

## ハラスメント事例【1】

### 使い方守らず「弁償しろ！」

私は大手百貨店に34年間在籍し、そのうち8年間は「お客様相談室」を担当しました。その間に処理したクレーム数は約1,300件。真っ当なものもありますが、ここに紹介する理不尽極まりないものもかなりありました。悪質なクレマーは今もどこかの店を狙っています。

「おまえは帰れ！」いきなり大声で怒鳴られました。代替品を持参してないというのだ。怒鳴られた係長も私も唾然。そんな約束はしていないのだ。さらに大声で、「すぐに会社に戻り持って来い」「それを待つ間、自分の時間が無駄になるので、ここに1万円置け」と言うのだ。“授業料”だそうである。

数多くのクレームを処理してきた私も、その論法は初めて聞く。理屈は分からないでもないが、正常とは思えない。この男、70歳に近く、無職で小さな平屋に奥さんと2人で住んでいて、過去の事業の栄光を再三口にする。

トラブルは「言った、言わない」に端を発した苦情だが、男はクレマーであり、狙いは弁償代金か慰謝料だ。中身は、「卓上水コンロ」の受け皿に水を入れずに使ったため、伝わった熱でテーブルの塗料が少し変色。男は販売員が「使い方を説明しなかった」からだと言っている。確かに販売員も間違えることはある。しかし、担当した販売員は売り場の責任者で、何よりもそのときのやりとりをしっかりと覚えていた。

最初の訪問では、この不始末をどう対処するのかと、こちらの対応力を探る感じだった。男は話の中で、他店ではクレームにどう対応したかを羅列し、自分は“いつも正しく販売員の教育をしている”と自慢する。こう言われたら折れるわけにはいかない。また、悪質なので、今後のご来店を遠慮願いたい人だ。途中で、脅かしのつもりか、「最初からの経緯、あなたの対応、そして誠意のない態度をすべて書いた手紙を社長に送る。あなたは職を失う。」とくり返す。

2度目の訪問も接点が見いだせず物別れに終わり、「あなたは誠意が足りないし、私の困った点も理解が足りないので、担当を代わってほしい」と要求してきた。これもクレマーが自分の思い通りに進まないとよく使う手だ。人を代えれば、要求が通りやすいと踏んでいる。

男の家には3カ月で合計6回訪問したが、歩み寄りはなく対応を打ち切った。トラブルから1年後、男から社長あてに手紙が届いたが、詳細はすべて報告しており、会社も対応することはなかった。

◆ 関根眞一 1969年から2003年8月まで大手百貨店に在職。昨年10月に自らの体験を元にした「苦情学」(恒文社)を出版。現在、苦情・クレーム対応アドバイザー(2007年8月19日 Gendai.net 掲載)。

## ハラスメント事例【2】

### 職場のいじめ・パワハラはどのような実態にあるのだろうか？－民間職場の場合

たとえば日本労働弁護団が毎年実施している全国一斉労働相談からの例として次のようなものがある。特に派遣契約、アルバイトなどの非正規労働者に対するいじめ・パワハラ・セクハラが集中しており、それに対する対応も上司や人事部、派遣元が不十分な対応に終始している実態が明らかとなっている。

〈その1〉 派遣契約更新1週間後に、派遣先の上司から30分間、密室で、プライバシーまで踏み込んだ質問をされ、「歴代で一番使えない派遣だ」と言われ、放置されたまま、部屋に一人にされ、過呼吸になり、鼻血まで出る。翌日、派遣元会社にパワハラを訴えるが、派遣先からは無断離席、帰宅を理由に契約を打ち切られる(27歳女性、派遣社員)。

〈その2〉 派遣先上司から、「色きちがい、ここから出て行け」とひどい侮辱を受け、暴行をふるわれてけがをした。医者を受診し「打撲傷」の診断を受け、警察に相談し、派遣元会社に苦情を言ったら、加害者の上司は責任をとって辞職した。相談者の女性が派遣先に出勤したところ、派遣先の会社から「自分だけ出社してきて、このままで済むと思うなよ」と言われ、怖くて会社に行けなくなった。派遣元会社を介して、派遣先会社に対して、治療費と休業損害、慰謝料を請求してもらうよう頼んでいるが、一向に動いてくれない(30歳代女性、派遣社員)。

〈その3〉 パートとして採用されたところ、アルバイトといっしょに集められ、50歳代の上司から、「私は5秒で切れる人間だ。だめな人はビシビシ切ります。その覚悟で。」と言渡され、その後、「血液型がB型の人とは合わない」「男は好みの女性に対しては甘くなってしまう」などと放言し、女性アルバイトの間で差別的な待遇をして、自分の好みの女性を優遇しているにもかかわらず、上司も見ても見ぬるふりをする(42歳女性、パート勤務)。

〈その4〉 上司からいじめられている。残業せざるを得ない業務をあたえておきながら、残業をすると、「お前は無能だ」と言われる。報告書を何度も書き直しさせられる。何度書いても「意味がわからない」と突き返される。「忙しい」と言ったら、「業務命令違反だ」と言われ、あらゆる仕事からはずされ仕事を取り上げられ、バイトでもできるような仕事に変えられた。上司のいじめについて、他の上司に相談したら、車の中で強引にキスされた。精神的に不安定になり、職場内で自殺未遂。産業医に相談してもパワハラ・セクハラについては取り合ってもらえない。うつ病で休職しているが、上司は「同僚の男性とのトラブルが原因」とウソの噂を社内に吹聴している(20歳代、女性教員)。

〈その5〉 今年3月から1年間の期間で契約社員として入社した。職場で「お前」「てめえ」など醜い言葉遣いをされ、ストレスで気管支炎に罹患。社員旅行に必ず出ると強制され、電車に乗ったら気持ち悪くなって休んだ。病気でうつ病と診断されたため、1カ月後に退職したいと申し入れたが、次の

人が決まるまで、退職できないと言われている。会社を辞めたい(医療事務 20 歳代女性、契約社員 従業員 2,000 名)。

〈その6〉 チームリーダーの指示の仕方が異常で、自分の意見がとおらないと机をたたいて怒鳴りつける。意見を言おうとすると、「後から入社したおまえに意見を言う権利はない」と怒鳴られ、精神的に不安定になって休みがちになった(30 歳代女性、正社員)。

〈その7〉 主任・係長からパワハラ的な言葉をかけられて、退職勧奨を受け「もう、来ないと思ったのになあ」といわれ、社内の上司に相談したところかえっていやがらせがひどくなった(女性、正社員)。

〈その8〉 先週からいすに座らせられているだけ。仕事をくれなくなった(30 歳男性、正社員)。

### 職場のいじめ・パワハラの例—公務職場の場合

公務職場も同様の傾向が続いており、人事院に寄せられ相談内容の例に次のようなものがある。特に民間と同様に非常勤職員に対するいじめ・パワハラの増加が目立っているといえる(出所:人事院「平成 18 年度、19 年度における国家公務員の苦情相談の概要」苦情相談事例)。

〈その1〉 上司はちょっと議論になったりすると、「ボケ」「おまえみたいなのは最悪だ」などと言う。本人は激励のつもりだろうが受け取る側は苦痛でもう職場に行くのも辛くなる。職場に相談窓口はあるが、上司本人から、以前、部下が相談窓口で相談したことを知り、「オレに断りもなく勝手に相談した」と激昂しその部下を追い込んで潰したという話を聞いたので、部内の相談窓口は信用して相談できない。

〈その2〉 調査業務が終了後、職場に戻って上司に報告をすると、毎回 30～40 分に及ぶ指示を受け、その際「おまえのやり方が悪い」などと皆の前で大きな声で罵詈雑言を浴びせられ、精神的なプレッシャーとなっている。仕事なので上司から指示を受けるのは仕方のないことでもあるが、皆に聞こえるように言われるのでパワー・ハラスメントと受け止めてしまい、気分が優れなくなる。自分ほどきつく言われている人はいない。

〈その3〉 同じ職場の職員が、飲み会になると、後ろから両手でお腹を触ってきたり、「胸のサイズを教えろ」など数々の言葉の暴力をふるう。また、年配の女性非常勤職員に対して「ババアは早くやめろ」などと言う。発言は受け流したが、体を触られたときは、「それって、セクハラですよ」と言った。工作中、顔を見るたびに思い出してしまい、仕事に行きたくなくなった。相談すると誰が言ったかわかってしまうので、職場には相談していない。

〈その4〉 部長の業務上の指示あるいは指導等は行き過ぎであり、暴言等により多くの職員は萎縮し、業務能率が低下するので、そのような暴言等による業務指示あるいは指導等を止めさせてほしい。部長は本省のキャリアで関西出身である。仕事がうまくまわらないときに怒鳴るが、その怒鳴り方が尋

常ではなく「あほちゃうか」「ばかもの」と大声で所構わず怒鳴り、その後に「あほちゃうか」は関西では挨拶と同じだと言う。作成書類の内容に不満があるとボールペンで勢いよく×をつけたり、破ってくしゃくしゃにし、丸めて床に投げつけることも度々ある。

**〈その5〉** 組織の幹部である管理者は、八つ当たりによる言葉の暴力がひどく、本人を前に人目も考えず怒鳴りつけ、「前の職場に飛ばすぞ。お前なんかどこでも行っちまえ。」と弱い者いじめや脅迫めいた発言をくり返しており、恨まれたくないということで職員が黙っていることから悪循環となっている。不満を申し出ても平気ですそをつき、また、職員に職員の見張り役をさせて裏をとるなど仕事以外の雑用を言いつけたりする。最近、職員間でもお互いに疑心暗鬼になりギクシャクしてきている。同管理者のパワハラにより、他の職員でも体調を崩した者がおり、何とかしてほしい。

**〈その6〉** 4月に他省から配置転換されたが、職場でいじめを受けている。配転前の研修では具体的なノウハウやマニュアルは教えてもらえず、周りからは他の所で20年勤め、キャリアもあるので事務はできて当たり前と思われているが、窓口業務をやったことがなくうまくできない。周りの職員には事務要領という冊子が配られているが、予算がないという理由で自分には配布されず、業務に必要があれば、その都度該当部分をコピーしてもらっているが、いちいち気を遣わなければならずストレスとなっている。また、先輩職員から、嫌がらせを受けており、忘年会の席でもいきなり「お前ふざけるなよ」とか「オレはお前が一番嫌いなんだ」などの暴言を吐かれた。場の雰囲気壊したくなくて笑顔でかわしたが、内心は腸が煮えくりかえる思いだった。その後睡眠障害に悩まされている。仕事ができないとの評判も広まっているようで、もう辞めてしまいたい。

第2回事例・判例研究会『職場のいじめ・パワハラの法的責任』

弁護士 水谷 英夫氏 ご講演資料(2009/10/2)