

個人化社会における労働の変容と心の問題

田中慶子

(全体の要旨)

本論文は、現代の日本社会における労働の変容に伴って、労働問題が社会的に対処されるべき社会問題として顕在化せず個人（心の）問題として潜在化されていくメカニズムを実証的に明らかにしたものであり、社会学領域においては初めての試みである。

まず、行政が自殺対策に取り組む契機となった電通過労自殺事件を事例に、労働問題が精神医療問題へと社会的に構成されていく過程を検討した。そして労働災害に労働者の心の健康問題が含まれ、労働者は肉体のみならず心（精神・感情）をも動員して働かねばならない社会に変容したことを示した。

次に、心を駆使する業種である接客販売業に非正規労働者が増加していることを踏まえ、接客販売員である日雇い派遣イベントコンパニオンの労働現場の参与観察調査をもとに、彼女たちと派遣元、派遣先、労働現場の男性正社員らが企業側の要請に応えながら心の管理をしていく実態を記述した。労働者は、行政が過労自殺対策を掲げたことで心を病まないように各々で自己管理しながら働かねばならず、心を病んでしまった場合には精神医療にかからなかった場合には個人に責任が問われ、労働問題が潜在化することが明らかになった。

(目的と章の構成)

本論文の目的は、現代日本社会において、社会的に対処されるべき労働問題（過労やそれに伴う自殺や精神疾患への罹患、業務上で引き起こされるストレス）が個人（心の管理）問題として潜在化していくメカニズムを実証的に明らかにすることである。

章の構成は、以下である。

序章 (1)

第1節 「心の病」と労働問題(2)

第2節 筆者の経験から(5)

第3節 本論文の構成(13)

第4節 2つの個人化・心理化の複合(14)

第1章 電通過労自殺裁判におけるアジェンダの構成(17)

第1節 電通過労自殺事件の概要(19)

第2節 電通裁判のアジェンダ(20)

第1項 長時間労働の有無(20)

第2項	使用者責任／安全配慮義務(21)
第3項	うつ病と自殺の予見可能性(22)
第4項	自殺原因としてのうつ病とその原因(23)
第5項	一郎と遺族の過失責任の有無(25)
第3節	過労自殺対策からメンタルヘルス対策へ(26)
第2章	過労自殺問題からメンタルヘルス対策、労働問題の医療化へ—電通事件を基軸とした自殺対策の構成—(28)
第1節	電通事件後の「過労自殺訴訟」(30)
第2節	過労自殺に対する行政施策(34)
第3節	精神医療問題から個人的問題へ(39)
第3章	労働のフレキシブル化—日雇い派遣イベントコンパニオンの労働現場を事例として—(44)
第1節	派遣会社Xの概要と派遣コンパニオンの構成員・志望動機(47)
第2節	労働状況への適応(50)
第1項	研修が役に立たない現場(50)
第2項	「日給」とその格差をめぐるトラブル(53)
第3項	ランク付けによって異なる待遇(58)
第3節	流動的な雇用・就労形態がもたらす問題性(60)
第4章	イベントコンパニオンの労働現場における男たち(63)
第1節	日雇い派遣イベントコンパニオンの労働現場における労働者の配置(64)
第2節	コンパニオンの労働に関わる男性労働者の労働状況と問題性(69)
第1項	派遣元(X社)男性正社員(69)
第2項	派遣先(Y社)男性正社員(76)
第3項	イベント先店舗の男性社員(81)
第3節	共犯関係の形成(88)
第5章	「女性」であることによって生じる労働現場の問題性—日雇い派遣イベントコンパニオンを事例として(91)
第1節	日雇い派遣のイベントコンパニオンにおける感情労働(94)
第1項	派遣元(X社)の研修内容—感情規則(96)
第2項	コンパニオンの就労現場におけるトラブルとその対処—感情管理(98)
(1)	Z店舗社員とのトラブルとその対処(99)
(2)	コンパニオン同士の間関係のトラブルとその対処(104)
第2節	労働問題を個人的問題として潜在化させる感情労働と感情管理(107)

第3節 コンパニオンの就労現場におけるトラブルとその対処(108)

第1項 コンパニオン間における労働条件をめぐるトラブル(108)

第2項 男性客とのトラブル(113)

第3項 就労現場以外における派遣先や店舗の男性社員とのトラブル(116)

第4項 コンパニオンが抱える女性性という問題(119)

第4節 女性性をめぐる攻防(122)

終章(140)

第1節 個人が引き受ける社会(141)

第2節 感情を使用せねばならない仕事(143)

第3節 残される課題(147)

註(149)

文献(153)

(各章ごとの要約)

序章では、2012年以降「過労による心の病」になって労災認定が増加する一つの契機となった「電通過労自殺事件」と、現在の労働の主流といえる接客サービス業における職務、業務上で精神的ストレスを引き起こす一因として考えられるノルマや業績重視の企業の概要について記述した。

第1章では、行政が自殺対策に取り組む一つの契機となり、また労働問題が心の問題へと社会的に構成されていった事例として、電通事件をとりあげた。そして電通事件において何が具体的に問題としてあらわれ、行政がそれらの問題をどのような問題として捨象・変更し、現行の自殺対策を構成していったのかを検討するために(第2章)、ここで電通事件の裁判過程で構成されたアジェンダを提示した。

第2章では、行政が初めて自殺対策を行った「過労自殺」に対する行政施策を事例として、自殺という社会問題が医療化されていく過程——第1章で明らかにした電通事件の裁判過程で構成されたアジェンダが自殺全般の対策として行政施策に組み込まれていく——を明らかにし、自殺問題が医療化されることによってみえてくる現代社会のあり方を提示した。具体的には、行政が企業側に労働者に対するうつ病・メンタルヘルス対策の明確な方法を示したことによって、企業側は労働災害・過労自殺訴訟などのリスク回避をしやすくなり、本来ならば労働問題として扱われるべき事柄が個人的な心の健康管理問題として潜在化し、結果、精神医療問題として構成(医療化)されていく過程を検討した。

第1・2章で明らかになったのは、電通事件以前、労働省は自殺を労働災害と認めず故意による死亡として扱ってきたが、電通事件最高裁判決で初めて「長時間労働による過労か

らうつ病に罹患し、そのうつ病による症状によって自殺に至った」ことが認定されるとともに、「企業側は使用者責任として労働者の健康状態を悪化させないようにする措置をとる義務（安全配慮義務）」があったとして遺族側が勝訴したために、電通事件以後、厚生労働省は業務上でうつ病などの精神疾患に罹患して自殺に至った場合には労働災害として扱うようになった。すなわち、電通事件によって「長時間労働→過労→うつ病→病死（自殺）」という構図が構成されたのである。そして、電通事件で「過労自殺」というカテゴリーが誕生する契機となり、行政は企業側に安全配慮義務の履行として長時間労働の削減やメンタルヘルス対策として精神科医などの産業医を設置することを行うように指導した。また、労働者に対しても、自身の心の健康状態を自分で管理するように指導した。

そうして、企業側は労働者の心の健康管理を行って過労自殺などの労災が発生しないようにする下地が整い、そのような下地のもとで労働者側は自身で心を管理しなければならないことから、労働者側が業務上で精神疾患などに罹患した場合には、その労働者自身の心の健康管理の失敗として個人的問題＝自己責任として扱われることになる。また、電通事件を一つの契機として労働者の心の健康が労働災害と扱われるようになったことから、労働者は肉体のみならず心（精神・感情）をも動員して働かねばならない社会になったことが示された。

第1・2章が労働の（自らによる）「処理」「管理」を巡る状況であったのに対して、第3～5章は、日雇い派遣のイベントコンパニオンの労働現場における参与観察調査をもとに労働そのものの変質・現状を記述した。この二者が加わり組み合わせられているのが——つまり、心的負荷が過剰にかかる仕事が多くなるとともに、そのことによってもたらされる負荷を自らが引き受けねばならなくなっているのが——現状であることを記述した。

第3章で調査対象となるコンパニオンは、2012年の日雇い派遣原則禁止のなかでも労働者の保護が必要ないと判断された労働者である。そこで、彼女たちが日雇い派遣の労働者として勤務するなかで直面する労働現場における問題と彼女たちがそれらの問題にどのように対処していくのかを検討し、労働問題が顕在化せず彼女たち個々人の問題として潜在化していくのかを考察した。

第4章では、コンパニオンたちが共に勤務するX社・Y社・イベント実施店舗の男性正規労働者の問題性について考察した。ここで事例とする男性正社員は、彼女たちの実質的に何らかの指揮・命令を下す「上の人間」であり、彼らの置かれている労働状況（企業側から与えられた販売ノルマを達成できなかった場合に起こるイジメや左遷・降格処分、企業側が労働者の労働災害やハラスメント問題の内部通報制度を用意していながら実際は機能しておらず、自身の心の健康管理としてコンパニオンにストレス発散としてセクハラをするなど）を、コンパニオンが直面する問題性と関連づけて検討した。それにより、彼ら

が彼女たちの人権侵害の加害者となり、「職務」として彼女たちの労働者としての権利を侵害していく当事者となる問題性を考察した。

第5章では、第3章、第4章で取り上げた、コンパニオンたちが「女性」であることによって直面するトラブルをめぐる男性社員とコンパニオンとの相互行為をみていくことを通して、彼女たちの労働現場の問題性を検討した。

まず、近年増加している接客販売のサービス業に雇用される非正規女性派遣労働者がどのように人格や感情を労働力として提供しているのかを、コンパニオンらが就労上に行く感情管理・感情労働を事例として記述した。そして、彼女たちがどのような場面で感情管理を行うことで労働力となりうるのかを提示した。

また、コンパニオンの就労現場におけるトラブルとその対処が彼女たちの中でどのように行われているのかについて、X社、Y社、イベント実施店舗となる家電量販店Zの各店舗の男性社員らによる彼女たちの女性性という労働力の搾取をめぐる攻防について記述し、これらを通じて、労働現場が抱える問題が労働問題として顕在化せず、彼女たち＝個々の労働者の個人的問題としてすり替えられ、潜在化していくことを提示した。

第3章～第5章で明らかになったのは、まず彼女たちは募集要項と異なる条件（風船の配布ではなく接客販売業務が要請されること、売り上げノルマが達成できない場合は自爆が要請されること、男性客からの盗撮のリスクを含んで日給を設定していることから盗撮を我慢すること、就労時間外＝プライベートでの派遣元・派遣先・イベント実施店舗の男性社員らによるセクハラやストーカー被害も業務上の付き合いとして受け入れることなど）のもとで働き、戸惑いや憤りの感情を抱くが、それをX社やY社、イベント実施店舗の男性社員らの前で表出する場面はなかなかみられなかったことである。彼女たちは、自身が労働力＝商品としてX社とY社の間で商取引されていることを自覚しているからだ。

彼女たちは自身の知らない間に「ランク付け」がなされており、その（主にスキルにおける）ランクで労働対価が決まり、それぞれ異なる。そのため、「募集要項と労働条件が違う」「自爆をなぜしなければならないのか」と不満を表出すると、派遣元や派遣先から「使いにくい」と評価され、雇い止めにあう危険性が高まる。そうした雇用がなくなるリスクを避け、次の業務依頼を獲得するためには不満を表出してはならないと思い、「募集要項と話が違う」労働（条件）を引き受け、日給を上回る金額の自爆やサービス残業も行っていく。

また、日雇い派遣の彼女たちだけがそのような不安定な労働状況に置かれているわけではない。派遣元、派遣先、イベント実施店舗の男性社員らもまた同様な状況におかれている。派遣元は派遣先の顔色を窺い、派遣先はイベント実施店舗の顔色を窺いながら勤務している。なぜなら、顔色を窺う相手は取引先企業であるからだ。そうして彼らは課せられ

た仕事で成果をあげることができなければ、責任をとって自爆したり、左遷・降格させられたりしていく。彼らも彼女たちコンパニオン同様の労働を行っているのである。そうして、彼らは自身らの企業取引を最優先に考えているために、(日雇い)派遣労働者が抱える就労状の問題を取り扱わない。それゆえに、勤務を希望するコンパニオンらは、募集要項と異なる業務によるトラブルを甘受せざるをえない。

彼女たちは学生としての時間的な都合などから日雇い派遣のイベントコンパニオンの業務しかできない境遇にあるため、雇用の継続を希望する限り、就労上で直面する上記のトラブルに自身で対処せざるをえない。派遣元・派遣先・イベント実施店舗の男性社員や客たちは、イベントコンパニオンに対して、「常に笑顔で明るく華やかな女性である」ように要請し、彼女たちは実際にどのような場面でも「笑顔で明るく華やか」に振る舞うことを強いられる。それゆえに、彼女たちは、就労上で直面するトラブルに戸惑いや憤りといった感情を業務遂行上で表出することはできず、表出してしまえば雇い止めや減給がなされるために、戸惑いや憤りを笑顔や明るさに転換させる感情管理を行っていく。けれども、そのような感情管理を行うことによって、彼女たちに落ち度はないにしても、労働問題は潜在化していく。

また、イベントコンパニオンは女性に特化した職であるがゆえに、コンパニオン＝女性同士におけるトラブルも発生する。彼女たちは、派遣元や派遣先によって非公式でランク付けが行われており、コンパニオンごとに日給や勤務地の選択ができるか否かなどの労働条件・待遇が異なっている。ランク付けが非公式とはいえ、彼女たちが共に勤務するコンパニオンを見ていくと、薄々労働条件が各々で異なることに気づき、誰が自身よりランクが高く労働条件がよいのかという探りあいを行っていく。そして、自身よりもランクが高い者がわかった時に、高ランクである理由が見つけられない場合には、彼女たちの間で名指しで「派遣元や派遣先などの男性社員に女をつかって仕事をとっている」という噂を流し、嫌がらせを行っていく。けれども、高ランクのコンパニオンには、下位ランクのコンパニオンとは異なり、派遣元や派遣先に代わるコンパニオンの統括責任者という業務が新たに加わっており、責任者としての役割が果たせなかった場合には雇い止めや減給が決行される。そのため、高ランクのコンパニオンも下位ランクのコンパニオン同様に立場として不安定な労働者といえる。

けれども、下位ランクのコンパニオンはそのことを知らないがゆえに、高ランクである者に納得がいけない場合には嫌がらせはエスカレートしていくため、精神的に不安定に陥って精神科を受診する者や退社する者も存在する。また、高ランクの者たちは、自身のランクを下位ランクの者に納得させ、嫌がらせを防止するために、プチ整形やエステ、永久脱毛、ダイエット、マナー講座などといった女性としての美・作法を追求したり、時間の合

間を縫って客として店舗へ出向き、店舗従業員に接客してもらうことで圧倒的に売り上げる接客技術を身につけたりする努力を行っていく。

この女性としての美・作法の追求や接客技術を身につける努力を独自で行うのは、そもそも派遣元や派遣先が研修で教えないことによる。派遣元や派遣先の社員は、自身が男性であるために、コンパニオンとしての女性らしさを具体的にどう演出するかを教えられないと判断しているからである。それゆえに、雇用の継続や高ランクを目指す／維持することを目的とした彼女たちは、就労時間外にそれらの作法や接客技術を身につけざるを得ない。

また、女性としての美は、コンパニオンという職において重要なものとして位置づけられており、その女性性を売ることによって成り立つ職でもあることから、彼女たちが客や男性社員らからストーカーや盗撮などの被害にあったとしても、それも仕事のうちとして対処がなされない。これは、彼女たちが周囲の女性に対してストーカーや盗撮被害の話をしたとしても、自身の職業選択のミスの問題であったり、可愛いから・綺麗だから仕方ないという問題、高給与であるがゆえに仕方ない問題として片付けられてしまう。それゆえに、コンパニオンらは周囲の女性から特殊な女性として受け入れられていることから、女性であるならば誰しも経験するかもしれない問題を男性同様の視点から捉えるために問題が潜在化させられていく。また、コンパニオンのなかには、男性からの性的発言に対してセクハラかどうか分からない者や、セクハラを逆手にとって男性社員から気に入られることで自身の労働条件を上げようとする者もいるために、セクハラといった問題が表出しにくい状況でもあった。

こうした派遣先・イベント実施店舗の男性社員らが彼女たちに行うセクハラやストーカー問題は、主として彼ら自身のノルマ達成が困難な場合における憂さ晴らしとして発生していた。派遣先・イベント実施店舗の男性社員らは、イベントを実施した際には、各々の企業本部へ売り上げ高の報告を約 1 時間単位で行わなければならない。また、売り上げが芳しくない場合には、本部の社員が訪問し、休憩室でその社員を罵倒したり、左遷の話をまくしたてる場面もある。売り上げの悪さが継続すれば、本部の社員のみならず、共に勤務する社員（男性・女性共に）らからも見せしめとしてイジメが行われ、最終的に精神的に追い詰められ、精神科に入院する者や自主退職に追い込まれることもある。

そもそも彼らは電通過労自殺事件以後、労働者を守る目的として特別条項付 36 協定に 5 点制限を設けたり、うつ病・メンタルヘルス対策などを実施されている状況のもとで勤務しているにもかかわらず、特別条項付 36 協定の 5 点どころか 36 協定自体が何であるかを知らなかった。また企業側はメンタルヘルスなどの労働問題に関する相談窓口を設けているのだが、実際には利用してしまえば休職させられ自主退職に追い込まれるという仕組み

のもとで働かされていた。そのために、彼らは自身が長時間労働を行うのは自分の売り上げ能力＝接客対人スキルというコミュニケーション能力の不足が問題なのであり、ノルマ未達成による見せしめとしてのイジメなどで心を病んだとしても、それもまた自身のコミュニケーションスキルの低さが問題だとして、企業側ではなく自分自身の問題として抱えていた。同じ労働環境でありながら毎回売り上げ目標台数を達成できる社員を目の当たりにして、売り上げ目標台数が未達成となるのは自分の能力や努力に問題があるのだと思うようになっていくのである。

こうした不安やストレスを抱える彼らにとって、売り場にいるコンパニオンは彼らの労働現場において笑顔で明るく接してくれる唯一の存在となっていくこともある。彼らは彼女たちに精神的な癒しを求め、時にはセクハラやストーカーへと自らの行為をエスカレートさせていくのである。すなわち、日雇い派遣のコンパニオンのみならず、派遣先やイベント実施店舗の男性正社員もノルマに追い立てられた精神的にも雇用状況においても不安定な労働者であったのである。

そうして、彼らは労働者として在り続けようと生き残りをかけて、長時間労働に耐えうる肉体と接客販売ノルマを達成するための顧客の心を読むコミュニケーションスキル、ノルマ未達によって左遷や降格されるかもしれない不安に耐えうる「精神的タフさ」を動員しながら働き続けている。これはコンパニオンも同様である。来店客の目をひくような華やかな身体を演出し、客に携帯電話を購入させる接客トークといったスキル、次回業務依頼が来なくなるかもしれない不安に耐えうる「精神的タフさ」が必要となる。

すなわち、正規・非正規問わずして労働者は、自身の感情を含む心の状態を適切に把握・管理しながら共に勤務する労働者や顧客に対してサービスを提供していくのである。そして、彼ら／彼女たちは、ノルマなどの業績達成の期限内に結果を納めることができなければ、雇止めや減給、イジメなどに直面することとなる。そのため、雇止めや減給、イジメといった精神的不安感から逃れることが重要となる。けれども、ノルマなどの業績達成を考えれば、期日内に到底納めることができない数字を与えられているケースが多く、とりわけイジメや下位ランクの対象となっている者は、売り上げ高の低い店舗にまわされていることが多い。それゆえに、その対象となれば、精神的病に陥るか、自主退職するかしかなく、それを回避するためには（イジメにまだ遭っていない者も含む）接客技術や対人関係を良好に保つ人間関係の構築法を身につけるほかに手立てはない。けれども、接客技術や対人関係を良好に保つ構築法は、結果でしか分からないものである。すなわち、売り上げ高が高ければ接客技術が高いと評価されるのであり、イジメや嫌がらせに遭わなくて初めて人間関係が良好であるといえるのである。

そうして、コンパニオンや彼女たちに指揮命令を出す男性正規労働者たちは、企業側が

メンタルヘルス対策を用意しているといえども実際には機能しておらず、業績不振によるストレスで心を病んだ場合には、その本人に接客業に必要なコミュニケーション能力がないことが原因として対処がなされない。そして彼女・彼らとその企業で勤務し続けられるように雇用を安定させようとする、就労時間問わずして常に労働として心の管理をしなければならなくなっていた。結果、本来企業側が対処すべき労働問題（自爆、パワハラ、イジメ、セクハラなど）が労働者個々人の努力・能力不足といった自己責任として帰着し、甘受されていくことが明らかになった。

終章では、第1章・第2章に記述したような「メンタルヘルスクエア対策」（だけで）は問題を軽減しないことであり、むしろ、そうした対策が労働者の「個人化」をより促進し、事態をかえって悪化させてしまうことさえあることを記述した。また、現代の「労働」が、サービス労働化、流動化、個人化となっていることは、普遍的なものとして考えられる状況を踏まえると、労働者の人権を守るための法整備および実施などが必要であるといったことを述べる以前に、この国でこのような事態がなぜ生じているのかをさらに精密に見ていくことが必要であることを今後の課題とした。

（まとめ）

第1章・第2章で見たのは正規雇用の男性社員（の過労からうつ病を発症し、うつ病の症状によって自殺したという判断が示された裁判）であり、第3章から第5章で調査の対象になるのは、女性の日雇い派遣のコンパニオンとそれに関わる企業の男性社員であった。両者にはもちろん差異がある。かなり異質なものが並列されているという印象を受けたとしても当然である。けれどもあえて、本論文はこのように構成された。その意図・含意については、以下である。

違いはまず、前者においてはともかくも企業の責任は認定されたが、後者においてはそもそもそうしたことが「表」に出ることもないという違いである。一つに、このこと自体が、後者のような就労形態がむしろ一般的になっている現在において法的、司法的な救済が困難になっていることを示している。

それとともに、両者には、正確には第1章・第2章で取り上げる裁判「以後」と、第3章以降で取り上げる場には共通している部分がある。電通裁判においてたしかに企業の責任は認定された。けれども労働環境を改善する実効的な措置は企業によってもまた政治によってもとられてきてはいない。この場合、社会（企業・政府など）→労働者（のうつ病）→（過労による）自殺という図式が認定されたとしても、実際には最初の項には手がつけれられないのであり、そのために事態を引き受けるのは労働者（そしてその家族）ということになる。他方、繰り返せば、後者の派遣において政治的・司法的な介入（を求めること）

自体がきわめて困難であり、そこでも事態は個人に帰されることになる。結局のところ、第一点として述べたようにいくらかの差はあるとしても——いまとられている「対策」程度では——双方において、労働問題・社会問題として対処されるべき問題が個人に帰せられてしまうのである。

さらに、「心理」「感情」に関わる2つの面とその関連が、本論文でとり上げる2種類の場から明らかになる。

その一つは、第1章・第2章でとりあげるように、労働者が抱える問題が「心理化」「病理化」されることになったという面である。自殺の原因を自らが制御できない自らにおいて存在する要因によって説明するとすれば、それは（鬼神の仕業といった説明の信憑性が失われている）今日においては「病気」であるということになり、そして「精神病」であるということになる。その認定がまちがっていると言おうというのではない。それは事実である（ことがある）と認めるに吝かではない。ただこの間違いでない（ことがある）因果を認めるなら、それは一つに、例えば過労自殺が起こった時に、その因果関係を証明しなければならない、それを専門家である医療者に委ねなければならないことを意味する。そしてそこでは、電通裁判がそうであったように、専門家の見解は分かれ、うつ病による過労自殺を主張する側はそれを「証明」するための根拠を提出し、その根拠をもとにした判断を専門家に仰がねばならないことになり、そしてその因果は認められることもあれば認められないこともあるということになる。

そして一つ、業務の遂行が病によって困難になる（なっている）と認定されるなら、業務を遂行できることは雇用（継続）のための必須の条件ゆえに、雇用主はその雇用を解除することが容易になる。病に関わる因果を争うことができ、そして証明することができれば雇用主に責を負わせることができるかもしれないが、それが困難である（と判断される）なら、労働者はそれを自分で抱え込み、知られることを隠そうとすることになる。ここでも問題が個人に閉じられてしまうことが起こる。

さらに一つ、「病」は基本的には自分ではどうにもならない事態であるとされるのだが、同時に、とくに近年においては、予防したり早期にその兆しに気づき対応することによって防ぐことができるものであるともされる。としたときに、さらに雇用主側の対応の悪さが証明できにくいといった場合（すべきことはしていると主張された場合）に、その責を個人や（その家族）がし負わねばならないことにもなってしまう。ここでも「個人化」が生ずることになる。

電通事件後に起こってきたのは、以上に述べた「可能性」がすべて現実のものになったということだった。

次に、第3章～第5章で明らかにされたのは、仕事の「中身」自体が「気を使う」仕事

になっていることである。もちろんそのような仕事は現代にかぎらず、過去から様々に存在はした。けれども、その度合いが亢進していることは事実だと考える。そして、その「気使い（気遣い）」は、必ず必要なものとなれば、それはそれであきらめることや割り切ることともできるだろうが、携帯電話を購入し使用することにおいて必須なことであるとは思われない。しかしそれが必要とされてしまう。そのように「気使い」をし、しかもそれに加え、その「気使い」が本来は不要・不当なものであることを「割り切る」という「感情管理」を労働者は求められているということである。これは現代・現在において顕著な出来事であると考ええる。

そして、現に起こっているのは、いま述べた2つが組み合わさっているということである。すなわち、まず——第3章～第5章に述べるように——仕事の「中身」として、「感情（管理）」が求められる仕事が増えているということ、そこで個々の労働者が感じる心理的な負荷は増大しているということ、そして——第1章・第2章に述べるように——その負荷を抱えること（処理すること、隠すことなど）を自らが担わねばならなくなっているということである。

このような場にこの社会で働く労働者の多くが置かれている。本論文はこのことを明らかにした。

（主な引用文献）

- Bauman, Zygmunt, 2001, *The Individualized Society*, Polity Press (=2008, 鈴木智之訳『個人化社会』青弓社)
- Bauman, Zygmunt, 2004, *WATED LIVES*, Polity Press (=2007, 中島道男訳『廃棄された生』昭和堂)
- Bauman, Zygmunt, 2005, *LIQUID LIFE*, Polity Press (=2008, 長谷川啓介訳『リキッド・ライフ——現代における生の諸相』大月書店)
- Beck, U., 1986, *Risikogesellschaft: Auf dem Weg in eine andere Moderne*, Suhrkamp. (東兼・伊藤美登里訳, 1998, 『危険社会』法政大学出版)
- 藤本正、1996、『ドキュメント「自殺過労死」裁判——24歳夏アドマンの訣別』ダイヤモンド社。
- 藤本正、2003、『労働運動と労働者の権利——弁護士藤本正労働弁護の軌跡』中央大学出版部。
- 派遣ユニオン・斎藤貴男、2007、『シリーズ労働破壊2 日雇い派遣——グッドウィル、フルキャストで働く』旬報社
- Hochschild, Arlie Russell 1983 *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, University of California Press=2000 石川准・室伏亜希訳『管理される心 感情が商品になるとき』世界思想社
- 本田由紀、2010、「ポスト近代社会化の中の「能力」」本田由紀編『労働再審①転換期の労働と〈能力〉』

- 大月書店
- 伊原亮司、2007、「トヨタの労働現場の変容と現場管理の本質—ポスト・フォーディズム論から「格差社会」論を経て」『現代思想』35-8
- 伊原亮司、2011、「職場を取り巻く環境の変化と『うつ病』の広まり」『現代思想』39-2
- 伊田久美子、2007、「労働の消去としての雇用の多様化—「愛の労働」の新たな展開」足立真理子、伊田久美子、木村涼子、熊安貴美江編『フェミニスト・ポリティクスの新展開—労働・ケア・グローバリゼーション』明石書店 245-270
- 川人博、1998、『過労自殺』岩波書店
- 川人博、2006、『過労自殺と企業の責任』旬報社
- 木下武男、2012、『若者の逆襲—ワーキングプアからユニオンへ』旬報社
- 小林美希、2008、『ルポ「正社員」の若者たち—就職氷河期世代を追う』岩波書店
- 駒川智子、2011、「事務職にみる女性労働と職場の変化—「女性活用」の限界と可能性—」藤原千紗・山田和代編『女性と労働』大月書店：87-116
- Marazzi, Christian, 1999, *Il post dei calzini: La svolta linguistica, dell' economia e i suoi effetti sulla politica*, Bollati Boringhieri (=2009, 多賀健太郎訳『現代経済の大転換—コミュニケーションが仕事になるとき』青土社)
- 益田仁、2012、「若年非正規雇用労働者と希望」『社会学評論』63-1：87-104
- 松田さおり、2005、「サービス業に従事する女性の〈仕事仲間〉——ホステスクラブZの事例を中心として——」『ソシオロジ』50-1：87-104
- 松浦民恵、2009、「派遣という働き方と女性のキャリア形成—派遣会社、派遣先、派遣労働者の役割と課題」武石恵美子編『女性の働きかた』大月書店 181-200
- 三山雅子、2011、「誰が正社員から排除され、誰が残ったのか—雇用・職業構造変動と学歴・ジェンダー—」藤原千紗・山田和代編『労働再審③女性と労働』大月書店
- 水野有香、2011、「派遣労働問題の本質—事務系女性派遣労働者の考察から—」藤原千紗・山田和代編『女性と労働』大月書店：117-34
- 本橋豊、2006、「日本の自殺予防対策」本橋豊・高橋祥友・中山健夫ほか『STOP! 自殺—世界と日本の取り組み』海鳴社、70-92
- 元森絵里子、2012、「「過労自殺」の社会学—法理論と制度運用に着目して」『年報社会学論集』25：168-79
- 中河伸俊、1999、『社会問題の社会学—構築主義アプローチの新展開』世界思想社
- 中野麻美、2006、『労働ダンピング—雇用の多様化の果てに』岩波新書
- 中山徹、1991、「都市銀行における派遣パート労働者—「同一関係会社のみへの派遣」の実態と問題点」加藤佑治監修 労働運動総合手研究所『フレキシビリティ—今日の派遣労働者』新日本出版社：73-93
- 大谷拓朗・斎藤貴男、2007、『シリーズ労働破壊 1 偽装雇用—立ち上がるガテン系連帯』旬報社

- 大阪過労死問題連絡会編、2003、『Q&A 過労死・過労自殺 110 番』民事法研究会
- 斎藤貴男、2009、『強いられる死——自殺者三万人の超の実相』角川グループパブリッシング
- 崎山治男、2005、『「心の時代」と自己—感情社会学の視座』勁草書房
- 桜井絹江、2001、「登録型派遣と女性労働」『女性労働研究』40：27-37
- 渋谷望、2003、『魂の労働—ネオリベリズムの権力論』青土社
- 島悟、2007、『メンタルヘルス入門』日本経済新聞社
- Spector, M. & J I Kitsuse, 1977, *Constructing Social Problems*, Menlo Park: Cummings Publishing Co.
 (=1990、村上直之・中川伸俊・鮎川誠・森俊太訳『社会問題の構築——ラベリング理論をこえて』マルジュ社)
- 相馬幸恵、「看護師の感情労働～患者・看護師のコミュニケーションにおいて」『経営論集』（北海学園大学）
 8:55-67
- 武井麻子、2001、『感情と看護』医学書院
- 武井麻子、2006、『ひと相手の仕事はなぜ疲れるのか—感情労働の時代』大和書房
- 高橋祥友、2003、『中高年自殺——その実態と予防のために』筑摩書房
- 高橋祥友、2006、『自殺予防』岩波書店
- 竹信三恵子、2009、『ルポ 雇用劣化不況』岩波書店
- 玉木一成、2000、「労働者の精神障害・自殺と労災補償・損害賠償——精神障害・自殺の法律学的考察」ストレス疾患労災研究会・過労死弁護団全国会議編『激増する過労自殺——彼らはなぜ死んだか』皓星社
- 田中慶子、2012、「社会問題の医療化——過労自殺に対する行政施策を事例として」『Core Ethics』8: 257-66
- 田中慶子、2013a、「搾取される笑顔——日雇い制派遣イベントコンパニオンのジェンダー化された感情労働を事例として——」『Core Ethics』9: 117-26
- 田中慶子、2013b、「アジェンダの源泉としての電通過労自殺裁判——日本の自殺対策をめぐる社会問題の構成——」『立命館人間科学研究』43(27): 47-59
- 田中慶子、2013c（12 月刊行予定）、「労働のフレキシブル化に関する一考察——日雇い派遣イベントコンパニオンの労働現場を事例として——」『日本労働社会学年報』24
- 太郎丸博、2007、「若年非正規雇用・無業とジェンダー——性別分業意識が女性をフリーターにするのか？——」『ソシオロジ』52-1：37-51
- 立岩真也、2002、「労働の分配が正解な理由」『グラフィケーション』123（富士ゼロックス）→立岩
 [2006:153-161]
- 立岩真也、2006、『希望について』青土社
- 寺崎正啓、2009、「現代若者の労働観——フリーターをめぐる“やりたいこと”と労働の“脱魔術化、——再魔術化”——」『ソシオロジ』54-2：55-70

- 東京地裁判決 平 5 (ワ) 1420 号 平 8・3・28 (1996) 『判例タイムズ』 906: 163-79
- 東京高裁判決 平 8 (ネ) 1647 号 平 9・9・26 (1999) 『判例タイムズ』 990: 86-96
- 最高裁判決 平 10 (オ) 217 号 平 12・3・24 (2000) 『判例タイムズ』 1028: 80-91
- 栃澤健史、2009、「若年不安定就労層と居住地——「フリーター」大都市集中説の検証——」『ソシオロジ』
54-1 : 3-18
- 富高辰一郎、2009、『なぜうつ病の人が増えたのか』幻冬舎ルネッサンス
- 上畑鉄之丞、2007、『過労死サバイバル——仕事ストレスが心身を蝕む前に』中央法規
- 山田陽子、2007、『「心」をめぐる知のグローバル化と自律的個人像——「心」の聖化とマネジメント』学
文社
- 山田陽子、2008、「『心の健康』の社会学序説——労働問題の医療化」『現代社会学』 9: 41-60
- 山田陽子、2011、「『感情資本主義』社会の分析にむけて——メンタル不全=リスク=コスト」『現代思想』
39-2
- 山根純佳、2010、『なぜ女性はケア労働をするのか——性別役割分業の再生産を超えて』勁草書房
- 山下実紀、2012、「認知度が低かった医師の「感情労働」」『精神看護』 15-1:72-77
- 安田浩一・斎藤貴男、2007、『シリーズ労働破壊 3 肩書きだけの管理職——マクドナルド化する労働』旬
報社