

パワーハラスメント - 職場に閉じ込められる怒り

かねこ
金子まさおみ
雅臣

社団法人職場のハラスメント研究所・所長

1 今、職場では

職場ではいま、パワーハラスメントという言葉が大きな関心事になりはじめています。これまでであれば問題にならなかったような些細な出来事が職場のトラブルへと発展し、人間関係への悩みがうつ症状にまで発展することで、労務管理上も無視できない状態になってきたからです。

その原因については様々に語られていますが、確実に言えることは、職場環境の変化が人間関係に大きな影響を与え、さまざまなコミュニケーションギャップが生み出されているということです。そして、その背景には、明らかに仕事のシステムを中心とする職場環境の変化がうかがわれます。

増え続ける業務量や、その仕事をこなすために早まるスピードは、どこの職場でも見られる現象です。そしてミスは許されない緊張感の高まる職場でお互いのストレスは極限にまで高められています。こんな余裕のない職場では、叱責ということになれば上司は感情的になり、叱責を受ける部下も素直に上司の言葉を聞くことができなくなります。

これまでであれば笑って見過ごされてきた何気ない一言が相手を傷つけ、衝突が生まれるという光景が職場のいたるところでみられるようになってきました。更にやっかいなことは、こんな一見些細な出来事が解決の難しい事件に発展してしまうことが増えてきていることです。

パワーハラスメントという言葉が対象としている内容は、職場での些細な言葉のやりとりを冗談めかして取り上げるものから、いわゆる“職場いじめ”といわれる深刻なものまで幅広く含まれています。したがって、パワハラという言葉についての受け止め方は、個人個人によって様々です。

つまり、些細な問題だととらえる人にとっては、「そんなことを大げさにする必要はない」もしくは「個人的な問題だ」ということになります。しかし、深刻なパワハラを受けている人にとっては、そんなに簡単な問題ではなく「それは重大な人権侵害だ」ということになり、「このままでは働き続けることが出来ない」ということになります。

まだ法律もなく、公式な定義もないなかでの議論であれば、個人個人の受け止め方に大きなギャップがあることは仕方がないことです。そして、その認識の違いがあることも当然といえば当然のことですが、問題なのは、そうした被害が確実に

広がりを見せはじめ、訴えが増えてきているという現実です。

様々な様相を見せるパワーハラスメントですが、よく目をこらしてみると、そこにはある種の共通した時代背景が垣間見えてきます。そして、その事件の背景というのは、個人の事情というよりも、個人を超えた職場環境の変化に問題があるように思えます。

職場での上司と部下のトラブルは恐らくこれまでも、いつでもどこでも繰り返されてきた、ある種の職場の風景の一つにすぎません。しかし、今そのことがパワーハラという言葉で取り上げられなければならないのは、なぜかということです。

その意味でパワーハラは、これまでも繰り返されてきた事象かもしれませんが、いま装いを変えて、現代の職場にとっての新たな課題となっていることでしょうか。更に言えば、パワーハラはまさに古くて新しいテーマということが出来ます。

2 どのようなことが職場で起きているのか

今、職場でどのようなことが起きているのかについては、とりあえず激増しているといわれる行政相談窓口に寄せられている労働相談などから、その内容を知ることが出来ます。そこで、この問題にいち早く注目して、パワーハラスメント相談の取組を進めてきた東京都労働相談情報センター

のデータで、現状をみてみることにします。

(1) 激増するパワーハラ相談

東京都は、労働相談に現れるパワーハラ相談に注目して、すでに平成7年頃から相談項目として取り上げてきました。そして、こうした相談を受けようになって以来、その相談件数は年々増加の一途を辿ってきたことを報告しています。(「相談・あっせんのまとめ」東京都産業労働局)

東京都の「職場のいやがらせ」相談項目数の経年変動の数字を見てもわかるように、年々増加しています。特に平成21度は下表に見られるように、7,000件を超える相談が寄せられており、前年に比べて1,000項目以上の増加という激増傾向(対前年比19.3%増)を示しています。

パワーハラの相談件数は、すでに東京都に寄せられる労働相談全体の1割を超えるまでになっており、その急激な増加ぶりは他の相談項目には見られない特徴です。

そして、これは一人東京都だけの現象ではなく、他の労働相談窓口でも同様の傾向が見られます。平成4年に開設された厚生労働省の個別労使紛争解決制度による都道府県窓口である「総合労働相談コーナー」にも、やはり同じように相談全体の1割近くを占める「パワーハラやいじめ・嫌がらせ」相談が寄せられていることが伝えられています。

年度別 「職場のいやがらせ」相談項目数

年 度	平成15年	平成16年	平成17年	平成18年	平成19年	平成20年	平成21年
件 数	2,852	4,012	4,916	4,277	5,258	5,960	7,113

「相談・あっせんのまとめ」(東京都産業労働局)

さて、このように激増し注目されはじめてきたパワーハラですが、相談窓口に寄せられるパワーハラ

相談の内容に注目すると、近年の職場の環境変化によって起こされている幾つかの顕著な特徴が見

られます。

たとえば、典型的にはパート、アルバイト、派遣、契約社員といった非正規雇用労働者の多い職場ではそうした人たちに問題が集中して起きます。更にリストラが至上命令となっている職場では、リストラ要員とされる人たちに向けられたパワーハラスメントが問題になります。

非正規雇用労働者の広がり、近年の雇用構造の大きな変化であり、今やどこの職場にもこうした雇用形態の人たちが働いていることは日常の風景となっています。こうした目に見える変化は、職場の人間関係も大きく変化を与えはじめています。

具体的には、派遣や契約社員などという正社員とはまったく違う労働条件で働く人たちの間には、仕事に対するモチベーションや会社に対するロイヤリティにも大きな違いが生まれがちです。その結果生じる日常の仕事の進め方や、組織への融和性、更には人間関係をめぐる違いが生まれることは当然の成り行きとも言えるでしょう。

また、企業競争の激化に対応するために、企業内における効率化に向けた組織・人員の見直しは日常化しており、そこでの社内での競争や淘汰も厳しくなっています。そこで、これまでのように、あえてリストラなどと言わなくとも、日常化した社内競争の激化は社内の人間関係を一層難しくします。

そのような目に見える職場環境の変化がなくとも、成果主義や業績主義を強める職場では、仕事のスピードが上がり、ミスに厳しいことをめぐるトラブルが増えています。また、そこに生み出される過度な競争意識は、職場の協調性を失わせて、相互の足の引っ張り合いでパワハラが表面化しがちです。

いずれにせよ、パワーハラスメントは、こうした職場環境の変化から生み出される職場の人間関

係の悪化の結果であることは間違いありません。つまり、近年の職場環境の変化が個々人の人間関係に変化をもたらし、それが原因でパワーハラスメントと言われる事象が多発しはじめてきているということです。

そうであるとすれば、職場の人間関係を悪化させている原因を探らなければ有効な対処はできないことは明らかでしょう。さらに言えば現象だけにこだわって、行為者、被害者だけに注目して個人別なトラブルの特性をいろいろとあげつらってみても、そこには有効な対処法は出てこないということになります。

言いかえれば、背景に時代の変化に伴う職場環境の変化がある以上、その変化をとらえた対策が必要になるということです。また、これまでのようにパワーハラスメントを個人的な問題としてとらえて、特殊個人的な事情によって起こされるものと考えているかぎり、その本質は見えてこないということです。

その意味で、現代はパワーハラスメントが個人の問題として扱われる時代から職場環境の課題として扱われるべき時代に入ったともいっていいでしょう。

(2) 訴訟事件も多発

法的な定義がまだされていないことについてはすでに触れた通りですが、訴訟事件が多発し、そうした訴訟を通じるなかで徐々にパワーハラスメントの問題点が明らかになりはじめてきています。

訴訟事件の中でも深刻な事例は、上司からのパワーハラスメントを受けて、精神的に追い込まれて自殺するという最悪のケースです。自殺などの場合には、残された遺族が労働災害ではないかと訴えることとなりますが、そうした最悪の事態に至る前に精神的ダメージを訴え、また暴言などを

不法行為であるとする訴訟も確実に増えてきています。

そうした裁判で労働災害が認められることになったリーディングケースとも言えるものが、日研化学労災保険不支給決定取消請求事件（東京地裁判決 H19.10.15）です。

この事件は、医薬品の製造、販売を業とする会社で働いていたAが上司のBから「お前は給料泥棒だ」などと言われ続けて自殺したことへの遺族の訴えです。Aの勤務していた営業所は営業成績が低いため、体質改善を目的に本社から係長が派遣されることになり、その派遣された係長の部下となったAへの係長の暴言が自殺の引き金になったかどうか争われた訴訟です。

この事件で判決は、「上司の感情的な叱責や、合理的な理由のない指示・命令が業務上の指導の範囲を超えている」として、それが理由でうつ病となり、自殺したケースで業務上の災害に当たると認定しました。

また、同様に異動に伴う仕事の負担増や営業のノルマの厳しさを苦にして自殺したケースでも「社会通念上、客観的にみて、自殺に至るほどの精神障害の増悪を生じさせる程度に過重の心理的負荷を与える業務であったと認めるのが相当である。そしてBに、本件業務以外の出来事による心理的負荷がうかがえないこと、Bに特段の个体側要因がうかがえないことに照らせば、本件精神障害の発症及び増悪による自殺は、上記業務の心理的負荷を主な原因として発症してといえるのであり、Bの従事した業務と本件精神障害の発症及びその増悪との間には相当因果関係が認められる」（粕屋農協事件 H20年3月26日福岡地裁判決）として過重な業務が自殺に追い込んだことを認めて労働災害を認定している事件もあります。

業務上の叱責などにとどまらず、「職場のいじめ」と判断され、それらの行為が職場の安全配慮

義務違反とされるような事件も起きています。平成15年3月25日東京高裁において、職員の自殺の原因がいじめによる精神疾患にあるとして、その業務との因果関係を認め、市当局の安全配慮義務違反とした川崎市水道局事件の判決がそれです。

この裁判は、職場のいじめに対する使用者責任についての初めての判断と言われており、社会的にも注目されました。これまでは、いじめの結果精神病を発症して、その挙句自殺したようなケースでの因果関係については、労働災害と認定することは困難であるとされてきていました。医師の診断も色々あり、原因も複合的であるということから、使用者責任と判断するのは難しいというのがその理由でした。

しかし、この事件では、本人の遺書や同僚の証言などからいじめの事実や、その後の市の対応が明らかになり、市の責任が問われることになりました。具体的には、市側がこの問題を知り調査をする際にも、いじめの加害者である課長に調査を任せるなど、適切な対処と防止義務を果たさなかったことが問われたものです。

(3) 労働災害認定基準の見直し

すでに見てきたように、近年いわゆるパワハラ裁判と言われる上司の言動が原因でうつ病を発生して、自殺に至った事件が訴えられる裁判が相次ぎました。そして、裁判で労働災害に認定されるべきだという判断が次々と出されるなかで、これまでの労働災害の認定の基準そのものが問題になりはじめてきました。

つまり、これまでの労働災害の認定手続きで、職場の精神的なストレスを判定する認定基準が必ずしも現代の職場環境にふさわしいものとなっていないのではないかという疑問が出されるようになってきたのです。

そこで、すでに進められていた労働災害の認定

のための「職場における心理的負荷評価表の見直し」の厚生労働省検討会でこうした基準が遡上のぼり、具体的な見直しが進められることになりました。その結果、仕事のストレスが原因でうつ病や自殺に追い込まれたとして労働災害の申請があった場合などの認定基準が10年ぶりに見直されることになりました。

見直しの結果、仕事のストレスが原因でうつ病や自殺に追い込まれたとして労働災害の申請があった場合、これまでは「勤務時間が長くなった」、「配置転換があった」などの31項目でストレスの強さを判定していたものに対して、新たな11項目の判断基準を取り入れることになったのです。

具体的には、見直しでは最も強いストレスに「職場でひどいやがらせや暴行を受けた」という項目が新たに加わり、中度のストレスでも「達成困難なノルマが課せられた」、「複数で行っていた業務を一人でするようになった」などの11項目が新たに加わることになりました。また、「顧客とのトラブル」などの項目では、これまでの強度評価を高くするなどの見直しも行われました。

つまり、これまでのような項目だけでは今日の職場のストレス状況を十分に判定することが出来ないとして、これまでの判断基準が見直されることになったのです。言い換えれば、リストラなどによる人員削減が進み、成果主義の導入が進むことで職場のストレスがますます強くなっており、これまでの評価基準でストレスなどの判断が十分に出来ないことが問題になってきたということです。

3 なぜ、今なのか

なぜ、今こうしたことが問題にされなければならないのかという問いの背景には、「これまでは

あまり問題にならなかったのになぜ？」とか「叱責や指導のどこがどのように問題になるのかわからない？」という共通の疑問があります。とくに、自らが再三厳しい指導を受けてきた経験を重ね合わせる管理職年齢層にはその思いは強いものといえます。

確かに、こうした愚痴やボヤキのレベルで済んでいれば、これまでも幾度か繰り返されてきた世代論の範囲内のことであり、年配者の愚痴の典型的なパターンの一つとも言えます。しかし、職場での叱責がメンタル不全を引き起こしたり、突然の退職行動となって、職場の大きなトラブルになると話は明らかに違ってきます。

つまり、これまでもよく見慣れた職場の風景の一つであるうちはいいのですが、現在問題となっているパワーハラスメントは、それを超える、もしくはそうした範囲に収まりきれない事象が問題になりはじめてきているのだといってもいいでしょう。

前述の職場における心理的負荷評価見直し検討委員会も、その報告書で見直しの必要性について「近時の精神障害等に係る労災請求件数の増加と相まって、業務による様々な心理的負荷を受けたとして労災請求に至るケースが増加しており、個別事例において、職場環境の多様化等による、業務の集中化による心理負荷が生ずる事案が認識されている現状にある。判断指針における職場における心理負荷評価表は、これら新たに生じる出来事を含め、社会の変化等に応じ、適切に客観的に評価することができることが望ましい。」としています。

さて、そこで問題にしなければならないことは、報告書で「職場環境の多様化」といわれている「職場環境の変化」と内容とは、一体どのようなものなのかということです。確かに時代の変化に伴う意識変化と職場が無関係ということはありません。

ません。だから、職場といえども社会の変化の影響を受けて変化することは当然であるといえます。

しかし、10年ぶりといわれる労働災害の認定基準の見直しが必要なほどの職場の変化ということになれば、ただごとではありません。そのことだけからでも、ここで問題にしようとしているパワー・ハラスメントとは、まさに職場に起きている大きな環境変化によってもたらされている現実なのだと言えるでしょう。

4 労働組合の課題

(1) 明らかになってきた実態

当然のことではあるが、対策を講じるためにはパワハラの実態を知ることは欠かせない作業となります。しかし、残念ながらまだ日本ではそうしたパワハラについての実態調査の例は限られています。そんななかで、自治労の10万人調査が実施されたことは、その先進性からも特筆されます。

詳細については、別稿に譲りますが、その特徴的な点だけを示すと、パワー・ハラスメントについては、「言葉は知っていた」(97.3%)、「パワハラという言葉も内容も知っていた」(82.0%)という圧倒的な認知度の高さを示す結果となっています。また実態についても、「過去3年間でパワハラを受けた人」は5人に1人、「3年以前も含めて受けた人」は3人に1人という、パワハラが言葉だけでなく実態として職場にまん延していることを示す数字となっています。

「受けたパワー・ハラスメント」の内容としては「大声など感情的にしかる」(16.3%)、「ささいなミスをしつこくしかる」(13.3%)、「意向を無視した一方的な指示をする」(12.8%)など、仕事絡みの叱責や指示によるものが上位に並んでいます。

このことから、よく言われる個人的な動機からなどではなく、仕事上の理由で「注意をする」ことや「指示をする」なかで頻繁に起きていることが示されています。つまり、パワー・ハラスメントの多くは、「ミスの注意」「仕事の指示をする」という業務指示を通して行われていることが分かります。

仕事を進めるうえで、上司から指示命令が行われ、その指示をめぐって注意されたり叱責されることは、ある種当たり前のことですが、問題はそうした言動が「パワー・ハラスメントと思われる」と受け止められるという現実が広がっていることの方です。

言い方を変えれば、「ミスの注意」や「業務指導」が、する側の意図はともかくされる側からは「理不尽であり」「納得のいかない」もので、パワー・ハラスメントだと受け止められているということが問題化しているということです。

上司としての当然の命令や指導、そして叱責が納得のいくものであれば、パワー・ハラスメントとは言われません。しかし、そこに理不尽さや不合理なものを感じているからパワー・ハラスメントと受け止められているのです。また、時には個人的で感情的な対応があるからそれをパワー・ハラスメントであると指摘されているのだともいえます。

こうした結果から、上司と部下の間に生じている仕事を進める上での考え方のズレがうかがわれます。そして、パワハラが蔓延しているということは、こうしたズレがもはや個人レベルにとどまるものではないことを示しています。職場の人たち個人個人の意識に突然変化が起きて、それが理由で職場がおかしくなるということは考えにくいことです。まして、個人個人の変化が一斉にどここの職場でも同じように問題になるようなことはありません。

このズレは、もはや個人的なものではなく、職

場環境問題となっていることに注目する必要があります。そこで、個々人の意識変化はともかく、今、職場でどのような環境変化が起きているのかを明らかにしていかなければなりません。

(2) 逡巡する怒り

さて、自治労調査では、そうした理不尽さを感じさせられるパワーハラスメントではあっても、それに対してとった行動では、「何もしなかった」(42.5%)が圧倒的に多く、次いで「職場の先輩や同僚に相談した」(32.8%)となっています。

「相手に抗議した」(12.7%)「相手に嫌だとわからせようとした」(12.3%)という何らかの行動を取った人は、1割程度しかいません。つまり、圧倒的な人たちは、理不尽であるとは感じてはいても、何ら行動をとることなく、いわゆる“泣き寝入り”をしているということです。

この「何もしなかった人たち」の理由は、解決方法がわからなかった、適切な相談先がなかった、主張に確信がもてなかった、などとするものです。つまり、パワーハラスメントを主張する確信がもてなかったことや適切な相談場所がなく、解決方法がみつからなかったとしているのです。

さて、こうした実情に対して、労働組合は一体何ができるのでしょうか。実は、そうした方向性を示す数字も、この調査は提示しています。現状での「組合に相談した」(3.7%)とする人たちは、当局の「担当部署や窓口」(2.2%)などと並んで、極端に低い数値となっています。現状の労働組合の取組状況から考えれば、ある程度予想された数字ですが、組織率も高く、労働組合活動も相対的に活発とされている自治労の数値であることを考えると、若干深刻です。

しかし、注目すべきは同じ調査に、パワハラ相談窓口が設置された場合の相談意向は、「相談す

る」(75.0%)という高い相談意向を示す数字があることです。「組合が職場に設置した窓口」(39.5%)にも、そして「労働組合が設置した外部相談窓口」(54.3%)にも多くの期待が示されています。

これは、現状の労働組合の取組状況や相談窓口としての期待はともかく、今後の取組への期待を示す数字であるといってもいいでしょう。二つの数字のギャップは、現状と期待の落差を示す数字であると言ってもいいものです。そして、この落差の間には反撃の根拠となる確信を持たないために最初に一步を踏み出せない人たちが大勢落ち込んでいるともいえます。いや、それどころか、自責の念を抱え込んで諦めている人たちも多いのです。

さて、そうであるとすれば労働組合の果たすべき役割は、そこにキチンとした橋を架けて、自責的になって相談にもたどり着けない怒りに筋道を与えることであることは明らかでしょう。

(3) 職場に確信を

いまだ法律的な定義はないパワーハラスメントですから、何がパワハラなのかを含めて職場が確信がもてないのはある意味で仕方ありません。しかし、裁判などでは上司の叱責などについて、「その叱責は業務の範囲を超えている」「明らかに相手の人権、人格を侵害している」という点が繰り返し指摘されています。

問題は、現場で実際にパワーハラスメントにあった場合に、こうした「業務の範囲」や「人権侵害」についての不満が、確信となっていないという現状です。多くの人達は「こんなことを相談してもいいのだろうか」「自分の方が間違っているのではないか」という戸惑いや自責の念を抱え込んでいることが問題なのです。

パワーハラスメントを受けたと思っても、それ

が「業務の範囲を超えている」かどうか「人権侵害」であるかどうかの判断がつかないのは、「業務の範囲」があいまいで「人権侵害」についてのスタンダードが職場にないということに尽きます。

周知のように、日本的な働き方は職務範囲のあいまいさを含み、仕事の中に気配りや忖度までを要求するものになりがちです。こうした働き方で業務命令が上司の恣意的な判断を許し、時には感情的な叱責までも許容してしまう現実を生み出しています。また、気配りや協調性などという同質性の要求が人権の垣根を低くすることになっています。

こんな働き方では「業務の範囲」に確信がもてないのは仕方がないし、人権侵害に敏感さを求めることは難しいのは当然です。ここに、パワハラ被害者が確信をもって反撃の第一歩を踏み出せない逡巡の原因があります。

求められていることは、パワハラとは職場の人権侵害であり、それはまさに職務を超える恣意的な指示命令や、時にはそうした理不尽な業務命令による叱責であるという点を職場に定着させるこ

とです。

職務をめぐる言い争いをするには、職務に確固とした足場が必要となります。「自分としては自分の仕事をキチンとやっている」という前提に立ってはじめて、「たとえ上司であっても、他人からとやかく言われることはない」という反論が可能になります。まさに、例え教育指導であろうと、「そこまで言われることはない」という人権感覚によって、更には自分の仕事に対するプライドによって自立した労働者としての立場を獲得することになります。

すでに見てきたように、そうした確信が持てずに、ここでパワーハラスメントへの怒りが閉じられてしまっていることが問題なのです。いま、労働組合のパワーハラスメントの取り組みに求められていることは、「それはパワハラだ」と言い切れるための確信を職場に作り出していくことです。自らが抗議したり、相談窓口に足を運ぶための第一歩を踏み出すためのスプリングボードをいかに職場に作り出していくのかが問われているものといえるでしょう。