

これって パワハラ？

労働問題マンガ教材

労働問題ケーススタディ
紙芝居

店長
ファミレス



Aさん

こちらは、とあるファミレスに勤務するAさんです。さんは、とてもマジメな頑張り屋さんであったため、若くして、ファミレスの店長に就任することができました。

『やったー！僕も、やっと、お店の店長になれたぞ。うれしいなあ、ますます、仕事がんばって、お店の業績あげるぞー、がんばるぞっ

よーし、僕が店長になったからには、どんなお店にしようかな』



『そうだ、やっぱり、学生時代の部活のように、なんでも腹を割って話し合えて、どんなことでも情報共有しながらガッチリスクラム組んで、みんなで体当たりしまくる、そんなお店にしたいな。とすると、大事なのは毎日コミュニケーションたくさんとることが大事だな。よし、がんばるぞ』

B君



こちらは、アルバイトのB君です。

ちょうどB君が出勤してきたところでした。

『あ、A店長、おはようございます。本日も宜しくお願いします』



『おー、B君、おはよう。今日もよろしくねー』

このとき、A店長は、B君がいつもより少しだけ、元気がないように感じました。



『あれれ、なんだか、B君、いつもはもっとハキハキしてて、大きな声で、「ありがとうございましたー」っていうのに、なんだか、ちょっとだけ、いつもと違う感じがするなあ』

このように思ったA店長は、B君に声をかけてみました。



『B君、今日もおつかれさま。今日もがんばってくれて、ありがとね』



B
君

『あ、A店長、おつかれさまです。今日もありがとうございました』



『B君、調子はどう？B君もだいぶ仕事慣れてきたよね。B君の明るさは、お客さんにも、受けがとってもいいよ。ありがとね』



B
君

『あ、はい、そう言ってもらえると嬉しいです。ありがとうございます』



『あれ、B君、なんかさあ、ちょっとだけ、いつもより疲れてるような感じがするんだけど、大丈夫？なにかあったのかな？なにかあったなら、話してみてくれない？』



『え、あ、わかりますか？店長ってすごいですね。実は、ちょっと、おばあちゃんの具合が悪くて、ちょっと心配でして。自分、おばあちゃん子だったんですよ』



『あ、そうだったの、それは心配だね。B君さ、今週ずっとシフト入ってるけどさ、無理しないでね。なにかあったら、連絡してもらえれば代わりに入るからね』



『あ、ありがとうございます。気づいてもらえて、気を使ってもらえて、ぼく、すごい嬉しかったです』



このときAさんはこう思っていました。

『やっぱり、コミュニケーションたくさんとるって、大事だなあ。B君、そういう事情があったのかあ。B君の変化に気づいてあげられて、よかったよかった』



また、ある日のことです。
こちらは、アルバイトのC君です。
ちょうどC君が出勤してきたところでした。

『あ、A店長、おつかれさまです』



『おー、C君、おはよう、今日もよろしくねー。
ところでさあ、C君、C君いつも土曜日にシフト入ってたけどさ、今月全然は行ってないじゃん。どうかしたの?』



『え、あ、いや、特に理由はないです。ホントにないです』



『えー！なに、なんか変じゃん、どうしたのC君、なんかいつもと違うじゃん。何か理由があるなら教えてよ。なにか力になれることがあったら力になりたいからさ』



『え、いや、A店長、本当に、特に理由はないんですよ』



この時、C君は内心、こう思っていました。

『本当は、人生で、はじめて、女の子とデートになるかもしれないんだけど、そんなこと、恥ずかしくて人に言えないよ。もしかしたら、なにか大失敗とかしちゃったりしたら、恥ずかしいし。絶対言えないよ』

繰り返す

C君は、内心、このように思っていたにも関わらず、Aさんは、その後も、たびたび、C君が土曜日のシフトに入らない理由を聞き出そうとし、このような会話を繰り返していました。しかし、C君は答えませんでした。



また、ある日のことです。

『おー、C君、そのスマホ、最新型のやつじゃん、うわー、いいなあ。ちょっと見せてよ。あ、なんか今、ちらっと女性の写真が見えた、もしかして、彼女？彼女でしょ、ちょっと見せてよ見せてよ。C君彼女いるの？』



『えっ、い、いや、いませんよ、ちがいますよ』



『なんだよ、C君、ノリ悪いなあ。おれたち仲間じゃん、がっちりスクラム組んで仕事したいんだからコミュニケーションとろうよー』



『え、あ、は、はあ・・・』



D君



また、ある日のことです。
こちらは、アルバイトのD君です。
D君は、性格はマジメであったものの、少し、おっちょこちょいな性格で、たびたび、注文を受けるときに、注文を一品聞き取りミスしてしまうことを繰り返していました。
そのため、お客様を長時間待たせて怒らせてしまい、Aさんが平謝りをするということが連続していました。しかし、料理の制作や提供やお会計をミスすることはありませんでした。そして、このD君、本日もまた、注文の聞き取りミスをして、お客様を激怒させてしまいました。

『おおい！！いったいどうなってんだ。デザート注文したの、一時間前だぞ。お店が忙しいんだろうからと思って、催促しなかったけど、もう我慢ならん。いったいこの店はどうなってるんだ！！』



同じミス 繰り返す



『お客様、大変申し訳ございません。どうか、どうかお許してください。アルバイトの者が、お客様を長時間お待たせしてしまいまして、大変申し訳ございません。本日のお代は結構ですので、どうかお許してください』

D君は、何度も何度も、同じミスを繰り返していました。しかし、それでも、A店長は、とにかく、みんな仲良く、がっちりスクラムを組んでがんばっていくお店を作りたいと思っていましたので、D君が、何度も同じミスをして、D君を責めることはしませんでした。D君の成長を願って、D君の成長を信じていました。

『D君、オッケーオッケー、誰にだってミスはあるよ。仕方ないよ。ミスしても、次がんばればオッケーさ。どんどんチャレンジしていこうぜ』

そして、また、ある日のことです。D君は、また同じミスをして、お客様を激怒させてしまいました。そして、とうとう、A店長は、何度も同じミスを繰り返すD君に、堪忍袋の緒が切れてしまいました。

『D君、君さ、いったい、何回、同じミスするのさ。君の成長を信じてさ、ひたすらフォローしてきたけどさ、さすがの私も、もうあきれちゃうよ。もう今日は、裏で皿洗いだけやっててよ』

タブレット 注文



それからしばらくたってからのことです。

その後、A店長のお店では、全席、タブレットで注文するようにシステムが変更されました。そのため、お店のスタッフが注文を取りに行くことはなくなり、メニューの料理の制作と提供とお会計が主な仕事になりました。

ある日、また、D君が出勤してきました。

『あ、A店長、おつかれさまです』

『あー、D君、おつかれさま。』

D君は、今日は、皿洗いだけ、やっというて』

このように、その後も、A店長は、D君に、皿洗いだけをさせていました。

<参考>

パワハラが問題となり得る事例を、マンガ形式でご紹介しました。

現実のパワハラ問題は、細かい事実関係によっていろいろな判断がなされますので、ケースバイケースで一概に言えないことが多いですが、今回の事例は、いわゆるパワハラ6類型でいうところの「個の侵害」及び「過少な要求」の2点を題材にしました。

労働施策総合推進法（いわゆるパワハラ防止法）により、パワハラ防止措置義務が法律上の義務となり、パワーハラスメント防止のための「指針」も公表されました。この指針には、パワハラの実態や6類型等について、詳細に記載されています。

そのほか、より詳細な情報については、厚生労働省のホームページをご覧ください（この物語は制作時点の情報になりますので最新の法改正、判例変更にご注意下さい）。

<いわゆるパワハラ6類型>

- ①身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ②精神的な攻撃
（脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言）
- ③人間関係からの切り離し
（隔離・仲間外し・無視）
- ④過大な要求
（業務上明らかに不要なことや
遂行不可能なことの強制、仕事の妨害）
- ⑤過少な要求
（業務上の合理性なく、能力や経験と
かけ離れた程度の低い仕事を命じること
や仕事を与えないこと）
- ⑥個の侵害
（私的なことに過度に立ち入ること）