

ワーキング ヴォイス



NO. 14 2010年4月15日

問題解決に向けて、一緒に考えてみましょう！

～ 愛媛くらしの相談センター「労働・生活相談ホットライン」活動状況～

(社)愛媛県労働者福祉協議会が、愛媛県から委託を受けた「労働・生活相談ホットライン」事業は、2009年5月より相談活動をスタートし1年近くが経過しました。今月号では、この間の相談状況や相談内容の特徴点を取りまとめお知らせすると共に、寄せられている相談事例をご紹介します。

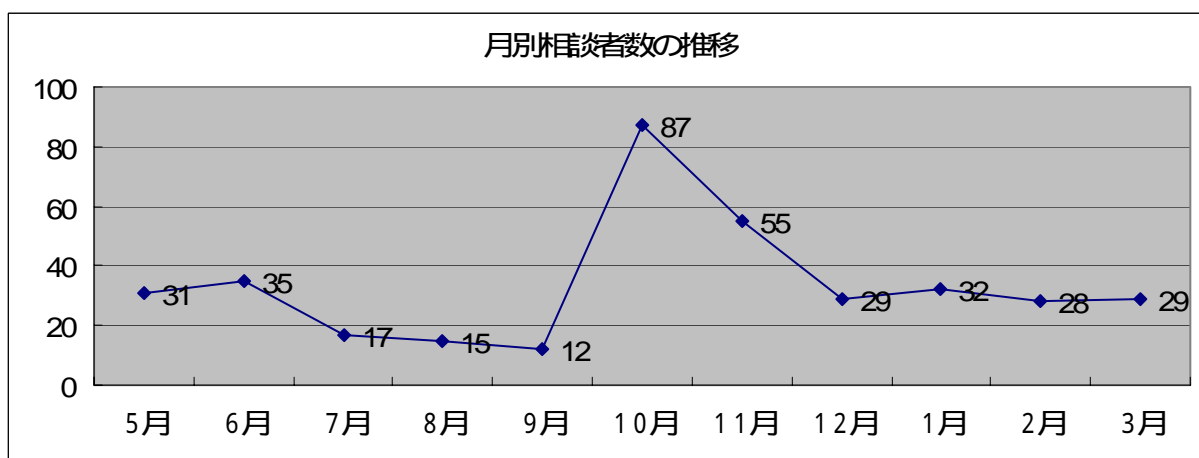
また、相談センターに併設して、新たに「ジョブえひめ就労支援センター(無料職業紹介所)」を開所させました。「ジョブえひめ」では、生活支援と就労支援を一体化した失業者・求職者への総合的なサポート支援活動にあたっていきますので、今回ご紹介させていただきます。

労働・生活相談ホットライン 活動状況

1. 相談者の状況

2009年5月20日から2010年3月末日までの相談者数は370人で、男性49%・女性51%で女性の割合が若干多く、特にここ2ヶ月は女性の相談者が圧倒的に多いのが特徴です。

スタートした5月、6月は月間の相談者が30人を超え、その後減少していましたが、10月は87人の相談者でこの一年での最大の相談対応を行っています。相談者の増減については、センターの広報・宣伝活動とも大きく関連すると考えられます。



この10月は「愛媛くらしの相談センター開所」に際して、「労働・生活相談ホットライン」も併せてマスコミに取り上げていただき、TVニュースの放映や新聞記事で報道されたことが大きく影響しています。センターとしてのポスターやチラシの効果的な活用と共に、相談状況の特徴点や相談内容について、マスコミ等へも情報発信を継続しながらセンター周知PR活動に努めていきたいと考えています。

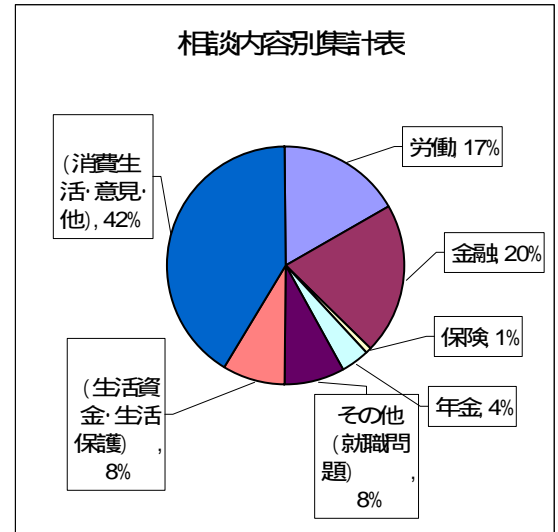
2. 相談の内容について

相談者の相談内容は、ひとつの内容にとどまらず複数の課題を持ち込まれるケースが多くあり、10月以降生活に関わる不安や資金問題、生活保護についての相談が急増しています。

一方、この間の労働相談78件・金融相談116件（保険・年金含む）となっており、当センターの専門分野である労働・金融問題では毎月コンスタントに相談が寄せられています。

相談内容別集計表		割合
労働	78 件	17%
金融	94 件	20%
保険	4 件	1%
年金	18 件	4%
その他（就職問題）	37 件	8%
（生活資金・生活保護）	39 件	8%
（消費生活・意見・他）	192 件	42%
合計	462 件	100%

1人の相談者の相談内容が複数にまたがるため相談者数と内容件数は一致しない。

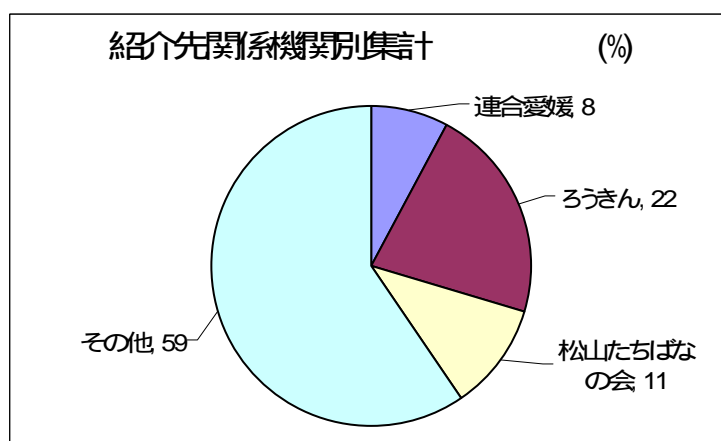


また、昨今の経済不況にともなう、厳しい雇用情勢にともなって、相談者が就職に関する悩みを抱えているケースが37件あります。就職に関する相談の糸口を提供していくことは、労働問題や金融（債務整理後の生活再建）生活不安など、他の相談ケースの解決にも直結してくる重要な課題であると考えており、今後は4ページでも紹介する「ジョブえひめ 就労支援センター」を併設することで来所者の仕事探しのお手伝いをしていきたいと考えています。

3. 相談の解決に向けて

相談者からは、「どこに相談を持ち込めば良いのかが分からない」との問い合わせも多く、ネットワークを結んでいる連携機関の紹介や情報の提供等も行い、解決の糸口が見つかるよう対応しています。

特に、労働問題では、当センター相談室にて、連合愛媛の相談員にも同席をいただき、相談者にとってどうすることが最もベターなことか、共に考え方向性を見いだしています。また金融問題では、多重債務問題と生活保護申請等の問題が絡むことも多くあり、四国労働金庫や松山たちばなの会（クレ・サラ被害者連絡協議会）への取次や同行訪問などにより解決を図っています。



会（クレ・サラ被害者連絡協議会）への取次や同行訪問などにより解決を図っています。

その他、生活困窮などからくる生活保護申請についても、四国生活保護申請支援法律家ネットワークやオープンハンドまつやま等と協力しながら対応にあたっています。



4．相談事例集の活用を！

愛媛くらしの相談センターでは、寄せられた各種の相談を以下のジャンルに分類し、相談の内容
具体的な回答内容 根拠となる法律・判例について 取りまとめを行っています。

相談事例集は、今後開設予定のホームページでも公開する計画で、幅広く多くの方々にも活用いただくことを考えています。

< 労働問題 >

- 1．労働者の身分に関わる問題
- 2．賃金に関する問題
- 3．職場環境に関する問題

< 金融問題 >

- 1．資金融資
- 2．債務整理

< 生活問題 >

- 1．生活保護
- 2．消費生活上のトラブル
- 3．その他法律上のトラブル



5．相談事例の紹介

〔事例1〕

・20年間勤務してきた会社から突然「業績不振」により「解雇」を通告された40代半ばの男性。妻子にも相談出来ず悩んだ末、思い切って当センターに相談。

〔相談対応結果〕

・直ちに当センターの関連団体「連合愛媛」に呼びかけ「専門スタッフ」と相談者を交えて協議。詳しい経緯を聞くうち「整理解雇」に必要な4条件を満たしていないと判断、一人からでも加盟出来る「ユニオン」に加盟して頂き、その代理人として「専門スタッフ」が会社と「団体交渉」に臨んだ結果、会社側は「解雇」を撤回。以降社員の家庭内事情を最大限尊重する旨の確約書を取り結ぶ迄に至った。

（4条件について）

人員整理の必要性 解雇回避努力義務の履行 被解雇者選定の合理性 手続きの妥当性

〔事例2〕

・生活苦と住宅ローンで消費者金融からの借金が膨らんでしまった30代主婦。夫の給与も減り続けこの先どうしていいか途方に暮れているとの相談。

〔相談対応結果〕

「取引履歴」を精査した結果、「利息制限法」を超える金利を支払っていた事が判明。当センター関連機関の「四国労働金庫」の専門スタッフと協議の結果「債務整理」の一つである「任意整理」を選択。現在の債務残高がほぼ半減したところで、「四国労働金庫」の「低利まとめ融資」によって従来の借金を返済。月々の返済が「各段と楽になった」との事。

〔事例3〕

・20歳代の娘が学生時代の「サークル仲間」に誘われ、気がついたら「美顔器販売」の会社に連れて行かれ1台数十万円もする「美顔器」購入と「会員申込書」の書類にサインしてしまった。

〔相談対応結果〕

・当センターに来所頂き詳しい話を聞いてみると典型的な「マルチ商法」である事が判明。「特定商取引法」に定める「契約締結の際の書面交付義務」が果たされておらず、且つ「美顔器」そのものの「引き渡し」も完了していない為、「契約の解除」または「取り消し」が可能であると判断。相手方本社宛てに「契約解除」「取り消し」に基づく「代金返還請求」を「内容証明郵便」にて送付。支払った全額を取り戻す事に成功。

ゆっくりでも、 確実な一歩を応援します。

現状の経済不況を背景にして、雇用情勢が難しい状況が長く続いています。「愛媛くらしの相談センター」に相談に来られる方々も、生活の基盤となる「働くこと」自体が危うい状況にさらされているケースが多くなっています。「働くこと」は、“個々人が生活の糧を得る手段”であると同時に、社会全体が活力あるものとして発展していくために必要不可欠なことです。

そこで、これまでの「愛媛くらしの相談センター」での労働・生活相談とともに、就労相談支援を包括的にワンストップで行えるよう、新たに「ジョブえひめ 就労支援センター」を併設し対応に当たることにしました。

失業者・求職者のみさんが、少しでも平穩に求職活動に当たれるような支援を行えるよう、運営してまいります。

対応フロー チャート

相談者の当面の「心配事や不安に思っていること」をお聞きする。

相談内容に応じた適切なカウンセリング、悩みに応じて問題解決の手伝いや、相談・関係機関の紹介を行う。また、「応募書類等の作成方法のポイント」「面接時の注意事項」などを説明し、就職準備へのアドバイスを行う。

求職活動の障害となる心配事が解決された後、相談者が望む職業・職種へ就職する手段を共に考え、「求人情報及び必要スキルの取得方法」を提案する。

求職期間中の支援を継続的に行う。（失業者は孤独であり、話を聞いてもらえるところを求めている。）些細なことでも聞ける・話せる居場所を提供していく。

就職活動の延長上に、当センター固有の求人情報が該当すれば、「同行もしくは紹介状を発行」し、事業所を紹介する。

愛媛県委託事業（平成22年度労働者の声発信事業）

発行 社団法人 愛媛県労働者福祉協議会

〒790-0066 松山市宮田町 1 2 5 番地 愛媛県労福協会館 3 階

TEL 089-946-2296 FAX 089-947-5616

メールアドレス e-roufuku@leo.e-catv.ne.jp

