

働くということと労働組合 ～労働組合をつくる～

2019年11月12日(火) 13:30～15:10

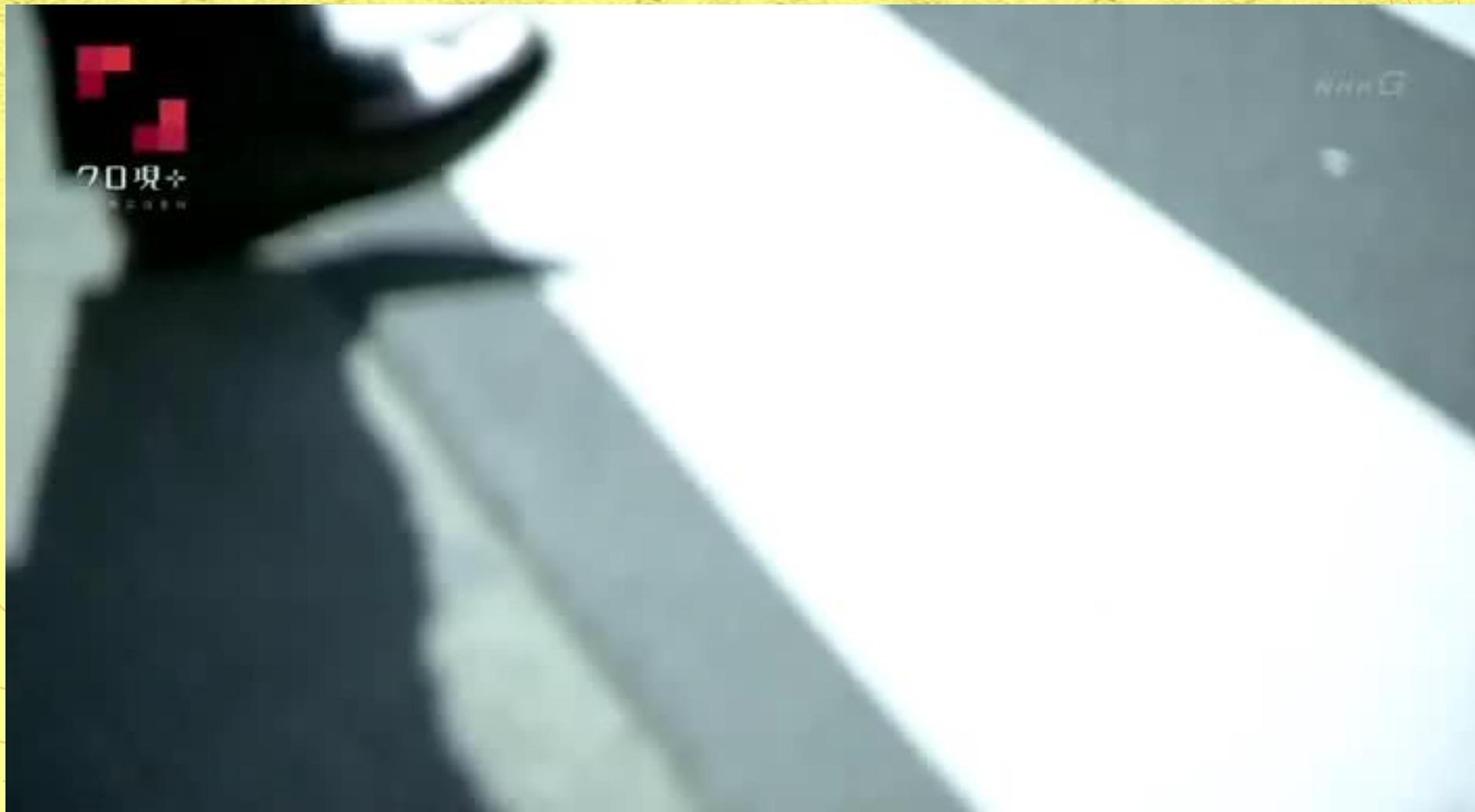
連合ユニオン東京

書記長 今野 衛



NHKクローズアップ現代 2016年4月13日(水)
“新リストラ時代”到来！？ 業績好調なのになぜ

動画 4分46秒



人材会社が会社に指導しているリストラ指南授業の資料

面談の目的、面談の留意点等について

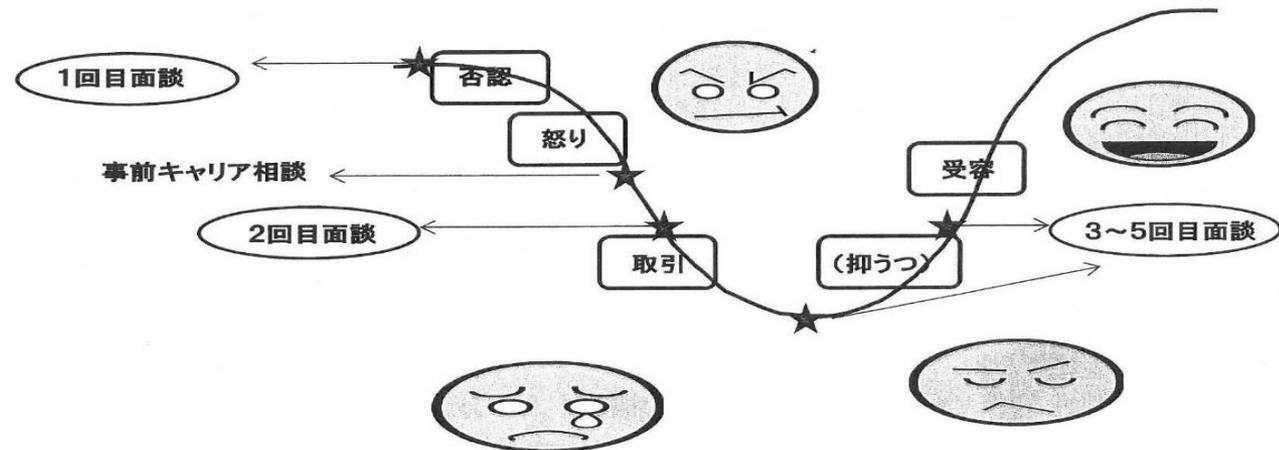
個別面談の際に、対象者がその思いや疑問を口にします。その際に重要なスキルは、「傾聴スキル」です。相手の話しを遮るようなことはしないで、十分な傾聴に心掛けましょう。
応募推奨される方の心理ステージの変化は下記の通りです。相手の心理を理解した上での面談が効果的です。

(6) 傾聴、心理ステージの変化

＜対象者の心理ステージの変化＞（参考：キューブラー・ロスのモデル）

否認→怒り→取引→(抑うつ)→受容

面談を重ねること+事前キャリア相談を経験すること+時間経過 = 受容(決断)につながると言われています。



15

エリザベス・キューブラー＝ロス（独：Elisabeth Kübler-Ross、1926年7月8日 - 2004年8月24日）は、精神科医。死と死ぬことについての画期的な本（『死ぬ瞬間』）の著者。その中で彼女は初めて今日死の受容のプロセスと呼ばれている「キューブラー＝ロスモデル」を提唱している。

リストラはなぜ「悪い」のか？（抜粋）

WEB労政時報2014年7月21日 濱口桂一郎 氏

日本の労働社会は、EU諸国の労働社会とはその構成原理が異なります。日本の労働社会の主流は、雇用関係が「職(job)」ではなく、「社員であること (membership)」に立脚しているのです。日本語で被用者を表す「社員」という言葉それ自体が「member of company」という意味です。会社は単なる営利組織ではなく一種の共同体的性格を有しています。雇用契約は原則として職務の限定のない「空白の石版」であり、企業の命令に従ってさまざまな部署に配置転換され、そこでさまざまな「職」を遂行することが労働者の義務と見なされています。このような社会では、教育から労働への移行は、「就職 (job placement)」ではなく「入社 (inclusion into membership)」です。

この反面として、企業からたまたま命じられた「職」が景気変動や産業構造転換等によって消滅または縮小したからといって、そのことが直ちに解雇の正当な理由とはなりません。企業内に配置することができる他の「職」がある限り解雇が正当とされる可能性は少なくなります。このような社会では、経済的理由による解雇は「失職 (job displacement)」としてではなく「社員であることからの排除 (exclusion from membership)」として受け取られることとなります。日本語における「リストラ」という言葉が有する独特のニュアンスは、それが「職」に立脚した継続的な債権債務関係の解消というにとどまらず、共同体的な関係からの排除であり、メンバーシップの剥奪という性格を有していることに基づくのです。

労働基準監督署の対応の限界

会社とのトラブルの時に頼りになる機関といえば、労働基準監督署です。ただ限界もあることは理解しておいてください。

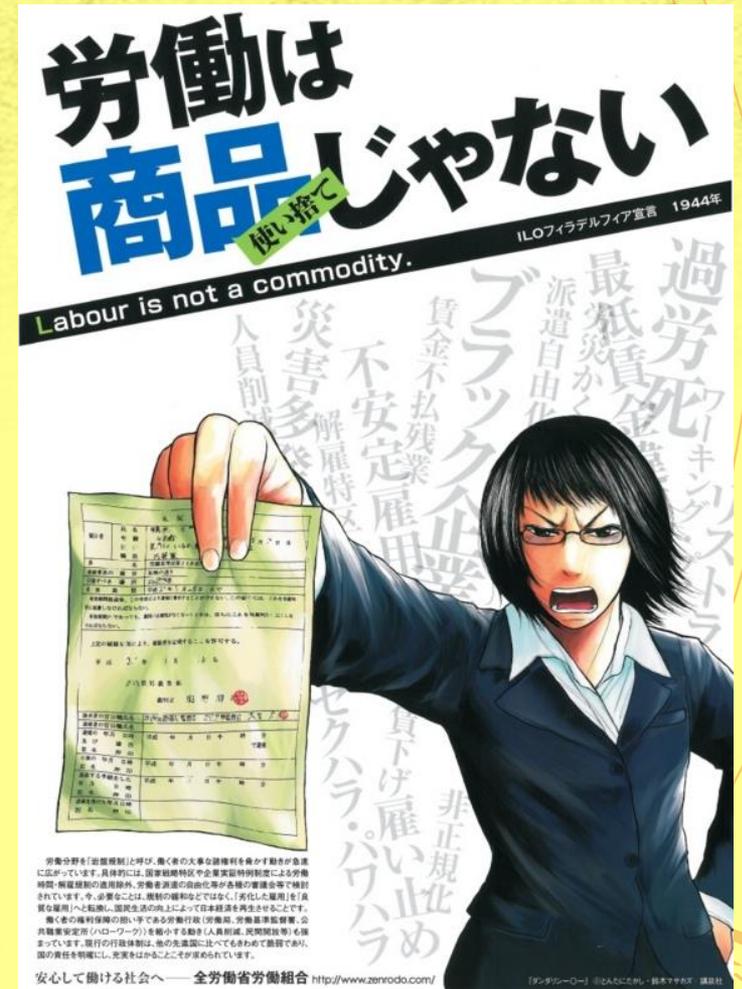
労働基準監督署が対応できるのは、給与不払いや解雇予告手当不払いなど、明らかに企業側に労働基準法違反がある場合です。

監督署はあくまで労働基準法や最低賃金法、労働安全衛生法の番人として事業所を取り締まる役所であるということです。

申告した労働者本人の利益を守ってくれる役所ではありません。

監督署は行政機関として企業に労働基準法などを遵守させるのが役割ですが、おのずと行政機関としての限界があります。それは「民事不介入」の原則です。

当事者同士の権利侵害についてはノータッチでなければならず、当事者同士の争いは司法の役割なのです。あくまでも監督署は”監督”でしかなく、”審判”ではないのです。



労働組合とは 団結は力なり(Union is Strength)

動画 1分20秒



ひとりでも入れる労働組合 連合ユニオン東京

- 労働組合概要

組合員数 4000名、単位組合100組合、
個人加盟110人
組合費一人 1000円

- 方針

- ①安心して働ける職場づくりへの取り組み
- ②健全な労使関係の確立に向けた取り組み
- ③組織拡大の取り組み

- 特徴

今、労働組合を結成しているのは、女性と若い男性。
(力強く発展性と永続性が高い。)
一番労働組合を作れないのは中年のオジサンたち。
(決断できずに、問題が悪化するケースがほとんど。)



何でも労働相談ダイヤル

フリーダイヤル いこうよ れんごうに
0120-154-052

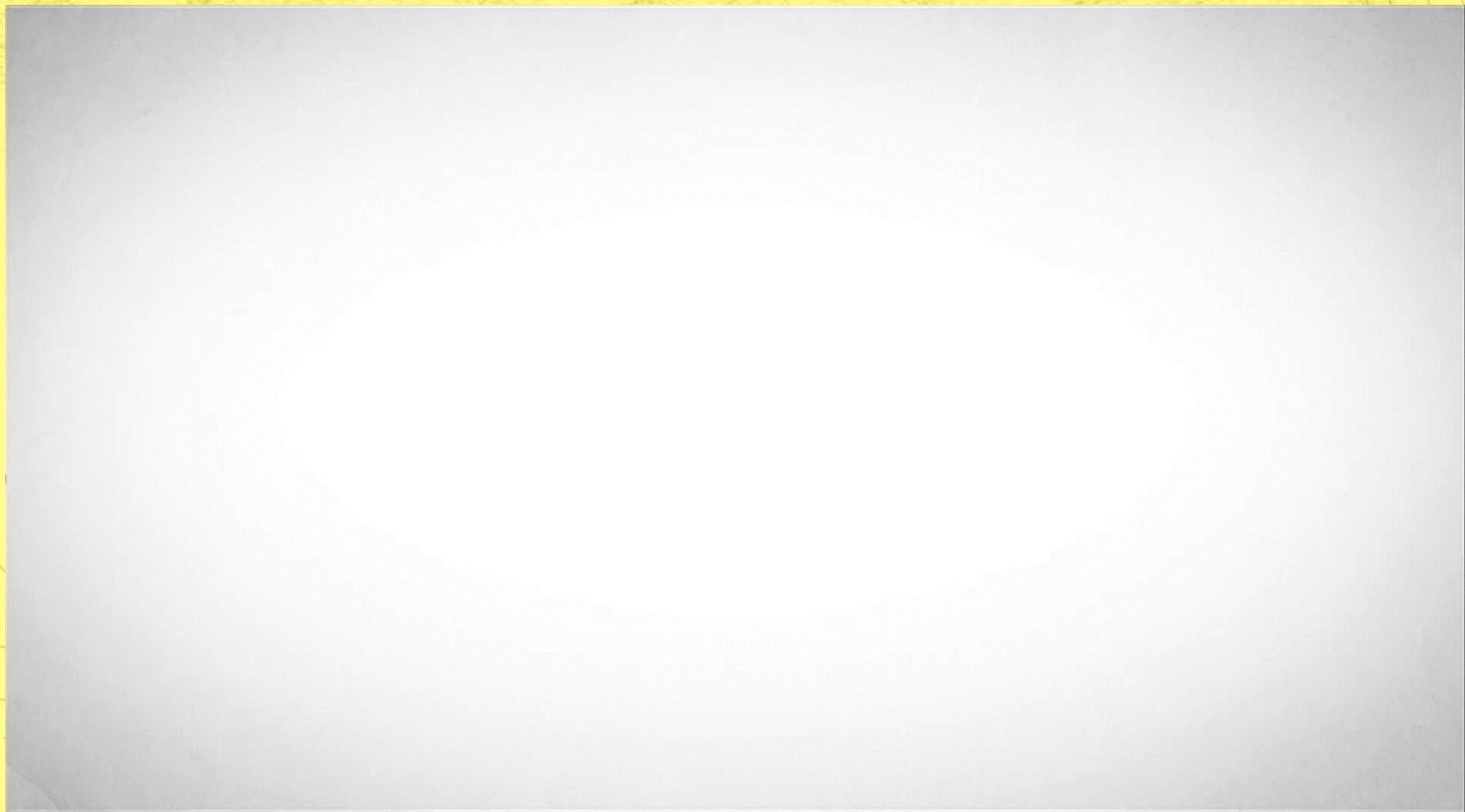
時間 9:00~17:00 (土日祝除く)

相談料 無料!
専門のアドバイザーが
労働相談にお答えします!
お気軽にお電話を!
秘密厳守!

労働組合の結成または個人加入
団体交渉

働きやすい職場環境

連合ユニオン東京の活動



連合「なんでも労働相談ダイヤル」(0120-154-052) 2018年集計結果(全国)

〈集計期間〉 2018年1月1日 ~ 12月31日

〈集計対象〉 47地方連合会 連合本部

〈相談件数〉 14,997件

○近年の特徴としてメールによる相談が増加傾向にある。

〈性別割合〉

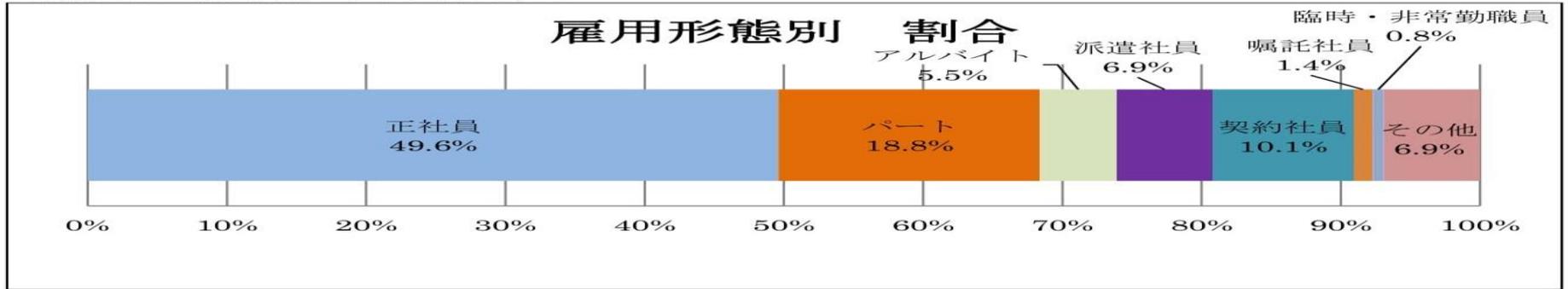
男性51.6%

女性48.4%

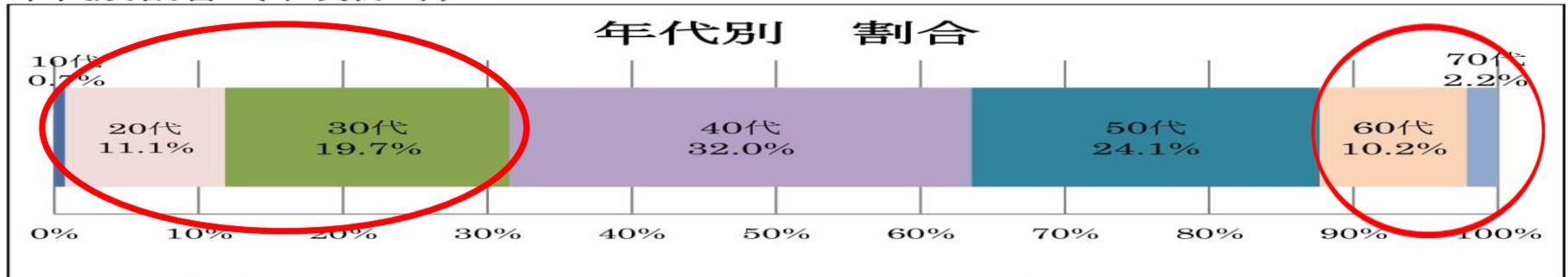
〈業種別割合・上位5位(不明除く)〉

医療・福祉	17.9%
サービス業(他に分類されないもの)	17.7%
製造業	14.7%
卸売・小売業	12.6%
運輸業	8.8%

〈雇用形態別割合(不明除く)〉

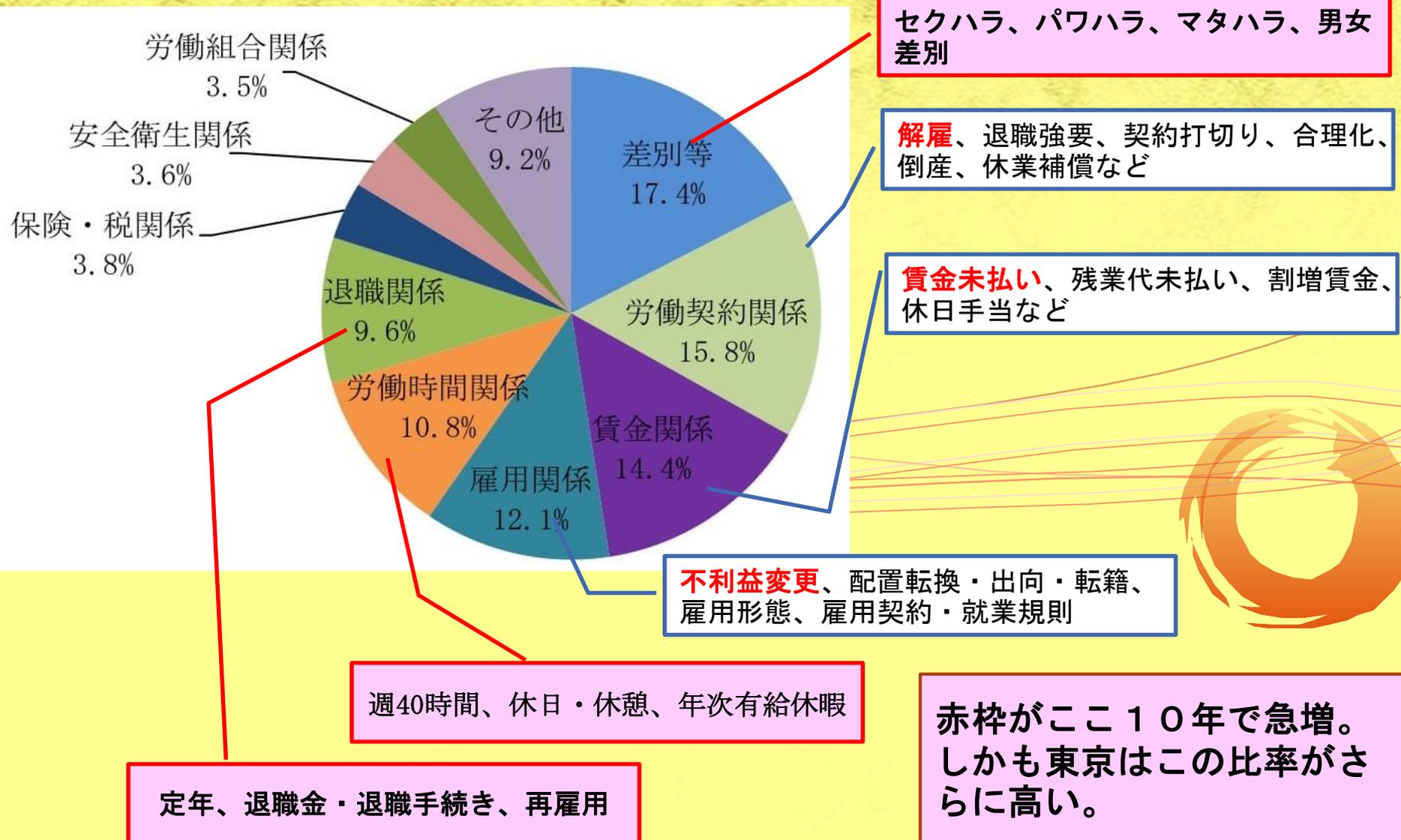


〈年代別割合(不明除く)〉



○近年の傾向として、女性の相談者比率が増加傾向 ○20代、30代の若者からの相談も増加傾向。

連合「なんでも労働相談ダイヤル」(0120-154-052) 相談内容(全国)



事例1 D株式会社 (退職強要 追出し部屋事件)

追い出し部屋とは

追い出し部屋とは、企業が不必要になった従業員を自主退職に迫りやるために、対象の従業員を集めるための部署のことです。追い出し部屋に移された従業員は、通常の業務とはかけ離れた、簡易的な業務、または過酷な業務に嫌気がさして、自ら退職をしていくという、脱法的な退職のさせ方です。



事例2 アコムユニオンの例 (パワハラ)



1 職場内での問題発生

- ①不当な懲戒処分 ②パワーハラスメント

2 労働組合の結成

3 団体交渉 通称 団交(だんこう)

労働組合と会社間の交渉のうち、特に日本国憲法第28条及び労働組合法によって保障された手続きにのっとり行うものをいう。使用者は、誠実交渉義務により、労働組合より申し入れられた団体交渉を正当な理由なくして拒否する事はできない。正当な理由のない団体交渉拒否は不当労働行為となる（労働組合法第7条第2号）。



4 不当労働行為の発生

労働組合法第7条では、使用者の労働組合や労働者に対する次のような行為を「不当労働行為」として禁止しています。

組合活動をしたことなどによる
〈不利益取扱い〉



正当な理由のない
〈団体交渉拒否〉



組合運営に対する
〈支配介入〉



労委での発言などを理由とした
〈報復的不利益取扱い〉



〈注〉イラストは代表的な事例です。

5 東京都労働委員会への救済申立

労働委員会は、労働者の団結擁護・労働関係の公正な調整企図を目的とする行政委員会。使用者委員・労働者委員・公益委員の各同数で、国・地方公共団体に設置する（労働組合法19条）



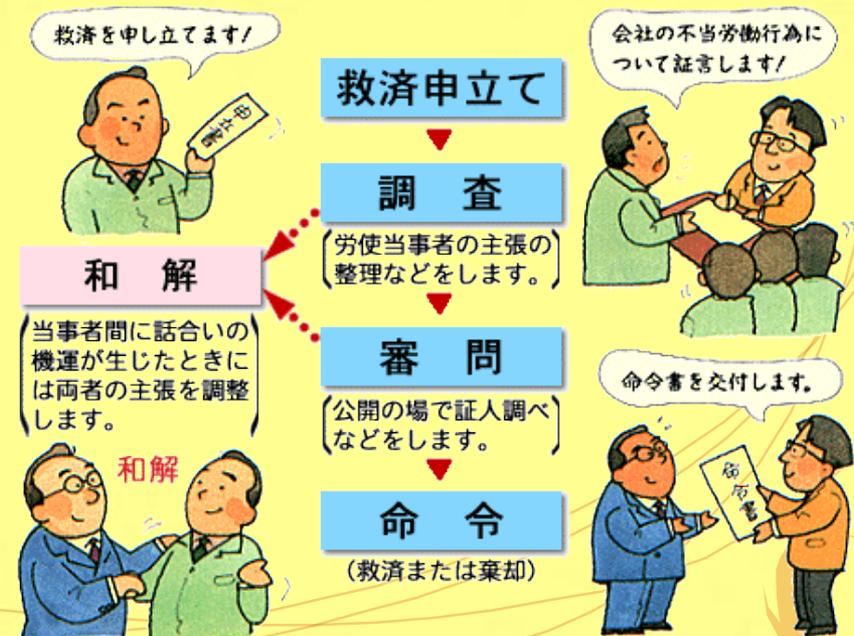
労働者・労働組合と使用者間のトラブルの解決をお手伝いします。



労使の間の諸問題は、双方が誠意をもって話し合い、自主的に解決するのが最も望ましい姿ですが、ときには話し合いがまとまらず、当事者間で解決することが難しいことがあります。このような場合、労働委員会を利用されてはいかがでしょうか！

山口県労働委員会事務局

不当労働行為審査の流れ



6 和解



7 労働協約の締結

労働協約は、労働組合と使用者（団体）との間でのみ締結することができる書面協定であり、契約としての一般的な機能の他、規範的効力（労働組合法16条）や一般的拘束力（労働組合法17条、18条）などといった特別な効力が付与されています。労働協約の機能は、このような特別な効力を基盤として公正で安定的な労使関係を築くことに主眼が置かれています。

8 労使協調路線の確立

労働者と使用者の利害は対立するものではなく、両者が協調し企業を盛んにすることが労働者にとっても利益になるとする思想。

事例3 カスタマーハラスメント

消費者による自己中心的で理不尽な要求や悪質なクレームなどの迷惑行為。略称は「カスハラ」。明確な定義は定まっていないが、商品やサービスの提供側に明らかな過失がないにもかかわらず、執拗に謝罪や対価を要求する、暴言や暴行に及ぶ、威圧的な言動をとる、といった行為を指す。増加傾向にあるとされ、威力業務妨害罪や脅迫罪などの違法行為になりうる事例もあることから、2018年に厚生労働省が「働き方改革」の一環として対策の検討に着手している。

- (ア) 社長をだせ、責任者を呼べ、上の者をだせのリピート
- (イ) 対応の悪さを執拗に指摘
- (ウ) 不快感を晴らすために叶いそうにない要求をあえてストレートに主張
- (エ) 文章をよこせ、一筆入れろとの請求
- (オ) 長時間の監禁
- (カ) 普通の顧客なら受け入れる対応を拒絶しつづける
- (キ) 店頭・事務所に居座り、大声で非難し、帰らない

「悪質クレームを、許さない」 U A ゼンセン

動画 30分00秒



○クレームの傾向

悪質クレームの定義とその対応に関するガイドライン

UAゼンセン流通部門

クレームの特徴としては、1つ目に高学歴、高所得、といった社会階層が高い方のクレームが多くみられる。この層は、自尊心が高く、完全主義的な傾向が強い方が多いことから起因しており、『謝罪文をだせ!』『社長を呼べ』などの要求をすることが多くなっている。2つ目には、そもそも社会的な不満が高い階層の方がおり、日常のストレスをサービス業に従事する従業員にむける傾向があり、接客に関するいいがかり的なクレームや大きな声を上げて怒鳴る行為をとる傾向がある。このことは、集団主義的文化の消費者よりも個人主義文化の消費者が増えてきている象徴であり、背景には、格差社会の拡大といった社会問題も大きく含んでいるといえる。

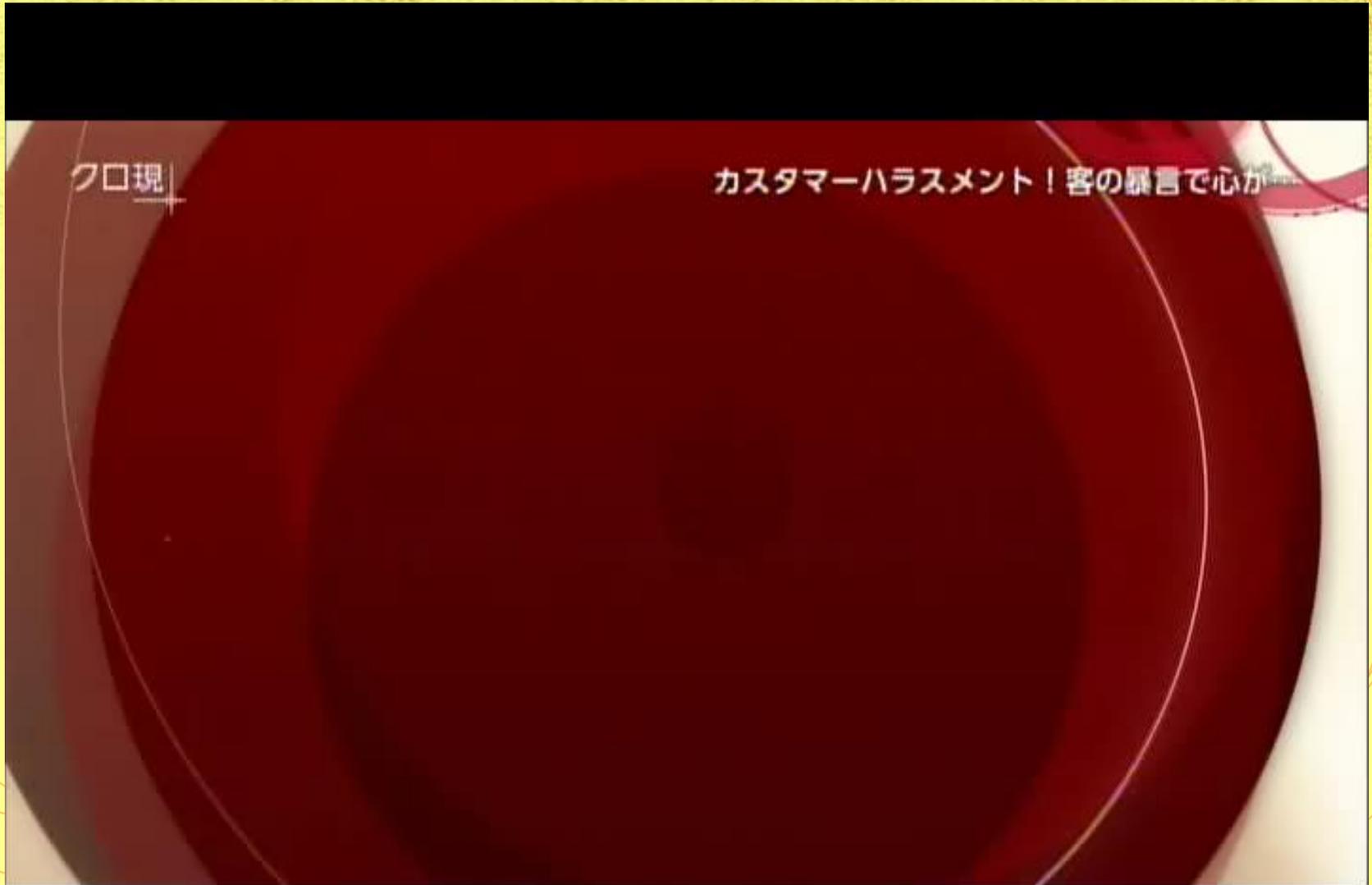
(関西大学社会学部社会学科池内裕美教授講演内容)

2019年5月29日(水) クローズアップ現代

動画 3分23秒

20

「カスタマーハラスメント！客の暴言で心が壊される」



企業がとるべき対応

悪質クレームの定義とその対応に関するガイドライン

UAゼンセン流通部門

(1) 悪質クレームの定義と判断基準を明確にする

現場レベルでクレーム対応の判断ができるように悪質クレームの定義を明確にするのと同時に企業内で対応の考え方を統一する。その上で、クレーム事例からクレームを類型ごとにまとめ、該当クレームごとに対応内容の基準を作成し、適正に対応できるように整理を行う。

(2) 企業は事前の啓蒙・教育を行う

企業は従業員に対して、悪質クレーム対策についての教育を実施し、従業員が過度に対応しないように考え方や対応を徹底していく。



(3) 毅然とした態度を示す

顧客至上主義の行き過ぎを見直し、悪質クレームに対しては毅然とした態度がとれる体制を構築する。『社会通念上受け入れられないことは、きちんと断る』という毅然とした態度が必要である。企業は従業員の保護、または業務に支障をきたさないためにも悪質クレームに対して判断基準を設け、早い判断で対応していく。以下毅然とした対応例を挙げる

ア) 誠意をもって対応をした上で常識の範囲を超えた不当・過剰な要求については顧客ではなく、悪質クレームと判断する

イ) 悪質クレームに対しては、相手の言動や圧力に負けずに要求に対して毅然とした拒否をする。

ウ) 複雑化・長期化が傾向のあるクレームには上位職位者が対応する。また、専門機関があればそちらで対応する。迅速に判断していくことを心がける必要がある。

エ) 訴訟や悪質性の高いクレームに対しては、警察・弁護士に依頼する等の対応に切り替える。

*悪質クレームを常習化させないために毅然とした対応方法を持ち、担当者の個人任せにせず、孤立することなく組織的な対応と担当者のメンタル面を意識する。

「私にも家族があります」 U Aゼンセン

動画 1分00秒



事例4 退職代行業を考える



Konno Mamoru

@funkykong555

埼玉で退職代行業者のトラブルが続いている。

成功率100%と言って29000円をとるのに、会社が「退職を認めない」と言い張ると依頼者には知らぬ存ぜぬを決め込むらしい。

最後には「連合の無料労働相談ダイヤルに相談して！」と言われるらしい。

退職代行は非弁行為だから無理なんだよ！

午後3:46 · 2019年9月30日 · [Twitter for iPhone](#)

山 ツイートアクティビティを表示

1,359件のリツイート 1,253件のいいね

働くということと労働組合 ～労働組合をつくる～

ご静聴ありがとうございました。ご不明な点がありましたら、下記に電話ください。

連合ユニオン東京

書記長 今野 衛



全国のどこからでも、
かけた地域の「連合」にかかります。
労働のことで困ったら、今すぐお電話ください。

フリーダイヤル いこうよ 連合に

 **0120-154-052**