

経営者が問題視する業界あげての労働問題!

業界も綺麗にクリーニング! クリーニング業界の問題と展望

鈴木和幸

株式会社セルクル代表取締役

歴史から生じた労働問題

まずは、クリーニング業界のことをみなさんご存じないと思いますので、ご紹介させていただきたいと思えます。

洗濯は家庭でも行いますが、プロの業者として水洗い以外に、ドライクリーニングといって、水では縮んでしまうものを専用の溶剤で洗うなどしています。職業としては明治時代以降に職人の仕事として日本に伝わり、最初は丁稚奉公を3年間しました後に、それから開業するというスタイルになりました。私は祖父が大正10年から開業している福島のクリーニング店を経営しています。

職人の仕事である時代は良かったのですが、昭和40年ごろから機械化されました。ワイシャツをアイロンがけで1時間10枚仕上げるのは相当な腕前ですが、今の機械では素人でも2人で1時間

に100枚は簡単です。それは大衆化されたということだと思えますし、高級な技術、職人しかできないクリーニングも一部では残っています。そうしてクリーニングが一般化し、ひとつの会社が工場をもって何百人と従業員を雇うということが普通になりました。機械は、少しずつ進歩していますが、40年代の機械化以降、IT革命もあまり関係なく、大きく業界自体が変化するような機械化の変化はありません。

ただ、昭和30年代くらいまでは銭湯と同じように値段が一律だった時代があったのですが、業界が大きく変わってしまい、その規制も撤廃されました。また、それ以前の組合が機能しなくなってしまうたりして、現在は大手同士の全く自由な競争、価格競争が生じており、そこから様々な問題と従業員への待遇、労働問題がおきています。

価格競争は、国内の業者間で起きており、ほかの業界で起きているような国際的な商品の競争ではありませんので、労働者の賃金においても国際競争ができるわけではない。世界で一番クリーニング需要が高いのが日本で、私どもは台湾でも事業をやっているのですが、全体の3割程度しかクリーニングを出さないんだそうです。ですから需要がなければ商売にはならないので、国外との勝負というのは意外にないですね。ただし、東京である程度大きなクリーニング屋さんには、必ず外国人研修生を雇っています。これはこれで別の問題があります。外国人研修生の問題について簡単にふれると、人権的な問題、低賃金、などですね。研修生といながら、実質は全くの労働者です。これらについても、表だって語られることはほとんどありません。

私がこうした業界全体の問題に携わる

ようになったきっかけになった事件は、5年前におきた全国紙の社会面にのるような建築基準法問題です。石油溶剤のドライクリーニングは燃えて爆発しますと大変な事故になりますので、街中につくと危険です。昔からある小さいクリーニング屋さんには既得権がありますが、改めてつくることを禁じています。現在業界第2位の業者、ロイヤルネットワーク株式会社(うさちゃんクリーニング)が

会津若松市に工場をつくった際、行政には別の溶剤を使っていると偽った。これが大きい話題になったのです。地元のことですので、問題の摘発に協力しましたら、他にも会社に問題がある。私は問題の摘発をしたことで、褒められるくらいだと思つたのですが、業界では「君はえらいことをしてくれたね、私たちはみんな違反しているんだよ」と言われませんでした(笑)。建築基準法も、私が指摘す

る前は、例えば合法的な機械を1回置いて建築確認を行って、また元の機械に取り換えるなど、みんなやっていたようです。

ブラッククリーニングを支える人たち

建築基準法違反は、資材業者と手を組んで違反する。これを今度は自分のところの違反がばれて合法の機械に変えさせられると、業者と組んで他のクリーニング店に対して「違反しているだろう、ばらされたくなかったらこの機械を買え」と言つて機械を売る。街中に、違反してまでつくる理由は、人が大勢いるところに店舗をつくと収益性が高いから。利益のために違反します。利益至上主義は経営層に親族や銀行が絡んでいることも関係していると思います。社会保険労務士も会社寄りです。こうした利益至上主義から色々な問題がでてきます。

ブラック企業といわれる他の業態ではお客様満足のために従業員を犠牲にしていると聞きますが、クリーニングの場合はお客様も犠牲になる。変な追加料金がいっぱいありまして、業界そのものを壊してしまおう。ワイシャツを90円と宣伝しているけれど、それは真っ白のときだけで、汚れがあれば追加料金を取る。素人でも落とせる汚れにシミ抜き料金を取る。そもそも、落とす職人が判断することです。ですから、レジ打ちの店員が判断することが、本来はナンセンスなのです。花粉防止加工で花粉症の方に効果があります、遠赤外線効果をつける、といった疑似科学(科学的に見せかけた嘘、科学的に根拠のない説)的なサービスを設定する。広告にのせる基本料金は非常に安くして、汗抜き加工、水を弾く防水加工、ズボンの織り目加工など、さまざまな追加料金により、結局高い単価になったりします。

且の営業要求などです。元旦は1日の売上が500円だったりして、人件費の採算も合わない。

サービス提供にも要求があつて、たとえばその日仕上げがあります。そうすると1日に2回お客様が来店して、店舗の売上があがるからです。この時間サービスが労働問題につながっていきます。

労働問題の構造

クリーニング店の主な従業員は工場で働く方と店舗で受付をする店員さんです。一番大きい問題は長時間労働とサービス残業です。ほとんどが女性のパートタイマーです。大半が社会保険にも入っていません。しかし、厳しいノルマにさらされ、サービス残業も多くなっています。特に低価格の業者は一般の同業者からは及びも付かないような厳しい仕事だとい

一度、それが雑誌の記事になったら、いままでは単価アップのために加工していましたがとあつさり認め、これからは「お客様に喜んでいただけるような加工の進め方を行っていきます」といって言い回しが変わっただけで同じサービス提供を続ける。

私の会社は、それなりの単価を取って古い会社で信頼もあるので、経営が成り立っています。無理に値段を落として取ろうとするとどうしても歪みができます。建築基準法違反で、結局溶剤を廃えざるを得なかった企業は、代わりにつかい

はじめた溶剤は温室効果ガスで問題になつているものなのに、正反対の「環境に優しい」という宣伝に平気でしてしまふ。周囲もこういう実態をささえる状況があつて、昭和34年に組合ができていますが、大手のクリーニング店は組合員ではありません。古い職人さんたちが大手

います。サービス残業が当たり前になつているのです。

工場の中で働いている方たちの指標として1時間あたりに1人の労働者が何枚仕上げるのかという指標、人事生産率をだしています。従業員が10人いて全員8時間ずつ働き、1600点仕上げた場合は、人事生産率は20。だいたい業界の平均は20〜25くらいで、30を超えますと生産性が良いといわれます。ある大手クリーニング会社がだしている資料では1時間当たりの処理件数が40、50。店員によほどの負担を課してサービス残業をしたうえで、相当な仕事であればできるのかもしれない。たとえば上着類は洗って乾燥させたものをハンガーにかけてスチームボックスというコンペアーに通していくと蒸気がかかつて、仕上がったような雰囲気になるのですが、それから人間が手直しする必要が本当はありな

のクリーニング店が組合に入ってくることを嫌がって、組合の方から加入を拒否したのです。また、クリーニング店の管轄は厚生労働省なのですが、クリーニングの全ク連などは天下り先の全国生活衛生営業指導センターと連携しています。消費者団体の主婦連に、こうした問題を書いてもらったとき、電話してきて怒ってきたのは全ク連のドンでした。ほかにクリーニングの業界紙は広告記事がありませんから、そこで会社に都合のいい提灯記事を掲載することができ、よくない仕組みがまた全国に伝播します。

また、日本の地方では大型のスーパーがあり、そこには必ずクリーニング店があります。地方は商店街がほとんどなくなつていて、少ないお客様がそこに集まりますから、われわれは出店したい。すると優位にある店舗側は要求や条件をだしてくる。高い家賃、長い営業時間や元

がら、その工程を全部省いてしまふなどでしょうか。

店舗はスーパーなら365日営業で、交代制。価格競争のなかで1点あたりの単価が大体380円くらいなのですが、250円の低単価でやっていると、量はさばかないといけない。1日フルタイムで働く人の作業量は200点と言われますが、安いところは300点いかにとやっていると合わない。当然間に合わない。受付業務の他にも品物のタグ付けなど時間外にサービス残業でやるようになっていたりする。ふつう我々は店舗の売り上げを競います。ある会社の直営店のランキングとすることがありますが、なぜか売上欄がありません。店単価と入荷する数とをかけたら、売り上げはわかるのですが、大業は人件費の比率が高いので、人間を2人置きますと急に人件費が上がるので、

必ず一人でその人の限界まで達成させる。店員さんの一時間当たりの売上高を評価対象にしている会社が多くなっている。一時間当たり何円売りましたか、というプレッシャーがかかると、自主的に残業代をカウントしなくなる。これは一人だけでやることを口実にする理由になりサービス残業をさせる仕組みにつながる。自分のシフト時間内に仕事が終わらなければ次の人に、と言われますが、次の人もこなせないで、結局仕事が終わるまで自主的に残らざるを得ない。無理を課しておいて、残ってやるのはあなたが遅いから、能力がないから、ということにしてしまう。店舗の受付がクレーム処理に自腹を切られる場合もある。

働いた分は最初から最後までしっかりと賃金を支払い、仕事が遅かったりということは会社の責任であって、本人の責任ではないじゃないですか。時給というも

のはそういうものですよ。実際25点以上さばかないと時給にしないという会社も聞きます。

従業員の就業規則については、レジのネットワークに情報が入っていて、法的には従業員が見られるところに就業規則があると説明できますが、従業員にそこにあるということをお教えしていないので、知らなかったりする。秘密保護のための誓約書を書かせる会社もありますね。またほとんどがパートタイマーで社会保険に入っていない。地方は勤め先が少ないので、望む地域で働くかと思ったり、そういうところで我慢して働かなければならない。また、女性が多いのですが、主婦などは家計の補助的な役割だったりします。安い賃金でもある程度我慢ができてしまう。

あるいはオーナー制というのがあります。これは従業員だった人をオーナー

にして責任を負わせる偽装請負の形態です。

私の会社にもオーナー制がありますが、これは売り上げがすごく高く、自信がある人にチャレンジしてもらっていますし、オーナーが休むときは人を派遣したりして、オーナーだけに負担をかけるようにはしません。そうでなければ、これはやるべきではありません。

展望

NPO法人クリーニング・カスタマーサポート(略称CCS)は、日本のクリーニング業界が混沌としてまとまりがなく、多くの問題を抱えていることを踏まえ、有志を集め、業界改革を目指すNPO法人です。

クリーニング業界には、様々な問題がありますが、建築基準法問題を始め、ク

にあります。

この業界で働く人が過酷なノルマにさらされ、ひどい目に遭っているというのであれば、放っておくわけにはいきません。このNPO法人が目指すものは「業界の正常化」ですから、当然働いている方々も、労働基準法に見合った、正常な給料をもらうべきです。私たちは、それを支援する団体になりたいです。

そういう意味で、もしクリーニング業界にお勤めの方であれば、どのようなことでも、ぜひご連絡をいただきたいと思っています。同業者だからわかることも多いものです。この世界で働く人達のお力になれば幸いです。

多くの方々が安心して働くことのできる業界になるよう、私たちが努力していきます。

リーニング業者達が適切な倫理を持ち、不正行為などをしないようにしていく業界浄化をまず目指したいと思えます。

業界が乱れていると、不正なノウハウが横行し、お客様に迷惑がかかります。そこで、クリーニングを利用していただくお客様がおかしな商法に惑わされないよう、怪しげなクリーニング商法があれば、すぐに発表して顧客が被害を被らないよう、情報発信していくつもりです。

そして一番大切なことは、クリーニング業界で働く人達のために、内外を問わず、業界に合法で適切な労働環境を築き上げることです。

かつては職人の仕事だったクリーニングも、現在では数百人、数千人の従業員を雇用する企業が当たり前になりました。しかしながら、ここには一つの労働組合も存在しません。現時点では、労働者の権利が守られているとはいえない状況



すずき かずゆき
福島県生まれ。株式会社セルクル代表取締役。本業のほかに執筆活動を行い、著書に「さよなら」(駒草文芸シリーズ、2011)、「ニホン洗濯するクリーニング屋さんの話」(駒草出版、2010年)、『昔洗の洗濯?—クリーニング店社長のクレーム始末記』(アートン、2005)のほか、同郷の故・円谷英二の評伝などがあ

NPO法人

クリーニング・カスタマーサポート

代表：鈴木和幸

住所：福島県須賀川市影沼町 247

株式会社セルクル内

TEL：0248-73-2332

アドレス：suzuki-k@cercle.co.jp