

(13) 苦情処理委員会

日常の作業条件等に関連して生ずる従業員の不平、不満、労働協約及び就業規則等の解釈、適用をめぐる生ずる問題を通常の団体交渉手続きを通じて処理していたならば、時間もかかり合理的解決も困難となります。そこでこのような問題を迅速かつ平和的に処理することを目的として設置されるのが苦情処理機関であり、その機関の設置、手続き等を定めた規定を苦情処理条項といいます。苦情処理機関は協約の規定上では相当に普及を示していながら、一般的にその利用は不十分な場合が多いと言われています。これは労使双方がこの制度の運用になれず、手続きも形式的で実情に適さず、また、協約の内容等が詳細かつ具体的でないため、協約で定めのない事項でも相当に重要な問題で、苦情として取り上げるに適さない問題があること等がその原因として挙げられますが、労使ともに苦情処理委員会をより実情に即した制度として運用していく努力が必要であろうと思われます。

苦情処理手続き、苦情処理委員については、多くの場合、職場、事業場、本社等の各段階に職場委員又は苦情処理委員会を置き、審級制をとっていますが、職場委員又は苦情処理委員の選出手続きの中でその最低勤続年数を定めた規定もみられます。

審議形態としては、協議決定するもの、使用者（職制）の決定するもの、苦情処理委員会の答申に基づいて使用者の決定するもの等があり、最終解決方法については、第三者仲裁、労使協議会に付議、団体交渉で解決するもの等があります。また、迅速処理のため、各段階における審議期間に制限を付したものもみられます。

ア（目的）

第〇条 この章は、従業員と会社との間に苦情がある場合並びに従業員間に苦情がある場合に、その苦情を迅速公正に審議処理して、円満に解決することを目的とする。会社と単独又は2人以上の従業員との間に苦情が起こった場合は、作業を停止することなく、この章に定める手続きによって速やかに解決するよう双方誠意を持って努力しなければならない。

（苦情の定義）

第〇条 この章で苦情とは、この協約及び就業規則その他諸規程の解釈適用に関する事項、自己の労働条件に関する異議及び日々の作業に付随して起こる不平不満をいう。

（苦情処理委員会）

第〇条 苦情処理委員会委員は、労使協議会委員がこれにあたり、その任期は、労使協議会委員の在任期間中とする。

(苦情の判定と取扱)

第〇条 この章によって処理される苦情は、苦情処理委員会又は労使協議会によって妥当と認められたものであることを要する。申し出のあった苦情について、苦情処理委員がその段階において処理することを適当と認められたものであることを要する。申し出のあった苦情について、苦情処理委員会がその段階において処理することを適当と認めた場合、又は解決が不調に終わった場合は労使協議会に移すものとする。

イ (目 的)

第〇条 この章は、会社と組合員との間に苦情を迅速かつ公正に処理解決するために規定する。苦情が起こった場合は業務を停止することなく会社、組合双方誠意をもって解決するよう努力しなければならない。

(苦情の定義)

第〇条 この章でいう苦情とはこの協約及び諸規程の個々の適用に関する事項、その他日々の業務上より起こる不平不満をいう。ただし、別に定める安全衛生厚生協議会に付議される事項については、この章に定める苦情処理の対象としない。

(苦情処理委員会の構成と成立)

第〇条 苦情を処理するため事業場毎に苦情処理委員会を設ける。会社、組合は双方3名以内の委員を選任し、相互に通知する。苦情処理委員会は会社、組合各半数以上の委員が出席すれば成立する。

(機密の保持)

第〇条 苦情処理委員会は非公開とする。苦情処理の過程において、委員会が機密にすべきであると決定した事項は洩らさない。

(苦情の申し出)

第〇条 苦情を有する組合員は速やかに苦情を文書又は口頭でその属する組合側苦情処理委員に申し出る。

(苦情処理委員会)

第〇条 苦情の申し出を受けた委員は直ちにその事項について調査検討の上会社側委員に通知し、相互連絡の上苦情処理委員会を開き、その解決を図らなければならない。

(中央協議会への移行)

第〇条 苦情処理委員会において慎重に協議してもなお解決に至らない場合は、これを中央協議会に付議する。

(権限の制限)

第〇条 苦情処理委員会はこの協約に定める条項の変更又は追加となり、あるいはこれに反するような決定をすることはできない。

(関係者の出席)

第〇条 苦情処理委員会はその苦情処理上必要な場合は関係当事者の出席を求めることができる。

(再審の請求)

第〇条 苦情処理委員会の決定に異議のある申出人は決定の通知を受けてから2日以内にその旨文書をもって委員会に再審を申し立てることができる。この場合は、地方協議会を開催し再審しなければならない。ただし、地方協議会の決定については、再審を請求できない。

(記録の保管)

第〇条 苦情処理委員会の議事の内容及び苦情処理の経過は各件毎に記録し、それぞれ関係委員が調印の上、会社、組合双方で保管する。

(14) 団体交渉条項

団体交渉条項とは、団体交渉を行うにあたっての手続き及び運営方法等を定めたものであり、具体的には、

- ア 団体交渉開始手続き
- イ 交渉委員の資格及び人数
- ウ 交渉時間、交渉場所等
- エ 交渉対象事項
- オ 会議の運営方法
- カ その他団体交渉にあたって守られるべき事項

等をさします。

労働組合法は労働組合の代表者又は労働組合の委任を受けた者が使用者又はその団体と団体交渉をする権限を有すること(労働組合法第6条)及びその雇用する労働者の代表者と団体交渉をすることを正当な理由なく拒むことができないこと(労働組合法第7条第2項)を定めているのみで、その他の具体的な交渉手続きはすべて労使の自主的決定に委ねています。しかし、当事者の自由だからといってその場当たりの方法ではとかく紛議の種となり、特に新しく組合が結成されたところでは不慣れたため問題が生じがちですから、まず団体交渉のルールを作る必要があります。

交渉事項の範囲については、協約の制定、改廃、労働条件、労使協議会その他の機関で協議の整わなかった事項、その他会社、組合で必要と認めた事項等となっています。

団体交渉の手続きについては、交渉事項、日時、場所、交渉委員等具体的な事前通知をするもの、通知、通告後日時、場所等具体的なことを協議するもの及び事前協定などがあります。

交渉時間についての制限は、原則として勤務時間中に行うことを定めたものが多く、交渉時間の最終時刻を定めるもの、1回の交渉時間の限度を定めたもの、原則とし

て勤務時間外に行うことを定めたもの、〇時から〇時までと開始及び終了時刻を制限したものがあります。

公開、非公開については、非公開とするもの、その他公開、非公開について協議して定めるもの、公開するが人員制限をする等があります。

なお、交渉権限の第三者委任禁止の規定については、交渉権限委任禁止条項によって上部団体の団体交渉の要求を拒否できるかどうか、既に唯一交渉団体約款の項で述べたとおりですが、上部団体以外の第三者に対する場合は、使用者は、労働協約に定めた交渉手続きによらない団体交渉としてこれを拒否しても不当労働行為とはなりません。

ア（団体交渉の原則）

第〇条 団体交渉は双方の人格を尊重し誠意と秩序とをもって会社及び組合を代表する交渉委員により行うものとする。

（交渉事項）

第〇条 団体交渉は次の事項について行う。

- (1) 労働協約の改訂に関する事項。
- (2) この協約で定めていない労働条件の基準に関する事項。
- (3) この協約の解釈及び適用に関するものであって協議の成立しない事項。

（交渉手続）

第〇条 会社又は組合の一方が他方に関して交渉しようとするときは次の手続を経なければならない。

- (1) 書面をもって議題、交渉日時及び場所を通告する。
- (2) 互いに交渉委員の名簿を交換する。
- (3) 交渉委員変更の場合はその都度相手方に通告する。

2 前項の申入れに対して相手方の申入れの受理後 2 4 時間以内に回答しなければならない。

（交渉人員）

第〇条 団体交渉を行う人員は会社組合ほぼ同数とし、各 1 5 名程度とする。ただし、相手方委員の承認を得て交渉委員以外の者が書記又は参考人もしくは傍聴者として出席することを妨げないが、その数は各々の委員数を超えることはできない。

（交渉拒否）

第〇条 会社又は組合の一方から交渉の要求があったときは正当な理由がなくこれを拒むことはできない。

（交渉時間）

第〇条 交渉が 2 1 時以後にわたる場合には打ち切ることができる。ただし、双方が合意の場合はこの限りではない。

(次回交渉期日)

第〇条 会社及び組合において、次回交渉期日を決定し双方これを遵守する義務を負う。

(争議中の交渉)

第〇条 労働争議中においても会社又は組合の一方より団体交渉の通告を受けたときは、正当な理由がない限りこれを拒むことができない。

(決定事項の効力)

第〇条 団体交渉には会社組合双方各1名の書記をおき、交渉が妥結した場合は、これを成文化して相互に確認し本協約と同等の効力を有するものとする。

イ (原 則)

第〇条 会社及び組合は双方とも相手方の地位を尊重し、互いに誠意と秩序をもってこの章に定める手続きにより交渉事項の円満なる妥結を図るよう努めるものとする。

(団体交渉の範囲)

第〇条 団体交渉は次の事項について行う。

- (1) 賃金その他労働条件に関する事項。
- (2) 本協約の改廃に関する事項。
- (3) 労使協議会において解決されない事項。
- (4) その他会社及び組合双方が団体交渉を行うことを必要と認める事項。

(交渉手続)

第〇条 会社又は組合が団体交渉の申入れをしようとするときは、次の事項を5日前までに書面を以て相手方に通知するものとする。ただし、予め双方が合意をした場合はこの限りではない。

- (1) 議 題
- (2) 日 時
- (3) 場 所
- (4) 代表者の数及び氏名

(応諾の義務)

第〇条 会社又は組合は前条の定めるところにより、相手方から団体交渉の申入れがあったときはこれに応じなければならない。

(代表者の資格及び人数)

第〇条 団体交渉は会社及び組合の代表者5名以内を以て行う。

(遵守事項)

第〇条 会社及び組合は団体交渉を行うにあたって次の事項を遵守するものとする。

- (1) 団体交渉は特別の事情がない限り原則として午前9時から午後6時までの時間に行うものとし、双方ともこの時間以外における交渉を強要しない。
- (2) 相手方に不当な威圧を加え又は名誉を傷つける等その他相手方の人格を制するような行為はしない。
- (3) 業務の運営を阻害しない。

(団体交渉の拒否)

第〇条 相手方がこの協約に定めた手続きによらない場合は団体交渉を拒むことができる。

(議事録)

第〇条 団体交渉における交渉経過並びに決定事項を確認するため議事録2部を作成し、双方代表者が調印を行い会社、組合各1通を保有するものとする。

(交渉不成立の場合)

第〇条 団体交渉において協議の整わないときは平和条項による。

(15) 平和条項、争議条項、平和義務

平和条項は、団体交渉決裂後も紛争をできる限り平和的に解決することを目的として協約上一定の手続きを規定したものであり、一般に争議調整条項と争議行為制限条項からなっており、協約本来の平和義務に加重される性質のものです。争議条項は、争議の予告、争議不参加者等争議行為に際して労使が遵守すべきルールを規定化したものです。

争議行為の開始にあたって、通常何日か前に相手方に予告をすることになりますが、これを予告期間別にみますと、24時間(1日前を含む)、48時間(2日前を含む)、72時間(3日前を含む)、7日などがあります。

争議行為予告の方法では、日時、場所、態様等について予告を要するもの、日時のみ規定するもの、単に文章をもって予告すると規定するものなどとなっています。争議中の争議行為不参加者、工場施設の保全等を定める争議協定は、争議行為不参加者について、工場施設の保全等を定める争議協定は、争議行為不参加者について、工場施設の保全、非常災害時の措置について、争議中の賃金不支給について、争議中の団体交渉について、争議中の工場施設の利用について、スキャップ禁止(争議行為中、企業外から労働者の雇入れを禁止するもの、事業場において組合員の業務を企業外の業務に請け負わせることを禁止するもの、非組合員である従業員に組合員の業務を行わせることを禁止するもの等について規定したものが代替要員雇入禁止条項＝スキャップ禁止条項という。)について、その他、争議中の福利厚生施設の利用、年次有給休暇の取扱い、争議行為を理由とする不利益取扱いの禁止、外部団体の応援又は介入の禁止などとなっています。

争議行為不参加者の範囲については、具体的な規定を有するもの、総括的な基準を協約で定めるもの、不参加者の範囲をその都度協議して定めるものなどとなっており、具体的な規定を有するもの及び概括的な基準を決めるものについてその範囲をみますと、保全、保安、警備要員、乗用車運転手、電気機械系、診療関係従事者、総務、経理、労務関係従事者、安全及び衛生管理者、給食、食堂関係者、従業員の日常生活に直結する業務の従事者等が主要なものであり、その他会社、組合で協議決定したものなどとなっています。

争議調整条項は、団体交渉が行き詰まった場合、事態の平和的解決をはかるため労働委員会等の第三者のあっせん、調停、仲裁等に対することを内容とするもので、争議行為に訴える前の義務的段階として規定されるものと任意的規定として設けられる場合があります。さらに、争議調整条項の有無、応諾義務の有無等によって分けられます。争議調整条項として、義務的調整条項の場合も任意的調整条項の場合も争議制限条項のあるものが多いのは当然のことであり、むしろ争議制限条項のない方が不完全であるといわなければなりません。争議調整先については、任意的調整条項、義務的調整条項ともに労働委員会とするものが大部分を占めております。

争議制限条項の規定の内容は、あっせん、調停が不調に終わるまで争議行為を禁止するもの、あっせん又は調停の不調の確認後何日かの冷却期間をおくもの、あっせん又は調停の申請後何日かの期間をおき、その期間内にあっせん、調停案の示されないとき又は不調に終わるまで争議行為を禁止するものなどとなっています。なお、その他争議制限条項に関連する規定として、調停案の解釈について意見の不一致を生じた場合は、調停委員会の見解が示されるまで争議行為を禁止する旨規定するもの、調停案中に労使の交渉によって解決すべき事項が含まれている場合には、その事項についてさらに調整手続きを必要とするもの、協約に違反する争議行為についての損害賠償その他について規定するものがみられます。

平和義務のうち、相対的平和義務は協約の本来的効力として認められるものであり、協約の有効期間中、協約に定められた事項について争議行為に訴えることは許されないところではありますが、これに対し、絶対的平和義務は協約の有効期間中一切の争議行為を禁止するものです。

(平和義務)

第〇条 団体交渉の不成立を会社組合双方が確認し、本章の定める手続きをした後でなければ、全体としても部分としても怠業、罷業、時間外労働勤務拒否又は事業所閉鎖その他一切の争議行為を行わない。

2 争議行為発生の場合においても、常に双方誠意をもって交渉につとめ、平和的解決をはかるため万全の努力を払わなければならない。

(争議予告)

第〇条 会社又は組合が争議行為を行おうとする場合は24時間前までに次の内容を記した文書をもって相手方に通告するものとする。

- (1) 争議の日時又は期間
- (2) 争議の種類並びに争議の範囲
- (3) 争議参加人員

2 前項の予告は、断続して争議行為を行おうとする場合は、その都度これを行うものとする。

第〇条 会社及び組合は、争議期間中次の事項を遵守する。

(1) 次の業務の一に該当する者は、争議行為に参加しない。具体的氏名については事前に協定する。

- ① 見積関係、生産技術関係事務に従事する者
- ② 賃金計算、予算、決算業務に従事する者
- ③ 電信、電話、文書業務に従事する者
- ④ 警備関係業務に従事する者
- ⑤ 施設、機械の安全保持に必要な者
- ⑥ 診療所、衛生関係業務、健康保険組合の業務に従事する者
- ⑦ 出張中の者
- ⑧ 乗用自動車運転手
- ⑨ あらかじめ定められた社員養成教育に出席する者
- ⑩ 寮、食堂勤務者、生活協同組合従事者
- ⑪ 会社と組合が協議した者

(2) 会社は、前号の争議行為不参加者を、本務以外の業務にはつかせない

(3) 会社は、組合の争議行為中新たに雇い入れない。ただし、新規入社 of 者(定例として4月に採用する新卒者)を除く。

(争議行為の取扱)

第〇条 会社は、争議行為中の賃金は支払わない。

2 会社は、昇給、賞与、その他の給与の取扱に際し、争議行為を行った事を理由として、欠勤扱いをしない。

(争議中の非常時就業)

第〇条 争議行為中に火災その他非常の事態が発生し又は発生が予測されるときは、会社は消火、収拾又は予防に必要な組合員を直ちに就業させることができる。

2 前項の場合は、会社は直ちに組合に通知し、その就業に対しては賃金を支払う。

(あっせん・調停)

第〇条 労使協議会で解決できなかった事項若しくは団体交渉において交渉が成立しない事項については、会社、組合何れか一方の申し出により、労働委員会に対してあっせん又は調停を申請することができる。

(応諾義務)

第〇条 前条において、会社、組合何れか一方の申し出により、労働委員会に対してあっせん又は調停を申請したとき、相手方はこれに応じなければならない。

(争議行為の制限)

第〇条 あっせん又は調停を申請し、その結果紛争議が解決されないことを一方が確認するまでは、作業場閉鎖、同盟罷業、その他如何なる形式においても一切の争議行為を行うことはできない。ただし、労働委員会にあっせん又は調停を申請した日の翌日から40日を経過した時は、この限りでない。

(争議行為の予告)

第〇条 組合が争議行為を行う場合若しくは会社が組合の争議の対抗手段として争議行為を行う場合は少なくとも4日前に文書を以て相手方に通告しなければならない。争議行為の予告は争議行為を断続的に行う場合も1回のみ行えばよい。

(争議行為中の日常生活)

第〇条 会社は組合の争議行為中であっても組合員の正常な日常生活を保持するための厚生施設の利用を制限し、若しくは食料その他の生活必需物資の正常な入手を阻害する行為を行わない。

(施設の使用と立入禁止)

第〇条 会社は組合が争議行為中であっても第〇条に定める組合事務所の使用を認める。その他の作業場及び付属施設については協定勤務者以外の組合員は原則として立ち入ってはならない。ただし、私生活及びこれに関連して必要な厚生施設をその目的のために使用する場合はこの限りでない。

(協定勤務者)

第〇条 争議行為中であっても、次の各号の一に該当する組合員は、平常通りの業務を行う。ただし、組合役員は協定勤務者にはなれない。

- (1) 事業場の安全保持、施設の正常な維持又は運行に従事する者
守衛、電気の勤務者、電話交換手、乗用自動車運転手
- (2) 組合員の日常生活に直結する業務に従事する者
医務、炊事の勤務者
- (3) その他会社、組合双方が必要と認めた者

(争議行為中の雇用)

第〇条 会社は争議行為中新しく雇用するときは組合の同意を得る。

(争議行為中の災害)

第〇条 争議行為中であっても事業場施設内に火災その他の非常災害が発生したとき、若しくは発生が予測される危険状態にある時は、会社に対して組合は鎮圧又は防止に協力する。

(16) 期間条項その他

労働協約はその最後に、「附則」又は「効力」等で有効期間の定めをするのが通例であり、協約の有効期間は3年を限度に認められることは既に述べた(労働協約の終了)とおりです。

ア 第〇条 本契約の有効期間は協約締結の日から満2か年とする。ただし、期間満了2か月前までに会社又は組合から改訂の意思表示のない場合は更に1か年有効とする。

第〇条 会社又は組合のいずれか一方が、有効期間満了と同時にこの協約を改廃しようとするとき、有効期間満了2か月前までに書面をもって、その旨を相手方に申し入れなければならない。

第〇条 前条の申し入れがあった場合には労使協議会を開催して協議するものとする。新協約についての協議がこの協約の有効期間中に成立しないときはこの協約は有効期間満了後2か月を限り暫定的に効力を有する。

第〇条 この協約については、協約書2通を作成し、会社、組合各1通を保管する。

第〇条 本協約は〇年〇月〇日から有効とする。

イ (有効期間)

第〇条 この協約の有効期間は締結の日から1か年とする。期間満了の2か月前までに会社、組合のいずれからも改訂の申し入れがないときは調印の上、更に1か年有効とする。以下各1年毎に同じ。この協約の有効期間中においてやむを得ない事情が生じたときは中央協議会において協議の上、一部改訂を行うことができる。

(改訂の手続)

第〇条 改訂の申し入れは有効期間満了の2か月前までにしなければならない。会社又は組合から正当な手続きにより改訂の申し入れがあったときは、有効期間満了の1か月前までに改訂の交渉を開始しなければならない。この場合、先に改訂の申し入れを行った側の改定案を基礎として協議することを原則とする。

(有効期間の延長)

第〇条 有効期間満了の日までに新協約が成立しなかったときは、期間満了の日から起算して更に2か月間にこの協約を有効とする。ただし、この期間内に新協約が成立したときは新協約発効の日からこの協約は失効する。

(効力の不変更)

第〇条 この協約の有効期間中は、会社、組合又は支部の名称が変更されてもこの協約の効力は変わらない。

(覚書の効力)

第〇条 この協約に関する覚書はすべてこの協約と同一の効力を有する。この協約及び覚書を確認するため、本書2通を作成し、会社及び組合各1通を保管する。