////

市は、労働基準法における賃金の請求権は2年間として、是正勧告日以前の過去2年間（平成28年12月～30年11月）の勤務に係る賃金を当時の福岡県最低賃金をもとに算出、既支払賃金額との差額を支払しました。支払対象者は26人（全区役所）で、支払総額は約5,300万円でした。同時に各区が、「監視・断続的労働に従事する者に対する適用除外許可」申請書を2月14日提出、「断続的労働に従事する者の最低賃金の減額の特例許可」申請書を2月25日提出して労基署の許可をとりました。

////////// 違法状態はいつから？ //////////

2年間の不払賃金を遡及支払することは当然です。しかし、労基法の定めは最低の基準ですから何年前から違法であったかを明らかにし、「違法の全期間、適正賃金との差額を遡及支払うべき」との求めにも対応すべきです。さらに労働者に対する『不利益変更』ですから、対象者にこれまでの非を詫びて、変更内容を説明して納得を得た上で変更申請することが大原則ではないでしょうか。

////////// 災害支援労働は大丈夫？ //////////

自然災害が多発する昨今、災害避難所の運営等に携わる職員も増えています。避難所での待機時間の運用問題にありませんでしたか。避難所での待機時間は労働時間です。ちゃんと賃金は支払われましたか。

市職労「いのちと健康センター」より抜粋