

経営Q&A

回答者

特定社会保険労務士

深澤 理香

従業員とトラブルその時どうする？「あっせん」による解決のポイント

Question

【相談者：自動車部品製造業Aさん（40歳）】

自動車の修理工場を父から引き継いで経営しています。先日、些細なことがきっかけで、従業員と口論になり、他の従業員の前で「お前みたいな役立たず、クビだ！」と言ってしまいました。翌朝、彼から、「先代に良くしていただいたので、今まであなたの言動に我慢していましたが、もう限界です。残業代がなかったことや、急に解雇されたこと、精神的につらかったことを全て訴えます。」と言い、退職しました。その後、「あっせん」の申立てがされたとの通知がきました。社内には彼を慕う若手従業員も多いため、現場の雰囲気は悪くなり、作業効率が明らかに落ちています。今後、どう対応すべきかアドバイスをお願いします。

Answer

職場のトラブルは、大体些細なことがきっかけです。問題が大きくなると、会社にとっても、労働者にとっても大きな損失となります。今回の場合は、従業員が「あっせん」の申立てをしたようですね。「あっせん」とは、裁判をせずに、簡易・迅速に行われる労使トラブルを解決する方法の一つです。一般的に、都道府県労働局の紛争調整委員会や社会保険労務士会の社労士会労働紛争解決センターなど国の認証・指定を受けた民間ADR機関で行われます。「あっせん」への不参加を選択することもできますが、裁判に比べて費用面でも時間的にも負担が少ないので、「あっせん」で解決をはかった方が、会社にとってもメリットがあると思われます。内容は非公開ですので、専門家の指示に従い、お互い冷静に誠実に対応すれば、余計な時間と費用をかけずに和解が成立するはずですよ。

ここでは、昨今の職場トラブルの状況やその要因、解決法と未然防止の方法についてポイントを解説します。

ただし、個々の企業にとって最適な対応は異なります。社長にとっても従業員にとっても快適な職場環境の整備は職場内のトラブルを未然に防止し、業績アップにつながるでしょう。人事労務管理の専門家である社会保険労務士と一緒に最善の道を考えてみませんか。

■ 職場トラブルの現状

<ポイント>

労働相談のTOP3は①解雇、②いじめ、③給料等の引下げ
最近のパワハラ・セクハラも問題が増加傾向

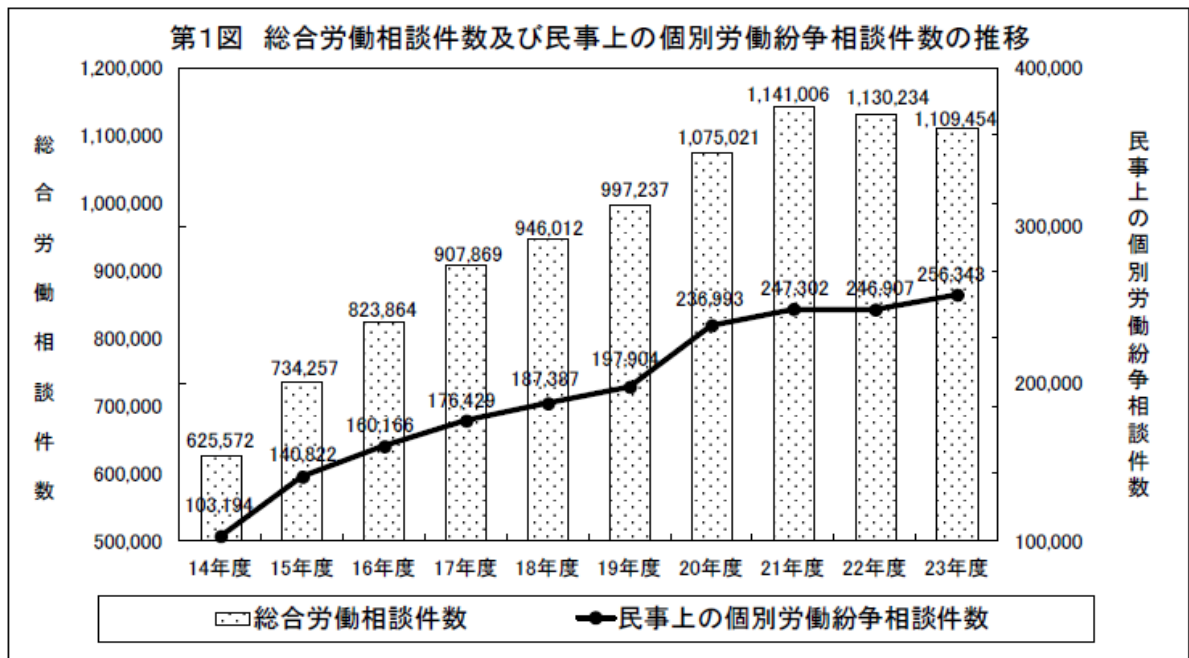
✓ 職場トラブルの現状

サービス残業が当たり前になっていませんか？職場内の雰囲気は良好ですか？

→ 職場トラブルの小さな火種を見逃さないことが大事です！

雇用形態が複雑になり、人事労務管理も個別に対応する必要がでてきています。昔は労働組合等が集団で会社と交渉していましたが、最近では、個々の労働者と会社との間での紛争（個別労働関係紛争）が増加しています。平成23年度の厚生労働省のデータによると、相談内容の件数トップ3は、1位が解雇、2位がいじめ、3位が給料等労働条件の引き下げとなっています。

第1図：総合労働相談件数及び民事上の個別労働紛争相談件数の推移



※民事上の個別労働紛争とは、労働条件その他労働関係に関する事項についての個々の労働者と事業主との間の紛争である。
出典：平成23年度の厚生労働省個別労働紛争解決制度施行状況

職場内でのトラブルは大きく6つに分類できます。

- 採用トラブル：内定取り消し、自宅待機等
- 人事トラブル：リストラ、妊娠・出産の休暇等、雇い止め、出向等
- 業務トラブル：顧客名簿の持ち出し、インサイダー取引き など
- 金銭トラブル：残業代、当初の契約と異なる給料、前借り、使い込み等
- 個人トラブル：社内不倫、コミュニケーション不足
(上司や部下とうまくいかない) 等
- 心身問題：セクハラ、パワハラ、うつ病等

これらのうちの多くは、就業規則を整えて、会社と従業員の間で良好なコミュニケーションを図ることにより、未然に防止することができます！

また、トラブルによっては、未然に防ぐのが難しいものもあります。これらは、問題が表面化した時の対応が重要となります。

✓ 労働環境チェックリスト

職場のトラブルや悩みの多くが「相談」と「話し合い」で解決できます！

その会社に合った就業規則をきちんと整備することが、職場トラブルの防止につながることは前回ご説明しました。今回は、経営者（社長、管理職）用と従業員用のチェックリストを掲載します。当てはまるものに○を記入してみてください。

<経営者（社長、管理職）用>

- 給与等の待遇面について、社員から不満をぶつけられている。
- 遅刻や欠勤が多い等、勤務態度に問題がある社員への対応に困っている。
- 退職した社員と未払い残業代の請求等でもめている。
- 労働条件の変更について、社員との話し合いが円満に進まない。
- 解雇した社員に、解雇理由を受け入れてもらえない。
- 社員が配置転換に従わず、対応方法が分からない。

<従業員用>

- サービス残業が当たり前になっている。
- 休み時間中も仕事を命令されることがある（電話対応など）。
- 退職を勧奨又は強要された。
- 会社から説明もなく月給の引き下げが行われた。
- パワハラやセクハラをされた経験がある。
- 有期雇用契約の更新を繰り返してきたが、突然、更新を拒否された。
- 年次有給休暇を取りにくい雰囲気がある。
- 解雇されたが、解雇理由に不満がある。
- 妊娠・出産が理由で退職させられそうである。

○の数は何個ありましたか？○がひとつでもあれば、すでに労使トラブルが発生している又は、今後発生する可能性が高いと言えます。

どこの職場にも大小さまざまな悩みやトラブルがあるのは当然です。大事なのは、火種が小さいうちに、社労士等の専門家に相談し、トラブルが大きくなるのを防ぐことです。

今回の相談者のケースは、解雇・残業代の未払いの問題に、パワハラの問題も加わります。他の従業員の前で、「お前みたいな役立たず、クビだ！」などという発言は、「職場において、職務上の地位や影響力に基づき、相手の人格や尊厳を侵害する言動を行うことにより、その人や周囲の人に身体的・精神的な苦痛を与え、その就業環境を悪化させること」という、パワハラの実態（注）に合致しています。

これでは、職場内の雰囲気が悪くなるのは明らかです。「あっせん」を申し立てた従業員だけではなく、他の従業員への対応も必要となります。

（注）厚生労働省「職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議ワーキング・グループ報告」（平成24年1月）

■ 職場トラブルが起きてしまったら？

放置が一番危険。解決には時間とお金ではなく、人と人の信頼関係が重要です。

✓ トラブルの解決方法

労使トラブルを解決する手段として、まず裁判を思い浮かべますが、裁判はお金も時間もかかります。また、裁判の内容は一般に公開されるので、経営者と労働者が互いに名誉や心を傷つけあう結果にもなりかねません。そんなときこそ、ADR（裁判外紛争解決手続）を利用しましょう。

ADRとは、裁判によらないで、当事者双方の話し合いに基づき、あっせんや調停、あるいは仲裁などの手続によって紛争の解決を図ろうとするものです。

会社及び労働者双方にとってメリットがある「あっせん」

裁判になると、解決までの時間は平均して1～3年、その間の費用は数千万円にのぼることがあります。それに比べて、「あっせん」は、一般的なケースで申立てが民間ADR機関に受理されてから和解成立まで約1カ月、拘束時間も「あっせん」を行う日の1日のみ、費用も数千円～1万円程度です。

解決方法	あっせん	労働審判	裁判
必要経費	数千円～1万円	2万円～50万円	数千万円
時間	拘束1日、全体1ヶ月	拘束3日、全体3ヶ月	解決まで1～3年

(注) 上記はあくまでも平均的な数字であり、必要経費の幅は弁護士や社労士（あっせんのみ）の費用の多寡によるものである。

「あっせん」は、経営者と労働者、それぞれの意見を別々に聞いた上で、民間ADR機関が適切な和解案を提案し、話し合いをもって和解を目指すものです。裁判のように、経営者と労働者が直接対面し、どちらかが「勝った」、「負けた」ではなく、双方が納得したうえでの解決が図られます。

会社にとっては、「あっせん」が非公開で行われることは会社の対外的な信用面において、かなりのメリットです。また、労働者にとっても約1カ月で解決が見込まれるため、金銭面はもちろんのこと、人生の再スタートを早くに踏み出せるというメリットがあります。

✓ 社労士会 ADR センターによる「あっせん」の流れ

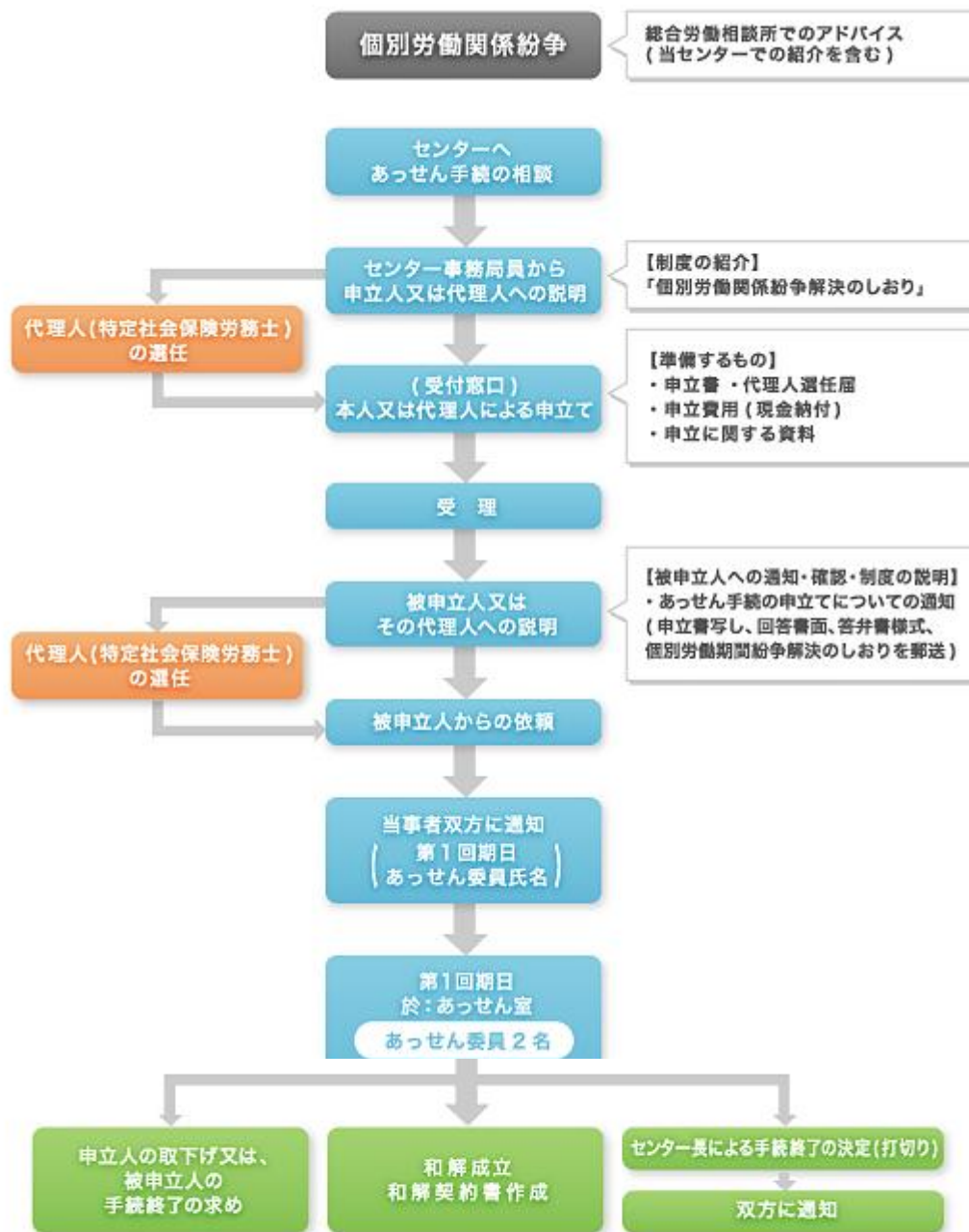
悩みや相談事があったら・・・

- ・お近くの労働基準監督署、労働局（紛争調整委員会、雇用均等室）
- ・労働相談情報センター
- ・社労士会の総合労働相談所等 を利用しましょう！

前述の通り、「あっせん」の申立ては、都道府県労働局の紛争調整委員会や、国からの認証及び指定を受けた民間 ADR 機関などに対して行います。ここでは、社労士会の ADR センターによる「あっせん」の流れをご紹介します。

申立ては、本人が直接行うことができますが、専門家の力を借りるために特定社会保険労務士や弁護士に代理人を頼むこともできます。

＜社労士会 ADR センターによる「あっせん」の流れ＞



＜社労士会 ADR センターで申立てできる職場トラブルの内容＞

- ・ 解雇、配転、賃金未払い
- ・ 職場内でのいじめ、いやがらせ
- ・ その他 個々の労働者と事業主との間の紛争

(注) 労働組合と事業主との紛争(集団的労使紛争)、労働基準法等の労働関係法上の

法規違反や労働者と事業主との間における私的な金銭貸借問題は対象となりません。

社労士は、人事労務管理の専門家です。経営のこと、労働法のこと、職場内トラブルの原因となる事案といつも向き合っています。このことが、「社労士会ADRセンター」が問題を早期に解決するための鍵となっています。経験豊かな社労士がご相談に応じます。

相談は・・・総合労働相談所

話し合いは・・・社労士会労働紛争解決センター

お問合せは・・・0570-064-794（無料）

全国社会保険労務士会連合会HP：<http://www.shakaihokenroumushi.jp/>

参考資料

- ・中小企業における職場トラブルの防止（全国社会保険労務士会連合会）
- ・個別労働関係紛争解決のしおり（社労士会労働紛争解決センター）

特定社会保険労務士 深澤 理香（ふかざわ りか）

東京理科大学大学院理学研究科応用物理学専攻修士課程修了後、精密機器メーカーにおいて研究開発職に従事。2004年社会保険労務士資格取得、2008年特定社会保険労務士付記。現在、企業の労務管理、個人や行政機関での年金相談の他、社会保険労務士総合研究機構（全国社会保険労務士会連合会）にて労働・社会保険各法に係る研究テーマに取り組む。