

## 第 11 回 (12/17) 女性労働の現状と課題

### 1. BBS 投稿から

「まず、おもてなしは見返りを求めないもの、サービスと比べてはいけないと思う。海外で生活したこともあることから、日本人らしさに誇りをもって、これまでのサービスの品質、クオリティーは下げるべきではないと考える。今生きる私たちは尚更、海外に出てきやすくなった分、人と人との繋がりを大切にするためにもおもてなしは必要だと考えた。」

「日本のこれまでのサービスの品質、クオリティーは下げるべきではないと思った。海外の人は日本よりも接客のクオリティーが低いと思った。自分が接客されて嬉しかったりされたら嬉しいと思う接客をしていくのは大切だと思った。迷惑客に文句を言うってしまうのが海外ですが日本は文句を思っても言わず適切に対応していると思った。」

「日本はサービスの質を下げるべきではないと思った。接客の質の高さは日本の強みでもあり、他国に誇れることだと思ったからである。また質の高い接客はお店の収益にも繋がると考えた。接客の質が高いと集客率が高まり、利益にも繋がると考えたからである。」

「日本のサービス精神はお客さんにしっかり届いていると思う。でもその中で文句を言うてくる人もいるがその人に対してはそれ相応の対応をしても良いのではと思った。海外に行つて自分の経験値を上げるのは自分の視野が広がり考え方等も変わつたりして良いなと思った。」

「日本のサービスの質について、これはとても難しい問題だと思いました。質を下げすぎてもお客様が嫌な気分になるし、かといって今のままだとお客様が調子に乗ると思うので、中間ぐらいの質がいいかと思います。お客様を優先しすぎず、対応は悪過ぎず、お互いが許せる範囲が 1 番いいと思います。」

### 過去の投稿から

「今回の配布資料である「東洋経済オンライン」の記事にあるブラック客というのはアルバイトをしていてとても身に覚えがあります。市民(ブラック)がブラック企業を生んでいるというのは外れではないと思いました。客も働いている人も同じ生活をしているはずなのにこんなにも態度が変わってしまうのはおかしいと思いました。」

「サービス業は、私のイメージだとやはりお客様のクレームに腹が立つこともあるがもめ事を起こさないためにも我慢しなくてはならないと思いました。正直サービス業はいろんな客と対応しなくてはならぬ大変ですね・・・」

「クレームの対象法、何が正しいか正直分らないと思った！理不尽なことも多いし、お店側からしたらお客様が一番だけど、よく分からないクレームを静かに謝って聞いているのも違うと思う。でも、お店側はクレームの対処法の決まりがあつて、反抗することも許させていない所もある。私は、正しい対処法はないと思う。だけど、ある限度を超えたらこうするっていう決まりをどのお店も共通にしたら、理不尽なお客さんは減るのではないのかと考えた。」

「私も飲食店でアルバイトをしているのでクレーム対応などをやるが、やはり接客業はお客様の希望に出来るだけ答えるべきだとは思う。しかし、お店に損失を与えるようなお客様にはきちんと NO と言うべきではないかと思った。」

「接客する側がいい接客をしないとクレームは来ると言う記事を読んで確かにそうだなと思いました。接客が上手で丁寧な人にクレームが来るとは少ないと改めて発見しました。変なクレームつけてくるお客も悪いと思うが接客する側の私たちの方も気をつけなさいといけないなと感じました。」

「店員さんはプライベートの時はお客さんになり、お客さんは仕事をする時は店員さんになります。どちら側も経験をしていれば、相手のミスなどにクレームを言う人はあまり存在しないと思います。常に相手の立場になって考えられる人が増えれば、変なお客さんは減っていくだろうなどと思いました。」

「ホックシールドの『管理される心』や『感情マネジメント』は、従業員側にばかり負担がかかり、従業員自身の人権が守られていないように感じられる。確かにお金をもらっている以上は、顧客に対しての真摯な対応が求められる。しかし、従業員が最善の対応をしたとしても何の根拠もないクレームを出す顧客は必ず存在する為、『感情のマネジメント』は不要ではないかと考えられる。『感情マネジメント』は、人や場合によっては内的状態をポジティブな方向に持っていくことが可能である一方で、「悲しい」「辛い」等の気持ちを抑圧するのは多大なストレスとも成り得る可能性も高い。従業員の「人としてのストレートな感情」を尊重し、「従業員も人である」ことをより社会が認識する事によって、様々な場面や環境においてマナー意識の向上も考えられるのではないだろうか。」

「「自己コントロールの高度化」の部分が 1 番印象に残った。アルバイト先で、自分は社員さんやお客さんに迷惑をかけないように、ミスを防いだり仕事を効率よく進めているが、一方でなかなか仕事を覚えてくれない新人などを見ると、なぜもっと頑張ってくれないのかとってしまうこともある。」

## 2. OL の世界

→配布資料（小笠原 1998: 24-25, 34-41）

## 3. 性別職域分離の現状

垂直分離：

水平分離：

間接差別

- ① コース別人事 cf.
- ② 広域転勤
- ③ 社会保障政策・税制度

※ 以下、前提：所帯単位（×個人単位）、男性の「世帯主」

「配偶者控除制度」

- サラリーマン世帯では配偶者（大部分が妻）を対象に、所得税で 35 万円、住民税で 31 万円の基礎控除を受けることができる。
- 年収 103 万円までであれば、配偶者本人の所得税や住民税も免除される。

「国民年金第三号被保険者」

- 主たる家計の支持者（大部分が夫）が厚生年金（会社勤め）を支払っている場合、配偶者は国民年金保険料の支払いを免除される。
- 配偶者が働き始めて年収が 130 万に達すると、国民年金に加入して国民年金保険料を支払わなければならない（会社勤めの場合、勤務時間が正社員の 4 分の 3 を越えると厚生年金に加入）。

「扶養家族手当」

PowerPoint →データでみる性別職域分離の現状

#### 4. 分離現象に対する解釈

① 人びとの合理的な行動の結果

- (1) 労働の供給側： 個々人が自分の仕事観や生活目標、家庭状況に即して合理的に選択
- (2) 労働の需要側： 採用行動の合理性（モチベーション、訓練コストと勤続年数…）

② 内部労働市場論：企業内選抜による帰結

女性正規従業員は、相対的に教育訓練機会が不足し、高度な企業特殊熟練の習得が困難  
cf. 非正規雇用者 →外部労働市場

③ 社会的・文化的要因

仕事に対する性別ラベリング e.g. 女性向きの仕事、男性向きの仕事

**Note⑫** 女性の活躍を推進する上での問題点別企業割合（厚生労働省「雇用均等基本調査」2010年度より）

企業規模	女性の活躍を推進する上での問題点				女性の活躍を推進する上での問題点				
	問題点がある	女性の勤続年数が平均的に短い	家庭責任を考慮する必要がある	一般的に女性は職業意識が低い	顧客や取引先を含め社会一般の理解不足	中間管理職や同僚男性の理解不足	時間外労働、深夜労働をさせにくい	女性のための就業環境の整備にコスト	重量物や危険業務についての法制上の制約
5,000人以上	82.9	31.2	49.2	10.6	19.6	26.6	24.1	11.6	8.0
1,000～4,999人	81.6	30.9	45.3	7.8	18.8	21.7	27.2	8.7	10.4
300～999人	73.0	27.6	44.9	11.4	10.7	13.7	28.2	4.4	9.2
100～299人	75.6	25.7	42.2	11.9	9.2	13.0	30.3	6.8	9.3
30～99人	67.4	24.0	41.8	10.8	8.2	6.2	29.8	6.5	14.3
10～29人	66.5	19.5	39.3	10.1	7.5	4.5	30.0	4.3	12.3

#### 5. 非正規雇用の現状

非正規雇用 = 非正社員（派遣、契約、パート、アルバイト…）

非正規雇用のデメリット（派遣社員を例に）

- 
- 
- 
- 
- 
- 
-

## 6. 家父長制 (patriarchy)

基本的視点： 社会のあらゆる領域における「男性支配、女性従属」を表す概念

家庭という私的領域での男性による女性の支配が、公的領域での男性支配と相互に関連しており、女性を抑圧する統合的な構造を形成している

フェミニズム論：家父長制の物質的基盤は無償の家事労働にある

## 7. シャドウ・ワーク

近代産業社会の登場 → 豊富な労働力に対するニーズ + 職住分離

「労働力の再生産労働」 = 現在・過去・未来の労働力を維持し支えるためのケア労働

家事・介護・育児

「シャドウ・ワーク」 = 生産労働を陰で支える労働

↓

男性：生産的労働 = 「公的」労働 = 賃金（有償）労働

女性：再生産労働 = 「私的」労働 = 無償労働（アンペイド・ワーク） という構図

↓

日本的雇用慣行： 家庭責任は女性（のみ）にあると前提、自明視

## 8. 就業継続意識の高まり

「再就職型」支持の激減、「就業継続型」支持の増加（esp. 30～50 代の女性、40 代の男性）

意識変化の背景

- ① バブル崩壊後の雇用調整 → 男性（夫）の雇用や賃金への不安
- ② 不況 → パートタイマーなどの雇用の安定の不安定さが顕著に
- ③ 再就職環境の厳しさ
- ④ 均等法など → 男性と対等に働く女性の漸増
- ⑤ 国内外での男女平等化の潮流

無償労働の見直し・対策

- 無償労働の有償化
- 無償労働の社会化（保育園・学童クラブ、公的介護制度…）

## 9. 「職域統合」

- 性別職域分離の緩和
- 男性も女性も多様な仕事に事実上就ける状態（を目指す試み）

#### 背景と意義

- 女性自身のライフスタイル・ジェンダー観の変化、キャリア意識の高揚
- 社会的・人道的「公正」への重視
- 公的／民間のサポート制度・施設の普及
- 少子高齢化社会のもとでの生産年齢人口の減少、「労働力の女性化」
- ポスト工業社会（ソフト化・サービス化・情報化）
- 家族扶養者としての男性労働者の長期安定雇用・年功賃金の変容

### 10. 外国の取組み

#### スウェーデン型

男女ともフルタイムで働くことをモデルにした家庭責任・地域参加

#### オランダ型 ←1990年代からの急進的改革

（男女ともに）フレキシブルな労働時間が確保されることをモデルにした家庭責任・地域参加  
フレキシブルな労働時間制度  
パートタイム労働とフルタイム労働との待遇均等化

### 11. 国内の政策的取組み

#### 「男女共同参画型社会」

＝ 固定的な性役割分業（意識）を排除し、職場・地域・家庭などあらゆる分野で男女が平等に参画できる社会、個人の主体的な選択にもとづく多様な生き方を可能にする社会

#### 法制度の整備

① 「男女雇用機会均等法」（雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律）

1985年5月成立、1986年4月施行

コース別人事の採用 → 「当事者の自主選択の結果」というロジック、間接差別

↓

均等法改正（1999年4月施行）

② 「育児休業法」1991年 → 「育児・介護休業法」1995年

③ 「次世代育成支援対策推進法」2003年

**表 5-2 新しい雇用機会均等法（旧法との比較）**

		改正前	改正後
男女雇用機会均等法	募集、採用、配置、昇進	機会均等の努力義務	差別禁止
	制裁措置	なし	勧告従わぬ事業所名公表
	紛争調停の開始要件	労使の同意が必要	一方の申請で可
	セクシュアル・ハラスメントの規制	なし	事業主に防止配慮義務
労働基準法	女性の時間外労働	年150時間以内	撤廃
	女性の休日労働	商業などは4週に1日	撤廃
	女性の深夜勤務	22時から5時の就業原則禁止	撤廃

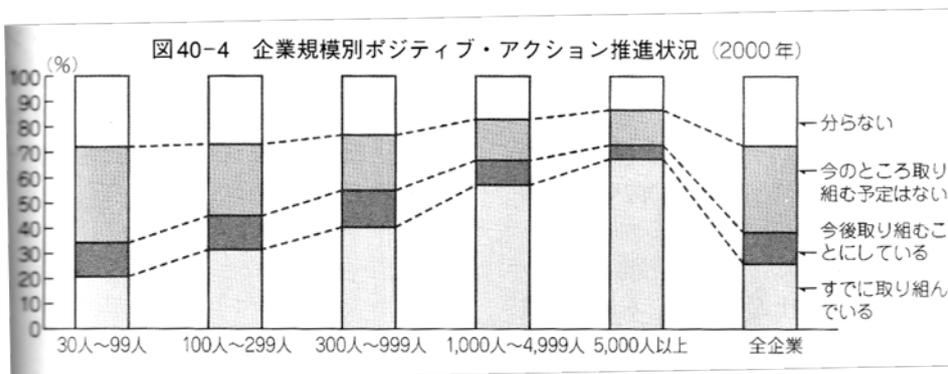
## 12. 企業による取組み

経団連（経済団体連合会）の提言, 1999 年

職場や社会の変革を

男性中心型から男女協働参画型へ、企業丸抱えから自立した個人中心へ

「ポジティブ・アクション」

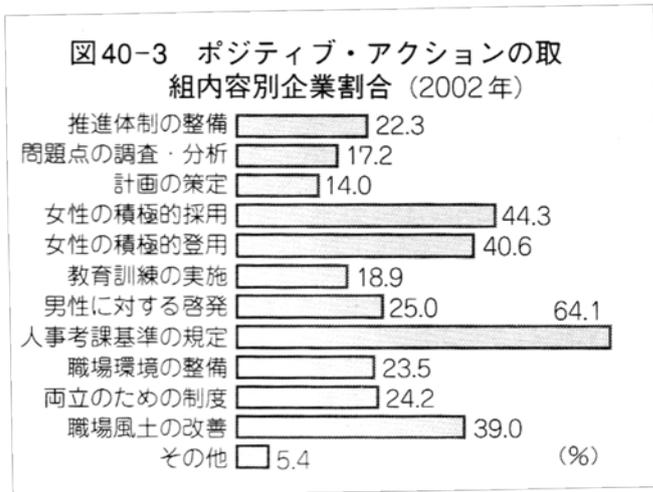


直接的な取組み

- 採用・研修・配置などの見直し（処遇の平等化）
- 女性の管理職登用の数値目標化 など

間接的な取組み

- フレックス・タイム制、短時間勤務制度の導入
- 休暇制度の拡充、実効化
- 在宅勤務制度の導入
- 広域転勤制度の見直し など



「ファミリー・フレンドリー施策」

家庭責任との両立を支援することを目的とする、企業の施策・取組み

13. ディスカッション

14. 参考文献

犬塚先編、2003、『新しい産業社会学 改訂版』有斐閣、第5章  
 独立行政法人 労働政策研究・研修機構編、2014、『データブック 国際労働比較 2014年版』独立行政法人 労働政策研究・研修機構  
 小笠原祐子、1998、『OLたちの<レジスタンス>』中公新書  
 杉浦浩美、2004、「『総合職・専門職型労働』における妊娠期という問題」『女性学』Vol.11、日本女性学会  
 海老原嗣生、2012、『女子のキャリア：<男社会>のしくみ、教えます』ちくまプリマー新書  
 井上輝子・江原由美子編、2005、『女性のデータブック 第4版』有斐閣  
 佐藤博樹・佐藤厚編、2004、『仕事の社会学』有斐閣、第4章  
 伊藤公雄ほか、2002、『女性学・男性学 ジェンダー論入門』有斐閣（有斐閣アルマ）、第5章  
 江原由美子・山田昌弘、1999、『ジェンダーの社会学』放送大学教育振興会、8章  
 江原由美子ほか、1989、『ジェンダーの社会学』新曜社、第4章  
 I.イリイチ、玉野井芳郎・栗原彬訳、1990、『シャドウ・ワーク』岩波書店（同時代ライブラリー）  
 上野千鶴子、1990、『家父長制と資本制』岩波書店  
 OECD、内海彰子訳、2002、『女性優位職業の将来：OECD加盟国の現状』カネカリサーチアオソシエイツ  
 大沢真理、1993、『企業中心社会を超えて：現代日本を<ジェンダー>で読む』時事通信社  
 R.M.カンター、高井葉子訳、1995、『企業のなかの男と女』生産性出版  
 熊沢誠、2000、『女性労働と企業社会』岩波書店（岩波新書）  
 木本喜美子・深澤和子編、2000、『現代日本の女性労働とジェンダー』ミネルヴァ書房  
 厚生労働省ホームページ（<http://www.mhlw.go.jp/>）

15. 次回の予告

12 月 24 日 年功制と成果主義・能力主義

以 上

【授業 HP】 <http://t-enomoto.la.cocacn.jp/komajo/>

【BBS】 <http://9113.teacup.com/tenomoto2/bbs>

# 性別職域分離

垂直分離:

- 職位に関する偏在(昇進や権限、労働条件などの男女間格差)

水平分離:

- 職種間での偏在(男性／女性に多い職種)

# 【非正規雇用のメリット：派遣社員を例に】

- ともかくも、勤務先（雇用）を確保できる
- 勤務日数、勤務時間を選べる
- 勤務日数、勤務時間が短い
- ひとつの職種・職場に縛られない
- 重い責任を負わされることがあまりない

# 【非正規雇用のデメリット:派遣社員を例に】

- 容易に解雇されるリスク
- 単純作業、指示・命令に従って「やらされる」作業、“派遣さん”扱い
- 昇進・昇格なし
- 相対的に低い給与水準（平均年収300万円弱。同年齢正社員の7割程度）
- 昇給なし
- 賞与・社会保険の企業負担・退職金なし
- 有給休暇の取得厳しい