

保険の夢工房ビジネスサポート通信

発行所 **株式会社保険の夢工房**

〒677-0043 兵庫県西脇市下戸田 26-1
マルマンビル 2F
TEL. 0795-23-5650 FAX. 0795-23-5651
E-mail : wakano.k@hoken-yumekobo.com
URL https://www.hoken-yumekobo.com

発行人 社会保険労務士 若野一樹

— 保険の夢工房 業務のご案内 —

- 自動車、火災、賠償、傷害その他各種損害保険取扱
- 経営者保障、退職金積立、医療その他各種生命保険取扱
- 経営、労務管理相談

スポット

今年9月に精神障害の労災認定基準が改正され、新たに「顧客や取引先、施設利用者等から著しい迷惑行為を受けた」（いわゆるカスハラ）が心理的負荷評価表の具体的出来事に追加されました。増加するカスハラ事案とその心理的負荷の大きさを考慮しての対応といえるでしょう。

現状、カスハラについては業態・業種等の違いから、明確な定義は

ありませんが、一般的に、消費者や顧客の立場を利用して、企業に対して、理不尽な要求や謝罪を強要することをいいます。厚労省は一つの尺度として、企業への要求内容の妥当性に照らして、手段・態様が社会通念上不相当なもので、労働者の就業環境が害されるものとしています。

カスハラ増加の大きな要因の一つとして言われているのが、SNSなどの発達です。誰もが商品・サービスを評価し、インターネットを通じて容易に情報を拡散できるようになったことから、企業側も消費者の評価に敏感になり、また、消費者も権利意識や要求レベルを高めることになったと

されます。近年であれば、コロナ禍でのストレスがカスハラ増加の要因ともいわれています。

いずれにしても、いかに顧客や取引先などのカスハラから従業員を守るかが企業の大きな課題になっているといえます。

現在、カスハラについては、セクハラ、パワハラ、マタハラのように事業主の防止措置義務の対象とはされていないものの、厚労省のパワハラ防止指針のなかで言及され、対応

マニュアルが示されています。

しかし、業態・業種が異なれば、

カスハラの内容も変わるため、一律的な対策に馴染まない面もあるでしょう。企業には従業員の生命・健康等を危険から守る安全配慮義務が課せられているわけですから、従業員がカスハラ対応で疲弊し、精神疾患などに罹患しないよう、自社としてのカスハラに対する姿勢を従業員に示すとともに、現場の従業員任せでない、組織的な対応の方策についてしっかり考えていく必要があるといえます。

2023

11

これまで、事業主に義務付けられたハラスメント防止のための措置をみてきました。今回は併せて講じる必要のある、①相談者・行為者等のプライバシー保護、②事業主への相談、事実関係確認への協力などを理由とする不利益取扱いの禁止、などの措置についてみていくことにします。

ハラスメント を 考える

第18回 プライバシー保護、
不利益取扱いの禁止等の措置

相談等機能の実効性を 担保するための措置

相談者・行為者等の プライバシー保護とその周知

事業主の措置義務として、「相談に応じ、適切に対応するための体制整備」「ハラスメントへの事後の迅速・適切な対応」などについてみてきましたが、こうしたハラスメント防止措置の実効性を担保するためには、相談者・行為者等のプライバシーが確実に保護されることが必要になります。

ハラスメント事案における情報は個人情報であり、またプライバシー情報となります。相談者が相談窓口で話した内容が職場で知られたり、事実関係の確認の過程で行為者の行動が職場でうわさになったりすれば、安心して相談窓口相談することはできず、また、関係者も事実を報告できなくなってしまうでしょう。

このため、ハラスメント関係指針では具体的な取組例として、①相談者・行為者等のプライバシー保護のために必要な事項をあらかじめマニュアルに定め、相談窓口の担当者が相談を受けた際には、そのマニュアルに基づき対応すること、②相談者・行為者等のプライバシーの保護のために、相談窓口の担当者に必要な研修を行うこと、③相談窓口においては相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じていることを、社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報または啓発のための資料等に掲載し、配付等

すること、などが示されています。

なお、保護されるプライバシーには、性的指向・性自認や病歴、不妊治療などの機微な個人情報も含まれます。

相談、協力等を理由とする 不利益取扱いの禁止とその周知

プライバシー保護と同様、従業員がハラスメントの相談をしやすいようにするため、従業員が事業主に対して相談したことや、事実関係の確認等に協力したこと、都道府県労働局に対して相談、紛争解決援助を求めたこと、などを理由とする解雇その他の不利益取扱いが禁止されていることを、広く従業員に周知・啓発する必要があります。

ハラスメント関係指針では具体的な取組例として、①就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書に、労働者が職場におけるハラスメントの相談等を理由として、その労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を規定し、労働者に周知・啓発すること。②社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報啓発のための資料等に、労働者がハラスメントの相談等を理由として、その労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を記載し、労働者に配付すること、などが示されています。

これらの周知は、事業主の方針の周知・啓発や相談窓口の設置の周知に併せて行うことが望ましいとされています。

カスハラ理由の配慮義務違反を認めず

本件は、法人の運営するコールセンターで働いてきた従業員Xが、定年後の再雇用拒否やカスタマーハラスメント（カスハラ）への安全配慮義務違反を理由に、労働契約上の地位確認および慰謝料等を求めて提訴した事案です。横浜地裁は、Xの勤務不良

は著しく、再雇用拒否を相当とし、カスハラに関しても法人の安全配慮義務違反を認めませんでした。

N 法 人 事 件
横浜地方裁判所川崎支部
(令3・11・30判決)

定年後の再雇用拒否も有効 就業規則の勤務不良に該当

従業員Xは、平成14年4月から1年間の有期雇用で、放送局からコールセンター業務を請け負う法人においてコミュニケーターとして視聴者の対応業務に従事し始めました。以降、契約更新を重ね、平成31年には無期雇用へ転換しましたが、令和元年末に60歳の定年を迎え、Xは継続雇用を希望したものの、同法人は就業規則の度重なる違反などを理由に拒否しました。

Xは、①定年後の継続雇用拒否は、高年齢者雇用安定法（高年法）違反であり、②視聴者対応業務では、法人は寄せられる暴言やわいせつ発言の電話にも丁寧に対応することを求め、Xらの精神的負担を軽減する措置を十分に講じず、安全配慮義務違反があったとして、労働契約上の地位確認と慰謝料等を求めて提訴しました。

横浜地裁は、同法人では、コミュニケーターがわいせつ電話と判断した場合には、転送指示を待たずに直ちにミュートにして、SV（スーパーバイザー）に転送することを認め、さらにその日における同一人物からの2回目以降のわいせつ電話に対しては、コミュニケーターの判断により即切断可能とし

ている、といった迷惑電話への対策がとられていたと認定。必ずしもわいせつ電話に対応することが義務付けられているわけではなく、心身の安全配慮が確保されていたと評価し、安全配慮義務違反はなかったと判示しています。

定年後の継続雇用に関しては、平成25年4月施行の改正高年法において65歳までの継続雇用制度の対象者を限定する仕組みが廃止され、希望者全員を対象とすることが義務付けられました。また、同法9条3項に基づく指針（平24・11・9厚労省告示560号）において、使用者は定年到達者が就業規則に定める解雇事由または退職事由に該当する場合に限って、継続雇用を拒否することができるとしています。

横浜地裁は、Xの電話対応にはルール・就業規則違反が度々認められ、同法人から繰り返し注意・指導を受けたものの、これを改善しようとする意思が認められなかったとし、勤務状況が著しく不良で就業規則に定める解雇事由に該当するとしてしました。よって、Xの継続雇用拒否は客観的に合理的な理由があり、社会通念上相当であるとしてしました。

継続雇用拒否が、就業規則に定める解雇事由に該当し、有効とされた数少ない裁判例であるといえます。なお、東京高裁の控訴審でも一審判決が維持されています。

当面する企業経営課題に関する調査—組織・人事編2023—

一般社団法人日本能率協会(中村正己会長)から、人事・評価・処遇制度に関する調査結果が公表されました。新たな雇用システムとして「ジョブ型」制度が注目されるなか、

現在、「ジョブ型」を一部でも採用している企業は2割強にとどまり、未導入企業からは人材配置や賃金決定の難しさを指摘する声が多くなっています。

人事・評価・処遇制度の抜本的な見直しの実施状況については、「抜本的な見直しを実施済・実施中」(37.9%)、「1～2年以内に実施予定」(32.4%)を合わせると、約7割の企業で制度見直しを実施あるいは予定しています。

また、従業員規模別では、大企業・中堅企業の「実施済・実施予定」が75～76%であるのに対し、中小企業では57.0%に留まっています。

人事・評価・処遇制度の見直しを実施済・実施予定の企業に対して、「ジョブ型」制度の導入・検討状況について尋ねたところ、一部でも導入している企業は2割超となっています。最も多かったのは「慎重に検討中」の42.4%で、次いで「導入の予定はない」(24.0%)、「検討していない」(10.9%)の順となっています。

従業員規模別では、比較的大企業で制度導入企業の割合が高くなっているのに対し、中堅・中小企業では「導入の予定はない」「検討していない」の割合が高くなっています。なお、「ジョブ型」制度導入済企業の適用範囲をみると、全部の階層に導入済が全体の9.5%、幹部・管理者層が6.3%、一般層が1.8%、特定の職種が4.7%となっています(図1)。

「ジョブ型」制度導入済企業に対して、その目的(複数回答)を尋ねたところ、「役割・

職務・成果を明確にし、それらに応じた処遇を実現するため」(74.6%)が最も多く、次いで「専門性の高い人材を育成・活用するため」(40.5%)、「社員のキャリア自律意識を高めるため」(37.3%)の順となっています。

従業員規模別にみた特徴としては、大企業では「事業構造やビジネスモデルの変化に対応するため」「外部労働市場を見据えた処遇を実現するため(グローバル標準の人事の実現を含む)」が全体より10ポイント以上高くなっており、事業のグローバル化が制度導入の背景にあるものと考えられます(図2)。

一方、「ジョブ型」制度について、検討中・導入予定なしの企業にその理由(複数回答)を尋ねたところ、「十分な検討が行われていないため」(56.2%)が最も多く、次いで、「「ジョブ型」よりもやや柔軟に運用できる役割等級制度のような制度が妥当と考えたため」(44.9%)となっています。その他、「人材配置において柔軟な運用が困難」(43.8%)、「職務を限定せず多様な経験を積ませる

ことを重視している」(39.1%)、「賃金の決定において適切な水準を決めることが難しい」(30.3%)など、現状において「ジョブ型」制度のデメリットを挙げる企業も少なくありません(図3)。

「ジョブ型」導入は慎重に検討中が多数

データバンク

図1 「ジョブ型」の人事・評価・処遇制度の導入の状況・検討の有無

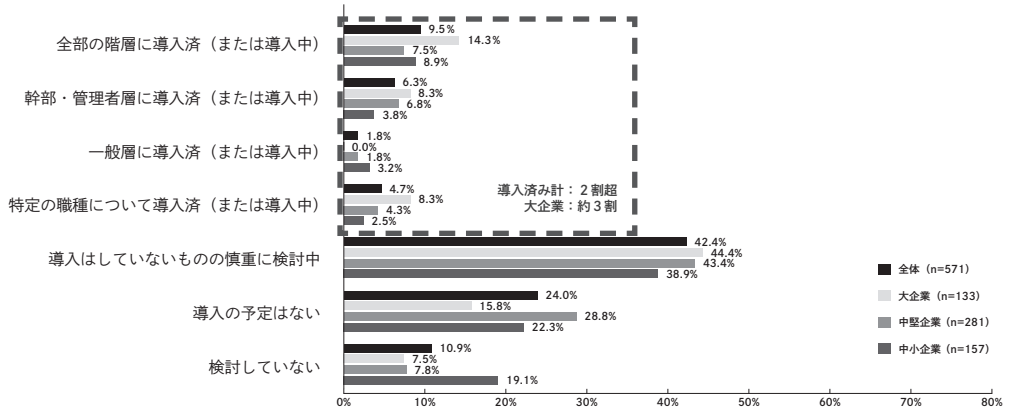


図2 「ジョブ型」の人事・評価・処遇制度の導入目的

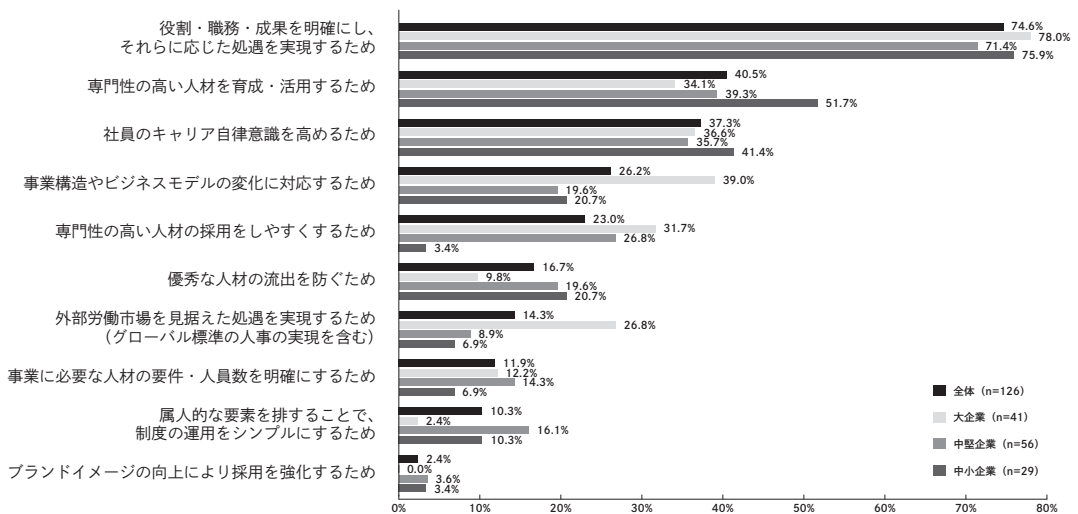
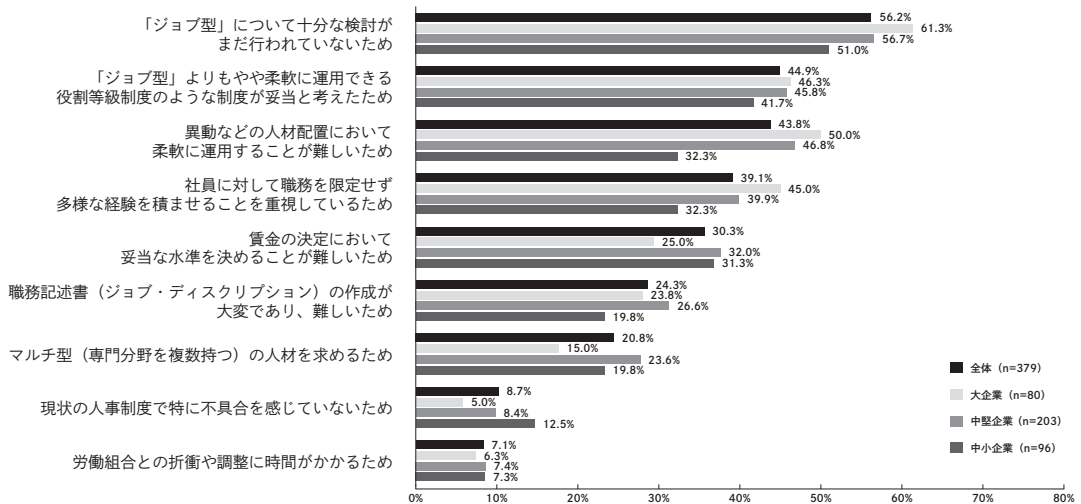


図3 「ジョブ型」の人事・評価・処遇制度を検討中・導入の予定はない理由



シフト制導入に際しての留意点について ご教示ください

柔軟な勤務制度

Q 当社は、パンの製造・販売を営んでおり、店舗での販売はパートタイマーによる二交替制で行っています。この度、欠員補充のために募集をかけたのですが、応募がありません。管理の手間は掛かりますが、より働く日や時間を柔軟にした方がよいのではないかと考え、完全なシフト制への移行を検討しています。シフト制で働いてもらうための雇用管理上の留意点などについてご教示願います。

曖昧でない労働契約の締結を

A 交替制勤務よりもより自由度が高いシフト制による勤務に変更することを検討しているということですが、労使のトラブル防止の観点から、曖昧さのない明確な労働条件での契約締結が必要だといえます。

近年、シフト制に関しては休業手当の支払いを巡って、大きな問題が起きました。シフト制の場合、シフトが決まるまでは労働日・時間数が確定しないことから、シフト減自体は会社都合の休業ではないとして、休業手当の支払いについてトラブルが生じました。労働条件通知書や雇用契約書には「勤務日、勤務時間はシフトによる」「シフトにより変動する場合あり」などと記載されていた

りします。

こうした労使トラブルの予防に向けて、厚生労働省は令和4年1月7日付で「いわゆる「シフト制」により就業する労働者の適切な雇用管理を行うための留意事項」（以下、「ガイドライン」）を公表していますので、参考にするとよいでしょう。

ガイドラインでは、シフト制従業員との労働契約の締結に際し、労基法が定める明示事項である「始業及び終業の時刻」について、単に「シフトによる」との記載だけでは足りず、原則的な始業および終業時刻を記載した上、契約締結と同時に定める一定期間分のシフト表などをあわせて労働者に交付する必要があるとしています。

また、「休日」についても、具体的な曜日などが定まっていない場合には、休日の設定にかかる基本的な考え方などを明記することを求めています。

その他、トラブル予防の観点から、シフトの作成・変更・設定などについても労使で話し合い、以下のルールを定めておくことを勧めています。①シフトの作成では、事前に労働者の意見聴取を行うこと、シフトの通知期限やその方法などを定めておくこと。②シフトの変更ルールでは、一度確定したシフトについて、シフト期間開始前・開始後に変更する場合のそれぞれの変更期限や手続きを定めておくこと。③従業員の希望に応じて、一定期間中における最大の労働日数、時間数、時間帯や、目安となる労働日数、時間数などについてあらかじめ取り決めておくこと。

なお、シフト決定前と決定後とでは、労働日、労働時間、休日などの変更について、その法的性質が異なることから、シフト決定後にこれらを変更する場合には、基本的に会社が一方的に変更することはできず、従業員の合意が必要となることに留意する必要があります。

退職代行会社からの退職連絡にどう対応すればよいか

従業員の退職

Q 先日、従業員の「代理」を名乗る人物から社長宛てに電話が掛かってきました。社長の代わりにご用件をお伺いいたしますという、その従業員は退職するため明日以降、出社しないということでした。弁護士資格などを持たないいわゆる退職代行会社からの連絡のようで、突然のことで返答に窮してしまいました。こうした退職代行会社から連絡があった場合、どのように対応すべきかご教示ください。

まずは本人の意思確認を

A 退職代行は、従業員が直接、会社に退職するとは言いにくい場合、自分の代わりに退職の意思を会社に伝えてもらうサービスとされています。

社労用語 じてん



▷ 安全配慮義務 ◁

安全配慮義務とは、会社に課せられる従業員の安全・健康に配慮する義務のことです。

平成20年3月1日施行の労働契約法で明文化され、「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をす

るものとする」(5条)と定められています。

会社は、従業員のケガ・病気の発生を回避するために必要な措置を講じる必要がありますが、違反に対する罰則などはありません。ただし、債務不履行責任や不法行為責任といった法的根拠に基づく、損害賠償請求のリスクがあります。安全配慮義務の遵守は、会社の社会的責任の一つといえます。

一昔前であれば考えられなかったサービスですが、ただ、当該従業員がハラスメントの被害者であったり、職場になじめずに適応障害を発症したりして、退職代行サービスを利用していることも考えられます。場合によっては紛争に発展するリスクも考慮し、慎重に対応するようにしましょう。

従業員本人が真に退職の意思をもっているのであれば、退職に応じざるをえないわけですから、まずは従業員本人に直接連絡をとり、退職の意思を確かめるようにします。退職代行会社からは、自社を連絡窓口にすることや、従業員本人への直接のコンタクトを禁じるといったことが伝えられるかもしれませんが、それに強制力はないとされます。

しかし、どうしても従業員本人から直接、意思確認ができない場合、退職代行会社から書面等が届けば、それによって判断するほかありません。退職届であれば、本人の筆跡で間違いのないかどうかを確認し、自筆でない場合でも実印が押印され、印鑑登録証明書が付されていたりすれば、退職が本人の意思によるものであると考えてよいでしょう。さらにこうした書面等がない場合には、退職代行会社に退職が従業員本人の真意であることを示す資料の送付を依頼すべきでしょう。

本人の意思を確認せずに安易に退職手続を進めれば、後にトラブルになる可能性もありますので、慎重さが必要といえます。

これからの労働基準法制の方向性

—厚労省「新しい時代の働き方に関する研究会」中間整理

厚労省の「新しい時代の働き方に関する研究会」（座長：今野浩一郎学習院大学名誉教授）での議論の中間整理が公表されました。個人・企業の関係性等が変化するなか、①働き方の多様な希望に応える制度を整備すること、②働く人が心身の健康を維持しながら働き続けられる社会を目指すことを理念に掲げ、新しい時代に即した労働基準法制の方向性をまとめています。

働く人の健康確保

個々人の状況に応じた健康管理を進めるには、仕事と生活のバランスを含め、労働者が使用者と十分にコミュニケーションがとれる環境が必要であるとし、また、場所にとられない働き方が普及するなか、勤務時間外の業務上の連絡の在り方なども検討すべきとなりました。

働く人の選択・希望の反映が可能な制度へ

労働者本人の働き方の選択の尊重に向けて、労働基準法制がその希望の妨げにならないようにするとともに、企業と個々の労働者の個別なコミュニケーションや、集団的な労使コミュニケーションの在り方を検討する必要があるのではないかとしています。

新しい時代における働く人の守り方

監督指導におけるAI・デジタル技術の積極的な活用のほか、法の履行確保では、法制度への理解や遵守意識を向上させ、法違反の未然防止を図っていくコンサルティング手法や、企業に労働条件、職場環境などに関する情報開示を積極的に求めるといった市場メカニズムを活用する方法などを検討していく必要があるのではないかとしています。

2023年中小企業賃上げ平均は8,012円

—日本経済団体連合会調査

日本経済団体連合会（経団連）から「2023年春季労使交渉・中小企業業種別妥結結果」（原則従業員500人未満、組合員数による加重平均）の最終集計が公表されました。今年の春闘は物価高騰や人手不足などを背景に歴史的な賃上げとなり、2023年の中小企業の賃上げ総平均は8,012円（前年比2,976円増）、アップ率3.00%（同1.08ポイント増）となっています。

本調査は、従業員数500人未満の17業種754社を対象に実施され、経団連が妥結を把握した17業種367社の結果を集計したものです。経団連では「引き上げ額が8,000円を超えるのは1993年（9,124円）以来、アップ率が3%台を記録するのは94年（3.00%）以来のことで、約30年ぶりの高い水準」であり、「前年との比較では、

現行の集計方法とした76年以降、額・率ともに最大の伸びを記録した」としています。

製造業・非製造業別では、製造業平均が8,659円（前年比3,347円増）、アップ率3.19%（同1.20ポイント増）、非製造業平均が6,924円（同2,353円増）、同2.65%（同0.85ポイント増）と、ともに大幅増となっています。

また、企業規模別で見ると、100人未満が7,582円（アップ率3.01%）、100人以上300人未満が7,576円（同2.88%）、300人以上500人未満が8,535円（同3.11%）となっています。

今秋の地域別最低賃金の改定では、過去最高額の引上げで全国加重平均が1,000円台になるなど、今後も賃上げの動きが継続することになりそうです。