

連合労働相談ホットラインです

くほ けいこ
久保 啓子

●日本労働組合総連合会（連合） フェアワーク推進センター 局長

1. はじめに

【03-798（泣くのは）-8700（やなこった）】。

この電話番号が連合の「なんでも労働相談」のスタートとなった。1989年11月に結成された連合が、その2カ月後となる1990年1月に労働組合のない中小企業やパート労働者の声を聴き活動に反映したいという思いのもと「中小企業・パート労働者のためのなんでも相談ダイヤル」として設置した。マスコミ報道も手伝って想像以上の反響を呼んだといわれる。さらに「なんでも相談ダイヤル」と銘打っていたこともあり、時には「身長180センチを超える孫娘だが適当な結婚相手はいないか」「手形が落ちないので倒産するしかない、何とかならないか」「会社の経理を任されたが税金の処理の仕方が分からない」など、よろず相談が寄せられていたと聞く。多様な相談への対応に迫られる先輩スタッフのご苦労ぶりとともに、にぎやかな相談対応の光景が目に見え、浮かぶ。

現在の「連合なんでも労働相談【0120-154（いこうよ）-052（連合に）】」に変更されたのは1998年。連合の役割として労働相談活動を重く受け止

め、全国で地域に根差した活動へと拡大し、相談者が電話をした近くの地域（47都道府県）の地方連合会につながる仕組みをつくりあげた。相談対応は地域のアドバイザーを中心におこなっている。

2. 連合労働相談の 3つの役割と相談体制

連合の労働相談の対応には3つの役割がある。

1つは「相談者と一緒に解決の道を探り、相談者の利益を第1に考えた相談解決をはかる」、2つ目に「本質的な解決のために労働組合を立ち上げ、団体交渉を通じて職場全体の問題として解決をはかる」、3つ目に「職場で起きている問題を社会的な問題として捉え、すべての働く方が安心して働ける環境を整えるために、政策制度の要求や法制度の改正につなげる」こと。

連合の相談窓口は電話による対応を中心に、面談、メール、LINE（期間限定）でおこなっている。さらに直近ではオンライン労働相談へもチャレンジ。

電話や面談の相談には具体的に自分の悩みを直接聞いて欲しい、顔を合わせて相談したいという思いの相談者が訪れる。自分の悩みを具体的に聞

いて欲しいけど相談の時間に都合がつかない、話すのが苦手という相談者はメール労働相談へ、自分の正体は知られたくない、ちょっと相談したい、つぶやきたいという相談者はLINE相談の機会を活用している。

多様な雇用形態で働く方々からの相談、多様な労働相談の内容への対応、相談者のニーズに沿った相談体制を整えつつ相談対応にあたっている。

3. 労働相談の傾向と課題

連合に寄せられる労働相談は毎年約15,000件。その中でも特に相談対応の中心となっている「なんでも労働相談ダイヤル」に寄せられた相談にスポットをあてて直近の傾向を報告したい。2010年から2019年まではほぼ横ばいであった件数が2020年では約18,500件と急増。新型コロナウイルス感染症の影響が職場に直撃したことが見て取れる。

電話相談の件数とともに2020年の相談内容を月ごとに追ってみると、その影響がより一層みえてくる。(図1)(図2)

2020年2月末に発令された政府からの休校要請、4月の緊急事態宣言発令に伴い、3月～5月の相談はコロナ禍以前には不動のトップであった「パワハラ・嫌がらせ」の相談よりも、急増した「解雇・退職強要・契約打ち切り」、「休業補償」の相談が上回った。以降、直近の労働相談内容では「パワハラ・嫌がらせ」がトップの相談ではあるものの、その背景には退職を誘導するようなハラスメントが少なくない。

相談者の性別をみると、女性からの労働相談件数が年々増加している。相談全体に占める女性の割合は2020年で52.9%と過去10年で最高となり、10年前に比べて10ポイント増、件数においても、2020年は9,750件と前年の7,106件から2,000件以上も増えた。

図1

連合なんでも労働相談ダイヤルの件数と性別の推移

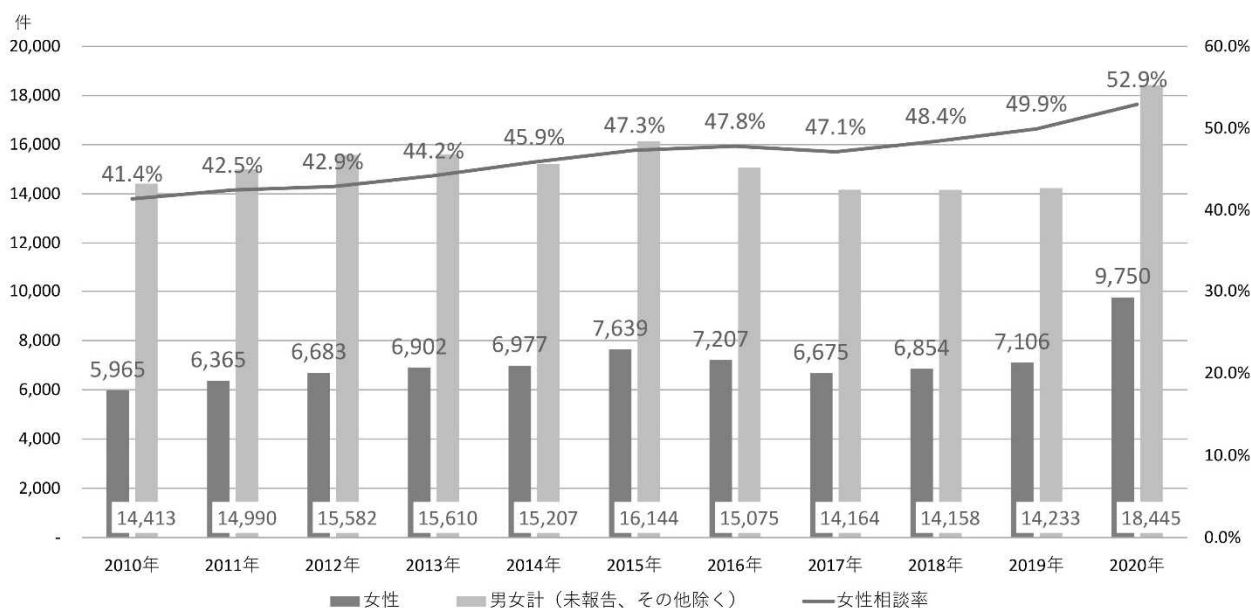
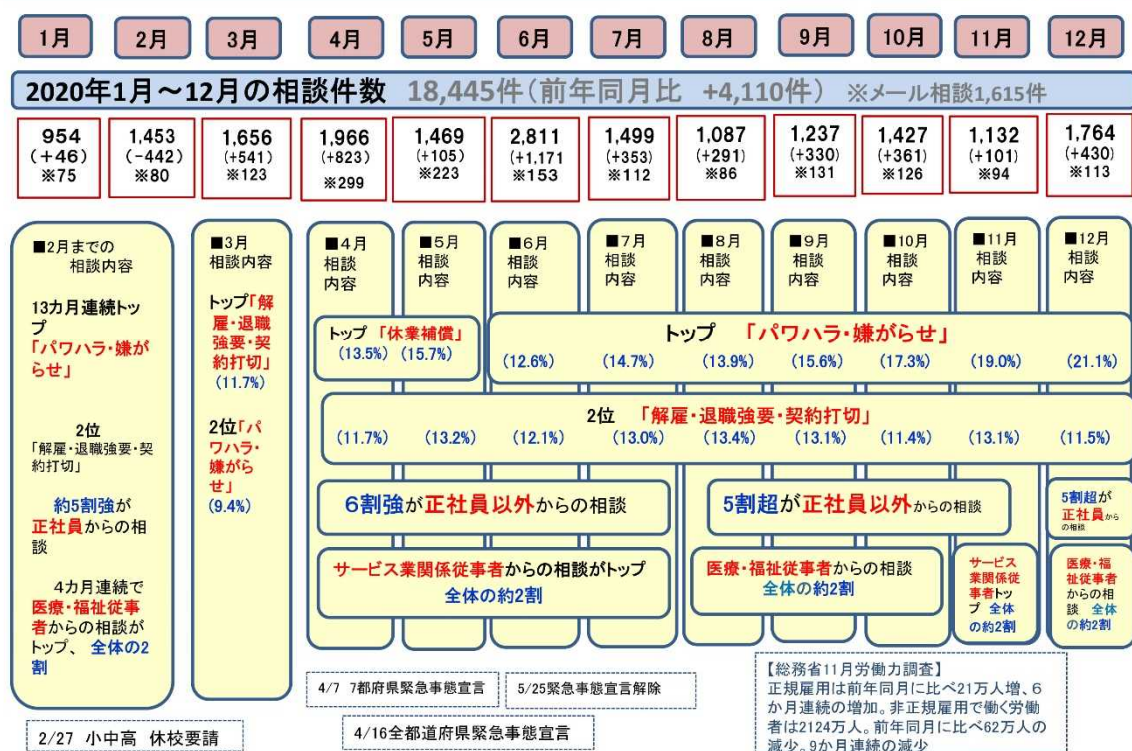


図 2

連合「なんでも労働相談ホットライン」0120-154-052



さらに女性相談者の雇用形態別では、2010年以降、「パートタイマー」や「アルバイト」などの正社員以外が6割以上を占める状況が続いている。

直近のコロナ禍の労働相談からも、また過去の経過を辿ってみても、特に「女性」「非正規雇用」「パワハラ・嫌がらせ」といった課題のキーワードがみえてくる。

4. 労働組合の出番

コロナ禍における相談内容には「同じ仕事をしている社員は全員テレワークだが、派遣社員の私は認めてもらえず毎日通勤。命に格差があっているのか」「会社から出勤停止の指示を受けた。社員は手当がでるのに、パートは欠勤扱い」といった非正規で働く方から正規との納得できない格差

に関する相談が寄せられている。日々寄せられる「パワハラ・嫌がらせ」の相談の多くも法的観点からだけでは解決が難しいケースが多い。さらには法的観点からのアドバイスに止めてはならないと受け止める相談にも多く出会う。個別の問題解決はもちろんのことではあるものの、安心してイキイキと働き続けられる職場にするために、同じ職場で働く仲間同士がコミュニケーションを図ること、労使の話し合い（交渉）により職場全体の改善につなげることを促したい。

職場に労働組合のある相談者に対しては、職場の労働組合に相談して解決をはかることを提案する。労働組合は職場のルールをつくることのできる存在である。職場の労働組合は組合員であるか否かに関わらず同じ職場で働く仲間の実態を見ようとして見る、職場の仲間の声を聴こうとして聴き、明らかになった課題の改善に向けて適切な対

応を進めなければならない存在でもある。労働相談を通じて労働組合の存在価値を高めていくことも連合の労働相談の責務である。

一方、相談者の職場には労働組合のないケースが多い。その対応にあたっては、相談者ひとりの問題を職場全体の問題として捉え、改善につなげていくことが必要であること、そのためには同じ思いをしている職場の仲間とともに使用者側と対等な立場で話し合いができる労働組合を結成し、自らが安心して働きつづけることのできる職場環境をつくりだすことの大切さを相談者に促している。組合結成を伴走するのも連合の労働相談が果たすべき大きな役割である。

5. 新たな連合労働相談 ホットライン体制

連合には、正規雇用・非正規雇用・曖昧な雇用・若年労働・外国人労働など、多様な仲間からの相談が寄せられる。多様化する働き方や外国人労働者への相談対応、増加する労働相談件数、解雇・賃金・労働時間、雇用契約など労働条件に直結するものから、ハラスメントやメンタルヘルス、経済的困窮や生活相談など多様な相談にも対応することが求められている。この現状と課題を受け止め、多様な労働相談に迅速に対応できる環境整備、相談者のニーズに即した相談対応、とりわけ労働問題を未然に防止する組合づくりにつながる体制の確立に向けて、この1年間新たな体制づくりに向けて議論を進め、着手してきた。

相談者自らが問題解決を導きだせるために「よくある労働相談Q&A」、コロナ禍における相談対応策としての「新型コロナウイルスに関する労働相談Q&A」、休業手当や行政の支援窓口を案内する「各種相談窓口・支援制度一覧」をHPへ

掲載している。

2020年10月にはフリーランスのためのネットワーク会員サイト「^ワor^ク-^Q」をスタートさせ、各種情報の提供、コミュニケーションの場づくり、仕事に関わる悩みの相談に対応、さらにはフリーランスの声を政策制度実現につなげていく。

2021年10月には労働相談自動会話プログラム（チャットボット）「ゆにぼ」を開発し、365日、24時間、15言語での対応を始動する。

そして、2021年10月の連合の定期大会を機に、これまで47都道府県の地方連合会で受けていた相談ダイヤルを労働相談センター（東京、名古屋、大阪の3拠点）で一本化し、相談対応の強化とともに労働相談から労働組合結成につなげるべく地方連合会、構成組織、連合本部が一体となった相談体制にシフトする。多様な相談窓口と相談体制の整備を通じて、より多くの相談者と繋がり、より近く寄り添うための、連合の新たなチャレンジが始まるのである。（図3）

6. おわりに

2019年の秋、結成30周年を迎えた連合は、連合ビジョン「働くことを軸とする安心社会ーまもる・つなぐ・創り出すー」を提起した。そして10月からの第17期を迎える2022～2023年度運動方針は「安心社会へ新たなチャレンジ～すべての働く仲間とともに「必ずそばにいる存在」へ」をスローガンに運動をすすめることを確認した。

労働相談への対応は、「必ずそばにいる存在」の最前線に位置する取り組みである。すべての働く仲間に関わり添った相談対応を通じて、スローガンを実践する取り組みの大きな一翼を担っていききたい。

図 3

