



Vol.175

杜若経営法律事務所弁護士 向井 蘭

★無期転換後の定年後再雇用拒否が有効とされた事例

1 無期転換後の定年後再雇用拒否

期間雇用契約は通算 5 年を超えて雇用されると無期転換申込権が付与されます。

その後無期転換申込権を行使すると次の契約からは無期雇用契約になります。

定年があれば定年までの期間の雇用契約となります。就業規則等に定年が 60 歳と記載されていれば 60 歳で雇用契約は一旦終了となります。

高齢者雇用安定法では、高齢者雇用確保措置が義務づけられていて、定年が 60 歳であっても、対象者が希望するときは、再雇用義務が課せられています。これは正社員のみに限らず期間雇用から無期雇用契約に転換した場合も適用されます。

この場合に再雇用拒否を行うことは理論上可能ですが、無期雇用契約の解雇に匹敵する事由が必要であるとされております。

そして、高齢者雇用安定法 9 条 3 項に基づき、平成 24 年 11 月に公告された「高齢者雇用確保措置の実施及び運用に関する指針」(平成 24 年 11 月 9 日厚生労働省告示第 560 号)は、「心身の故障のため業務に堪えられないと認められること、勤務状況が著しく不良で引き続き従業員としての職責を果たし得ないこと等就業規則に定める解雇事由又は退職事由に該当する場合には、継続雇用しないことができる。」、「継続雇用しないことについては、客観的に合理的な理由があり、社会通念上相当であることが求められる」としています。

本件(横浜地裁川崎支部令和 3 年 11 月 30 日判決)は、無期転換後の定年後再雇用を使用者側が拒否し、かつ定年後再雇用拒否が適法とされた珍しい事例ですのでご紹介いたします。

2 事案

(1)無期転換

原告は、被告(NHKサービスセンター)の運営するコールセンターで1年契約更新のコミュニケーターとしての勤務を始め、NHK番組視聴者からの様々な問合せや意見等に対応してきました。

原告は、平成 30 年 4 月の無期雇用契約への転換申込権の発生を受けて、同年 7 月 26 日、被告に対し労働契約法 18 条に基づき無期雇用契約への転換を申込み、契約期間は期間の定めのないもの(無期雇用契約)となりました。

(2)コールセンターのルール

コールセンターには以下の内容が掲示されていました(SV はスーパーバイザーで上司に当たります)。

「ア わいせつな内容に発展するおそれのある電話はモニター依頼を発信し、コミュニケーターがわいせつと判断した場合、直ちに「責任者に変わります。」と短く告げ、SV へのエスカレーション(転送)を実施する。

SV は、直ちにこれに対応する。」

また、視聴者対応マニュアルとして以下の定めがありました。

「(ア)私見を述べない。

コミュニケーターが視聴者に伝える内容はNHKの公式見解とみなされるから、私見は述べない。また、曖昧な説明や間違った情報はトラブルの元になるので、推測や憶測で答えることは絶対にやめる。

(イ)迷惑電話の対応

プライベートなことを尋ねられた場合、わいせつなことを言われた場合、明らかにいたずら電話と思われる場合には、動じることなく上司に相談し、丁寧に断る。何度も架かってくる場合は、上司に対応を依頼する。」

(3) 原告の問題行動

① 視聴者との口論

原告は、

「お客様も非常に失礼でございますね、私に対して」(原告)

「何ですか、その無礼な言い方は」(視聴者)

「抗議申し上げます。抗議いたします。」(原告)

「本当に君は無礼な人間だよ。」(視聴者)

「そのままお返し申し上げます。」(原告)

「何だ、その言い草は。謝りなさい。」(視聴者)

「必要ございませんので。私、こちらの組合の責任者として、お客様に逆に抗議いたします。」(原告)

などと視聴者と口論する事が度々あり、会社が何度注意しても態度を改めませんでした(この種の事例が何度もあり被告が注意したが態度を改めなかった)。なお、この「組合」というのは原告が所属する労働組合のことを指し、この点についても被告は問題があると指摘しました。

② わいせつ電話での不適切な対応

また、わいせつ電話についても

原告は、視聴者のわいせつな発言に対してSVに転送をせず、

「それはセクハラですね。警察に言いますよ。」

「警察が調べればすぐに分かるんですよ。」

「警察に言うとなあなたは捕まりますよ。」

「犯罪です、犯罪です。警察に訴えます。」

「こちら逆探知できるんですよ。」

「もうあなたは犯罪者ですね。」という発言をしました(この種の事例が何度もあり被告が注意したが態度を改めなかった)。

本来は、速やかにSVに取り次ぐ必要がありましたが、原告はそのルールに従わず口論を続けました。

③ 政治的な発言

原告は、視聴者の電話対応において、「どうして1名の当選者もない党の代表を出演させるのですか。それなら幸福実現党も呼んだらどうですか。」という質問を受け、「今、いろんな調査でも希望の党が大きく議席を獲得すると言われています。」と発言し、当該視聴者が「そんなこと、誰が言いましたか。」と質問したのに対し、「ニュースをご覧になると分かると思います。ニュースをご覧ください。」と答え、当該視聴者が「そんなことはニュースで言ってませんよ。希望の党が多くの議席を取るなんて誰が言いましたか。真面目に答えてください。」と言い、原告は、「どうぞNHKのホームページをご覧くださいになれば分かります。ホームページをご覧になれば一目瞭然です。これ以上は失礼します。」と言って、対応を打ち切りました。

公共放送のNHKの性質上、政治的な発言をコミュニケーターが行うことは禁止されていたにもかかわらず独自の見解を述べ、トラブルになりました。

(4) 再雇用拒否

被告は、原告に対し、令和元年12月末をもって定年退職になること、原告が就業規則9条及び10条13号に該当する違反を繰り返し、再三にわたる注意・指導にもかかわらず、反省や改善が認められないこと、この行為が就業規則27条1号及び2号に該当することを理由として、再雇用拒否を通知しました。

3 裁判所の判断

裁判所は、「原告の視聴者に対する電話対応には被告が策定したルール及び就業規則違反が度々認められ、かつそのことを被告から指摘され繰り返し注意・指導を受けるも自己の対応の正当性を主張することに終始してこれを受入れて改善しようとする意思が認められなかったものであり、被告における評価が極めて低かったこと(平成28年、30年及び令和元年は、原告の評価は被評価者中最下位であった。)も併せ考慮するならば、」「勤務状況が著しく不良で引き続き従業員としての職責を果たし得ないこと等就業規則に

定める解雇事由に該当し、継続雇用しないことについて、客観的に合理的な理由があり、社会通念上相当であるというほかはない。」と判断し、再雇用拒否を適法と判断しました。

4 実務上の留意点

原告にも同情すべき点があります。コールセンターでは、相当数の迷惑電話やわいせつ電話などが寄せられ、頭に来て反論したくなる気持ちも分かります。一方で被告は、事前に詳細なルールを決めて、上司に取り次ぐ等してコミュニケーター自身に負担を掛けないように配慮をしておりました。原告は一貫してこのルールを無視し続けて、政治的な発言をしたことについても反省はしておりませんでした。

このように、一つ一つが些細なルール違反であっても、あえて一貫してルールに従わず、組織全体の運営などに支障を生じさせる場合は、解雇(再雇用拒否)をすることが可能になります(カジマリノベイト事件(東京高裁平成14年9月30日判決)も同じ趣旨の事を述べています)。

無期転換はしたもの、勤務態度がますます悪くなり、定年後再雇用まではとても会社として認めることはできないという事例も今後増えると思います。定年後再雇用拒否のハードルは高いですが、本件などをご参考にしていただければと思います。

以上