

# 職場イジメの実態と改善対策

キム・ドンヒョン弁護士(公益人権弁護士会希望を作る法)

『職場イジメ』という言葉が社会的に流通するようになったのは比較的最近のことだ。この頃は『職場の甲質』『職場暴力』など、自分の人権侵害を労働者が自ら命名して、相談を要請するケースが頻繁になった。しかし、4~5年前まではと言えば、自分が遭ったり目撃したことを、イジメだと言うことができなかった。辛くても、それが問題になる状況だとまで認識できないケースも多く、自らが耐えるべき日常であったり、酷いときは、そういう問題が自らに起因すると自分を叱責するケースもあった。もし問題があると考えたとしても、訴える場所がなく、最後まで我慢できなければ辞めてしまうのが今までの現実だった。

そうした点では、このような問題を表現する言葉が広く使われ、労働者が自らの状況を我慢するのではなく、社会的に解決すべき問題だと認識するようになったことは、大きな変化と言えるだろう。それでもイジメによる人権侵害を訴える労働者と相談して、いつも最後にする言わざるを得ない言葉がある。現行法上職場のイジメに関する規定と制度がないため、あなたのイジメを直ちに解決することは簡単ではないという、現時点の限界についてだ。それなら他の国ではどのようにしているのだろうか？ 他国でも私たちと同じ問題が発生しているのだろうか、或いは既に制度的に対応しているのだろうか？ 私たちは職場イジメ問題をどのように扱い、解決しなければならないのだろうか？ このような疑問は、私たちの現実を変えるために解決される必要があった。筆者が参加した国家人権委員会の2017年『職場イジメ実態調査』は、このような問題意識の延長線上にあった。この研究は職場のイジメに関する全般的な実態調査に基づいて問題状況を正確に把握し、具体的な対応方法を導き出すことまでを目標にした。以下に、上の研究内容を中心に、職場のイジメの実態を分析し、改善方案を提示しようと思う。(註：以下は筆者が参加したホン・ソンス他の『職場内イジメの実態調査』、国家人権委員会の人権状況の実態調査研究の委託報告書の内容の一部を整理し、修正したもの。)

## 会社員の3分の2がイジメを体験している

職場で発生するイジメの実態を調べて対案作りの基礎資料とするために、アンケート調査と面接調査を実施した。アンケート調査では、今までに1年以上の職場経験がある、満20才以上64才以下の、成人の男女の、賃金労働者と特殊雇用形態による従事者1506人を対象に、職場イジメの実態を把握した。まず、客観的な方法で測定した最近1年間のイジメの被害経験は、全回答者の73.3%、被害経験の行為の回数は平均10.0回となった。主観的な方法で測定した類型別のイジメ被害経験は、『個人的なイジメ』の経験が全回答者の39.0%、『集団的なイジメ』の経験が5.6%となり、『組織的なイジメ』の類型としては、経営戦略によるイジメが22.4%、労働組合活動や労働者たちが集まることを妨害するイジメが4.6%となった。

客観的な方法に比べて、主観的な方法で測定したイジメの経験率がより低くなり、客観的な被害の中で回答者が自らイジメだと感じる主観的な被害のレベルが高いため、私たちの社会で職場イジメの被害が広く発生していることが分かった。類型別には、個人的なイジメの経験率が最も高かったが、経営戦略によるイジメもたくさんあることを確認できたが、これは外国の事例と比較してみた時に、特徴的なことだった。客観的なイジメの経験のうち、差別に該当する行為があったという応答は50.5%で、回答者は特に年齢(16.4%)と社会的身分(16.2%)によって差別を経験したとを感じる事例が多かった。

イジメの行為者(加害者)は、役員・経営陣を含んだ上級者が77.6%で最も多く、職場のイジメが職場内の権力関係を利用して発生するということが確認でき、回答者の職業別には、依託・販売職の従事者集団において、顧客などによるイジメの経験が16.8%で、他の集団より高く現れた。これは、職場イジメの禁止と被害救済対策を摸索するにおいて、職場の構成員が、職場の外部の人によって発生するイジメの問題にも関心を持たなければならないという必要性を提起していると言える。

回答者が職場イジメの被害に遭った時の周辺への対応をみた結果、相談と苦情処理手続の関連者、当事者の直属上司、その他の上級者、同僚や下級者など、職場の構成員による二次被害の経験があるということが分かった。これは、イジメ発生以後の二次被害を予防して統制する積極的な方策が要請されることを示唆する。回答者は、イジメの被害を経験した以後に特別な対処をしていないケースが最も多かったが(60.3%)、その理由は、△対処しても改善されないだろう(43.8%)、△関係上の不利益を憂慮(29.3%)、△業務上の不利益を憂慮(19.2%)、△雇用上の不利益を憂慮(17.0%)等だった。イジメの被害経験に特別な対

処をしたケースでも、『相手方に対する直接的な問題提起』（26.4%）が最も多く、公式的な対応に繋がるケースは稀だった。

対処の効果は、損害賠償請求訴訟を除いては、それほど効果的でなかったという回答が多かった。このような結果を見る時、職場イジメの被害者が公式的に問題提起をする場合、イジメの中止と再発防止などの適切な措置が執られ、被害者が不利益をこうむることがないようにする手続きの整備が必要だと考えられる。

### かえって『被害者』の不利益に

また、被害者への対処でも、イジメの行為者にはなにごとも起こらないケースが最も多く（53.9%）、せいぜい行為者が個人的に謝罪（39.3%）するといったように、個人的なレベルで終わられるケースが大部分であったが、これは職場のイジメに対して、未だに適切な措置が取られていない事例が多いということの意味している。

一方、イジメの被害者への対処には、被害者の不利益に繋がるケースが多かった。被害者はイジメに対する対処以後、△自発的な部署や勤務地の移動（22.1%）、△望まない部署や勤務地への移動（18.7%）、△解雇や退職勧奨、労働契約の更新拒否（13.7%）、△自発的な退職（6.6%）、△その他の雇用上の不利益（4.3%）を経験した。また、△業務上の不当な待遇や不利益をこうむった（31.1%）り、△そのような対処をしたという理由で非難された（29.5%）り、△悪意的なうわさが弘まることを経験（26.9%）した。雇用上の不利益、業務上・関係上での不利益の経験を重ねてみると、被害者が自発的に部署・勤務地の移動、退職したケースなど、被害者が経験した業務上・関係上の不利益が非常に多くなった。このことから、イジメに対する対処を理由に行われる雇用上の不利益かどうかを判断する時に、被害者の雇用の上での変化が外見上は自発的に見えるケースでも、実質的な強制性があったかどうかに関する調査と判断が必要だと考えられる。

イジメ被害の影響をみると、△職場イジメによって真剣に離職を考えた（66.9%）、△上級者や会社に対する信頼が落ちた（64.9%）、△業務能力や集中度が落ちた（64.9%）、△同僚との関係が疎遠になった（33.3%）等の否定的な影響が現れ、実際にイジメによって離職する事例も珍しくはなかった。また、被害経験者の相当数には、イジメに因る精神的、身体的な健康に対する否定的な影響があったが、その中には、診療や相談が必要だったにも拘わらず適切な医療的な対応がされない事例もかなりあった。特に、回答者の憂うつ水準に関しては、職場イジメの被害経験の頻度と憂うつ水準を重ねて分析した結果、うつ病

を疑われる水準は、イジメ被害の最大頻度が週1回以上あった集団であり、特にほとんど毎日被害を経験すると答えた集団の憂うつレベルは非常に高かった。以上のような職場イジメの否定的な影響を見る時、その危険性と社会的な対策作りの必要性を確認することができる。

一方、職場イジメに対する職場の態度についての質問に関しては、回答者の25.6%が、自身の職場で職場イジメを、実績や成果向上のための一般的な手段として利用していると答え、イジメが『成績向上』のために利用されている現実を確認することができた。そして自身の職場で職場イジメを重要な問題として認識していないという評価は40.1%の水準で現れたが、これは私たちの社会において、職場イジメが重要な問題だと考えられていない事例が少なくないことを示していると言える。

社内の職場イジメに関する手続きに関しては、職場イジメについて、相談したり苦情処理を要請できる担当者または担当窓口があって、回答者がこれを利用する資格があるケースは、全体の21.2%に過ぎなかった。また、職場イジメに対する政策や対応手続きは、△すでに用意されている(14.8%)という応答や、△現在作っているところだったり、まもなく作る予定(6.6%)という応答を合算しても、20%を若干越える水準に過ぎなかった。イジメ発生時の異議申し立てに対する同僚や会社への期待の程度についても、△同僚に対する肯定的な期待(49.1%)が、△上級者に対する期待(43.0%)と、△会社に対する期待(42.7%)よりも多少高い水準だったが、すべての対象に対して肯定的な期待をしているという回答者の比率は、半分にもならなかった。これによって、イジメが発生しても、公式に異議申し立てをすることには困難を感じており、公式的な異議申し立てによる問題解決という手段が、信頼されていないことを確認することができた。

### 労務管理に利用される職場内イジメ

面接調査は、14の事業場の19人を対象に行ったが、その結果もアンケート調査によって把握した結果と大きくは変わらなかった。まず、イジメは時間が経つほど、複合的で進化する様相を帯びる。調査に応えた労働者のほとんどは、短ければ数ヶ月、永ければ2年余りにわたってイジメの苦痛を味わっていた。深刻な事例では、イジメの加害者が上級者から人事の権限者、更には組織の全体にわたっていた。組織全体によるイジメは、同僚を加害者として参加させるところにまで及んだ。また、初めは上級者の暴言や労働者同士の揉め事から始まったが、後には該当の労働者に辞職を迫り、『仕事ができない』と公開的

に恥をかかせたり、非難されるようにし、仕事場所を隔離して同僚との関係を断絶するなど、時間が過ぎるにつれてイジメ行為が加重され、その強度が強まり、複合的に進展する様相を見せた。

面接調査で特別に確認できたことは、企業の労働組合活動に対する排除の意志としてイジメが行われる場合、その結果が同僚との関係を歪めさせ、これは労働者の心理的な萎縮を強めるという点だった。労働組合に対する企業の敵対政策は、彼を敵とさせ、他の労働者が公開的に組合員を非難して暴力的な行動をとることを幫助し、深刻なレベルのイジメに至らせるということが確認できた。また、労働者はイジメを解決する苦情処理システムがないということを訴えた。むしろイジメの加害者に該当の苦情内容が伝えられ、イジメが強まったり、隠蔽されるケースもあった。労働災害の申請も容易なことではなく、法的な対処方案を見出すことへの困難も訴えられた。

実態調査の結果を総合すれば、私たちの社会で、職場にイジメが広く発生し、労働者が被害を認識しているにも拘わらず、職場内での認識が低いだけでなく、組織内では職場イジメをある程度は許される行為として理解しているものと評価することができた。これによって、職場イジメを予防して救済する制度が不備で、既存の社内システムも職場イジメを救済することにはキチンと機能できなくなっており、従って職場イジメの予防と救済のための政策的な代案の摸索の必要性を確認した。

## 職場イジメの予防と救済のための法制度と政策の改善法

職場イジメ予防のための対策として、先ず、組織内部からの予防教育の実施が挙げられる。職場イジメを予防するための対応の始まりは、職場イジメが『禁止された行為』であることを組織の内部で認識することである。潜在的な加害者は、上司の指示や使用者の侮蔑的な処分が、階級的な権力関係と組織文化の中では容認されると理解し、職場イジメの不法性を認知できていないケースが多いためだ。従って、職場イジメに対する対応の出発点は、職場イジメの予防教育を通じて組織内文化を改善し、職場イジメを禁止された行為だと認識できるようにすることだと言える。

次には、イジメが組織内で容認されないという内容が、組織内部の規範として定着しなければならない。組織内部の規範は、最高経営者のメッセージから、社内規定あるいは団体協約まで、制定の主体と形式、内容などにおいて様々だが、その核心は、イジメは組織の内部で容認されないことだということを確認することである。予防のための政府の役割

も重要だ。日本のように、中央部署が職場イジメが重要な社会問題だということを認識して、その予防と救済のための政策を樹立しなければならない。政策には基本計画から関連部署別の細部的な課題まで含まなければならない。政府次元の政策的な対応の前提として、現況把握のための広範囲な実態調査を実施し、これを基に、現状に対する十分な分析が行われなければならない。

イジメ事件発生時の救済に関しては、既に差別禁止法、労働法、民事救済、刑事救済などで、イジメ行為の一部がすでに規制されているが、職場イジメを効果的に救済していると評価するには難しい。立法的には、勤労基準法と産業安全保健法、産業災害補償保険法などを改正したり、差別禁止法の制定などの方法が必要で、もう少し積極的には『職場イジメ禁止と権利救済などに関する法律』を制定して、職場イジメ問題に関する総合的な対応を準備することが必要だ。この法には、職場イジメの定義と禁止義務の付加、予防教育の義務化、政府の基本計画樹立などの支援方法の法制化、救済機関と手続きの法制化などが含まれることになる。

職場イジメに対する迅速な対応の必要性を考えてみた時、組織内部の社内苦情処理システムを整備することが何よりも重要な課題だ。しかし経営戦略または苛酷的な労務管理の形で引き起こされるイジメは、その目的と加害者の要素を考えた場合、社内手続きによっては解決されにくく、労働委員会、雇用労働部、国家人権委員会など、各機構が適切な役割を果たすことが重要だ。既存の労働事件と連動して問題を扱うためには、労働委員会と雇用労働部が有利なこともあるが、職場イジメを『人権尊厳』の問題と捉えて、労働者の人権を積極的に保障するためには、人権擁護機構である国家人権委員会の役割も重要だと判断される。ただし、これらの外部機構が職場イジメに適切に対処するためには、十分な人材と専門性の確保などの措置が必要だろう。

### 労働組合が職場イジメの問題に取り組まなければ

職場イジメは、職場内で発生するそれ以外の人権侵害とは違って、概念の定義と範疇の設定、本質的にはこの問題の性格をどのように規定するのかから、困難にぶつかる。例えば『イジメて自ら出て行くようにさせる』ような苛酷的な労務管理といった意図的なイジメを除けば、多くの職場のイジメは、表面だけ見れば個人同士の揉め事から出発する。そうすると、ある人は、職場イジメを単純な一つの職場内の個人間の揉め事として片付け、その原因と解決策を個人に求めたりする。しかし、イジメは社会的な通念と、根の深い組

織文化に起因するケースが多い。筆者が相談を受けたり目撃した職場イジメの事例を見ると、個人と個人の間の揉め事から出発したイジメが、組織内の規範によってその行為が容認され、被害者にはこれに順応するように要求して、結局、相談者の深刻な被害に繋がった。イジメ行為の態様が、権力、職位と結び付いてより一層激しくなるケースもあった。

これは職場イジメを、一人個人の性格の改造や、組織文化についての個人の適応など、純粹に個人的なレベルの問題に置き換えてはいけないということを示している。すなわち、職場イジメの問題を『共同のもの』と認識し、『共同の問題』として議題化することが必要である。ノルウェーの労働活動家は『社会的な網が崩壊する時』という本で「イジメは被害者の人間にとってだけでなく、我々の共同体感覚に打撃を与える。共同体が個人を保護できなければ、個人は共同体に関心を持つことを躊躇するだろう。社会的な網が崩壊する」と言い、職場でのイジメを、労働組合の重要な課題として取り上げなければならないとも提案している。

従って、職場イジメ問題の解決において、労働組合の役割は大変重要である。被害労働者と相談して支援する役割、被害者に代わって、加害者あるいは使用者と闘って、被害労働者を保護する役割、職場イジメの禁止と予防措置を団体協約などの規範によって制度化する役割など、予防と救済のすべての場面で、労働組合の役割が必須的に要請される。今までこの問題が労働組合の注意を惹くことがなく、主要な闘争議題において副次的なことに置き換えられたりしたが、最近になって職場イジメを主要な闘争議題と想定する労働組合が生まれているということは、好ましいことと評価できる。

より多くの問題提起が様々なチャンネルから起こらなければならない。私たちの社会に如何に多くの職場イジメが存在するか、特に、脆弱な地位に置かれている労働者がどんなにたくさんのイジメに、構造的に曝されているかについての調査が依然として不足している状況である。従って、労働組合は組合に加入している事業場での職場イジメの問題解決だけでなく、労働組合がない事業場などで苦しんでいる労働者に対しても、一緒になって対応することが必要だ。『共同のこととして対応する』、すなわち連帯を拡張して強化することが、職場イジメへの対応の最も重要な核心の部分であり、労働組合運動の本質でもあるからだ。