

## 職場トラブルにおける相談ニードと相談先選好構造

福井, 祐介  
西日本短期大学 : 非常勤講師

<https://doi.org/10.15017/26920>

---

出版情報 : 人間科学共生社会学. 6, pp.73-87, 2008-03-17. 九州大学大学院人間環境学研究院  
バージョン :  
権利関係 :

# 職場トラブルにおける相談ニーズと相談先選好構造

福井 祐介

## 要 旨

本論文は、箕面市での調査に基づき、職場トラブルにおける相談ニーズの所在を明らかにすることを第一の課題とした。その結果、総合的に見て相談先として選ばれるのは上司、次に家族・親族、友人・知人、同僚、その次に会社相談窓口や社内労組などであった。また、相談ニーズ・スコアが最も高い職場トラブルは解雇で、その次に高いのは職場いじめ、仕事干し、労働条件切り下げ、適性無視、職場の雰囲気険悪、の順であることもわかった。つぎに第二の課題として、相談ニーズ間の相関係数をもちい、相談先の選好構造を示した。また課題として、相談先ニーズをあまり多く有さないケースを考慮すべきであることなどが指摘された。

キーワード：職場トラブル、個別労働紛争、相談ニーズ、相談先選好構造

## 1 本論文の課題

近年、従来の労使紛争の枠におさまらないさまざまな職場トラブルが注目されている。そしてそれらは従前の「集团的紛争」でなく「個別労働紛争」（労働条件その他労働関係に関する事項について、個々の労働者と事業主との間の紛争）として数多く発生している<sup>1)</sup>。

そのなかでもセクシャル・ハラスメントやパワー・ハラスメントは、新しく認知されてきたタイプの職場トラブルである。これらは、トラブルに巻き込まれたハラスメント被害者<sup>2)</sup>の心身を深く傷つける。またこれらにより就労環境が悪化すれば職場における他の人にも被害が及ぶし、それがモラルの低下や対外的イメージ低下につながると、場合によっては組織全体の業績にダメージを与えかねない<sup>3)</sup>。職場トラブルという概念は本論文において、いわゆる個別労働紛争のほか、これらのハラスメントを含めている。

増大しつつある職場トラブルの相談ニーズに応えることを期待されているのが、いわゆる代替的紛争解決手段（ADR: Alternative Dispute Resolution）である。それらは一定の法的枠組みを備え、法廷外での迅速な紛争解決を促進する存在である。最近では、行政リソースの配分も労働委員会など地方労働委員会など既存機関があつかう集团的労働紛争から、個別労働紛争

にシフトしている。都道府県労働局で実施されている「個別労働紛争解決制度」はADRの一種であるが、2001年10月の制度発足以来利用件数は増えてきている<sup>4)</sup>。もちろんその他にも法的枠組みに必ずしもよらない、その意味では「日本人の法意識」<sup>5)</sup>により即した相談先があり、それを介したプライベートな紛争解決がある。また、現代日本における労働組合の社会的な存在価値も問われている。職場関係のトラブルといえば職場の労働組合が乗り出すというイメージは、現代の日本ではあまり当てはまらない<sup>6)</sup>。現状において、労働組合は果たして社会から職場トラブルの解決に関して役割を期待されていないのか。

ともあれ公的・準公的・私的な相談先はさまざまな性格をもち、またそれぞれに固有の機能を有している。企業などの組織のなかで職場トラブルが起きたとき、一般論としてまず相談する先は（そのトラブルの当事者でない）上司や、組織内におかれたセク・ハラ等相談窓口、また社内労働組合などが思い浮かぶ。組織内部にはインフォーマルな人間関係（同僚など）が存在し、情報交換やグチをこぼすとき、また好意的「観客」獲得のさい、重要な存在となる。組織の外では、家族や友人など親密な関係にある人々が、精神的な支えとなる。都道府県労働局の窓口や、弁護士や社会保険労務士<sup>7)</sup>などの専門家、組織外の労働組合（ユニオン）などフォーマルな相談先は、組織の外であっても法的対応をとるうえで有益な相談先である。そして紛争解決の決め手として最後に裁判所が控えている。

個別労働者の災厄として生起する職場トラブル対処の相談ニーズは、このように職場組織の内外にまたがった、一定の社会的広がりの中に存在する。そこで本論文の第一の課題として、職場トラブルにおける各種相談先および各種職場トラブル別の「相談ニーズ」（相談先の選好度）を集計することにする（3-1および3-2）。また第二の課題として、相談ニーズ・スコアの間の相関係数をとり、各相談先がつくりだす「選好構造」を浮き彫りにして（4-1および4-2）、そこに示された含意を考えてみたい<sup>8)</sup>。

## 2 調査の概要

本論文は、平成16～18年度科学研究費補助金基盤研究（B）「紛争回避と法化の法理論的・実証的検討」（課題番号16330003 研究代表者 大阪大学大学院法学研究科准教授 福井康太）の一環として行われた「職場トラブルの対処方法に関する調査」<sup>9)</sup>にもとづく。

- 調査名称 : 『職場トラブルの対処方法に関する調査』  
調査実施者 : 「大阪大学・職場トラブル対処に関する研究会」  
(代表: 大阪大学准教授 福井康太)  
調査対象 : 箕面市<sup>10)</sup> 在住で選挙権を有する20歳以上男女 (約10万名)  
サンプリング方法: 箕面市の選挙人名簿をもちいた等間隔抽出  
(選挙権のある30人ごとに1人ずつ抽出)

調査票の記入方法：自記式  
 配布と回収の方法：郵送法  
 配布日：2006年6月1日  
 回収期限：同年6月30日  
 配布した票数：配布数3,355票  
 回収した票数：回収数682票（回収率20.3%）  
 うち有効回収数655票（有効回収率19.5%）

### 3 職場トラブルにおける相談ニード

本節では「相談ニード・スコア<sup>13)</sup>」をもちい、各相談先別、および各職場トラブル別で、相談ニードの相対的な大小（順序）を明らかにする。

#### 3-1 相談先別にみた相談ニード・スコア

本調査では職場トラブルにおける相談先として、(1)同僚、(2)上司、(3)別部署同僚、(4)別部署上司、(5)会社相談窓口、(6)社内労働組合、(7)家族・親族、(8)友人・知人、(9)ユニオン（社外労働組合）、(10)行政機関、(11)専門家、(12)裁判所、(13)その他、以上の13種類を例示的に選定した。これら相談先はそれぞれ、企業など職場の属する組織内のフォーマルな相談先、組織外の専門家や公的機関や外部ユニオンなどフォーマルな相談先、組織外の「親密圏」にあたる親しい相談先、そして組織内のインフォーマル性のある相談先、のいずれかに該当する。

そして全職場トラブル合計で、それぞれの相談先の相談ニードの大きさを示す「相談ニード・スコア」の平均値を降順に並べてみる（ただし内容不定である「その他」は相談先リストに含めていない）。それが表1である。

表1によれば、職場トラブル発生時の相談先としてもっとも選好されるのが上司で、次に親密圏（家族・親族、友人・知人、同僚）への選好が多い。その下に会社相談窓口や社内労組など、上司以外の組織内のフォーマルな相談先が来る。専門家窓口以下の組織外のフォーマルな相談先と、組織内でも別職場の同僚や上司は、あまり選好されていない。

なお変動係数を見てみると、リストの上に行く

表1 相談先別にみた相談ニード・スコア（全職場トラブル）

n=655	スコア	S.D.	C.V.
上司	2.61	1.95	0.75
家族・親族	2.40	2.28	0.95
友人・知人	2.30	2.27	0.99
同僚	2.21	2.15	0.97
会社相談窓口	1.86	2.03	1.09
社内労組	1.80	2.02	1.12
専門家窓口	1.16	1.66	1.43
行政窓口	1.06	1.50	1.42
別職場同僚	0.84	1.58	1.88
別職場上司	0.51	1.20	2.36
ユニオン	0.50	1.15	2.30
裁判所	0.12	0.57	4.84
計	17.37	9.35	0.54

ほどスコアのばらつきが少ない。上司を筆頭に、高順位の相談先であるほど、安定して相談先として選好されることが示されている。

さてこれを各職場トラブル別に見ると相談ニードの順位はどうか。紙面の関係で表や数値は割愛し、6つの職場トラブル別に上位4位まで相談先を示すと次のようになる。

【解雇】	1. 家族・親族	2. 友人・知人	3. 上司	4. 社内労組
【労働条件切下げ】	1. 家族・親族	2. 上司	3. 社内労組	4. 同僚
【職場いじめ】	1. 上司	2. 友人・知人	3. 社内相談窓口	4. 同僚
【険悪な人間関係】	1. 上司	2. 同僚	3. 友人・知人	4. 家族・親族
【仕事干し】	1. 社内労組	2. 家族・親族	3. 友人・知人	4. 専門家
【適性無視の仕事】	1. 上司	2. 家族・親族	3. 友人・知人	4. 同僚

これらによれば、生活を直撃する解雇や労働条件切下げでは、家族・親族に相談する傾向が見られる。この調査では調べていないのだが、これはおそらく相談先に行く順序とも関係があり、あまり他の相談先にいきなり話しに行きにくいのかもかもしれない。職場いじめと険悪な人間関係、および適性無視では、上司の監督責任に期待する向きが強いようだ。

なお仕事干しについてのみ、社内労働組合が相談先として第一に選ばれている。

### 3-2 職場トラブル別にみた相談ニード・スコア

本調査では職場トラブルの種類として、(1)解雇、(2)労働条件切り下げ、(3)職場いじめ（性的いやがらせを含む）、(4)険悪な人間関係、(5)仕事干し、(6)適性無視、の6種類を例示的に選定した。ここでも網羅的にはすべての職場トラブルをカバーできないので、労働契約に関する問題、人間関係に関する問題、および両者がからんだ問題を、それぞれ2項目ずつ挙げている。

それら職場トラブル別の複数回答を、全相談先について合計したのが「職場トラブル別相談ニード・スコア」であり、その平均値を降順に並べたのが表2である<sup>12)</sup>。

表2によれば、相談ニード・スコアが最も高い職場トラブルは、予想されるように解雇である。相談ニード・スコアの高さは、かならずしも事案の深刻さを直接に意味するわけでない（他人と気軽に相談できる職場トラブルのほうが、相談先を多くもつことができるかもしれないので）。しかし賃金で生活を立っている普通の労働者にとって、解雇がもっとも深刻な問題であることは言をまたない。

その次に相談ニード・スコアが高い職場ト

表2 職場トラブル別にみた相談ニード・スコア（全相談先）

n=655	スコア	S.D.	C.V.
解雇	3.44	1.94	0.57
職場いじめ	3.16	1.83	0.58
仕事干し	3.03	1.86	0.61
労働条件切り下げ	2.99	1.79	0.60
適性無視	2.59	1.61	0.62
職場の雰囲気険悪	2.56	1.53	0.60
計	17.76	9.16	0.52

ラブルは、職場いじめである。これも注目すべき結果である。いっぽう下位にある職場トラブルとしては、適性無視や、職場の雰囲気険悪がある。これらは現状において、制度的な相談先がはっきりせず、または存在せず、結果としてトータルに見た場合の相談ニーズが相対的に現れにくいのかかもしれない（ただ潜在ニーズがあることまでは否定されない）。

変動係数では、上位から下位までの職場トラブルの間にくに目立った傾向はない。

さて各職場トラブルの相談ニーズ順位を、相談先別に見るとどうか。これも3-1と同様に表と数値を略し、各相談先別に上位4位までの職場トラブル別相談ニーズを示す。

【同僚】	1. 険悪な人間関係	2. いじめ	3. 解雇	4. 労働条件切下げ
【上司】	1. 適性無視	2. 険悪な人間関係	3. いじめ	4. 労働条件切下げ
【別部署同僚】	1. 険悪な人間関係	2. いじめ	3. 解雇	4. 労働条件切下げ
【別部署上司】	1. 適性無視	2. 険悪な人間関係	3. 仕事干し	4. いじめ
【社内相談窓口】	1. いじめ	2. 解雇	3. 仕事干し	4. 労働条件切下げ
【社内労組】	1. 仕事干し	2. 労働条件切下げ	3. 解雇	4. 適性無視
【家族・親族】	1. 解雇	2. 労働条件切下げ	3. 仕事干し	4. いじめ
【友人・知人】	1. いじめ	2. 険悪な人間関係	3. 解雇	4. 仕事干し
【ユニオン】	1. 仕事干し	2. 労働条件切下げ	3. 解雇	4. いじめ
【行政機関】	1. 仕事干し	2. 解雇	3. 労働条件切り下げ	4. いじめ
【専門家】	1. 仕事干し	2. 解雇	3. いじめ	4. 労働条件切下げ
【裁判所】	1. 仕事干し	2. 解雇	3. いじめ	4. 労働条件切下げ
【その他】	1. 適性無視	2. 仕事干し	3. 険悪な人間関係	4. いじめ

これらによれば、まず同僚と別部署同僚において、険悪な人間関係といじめが1位と2位にあり、似通った傾向を示している。また、上司と別部署上司においては、適性無視と険悪な人間関係が同じく1位と2位にあり、これも似通った傾向である。社内相談窓口と友人・知人では、いじめが1位に来るが、2位以下の順位は異なっている。家族・親族では、解雇が1位にあるのが特徴的である。社内労組、ユニオン、行政機関、専門家、裁判所は、仕事干しがトップに来る点がいずれも共通であり、2位以下の順位も似通っている。その他はそもそも内容が不定（自由回答）であるが、順序がもっとも近いのは別部署上司のそれである。

同僚は、職場トラブルにおいて「敵側」に回る可能性もあるにせよ、一般論として人間関係の悩みなどでは相談しやすい存在だろう。別部署の同僚も、利害関係が職場の同僚よりおそらく少なく、比較的に気安く相談しやすい。つぎに上司と別部署の上司、および、内容不定であるその他の類似性をどう見るか。まず上司については立場上当然の監督責任がある。さりながら別部署の上司においても、直属である上司と同様の相談傾向がみられるのが興味深い。その他にあたる相談先に対しても、似たような期待がもたれているようだ。

社内相談窓口および友人・知人という相談先で筆頭にあるのは、意外と言うべきか、いじめである。家族は、解雇および労働条件切り下げで筆頭にあるが、これはそれにより家計に甚大な影響を受ける当事者でもあるためだろう。

社内労組、ユニオン、行政機関、専門家、裁判所は、法律的な枠組みを背景とし、当事者への法的バックアップが可能であり、職場トラブルにおけるエンパワーメントが期待できる存在として共通である。いずれも仕事干しがトップに来ているのが目を引く。

#### 4 職場トラブル相談先の選好構造

職場トラブルが発生したとき、何らかの意味で似通った性格の相談先は、選択肢として近い存在であろう。そして「似たものどうし」の相談先は、トラブル当事者側から見れば好きな方を活用することもできる。逆に、ある相談先が好まれない場合、それと似通った相談先も好まれず、結果似かよった相談先がともに敬遠される可能性もある。

そうした関係を見るため、ここでは相関係数を利用したい。4-1においては相談先別ニード・スコア（13のトラブル全て）の相関行列から有意な相関係数をピックアップし、一定の基準で空間的に配置する。それにより、似たものどうしの相談先の作り出す選好構造を把握する<sup>13)</sup>。また4-2においては、それら相談先別相談ニード・スコアを足し合わせて4つの象限に簡略化したものを持ち、4-1を補足することにした。

##### 4-1 職場トラブル相談先の選好構造

次ページの図1において、小数点以下3ケタの数値（相談ニード・スコアと区別しやすくするため1の位の0を略している）は、内容不定な「その他」をのぞく12の相談先間の相関を示す数値のうち、有意（1%>）なものである。いずれの相談先のあいだにも有意な負の相関は存在しない。また、各相談先をあらわす楕円の中に、小数点以下2ケタの数値があるが、これは各相談先の相談ニード・スコアを表1から再掲した。各相談先や相関関係が配置されている空間については、職場勤めをする一般の人々の生活パターンをかながみ、会社など組織の内側と外側、およびフォーマルな関係性とインフォーマルな関係性、という2つの二分法の組み合わせによった<sup>14)</sup>。

図1では各象限内の相談先どうしにいろいろな正の相関がみられる。たとえば、非制度圏・組織外にある家族・親族と友人・知人の相関(.423)がそうである。こういった象限内の相談先どうしはもともと、高く類似している可能性が高い。したがって相関があるのは自明であり、それを示したところで同義反復的でもある。そこでここでは、比較的相互の類似性が少ないものと考えられる、象限間相関関係に注目したい。象限間関係は、四角形の4辺にあたるものと対角線の2辺にあたるものが考えられるが、対角線上に有意な相関はここでは見られない。

図1にみられる象限間相関としては、まず、上司と同僚(.360)がある。次に、社内労組と

専門家窓口 (.221)、社内労組と行政窓口 (.271)、および社内労組とユニオン (.300) という、社内労組をハブとする3つの相関関係が注目される。また、同僚と家族・親族 (.308)、同僚と友人・知人 (.396)、および別職場の同僚と友人・知人 (.274) という職場とプライベート領域をまたぐ象限間相関もみられる。

いっぽう図1左側のタテ方向の相関、すなわち、組織外でフォーマルな相談先である行政窓口、専門家窓口、ユニオン、裁判所と、組織外でインフォーマルな相談先である家族・親族、友人・知人との間に、象限間相関は存在しない。

これらの相関関係にある相談先は、それぞれの立場から問題解決のため相談者をサポートできる存在である。豊富な人間関係や関係スキルを持つ人ほど、それらを相乗的に活用するだろう。しかし図1に見られる相関はいずれも正の相関であるから、職場トラブルにさいして、人々は一定の類似した関係性のコングロマリットからまとまって疎外される可能性がある<sup>15)</sup>。

#### 4-2 象限単位でみた職場トラブル相談先の選好構造

本節の分析では、2変数間の相関係数だけをもちいているため、相関関係が複数の相談先に散らばっている場合に相関が読みとれない可能性がある<sup>16)</sup>。そこで念のため、各象限に属する相談先別相談ニード・スコアを合計して象限別相談ニード・スコアを作成するとともに、同ス

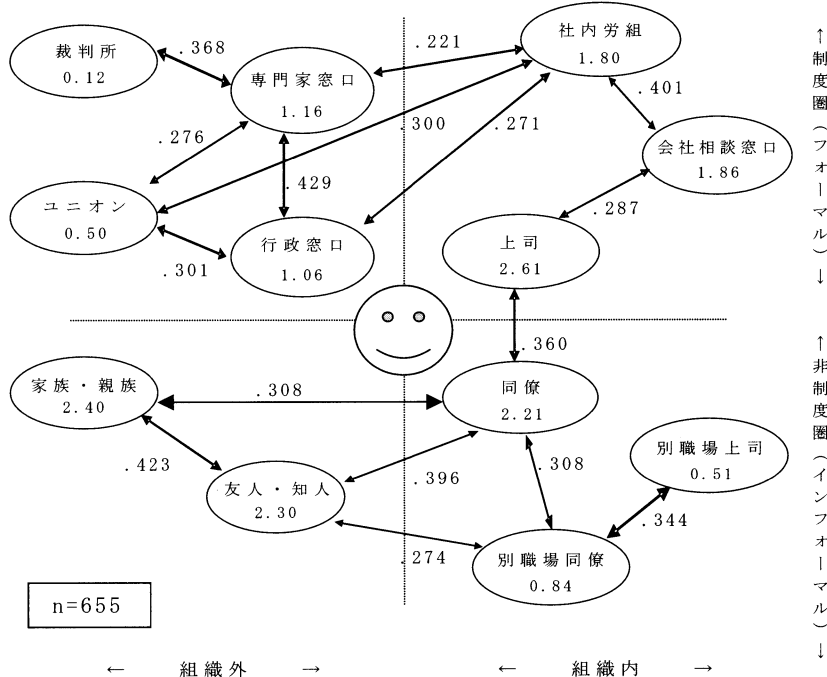


図1 職場トラブル相談先の選好構造 (相談ニード・スコア間の相関係数)



コアの象限相関係数をとる。それらを示したのが図2である。

図2では各象限の四角のなかに、象限別相談ニード・スコアを示し、同スコアの下に、MAX（最大値）とMIN（最小値）、およびS.D.（標準偏差）とC.V.（変動係数）も載せている。象限間相関係数は、図1と同じく有意（1%>）なもののみとりあげた。図中に白抜き矢印の太い両側矢印が3個あるが、その内部に記されているのが象限間相関係数である。これらの相関係数は、職場トラブル相談ニードにおける、各象限レベルでの相関関係を示している。

図2によると、まず象限別相談ニード・スコアの最も高いのは制度圏・組織内（6.26）の象限である。ついで非制度圏・組織外（4.70）、非制度圏・組織内（3.56）、制度圏・組織外（2.84）となっている。職場トラブルの相談は組織内フォーマルな象限への選好が多く、ついで組織外インフォーマルな象限が好まれ、組織内インフォーマルな象限はそれにつづいている。組織外フォーマルな象限は、敷居が高いためか、または認知度が低いためか、とにかく相談先としてもっとも選好されていないことが示されている。

各象限間の相関をみると、制度圏・組織外と制度圏・組織内の間（.248）、制度圏・組織内と非制度圏・組織内の間（.227）、そして非制度圏・組織内と非制度圏・組織外の間（.380）で、それぞれ有意なものが存在する。これらは図1における傾向と一致しており、ある相談先との相関関係が別象限の複数の相談先に散らばって有意な相関が見えなくなるという懸念はなさそうである。非制度圏・組織外と制度圏・組織外のあいだの無相関についても改めて確認できる。パーソナルな人間関係と公的・準公的窓口や機関は、両者でまったく社会的な性格がことなり、それぞれの間の異質性は高いようである。

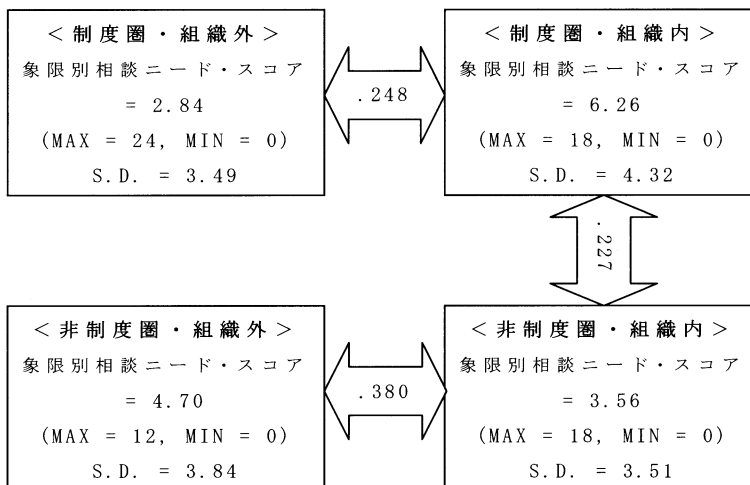


図2 職場トラブル相談先の選好構造（象限別相談ニード・スコア間の相関係数）

## 5 考察と今後の課題

### 5-1 相談先の種類と相談ニーズの関係

本論文では、職場トラブルにおける相談ニーズの所在を明らかにすることを第一の課題とした。3-1によると、職場トラブル発生時の相談先として選ばれるのが第一に上司であり、次に家族・親族、友人・知人、同僚などの親密圏、その次に会社相談窓口や社内労組などである。上司は職場において、ホウレン「ソウ」(報告・連絡・「相談」)というくらいであるから、トラブルの有無に関わらず相談先として重要な存在である。しかし職場トラブルに上司が何らかの関与をしている場合は、むしろ忌避されたり抗議や改善要求の対象となる。いっぽう家族・親族や友人・知人、また職場でもインフォーマルな関係のある同僚に相談をするというのは上司に対するような堅苦しさを伴ったものではない。

組織内のフォーマル相談先は職場トラブル種別に見ると、職場いじめ、険悪な人間関係、適性無視において上司が選好される。これは、職場の人間関係の調整や、適材適所の人員配置について、上司のリーダーシップが求められるからであろう。解雇や労働条件切下げでは家族・親族がもっとも選ばれる。仕事干しにおいてのみ、社内労働組合が相談先としてトップに来る。一般的な人々の認識において、職場トラブルのうち一定のものに関する社内労働組合への期待はけっして存在しないわけではないのである。

### 5-2 職場トラブルの種類と相談ニーズの関係

また3-2によると、相談ニーズ・スコアが最も高い職場トラブルは解雇で、その次に高いのは職場いじめである。以下、仕事干し、労働条件切り下げ、適性無視、職場の雰囲気険悪の順となる。解雇が最上位に来るのは分かるとして、その次には職場いじめに関して相談先を人々は求めている。ただし、本調査では職場いじめに「性的いやがらせ」(セクシャル・ハラスメント)を含めている。セク・ハラについては既存相談体制が比較的整っており、それらがあるていど周知されている。そこで、気軽に相談できる職場トラブルとして、相談ニーズ・スコアがかさ上げされている可能性もある。

相談先別に見ると、まず同僚と別部署同僚において、険悪な人間関係といじめが1位と2位にある。それら職場の仲間と呼べる存在は、人間関係トラブルにおいてよき相談先となることが期待される。上司と別部署上司においては、適性無視と険悪な人間関係が同じく1位と2位にある。職制上の上位者には、人間関係トラブルとともに、適切なリーダーシップを発揮して自分にあった仕事をさせてくれることが期待される。それに対し、別部署の上司とは、上司以上に一種の「社会的おじさん」(年長者としていろいろなアドバイスなどをくれるが、一方で第三者の視点をもって年少者に関わってくれる教育的存在)かもしれない。

社内相談窓口と友人・知人では、いじめが1位に来るが、2位以下はまったく異なる。社内相談窓口のような、ライン部門から区別された相談先は、友人・知人と似たような相談先とし

て、人間関係トラブルの相談がおもに期待されている。上司や同僚はいじめの当事者である可能性があり、そのため客観的な立場に立てるこれらの相談先が選好されるということではないか。

家族・親族は、解雇が1位、労働条件切下げが2位にくるが、これは事柄が家族の生計に非常に関わり、運命共同体の立場にあることや、また他の相談先にはいささか切り出しにくい重いテーマであるためであろう。

社内労組、ユニオン、行政機関、専門家、裁判所では、仕事干しがトップで、2位以下の順位も似通っている。仕事干しにおいては、インフォーマルな関係性とからみあったフォーマルな紛争状況が容易に想像され、解決しがたいイメージがあるため、客観的かつ専門的な立場の介入が人々に選好される、と考えられる。仕事干しは業務上の正当性を仮装した一種のハラスメントであり、上司のところや社内相談窓口など行きたくない（状況によっては相談などありえない）が、さりとて他の非専門家は頼りにならない。結果としてそこにフォーマルな法的専門性への期待が現れる、と見たい。

### 5-3 相談先の選好構造からみえてくるもの

本論文の第二の課題として、相談ニードの間の相関係数をとり、さまざまな相談先の相談ニードの関係が作りだす相談先の選好構造に注目した。4-1によると、留意すべき相関として、まず上司と同僚がある。この相関は、同じ職場仲間としてのものであろうが、当事者から見て両者同時に敵に回る可能性があるのも、必ずしもあてにされていることを意味しない。

つぎに社内労組と専門家窓口、社内労組と行政窓口、および社内労組とユニオンという3つの相関関係であるが、法律知識の比較的豊富な人々ならば、法的エンパワメントを受ける上でこれら相談先が有効とひとまとめに見ることはあるだろう。一方、そうした知識がとぼしい人々からこれら相談先はひとまとめに敬遠される。ここで、社内労組は社内（組織内部）にありながら、組織外にあるフォーマル組織と似通った認識をもたれていることに注目したい。これを敷衍すれば、社内労組（企業内組合）といえども、職場トラブル相談先としては、企業の枠を越えた社会的役割が期待されているといえる（3-2の分析から、仕事干しなどにおいて、社内労組への期待は高い。）たとえば社内労組は組織外のフォーマル機関への「窓」として、弁護士などとの連携機能を発揮することも十分にあり得るわけである。

同僚と家族・親族、同僚と友人・知人、および別職場の同僚と友人・知人という、職場とプライベート領域をまたぐ象限間相関については、人間関係トラブルなどを相談する先としての共通性があることが、3-2の分析からも示唆される。

4-2によれば、象限別にまとめた相談ニード・スコアが最も高いのは制度圏・組織内の象限であり、つぎに非制度圏・組織外、非制度圏・組織内、最後に制度圏・組織外となり、職場のフォーマルな相談先が最重要という認識が人々にもたれている。各象限間の相関は4-1における傾向の縮約となっていて、有意な相関が見落とされているという懸念はあたらない。

非制度圏・組織外と制度圏・組織外の無相関関係という「壁」は、あるいは「日本人の法意識」が作り出すガラスの壁なのかも知れない。しかし、社内労働組合というハブを介すれば、このガラスの壁を回避してADR等が利用しやすくなるルートがあることを、これらの相関図が暗示している。

#### 5-4 今後の課題

職場トラブルにおける相談ニーズや、相談ニーズの相関をある程度読みとれることができたとしても、各相談先には行くべき順序というものがあるし、紛争フェイズ進展のなかで相談先選好は変化するであろう。それらは本論文では触れることができなかった。

また、本論文でもちいた調査は、「認知」レベルで人々の相談ニーズを測定している。実際の職場トラブル発生時に、人々がそうした意識を行為に反映させるかは、たとえば世論調査で与党に投票すると答えることと、実際の選挙で与党に投票することと同様、牽連関係にあるにせよ、別なことがらである。意識は行為に最終的に結びつくことで、はじめて現実の社会的行為として完結する。そのため、人々の実際の職場トラブル対応により即した形で今後の研究を進展させるべきであろう。

最後になるが図1や図2に見られる相関はいずれも正の相関である。これが意味するのは、ある相談先を選ぶ傾向がある人は、それと相関のある別な相談先も選ぶ傾向があることであり、いいかえるとある相談先を選ばない傾向がある人は、それと相関のある別な相談先も選ばない傾向がある<sup>17)</sup>。このことが示唆するのは、職場トラブルの解決において人々が動員可能な相談先の量に、正の相関の線に沿った二極化傾向があり、結果ある種の「社会的格差」が潜在的であれ生じている可能性である。

問題となるのは、やはり全般的に相談先ニーズをあまり多く有さないケース（相談先ニーズ・スコアが低い人々）である。というのは、これらの人々は一定の類似した相談先のまとまりを敬遠しているか、あるいはそこから疎外されているため、相談先ニーズ・スコアが低くなっているとみられるからである。相談先をより少ししか持たないならば、法的知識などの偏りや不足により、選択可能な行為の選択肢もやはり少なくなる。相談先を数多く有さないからといって、かならずしも「弱者」であるとはかぎらない。相談先など必要ないほど自立した、知識や行動力のある「強者」もいるからである。しかし多くは「弱者」であるとの自覚がないまま、職場トラブルに向かい合わざるを得ないのではないか。

ここで相関関係がない相談先の組みあわせに、むしろ一定のチャンスを見出すことができる。無相関の相談先を組み合わせると、法的なサポートと感情的なサポートといった異質なサポート資源が同時に得やすい。そうした点に留意しておくことも有意義であろう。

## 注

- 1) 日本労働研究機構の調査研究報告書『個別紛争処理システムの現状と課題』(1995)は、この点を意識し、公的(司法的、行政的)及び私的(自治的、社会的)紛争処理システムの双方に目配りしながら、各国の個別労使紛争処理制度について紹介し、今後のあるべき個別労使紛争処理システムについて問題点を整理している。同報告書の外国法関係の部分を独立させ出版されたのが、毛塚編(2002)の著作である。また、同じく日本労働研究機構編の『職場のトラブル解決の手引き—個別労働関係紛争判例集』(2003)は、職場でのトラブルに関して法的な観点から整理し、解決の参考となる判例を紹介している。個別労働紛争解決促進法が施行された直後の2001年末に発行された峰(2001)は、同法について事例をもとに詳しく解説している。労働新聞社『労働裁判における和解の実際』(2006)は、労働事件における和解の実践的ノウハウや、和解の「相場」なども(和解の内容は判決と違い公開されないため周知されるチャンスが少ない)、事例に則して解説されている。
- 2) 本論文でもちいた調査においては、たとえばセクシャル・ハラスメントの被害者とは、特に実際のセク・ハラ被害経験はなくても仮定的に(すなわち、かりにトラブルに巻き込まれた場合を考えて)被害想定している場合を含む。勤労者社会である今日の日本では、パート・アルバイトなどの雇用形態を含め、誰もが職場トラブルの被害者になりうる。またそのための対応も社会的なものとして現に存在し、個別の職場内相談先や労働組合窓口だけにはならずしもとどまらない実態がある。本調査が企業や労働組合でなく箕面市住民を対象としたのも、そうした広い意味での政策的関心にもとづいている。
- 3) セクシャル・ハラスメントにくらべ、パワー・ハラスメントについての研究はまだ多くない。パワー・ハラスメントの調査報告書として中央労働災害防止協会編(2005)がある。著書としては、金子(2003)(2006)や、梅津・岡田(2003)、海外の著書としてはマリー＝フランス・イルゴイエヌ(1999)(2003)などが国内で紹介されている。精神科医であるフランス・イルゴイエヌによれば、モラル・ハラスメントとは職場や家庭において言葉や態度により他者を追いつめる精神的暴力をさす。なおフランス・イルゴイエヌのいうモラル・ハラスメントという概念は、自己愛人格障害という精神医学の概念と関連づけられたものである。
- 4) 2006年度「個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律」の概要と最近の施行状況は次ホームページ([www.mhlw.go.jp/houdou/2007/05/h0525-1.html](http://www.mhlw.go.jp/houdou/2007/05/h0525-1.html))参照。これによると2006年度の総合労働相談件数は946,012件(2005年度と比べ4.2%増)である。そのうち民事上の個別労働紛争相談(労働関係法上の違反を伴わない紛争)の件数は187,387件(05年度と比べて6.2%増)で、助言・指導申出受付件数は5,761件(05年度と比べて9.5%減)、あっせん申請受理件数は6,924件(05年度と比べて0.5%増)である。民事上の個別労働紛争に係る相談内容の内訳をみると、解雇(23.8%)、労働条件の引き下げ(12.8%)、いじめ・

嫌がらせ（10.3%）、退職勧奨（7.3%）、出向・配置転換（3.4%）などとなっている。

- 5) 「日本人の法意識」については、川島（1967）が法社会学の立場から指摘するように、日本人は輸入された西洋近代的法体系を活用することを好まず、裁判での白黒よりも調停などの方法を選ぶという。ただ最近の日本人もそうであるか、は検証を要する。
- 6) 周知のように日本の労働組合のほとんどを占めている企業内組合は、総じていえばその力量を弱体化させつつあり、それが原因か結果かはともかくとして、企業内組合が主体となる集団的紛争が減少し、今ではほとんど発生しなくなった。いっぽう、企業内組合とは別種の類型である個人加入型の労働組合（ユニオンと呼ばれることが多い）は量的には小さい存在だが、労働相談の受け皿として機能し、個別労働紛争を支援するようになっている。地域を基盤とする個人加入型の労働組合については、福井（2002）（2003）など。
- 7) 労使紛争に社会保険労務士が介入することは従来、社会保険労務士法により禁止されてきたが、この規定は昨年度に廃された。そして本年度から社会保険労務士は一定の試験をパスすることで、特定社会保険労務士（いわゆる「特定社労士」）として、裁判外紛争解決手続の代理業務に携わることが可能となった。
- 8) ある相談先と別な相談先に有意な正の相関があるばあい、それはそれらの相談先に何らかの意味での類似性が認知されていることを意味する。一面において、それら似たものどうしと認知されている相談先のあいだには、相互連携して職場トラブルの解決にあたりうる可能性がある。しかし、相談ニードの受け皿として似たものどうしと認知されていることは、潜在的ライバル関係（競合関係）にあるともいえる。ただ負の相関ではない以上、相互排他的なライバルというほどではない。それらは本来、いろいろな相談先の組み合わせ別に具体的に検討しなくてはならないが、本論文では子細な検討はできない。
- 9) この調査は、既存の労働相談窓口（行政機関や専門家や労働組合による）がそれぞれ窓口単位で行ってきた職場トラブル相談の集計と違い、地域単位で相談ニードを集計した。それにより、相談ニードに対し社会的に（行政・民間双方で）対応するための基礎データとなりうる。そこが、従来のこの種の調査にない特色と考える。
- 10) 調査地域として大阪府箕面市を選定した理由は、大阪市の通勤圏であるため大阪都心の労働状況がデータに反映される点、特定企業城下町や特定産業集積地ではない点、また調査拠点である大阪大学に近接しており便利である点、などである。
- 11) 相談ニード・スコアは、複数回答で相談先別につけられた○（マル）の数をサンプルごとに合計したものの平均値である。調査票でとりあげている職場トラブルの種類は6種類であるので、このスコアの最小値は0（1つも○をつけていない場合）、最大値は6（すべてに○をつけている場合）である。また相談ニード・スコアの標準偏差、および標準偏差を比較しやすくした変動係数（相対標準偏差ともいう。標準偏差を平均値で割り標準化したもの）もあわせて算出している。表においてそれらは、「S.D.」（Standard Deviation＝標準偏差）、および「C.V.」（Coefficient of Variation＝変動係数）と示されている。な

おこれらスコアを作成する前提として、「解雇」「職場いじめ」「仕事干し」「労働条件切り下げ」「適性無視」「職場の雰囲気険悪」という6種類の職場トラブルのあいだに、職場における労働者に対する権利侵害という点で一定の共通性が存在するものと想定している。逆にいうと、全く異質な職場トラブルであれば、それを足し合わせて相談先別スコアを算出することはできない。

- 12) 表1とはちがひ、集計する相談先に「その他」を相談ニード・スコアの集計に含めている（というのは、内容不定であっても何らかの相談先はあるわけだから）。したがって職場トラブル別相談ニード・スコアのレンジは、最小値は0（1つも○をつけていない場合）、最大値は13（すべてに○をつけている場合）となる。表1と同じように13種類の相談先のあいだには、職場における労働者に対する権利侵害に関し、当事者にさまざまな助力をあたえる存在である、という共通性を想定している。そういった助力とは、トラブル解決に有益な法律知識や紛争解決手続きへの手引きや、個人的な慰めや憂さ晴らしの機会を得ることなどにまで及ぶ。ここでは職場トラブルの改善・解消に役立つ多面的なチャンスが、全ての相談先に程度の差はあってもある程度備わっているものとみなし、スコアを算出している。
- 13) Xという相談先とYという相談先の間に相関があるとき、それは似通ったものどうしであると認知されている。そうした相関には、相談先の社会的存在としての類似性のほか、回答者全般の内面に存在する、各相談先に対する社会心理学的な好悪認知（好き嫌い）も反映している。たとえば労働組合全般に嫌悪感がある人々がいたとして、社内労働組合にもユニオンにも拒否反応を示すとすれば、両者の相関は高くなる。
- 14) こうした象限はデータから直接導出したわけではなく、あくまでも組織の内と外、および関係性がフォーマルかインフォーマルか、という「常識」的な基準による。そもそもデータ内在的な分類は同義反復になるおそれがあるため、分類基準はデータと独立の観点から設定したほうがよい。そのようにして、組織内・組織外および制度圏・非制度圏という直交する2つの分類軸を設定し、①制度圏・組織内、②制度圏・組織外、③非制度圏・組織外、④非制度圏・組織外という4象限図を構成した。まず①「制度圏・組織内」とは右上の象限であって、企業など組織の官僚制機構内にあり、職場トラブルへの対応が期待されるフォーマルな役職あるいは機関が位置する社会領域である。つぎに②「制度圏・組織外」とは左上の象限であって、企業など組織の外部において、職場トラブルへの対応が期待されるフォーマルな専門職あるいは機関が位置する社会領域である。また③「非制度圏・組織外」とは左下の象限であり、企業など組織の外部にあつて、なおかつインフォーマルな集団が位置する社会領域である。最後に④「非制度圏・組織内」とは右下の象限であり、企業など組織のなかに自然発生するインフォーマル集団が位置する社会領域である。
- 15) ここで、組織外でフォーマルな相談先と組織外でインフォーマルな相談先の間に象限間相関が存在しない点をどう考えるか。親密圏に属する関係性と、役所や専門家やユニオンや

裁判所は、一般人にはあまりに世界が違いすぎる。そのように正や負の相関がなく無関係であるとき、両者が相互に連携するための積極的な条件はない。だが、同時に両者は敬遠されることもなく、積極的なライバル関係でもない。そのため、両者はたがいに無関係でありつつ、それぞれの機能を果たすことができるともいえる。すくなくとも類似した関係性のコングロマリットからまとまって疎外される可能性は、これらの象限間にかぎっては存在しない。

- 16) 1つの象限のなかに配置された複数の相談先に、別な象限にある相談先との相関関係が散らばって存在している場合に、それらの相関は象限全体としては有意であっても、個別の相談先レベルでは有意なものとして検出されないことがありうる。
- 17) これが負の相関であれば、両相談先はライバルとして一種の代替関係にあるといえるが、正の相関ではそうではない。負の相関であれば、その2つの相談先には「あれかこれか」的な相互排他性がある。たとえばAという相談先とBという相談先の間に負の相関があれば、それらは競合関係にある相談先として結果的に互いに特定の嗜好性を持つ人々を吸引しうる。しかしそうした負の相関は有意なものとしては存在しなかった。

## 文 献

- 梅津祐良・岡田康子著、2003、『パワー・ハラスメント論』、実業之日本社
- 金子雅臣著、2003、『パワー・ハラスメントの衝撃』、都政新報社
- 金子雅臣著、2006、『壊れる男たち』、岩波新書
- 川島武宜著、1967、『日本人の法意識』、岩波新書
- 毛塚勝利編、2002、『個別労働紛争処理システムの国際比較』、日本労働研究機構
- 日本労働研究機構編、1995、『個別紛争処理システムの現状と課題』
- 日本労働研究機構・日本労働協会編、2003、『職場のトラブル解決の手引き—個別労働関係紛争判例集』
- 福井祐介著、2002、『コミュニティ・ユニオンが個別紛争解決に果たす役割について—アンケート調査を手がかりに—』、『共生社会学』第2号
- 福井祐介著、2003、『コミュニティ・ユニオンの取り組みから—NPO型労働組合の可能性—』、『社会政策学会誌』第9号、法律文化社
- マリー＝フランス・イルゴイエヌ著、高野優訳、1999、『モラル・ハラスメント—人を傷つけずにはられない—』、紀伊國屋書店
- マリー＝フランス・イルゴイエヌ著、高野優訳、2003、『モラル・ハラスメントが人も会社もダメにする』、紀伊國屋書店
- 峰隆之著、2001、『個別労働紛争—実践的解決対応マニュアル』日本法令
- 労働新聞社著、2006、『労働裁判における和解の実際』、労働新聞社