寄稿

# 派遣労働者の声を聴く

## ~「なんでも相談コーナー」の相談内容と今後の課題~

木村　徳太郎
（UIゼンセン同盟人材サービスゼネラルユニオン　執行委員　政策部長）

**組合本部常設の「なんでも相談コーナー」**

私たちの労働組合は派遣先で働く労働者が9割を占める企業横断型のゼネラルユニオン（現在19社の派遣会社で働く労働者で組織）で、組合員の職種は、技術職55%、製造現業職24%、施工監理職9%、営業販売職6%、事務職4%、医療・介護職2%という構成比となっている。70%が正社員として派遣会社に雇用され、残り30%が有期雇用（いわゆる登録型派遣）である。

組合員の相談や苦情処理については、企業別労働組合と大きく違わないと思うが、組合員の就労先が派遣先であるため、組合役員（連絡員・職場委員）と直接組合員が会う機会が限られており、意思疎通がなかなかできない点が悩みの種となっている。

そうした特殊性はあるが、組合員にとって最も身近なのは組合連絡員であることに変わりはなく、彼らが窓口となって電話やメールで寄せられた相談や苦情に対応している。また組合専従者（組織部15名）が全国オルグや集会、交流会に出向いた際に直接対応する場合もある。こうしたフェイス・トゥ・フェイス以外に組合本部に常設している「なんでも相談コーナー」で対応するものがあり、この3つが相談窓口として機能している。

今回は「なんでも相談コーナー」に寄せられた相談に絞って、その傾向とどのような対応をしているか、また今後改善すべき課題はなにかについて述べたい。

**「寮を出ると住むところに困る」**

「なんでも相談コーナー」は、それまで電話を受けた本部事務局の専従者が個別に対応していたものを、2008年4月から組合経験20年を超えるベテラン担当者を専任アドバイザーとして迎え設置したもので、組合広報誌やメンバーズブック、ホームページなどで周知した結果、相談件数は前年比4倍増となっている。また、ホームページに相談電話番号と相談フォームを載せていることもあり、組合員以外からの相談も寄せられるようになった。

「なんでも相談コーナー」の相談内容は専用ソフトでデータベース化しており、解決状況や相談傾向の分析をすることで、組合員がどのような悩みや不満をもっているかを本部専従者が共有し、日々の活動や同様な相談が寄せられた場合の迅速な解決と、専従者の経験による対応のバラつきを減らし、問題が大きくならないうちに解決ができるようにしている。

この「なんでも相談コーナー」に寄せられる相談内容は、昨年9月を境に大きく変わっている。それまでは労働条件、なかでも賃金や一時金に関する相談・苦情が圧倒的に多かったが、リーマンショック以降の急激な景気悪化に伴って、雇用に対する不安や退職勧奨、雇止めといった深刻な相談や苦情が目立って増えてきている。特に入寮者で有期雇用（登録型派遣）の組合員が、会社が次の派遣先を見つけることができないため雇止めになるようなケースでは寮を退去しなければならず、「寮を出ると住むところに困る」というような緊急を要する相談が寄せられた。すぐに会社側と交渉し、雇用契約終了後も引き続き一定期間（2～3か月）寮を無料で使用できる、もしくは賃貸借契約を会社から本人に切り替えるなどの対策を会社がとるという回答を引き出した。と同時に、失業した組合員に新たな派遣先や再就職先の紹介を求める一方、組合としても「再就職支援室」を立ち上げ、UIゼンセン同盟加盟組合の協力を得て再就職の支援を

進めている。すでに10数名が再就職を果たし、現在も40社を超える企業の求人情報を提供している。再就職の実績としては満足できるものではないが、組合が求職ルートの一つとなっている意味は決して少なくないと思っている。

**解雇・退職勧奨の相談も数多い**

昨年10月以降の相談件数は336件あり、内訳は解雇・退職勧奨が54件、合理化に伴う解雇問題が32件にのぼっている。期間満了での退職や合理化による希望退職の相談はこの数字には含まれていないので、これらを合わせると相当な件数になる。

解雇・退職勧奨で特徴的なのは、支店・営業所といった出先の判断で行われることが多いことである。それぞれの出先は予算達成を求められる中で、派遣先から戻ってくる社員（待機社員と呼ばれている）が多くなればなるほど、また待機期間が長期化すればするほど収益面で厳しい局面にたたされ、それが待機社員に対する退職勧奨につながっている。

こうした相談が寄せられた場合、本人に「退職届」に署名しないよう話すとともに、分会役員を通じ本人と会社に事実確認をした上で撤回を求めるなどの対応をしている。解雇に関する事案が出先の判断でなされていることは問題であるが、組合ができるまではそうしたことが普通に行われていたことを考えれば、組合ができたことが抑止力となり、簡単に解雇はできないという当たり前のことが理解されてきたことは意味がある。

**「組合の活動が見えない」との声も**

次に多いのが組合に対する不満や要望50件、一時金や賃金、手当に関するものが40件、個人の悩みが14件、労働環境（人間関係の悩み）が9件といった順になっている。

組合に対する不満は「組合の活動が見えない」「合理化などの交渉過程が不透明」などで多く、組合費に見合った活動をしてほしいという点に集中している。結成して間がない分会では組合役員も「どのように活動してよいか分からない」ということもあり、本部事務局としては批判に真摯に耳を傾け改善していかなければならないと考えている。

**相談・苦情の解決に向けて**

「なんでも相談コーナー」に寄せられた相談や苦情は電話やメールで回答することで解決できるもの、本人に直接会って状況を確認しつつ解決の方法を模索しなければならないもの、組合では解決が難しいものに分類される。特にメンタルヘルスに関するものは上部団体の「こころの健康相談」や他の機関へ誘導している。

本人に直接会う必要があるものや状況を精査する必要があると判断される場合は、相談窓口のアドバイザーから分会担当専従者が引き継ぎ、彼らが面談の上解決を図るようにしている。

派遣労働者は派遣先で業務をしているため、派遣先での人間関係などのトラブルの相談が数多く寄せられると考えられがちだが、実際には3件しかない。派遣先でのトラブルは派遣会社の窓口が対応する例が相当数あり、そこで解決できないものが組合に来ているようである。派遣先でのトラブルを直接派遣先に申し出ることがさまざまな軋轢を生むことを理解した上で、現実的な対応をとっているといえる。逆に組合員以外の相談の多くは派遣先でのパワハラや契約打ち切りに関するものが多い。

**今後の課題**

以上簡単に現状について述べたが、「なんでも相談コーナー」を運営していく中で課題も浮かび上がってきている。それは、①組合員数（約3万人）に比べ相談件数が少ないという点である。これは周知不足だけでなく、組合に対する信頼不足が原因ではないかと考えている。信頼関係の構築に王道はない。日々の活動の積み重ねで改善するしかあるまい。②相談や苦情はあるが連絡してこない組合員の声をどう引き出すか。これからは待ちの姿勢でなく、積極的に声なき声を聴きにいく体制の整備が必要となる。それが問題の先取りであり、問題が顕在化する前の解決は組合員の満足度の向上にもつながると考える。③組合員以外の派遣労働者の相談にどのように対応していくかということである。これは「未来の組合員に対するサービス」と位置づけることで対応は可能だと考えている。