

## 希望連帯労組 ダサン（茶山）コールセンター支部

（シム執行委員）

2018年9月3日

（文責：鍋田敏子）

午前中、ソウル市役所近くのオフィスビルの事務所で、ダサンコールセンターのシム執行委員から、現状の組合活動についてお聞きしました。

### ●概要

2007年 ダサンコールセンター会社設立 3社の委託業務

2011年 ソウル市で野党統一市長（パク・ウオンスン氏）が誕生  
ソウル市の事業で働く非正規職員を正規化する方針を発表

2012年 非正規労働組合を結成、市に直接雇用を要求

2014年 ダサンコールを正規化する計画が打ち出される

2015年 ソウル支庁前座り込み闘争  
ソウル市の直接雇用の対話窓口が開かれる

2016年 賃金および団体協約を締結

2017年 ソウル市が100%出資する財団設立。コールセンター職員は財団の正規職員になる。

現在 コールセンターの相談士375名のうち、組合加入率は75% 内 85%が女性。年代は結成当時20代～30代が主流でスタートした組合が、雇用が安定し労働条件が向上することで離職率が下がっていった。特に女性労働者が保護され、仕事と家庭が両立できる環境づくりを目指し活動を続けている。

### ●労働組合の闘争目標

- \* 恒常業務従事者の非正規労働者の正規化
- \* 行政の公共性強化とサービス向上
- \* 過度な競争を排除し、民間委託の弊害の構造的な解決を求める
- \* 女性、感情労働者の仕事の質を向上させる

### ●労働運動はどのようにして高揚してきたか？

#### ・労働組合を結成した経緯

民主労総は悲惨な労働条件を強いている職場に対し教宣活動し労働相談を活発にしていた。その中で、非正規組織局長兼務の希望連帯支部長が非正規問題を精力的に取り組み、1年をかけ説明会の開催や労働相談を取組む中で組織化が進んでいった。オルグでは労働条件を見直す中で、トイレもなかなか行けない等劣悪な状況、朝会、夕会の賃金未払い、昼食時間の短縮等々通常的に行われていたことが「不当な扱いであった」と認識できてからは、

職場の仲間が組合加入まではそんなに時間はかからなかった。また、人権派弁護士で革新支持の市長であったことで、組合結成による攻撃の恐怖はなかったということである。

## ●ソウル市直接雇用の闘争

- ・ソウル市の中では300ぐらいの委託業務があり、直接雇用をすると、300もの委託業務の直接雇用をしなくてはならず、官僚からの抵抗が強かった。

- ・非正規から正規職員への要求をはじめ労働条件改善の要求実現の活動

職場内の活動にとどまらず、世論に訴えるアピールを実行した。当初は組合幹部だけが要求を掲げたプラカードを持ち表にでて活動を続けた。そのような姿を見ていた職場の仲間が「自分たちの要求を幹部だけに負担をかけさせてはいけない」と思うようになり、徐々に共に行動に加わる労働者が増えてきた。また行動する仲間が増えることで要求が実現していき、自信と達成感を共有できるようになっていった。最終的には300人のストライキを取り組むことができた。ダサンコールの労働運動の高まりを受け、ソウル市が民間業務委託労働者を対象に財団化し、財団の正規職員に転換した。労働者を正規化するための画期的な政策で実現できた。

- ・組合の重要性をどのように理解してもらっているか

外的情勢の要因より「内部の問題意識が最重要」。その為に内部調査やアンケートで絶えず職場の組合員の要求と問題意識を共有することと、ストライキなど具体的な行動を共にすることで団結を強めた。

## ●「感情労働」

「労働組合は労働の価値を向上させる」この言葉は何よりも労働組合の自信と組合員の信頼がうかがえる。まず、大きな成果は「感情労働」に従事する労働者を守る対策をソウル市が制定したことである。2016年「ソウル特別市感情労働従事者の権利保護などに関する条例」を制定し施行した。(参考資料1)

要求実現のため、コールセンターの状況を広く市民に理解してもらう策として、実際にあった顧客の不当な苦情を労働者にアンケートを取り、具体的な事例を広く市民に公開したことは大きな反響を呼んだ。同条例では感情労働の定義をこう定めている。「顧客対応など、業務遂行過程で自身の感情を節制して自身が実際感じる感情とは異なる特定感情を表現するように、業務上・組織上要求される勤務形態」とされ、感情労働者は暴言・セクハラなど不当な行動に対し自身を保護するために作業中止権などの適切な権限が付与されている。つまり、コールセンターのサービスで、限度を越えた嫌がらせなど、精神的負担を大きく感じた時は、担当者が電話を先に切る権利が協約化されている。

また労働者の権利として条例が有効に働くよう、縛りがかけられている。これに反した行為が発生した場合、感情労働者への治療の施しおよび相談支援や刑事告発、または損害賠償訴訟など法的措置を講ずることも定めている。この条例は韓国内のコールセンターに波及

し組合の成果として大きなものになっている。

### ●新たな問題に対する運動の展開

- ・財団の直接雇用ということで、財団との関係で問題もでてきている。財団が仕事の企画、運営を行っているが、コールセンターの実情を理解できていないことによる不都合である。組合としては労使関係の安定化を求めて要求をし、昨年「安定化チーム」が新規に結成された。しかし理事長は市長の意向を優先し、チームとしてまだ有効に機能していないのが実態である。ソウル市の予算の関係もあり、処遇の改善が思うように進展せず、労使の信頼関係を回復し労働条件の改善要求を強めていく。
- ・女性の職場環境の改善  
育児休業が公務員は3年、非正規は1年と差がある。また医師から妊婦には適さないとされるようにストレス軽減など職場環境の改善が重要になってきている

### 感想

#### \*コールセンターの労働条件

ダサンコールセンター支部を訪問し対談できたことで、改めてコールセンターの日本における労働実態はどうであるか考えることになります。「コールセンター」は現在の経済や社会生活の中で重要な役割を果たしているにも関わらず、今まで私たちはその労働実態をほとんど知らない分野です。通信販売等はもちろん、今やコールセンターを社内に設置したり委託するなどして、利用していない企業があるだろうか？と思います。しかし、コールセンター従事者の雇用形態は、労働条件は、賃金、労働時間、労働者数、男女の割合などなど調査されたデータはあるのでしょうか？従事者のほとんどが非正規で組合に結集されていない、まさしく顔の見えない労働者です。私が働いていた金融機関でも、外部からの電話はすべてコールセンターで受け付けます。簡単な研修を経て各支店や部署に代わり、顧客からの要件を受付し対処できる要件はその場で対応します。そのほとんどがパート労働者です。しかし、「電話対応は銀行の窓口」という位置づけでコールセンターの電話受付のコンクールなどを行い、電話による顧客サービスの向上を競わせます。また銀行業務を習得し、支店や担当部署に回さないで顧客の要件を完了させる“センターカット率”を競わせます。また顧客から要件を一通り聞いて内容によっては完結しない要件は現場の銀行員に正確に要件を伝えなくてはいけなく、顔の見えない顧客と、委託された企業の社員との間で神経を使いながら仕事をしています。

ダサンコールセンター支部が、このような精神的な負担が多い労働を「感情労働」と位置づけ、組合員の要求を結集し実現していった経験は素晴らしく、日本でもこの経験をぜひ生かしていけたらいいと思います。

「感情労働」という言葉自体、初めて聞く語句であり再度確認したほどです。「感情労働」、まさしくコールセンターならずとも、どこの職場でもありうる状況で、なぜ日本では今まで

問題とされてこなかったかと驚きを覚えました。このように労働者の「感情」が大切に守られていてこそ、良質の労働力で良質のサービスが提供できるということは十分納得できません。

現在の日本の労働状況はメンタル障害で、休業や退職を余儀なくされている労働者が多い。現在、社会的にも問題とされているパワハラ、セクハラ、マタハラ等々、外部から受ける個々のストレスとは違い、労働の種類として「感情労働」というくくりで改善のための要求をまとめたことが、労働者の「感情」に深く共感し、たたかいを大きく進展した要因でもあると思います。

以上

#### <参考資料 1>

「ソウル特別市感情労働従事者の権利保護などに関する条例」[施行 2014.3.20.] より抜粋

#### 第1章 総則

##### 第1条 (目的)

この条例は、ソウル特別市(以下『ソウル市』という)感情労働従事者に対するソウル市および傘下機関の義務並びに感情労働従事者の権利を規定することによって感情労働従事者の人権を積極的に保護することを目的とする。

##### 第2条 (定義)

この条例で使用する用語の意味は次の通りである。

1. 『感情労働』とは、顧客応対など業務遂行過程で自身の感情を節制して自身が実際感じる感情とは異なる特定感情を表現するように業務上、組織上要求される勤労形態をいう。

(略)

##### 第4条 (感情労働従事者の権利尊重)

すべてのソウル市に住所若しくは居所を置く人、在留している人、市に所在する事業場において勤労する人は、感情労働による産業災害の危険から保護され、人間らしい勤労環境を享受する権利をもつ。

(略)

##### 第15条 (禁止行為)

顧客は、ソウル市感情労働従事者に次の各号のいずれか一に該当する行為をしてはならない。

1. 暴言、暴行、無理で過度な要求等を通したいじめ
2. 性的屈辱感・羞恥心を生じさせる行為
3. 感情労働従事者の業務を偽計若しくは威力で妨害する行為

##### 第16条 (保護措置)

① 第15条の禁止行為が発生した場合、ソウル市感情労働使用者は、感情労働従事者の状態および状況によって直ちに各号の保護措置を段階別に取りなければならない。

1. 感情労働従事者の該当顧客からの分離、十分な休息権保障。ただし、顧客の生命身体、重大財産に関連した業務の場合業務が中断されないように上司の即刻業務担当者交替措置
2. 感情労働従事者に対する治療および相談支援
3. 刑事告発若しくは損害賠償訴訟など必要な法的措置
4. その他に感情労働従事者の保護のために必要な措置  
(以下略)