流行に取り残されるな！ 1800人が聴いた絶対に抑えるべき令和4年の最新裁判例・時事ネタ集!!

杜若経営法律事務所
弁護士　井山　貴裕

令和5年4月19日(水) 13:30～15:00

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

講師紹介

杜若経営法律事務所

弁護士 井山　貴裕

Twitter

【経歴】
- 慶應義塾大学法科大学院修了
- 第一東京弁護士会弁護士登録、杜若経営法律事務所入所
- 経営法曹会議会員
- 団体交渉、残業代請求、問題従業員対応や解雇事件、雇い止め事件等の労働問題について、いずれも使用者側の代理人弁護士として対応にあたっている

企業向け顧問サービス（月5万～） / 士業（社労士等）向け顧問サービス（月2万）展開中

【講演実績】
・「コロナ禍における人事労務問題（労働契約の解消、休業手当を中心に）」
・実例トレーニングシリーズ　第1回：未払い残業代請求への実務対応～交渉の要・裁判の要～
・タイプ別！問題従業員への実践的アプローチ～WIN-WINの解決を導く現場対応術～
・転ばぬ先の杖人事担当者がつまづきやすいパワハラ認定のポイント～裁判官もうなずく調査手法、事実認定手法～
・愛知県労働協会主催　労務管理講座「労働時間管理・テレワーク」
・労働調査会中部支社主催　民法から考える労働法・裁判例から逆算する就業規則の規程と運用

【執筆実績】
・「未払残業代請求の法律相談」（青林書院）
・「人事・労務トラブルのグレーゾーン70」（労務行政）

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

累計1800人が聞いた内容は？

・元々はTwitterでのトークセッション（スペース）で毎週木曜日18時～杜若の弁護士で話していた「実際どうなの！？最新裁判例・時事ネタの本音トーク‼」（本日まで24回開催）

・毎週のスペースでは杜若経営法律事務所の他の弁護士（友永弁護士等）も参加し、裁判例・時事ネタについて解説と議論をするもの。

・今後も開催予定です！！

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

＜ご案内＞企業様向け及び社労士様向け「顧問サービス」を展開しています。よろしければ是非ご検討ください。

企業向け顧問サービス（月額5万円～）

- 法律相談、各種契約書チェック
- 就業規則類のチェック・賃金制度見直しのご相談
- 問題社員対応のご相談……etc

士業向け顧問サービス（月額2万円）

- 貴事務所の法律相談
- クライアントの法律相談（初回無料）……etc

共通のサービス

- 勉強会の実施
- 各種セミナーのレジュメや資料の希望者への配布
- 杜若サロン（月に1回、顧問先限定で配信）……etc

顧問案内（Zoom）日程予約フォーム

顧問契約面談のお申込み方法

- Zoomにて井山から直接内容をご案内いたします（所要15分程度）。
- お気軽に上記の予約フォーム（QRコード）より日程をご予約ください。
- 「すぐに契約するつもりはないが、とりあえず話だけは聞いてみたい」等でも大歓迎です。
- ZOOM面談のご予約をいただいた方には、特典として、本日のレジュメを無料配布いたします。

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

公式YouTubeチャンネル「かきつばたチャンネル」有料メンバーシップ機能！是非ご検討ください。

「相談はまでは必要ないが、セミナーの動画は視聴したい….」

- 「杜若経営法律事務所と顧問契約はしていないけれど、顧問先に公開している動画を見てみたい」という方に向けて公開します。

サービス内容

- 有料メンバーシップは月額６０００円
- ①顧問先様のみに限定公開しているセミナー（杜若主催）全編動画と②顧問先様のみに限定公開している杜若オンラインサロン（杜若主催）動画をご覧いただくことができます。
- 上記の動画のレジュメや書式をダウンロードできます。
- 現時点でメンバーシップ限定動画は45本以上！

登録方法（弊事務所にご連絡等は不要です）

1. youtube.com にアクセスするか、YouTube アプリを開きます。
2. かきつばたチャンネルに移動します。
3. [**メンバーになる**] をクリックまたはタップします。
4. 画面の指示に沿ってお支払い情報を入力します。
5. [**購入**] をクリックまたはタップします。

YouTubeへのアクセス

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

配置転換・解雇

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

最新裁判例（東京地裁令和4年3月9日）

会社から転勤を拒んだ総合職従業員に地域限定総合職との半年分の賃金の差額返還を求める旨の請求が認められた事例

【就業規則の条項】

1　正社員の給与は、職群、職格、職級ごとにこれを定めるものとする。

2　正社員の職群の区分は、以下のとおりとする。

（1）グローバル総合職（社命で海外赴任中、もしくは海外赴任から帰任した者

（2）総合職（勤務地を特定しない者）

（3）地域限定総合職（勤務地を特定の地域に限定される者）

（4）エキスパート総合職（ある分野のエキスパートとして認定された者）

3　グローバル総合職、もしくは総合職の正社員が会社が命じる転勤を拒んだ場合は、着任日が到来しているかどうかに関わらず、半年遡って差額を返還し、翌月1日より新たな職群に変更するものとする。なお、返還の対象はグローバル総合職の場合は総合職との差額、総合職の場合は地域限定総合職との差額とする。（以下「本件規定」という。）

4　正社員の職群に変更が必要になった場合は、所定の手続きをもって1週間以内に申請するものとし、管理本部の承認をもって申請の翌月1日より適用とする。

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

最新裁判例の判示事項

・裁判所は配転が有効であることを前提に、賃金全額払いの原則（労基法24条）に反せず、労働契約の内容としても合理的（労契法7条）と判断。

・裁判所は転勤可能者を募るために、月額2万円の賃金の差額を設けた趣旨や転勤が困難事由が発生した時期を会社が把握することが困難であること、労働者の不利益の小さいことを理由に規程を有効とした。

・しかしながら、上記の条項が金銭賠償ではないという判断には疑問が残る。安易にこの裁判例に則した規定を設けるべきではない。

・争点にはなっていないが、転勤を拒んだ労働者が自動的に地域限定社員に変更される規定部分も有効という前提になっている点もポイント。

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

管理職手当・不当利得返還請求　＜裁判例＞

・東京地裁は、病院の医長として勤務をしていた医師による残業代請求に対し、使用者が、当該医師に対して支払っていた管理職手当相当額について不当利得返還請求の反訴提起をした事案において、使用者の請求を認容し、当該医師に対して過去の管理職手当（合計157万5000円）の支払を命じた（恩賜財団母子愛育会事件（東京地裁平成31年2月8日））

・裁判所は、「本件給与規則29条1項が「管理又は監督の地位にある職員に対し管理職手当を支給する。」と規定し、労基法41条2号の「監督若しくは管理の地位にある者」と類似した表現を用いていることからすれば、両規定は同一の内容を規定したものと理解するのが相当であって、管理職手当の支給対象者は労基法41条2号の管理監督者であると理解するのが相当である」と判断した。

・この裁判例が別の事案で通用するかは不明。管理職的立場にある医師の高額な未払い残業代請求（1800万円が認められた）ことから、具体的妥当性を取るために認めた可能性もある。

・ちなみに二審でも同じ判断を維持した（東京高裁令和元年12月24日判決）。

・配置転換の裁判例とは、そもそも権利が支給要件を満たさず、権利が発生しない事案と発生した権利が訴求的に無効になる事案（配置転換）で相違するように思われる。

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

Twitter社の整理解雇？

【ニュースの概要】
2022年11月4日
　Twitter社が半数を人員削減する解雇を実施すると報道
　→赤字を理由とする解雇と報道
2022年11月8日
　上記の解雇の問題を労働者側で対応した弁護士がTwitterで、解雇ではなく退職勧奨であると報告

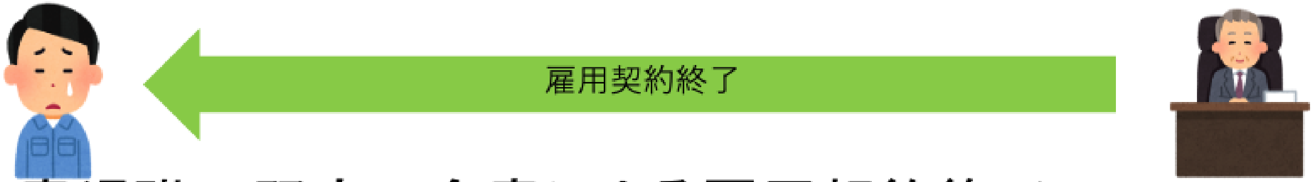
　その後も外資系企業の解雇・退職勧奨といった人員整理のニュースは、多く報道された。

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

退職勧奨とは

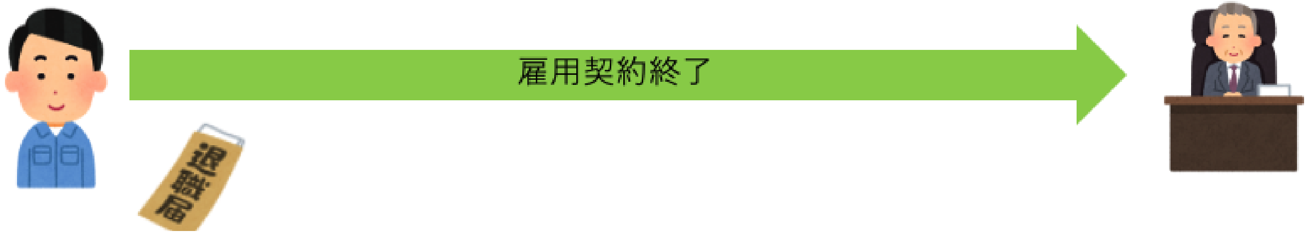
解雇、合意退職、辞職の違い

- 解雇＝使用者からの一方的意思表示による雇用契約終了



- 合意退職＝双方の合意による雇用契約終了

- 辞職＝労働者からの一方的意思表示による雇用契約終了



Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

退職勧奨の現場

退職勧奨とは？

- 退職勧奨は、雇用契約を合意で解消することのお誘い
- 合意が成立した場合には、退職の効力が生じるが解雇権濫用法理の適用はない

→ 正しく退職勧奨を行えば、紛争リスク、無効リスク、レピュテーションリスクを回避しつつ雇用契約解消の結果を得られる

退職勧奨実施の留意点

- 退職勧奨を行う理由、退職勧奨に応じる条件（金銭等）を端的に伝える
- 無用な議論は展開しない
- 30分勝負（長くても1時間）でやりきる
- 会社側対応者は2名がベター
- 必ず録音をとる
- 締め切り効果を設ける
- 退職に応じる場合の合意書を交付する

あくまでも解雇紛争を避けるための手切れ金（功労に対する報償ではない）

「解雇と言われた」等思わぬトラブルが生じることがある

「本条件に応じられる場合は●月●日までにご返答ください。同日以降はこの条件は維持できなくなりますのであらかじめご了承ください。」

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

残業代請求
（固定残業代･事業場外みなし･変形労働時間制）

注目の最新最高裁の賃金体系の概要（R5．3．10）

（1）まずは賃金総額が決定される

賃金総額＊毎月変動する

（2）上記総額から基本給等を差し引く

基本給等

（3）基本給を差し引いた部分が時間外割増賃金の総額になる

時間外割増賃金総額

（4）（3）のうち、①時間外割増賃金のうち基本給等を37条に基づいて計算した金額が時間外手当となり、②残りが調整給となる。

時間外手当	調整給

（5）常に「基本給等+時間外手当+調整給＝賃金総額」となり、黄色の範囲は超えない

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

注目の最新最高裁(R5．3．10)の認定のポイント

・時間外手当と調整給は片方が決まると他方が決まる関係に過ぎない

・賃金総額の計算は旧体系と新体系で同じ。

・時間外手当と調整給の合計と実際の時間外労働を比較すると、残業代が過大すぎる。
→旧体系の基本歩合が調整給に置き換わっている

・上記の賃金体系は、対価性なく、明確区分性もない。

・解釈の仕方は分かれる最高裁であるが、賃金の総額を決めた後に振り分ける方式は、労基法の趣旨に反し、無効とするという最高裁のメッセージと考えた方が良い(私見)。

・なお、本件は就業規則の不利益変更の議論がされていないが、実はこの点もリスクがある事案であった。

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

事業場外みなし労働時間制の裁判例（東京高裁R4.11.16）

病院回りのMR（営業職の事案）であり、直行直帰が基本で 訪問スケジュールは基本的に本人が決定する。業務報告は週1回の週報の提出でよく、セールスフォースで訪問顧客の入力は指示されていた。平成30年からスマートフォンで勤怠システムにログインして出勤、退勤打刻をさせていた（打刻をするとGPSで位置情報も記録される）。会社は事業場外みなしを適用し、労働時間を一律に8時間としていた。

一審は、
・各日の具体的な訪問先や訪問のスケジュールは、基本的には原告自身が決定していた
・週報の内容は極めて軽易なものであった
・本件システムによる記録から把握できるのは、出退勤の打刻時刻とその登録がされた際の位置情報のみであり、出勤から退勤までの間の具体的な業務スケジュールについて記録されるものではなかったこと
から事業場外みなしの適用を肯定していた。

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

高裁判決での会社の逆転敗訴

・勤怠管理システム導入後（導入前は労働時間を算定し難いときに当たるといえるが）はスマートフォンから出退勤の打刻が可能となり、月40時間を超える時間外労働に対して、事前申請させ、エリアマネージャーの具体的な指示のもとで業務に従事させており、所定労働時間内についても同様の運用が可能だったと指摘し、日報の提出を求めたり、週報の様式を変更すれば、業務内容や休憩時間を管理できたと判断。

・仮に打刻した始業時刻や終業時刻の正確性に疑問があれば、貸与スマートフォンを使い、業務の遂行状況を随時報告させたり、指示するのも可能

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

高裁判決を踏まえた対応

・ナック事件（東京高判平30.6.21）では「携帯電話等の情報通信機器の活用や労働者からの詳細な自己申告の方法によれば労働時間の算定が可能であっても事業場外労働みなし制の適用のためには労働時間の算定が不可能であることまでは要さない」としていたが、ここからは乖離した判断

・本判決を前提にすると、現状、事業場外みなしの適用が認められる場面はほとんどないと思われる。

・厚生労働省のテレワークガイドラインに事業場外みなしの言及があるが、安易に利用しない方が無難（行政と司法の判断が異なることは労働問題ではままある）。

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

変形労働時間制の最新裁判例（名古屋地裁R4.10.26）

就業規則において、店舗マネージャーの労働時間について以下のとおり定めていました。勤務シフトは4パターン記載されておりますが、「原則として」と記載し、店舗ごとの例外を認め実際に店舗ごとのシフトパターンがあり運営されていたようです。原告は「シフトパターンが全て就業規則に記載されていないため変形労働時間制は無効である。」と主張し、未払い賃金を請求した事案

・事案とは関係がないが「宿泊業の高付加価値化のための経営ガイドライン」においては、変形労働時間制の導入が登録要件とされており、今後、宿泊業界において、変形労働時間制が注目を集める可能性がある。

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

就業規則の内容

（ア）所定労働時間は、毎月1日を起算日とする1か月単位の変形労働時間制とし、1か月を平均して1週間40時間以内とする。

（イ）各社員に対して、前月末日までに勤務割で、各週各日の始業・終業時間を通知する。　　また、出張その他業務上の都合により、管轄事業場外で労働時間の一部又は全部について勤務した場合で、労働時間を算定し難いときは、所定労働時間勤務したものとみなす。

（ウ）各勤務シフトにおける各日の始業時刻、終業時刻及び休憩時間は、原則として次のとおりとする。

Oシフト：午前5時～午後2時（休憩時間：午前9時より1時間）
Dシフト：午前9時～午後6時（休憩時間：午後1時より1時間）
Cシフト：午後3時～午前0時（休憩時間：午後8時より1時間）
Nシフト：午後8時～午前5時（休憩時間：午後11時より1時間）

（エ）原則として、休憩時間は6時間以下の場合は0分、それを超える勤務の場合は1時間とする。ただし、業務の都合上交替で与えることがある。

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

判旨

・会社は就業規則において各勤務シフトにおける各日の始業時刻、終業時刻及び休憩時間について「原則として」4つの勤務シフトの組合せを規定しているが、かかる定めは就業規則で定めていない勤務シフトによる労働を認める余地を残すものである。
→労基法32条の2の「特定された週」又は「特定された日」の要件を充足しない。

・店舗に共通する勤務シフトを就業規則上定めることは事実上不可能であると主張
→しかし、変形期間を平均し週４０時間の範囲内であっても使用者が業務の都合によって任意に労働時間を変更することは許容しておらず（労働基準局長通達昭和６３年１月１日基発第１号）、これは使用者の事業規模によって左右されるものではない。

変形労働時間制の今後について

・就業規則に定めたシフトパターン以外の働き方をしてもらう場合は、一度決めた就業規則のシフトパターンを変更することで何とか対処できないか？
→原則として変形労働時間制のシフト変更は認められない。

・過去の裁判例では正当な理由があればシフトの変更が認められている。例えば、天災地変や機械の故障などといった緊急かつ、不可避の事情。
→予定していた業務の大幅な変動があったときなど、例外的な事由に基づく場合は認められると判断した裁判例（JR西日本（広島支社）事件（広島高裁平成14年6月25日判決）はある。

・単に忙しい、人手不足などの理由ではシフトの変更は認められない。

・現時点で妙案は無く、シフトパターンを就業規則に全て記載し、可能な限りシフトパターンに従って運用するしか対策は無い

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

ハラスメント

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

最新最高裁（令和4年9月13日）

消防士　（昭和50年生まれ）、分隊の隊長

すくなくともH24～H29.5月頃までパワハラ行為があった。

→長門市：消防士としての資質・適格性を欠き、その矯正も困難と判断。

→分限免職処分＝公務員じゃなくなる。

認定されたパワハラ（一部抜粋）

① H24　ほっぺを叩いて口から出血させた

② H28　2kgのバーベルをなげてヘディングさせた

③ H27　陰部の露出を強要した、個室で用を足している姿を撮影した

④ H28　LINEメッセージを無理矢理みた

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

一審と控訴審の判断内容

一審の概要（分限免職処分は違法）

- 男性職員が圧倒的に多く、酒の席で裸になる、男子トイレ内の写真をとりあう、筋肉自慢で叩き合うなど開放的な雰囲気が前からあった。→濃密な人間関係が形成（いわゆる男子ノリ）。
- パワハラへの指導はなく、原告が態度を改める機会はなかった。
- 長門市の聞き取り調査後は素直に応じ、反省の弁も述べていた。
- 簡単に矯正できないとまではいえない。

控訴審の概要（原審を維持）

- パワハラ行為に照らすと重い分限処分は仕方ない。
- でも、原告は反省しているし、長門市がパワハラ防止に向けて教育的指導・研修をした事実もない。
- 原告の態度の改善可能性を十分検討したのかも疑問。
- 他の人もパワハラしていたようなアンケート結果もあり、その人に相応の処分がされたのか不明。
- 最も重い分限免職処分とする必要があったのか疑問。

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

最高裁の判断

- 原判決破棄、第１審取消し、被上告人の請求を棄却

＝分限免職処分は適法！

- 理由
  - ➢ パワハラ行為は5年間、80件、対象は約30人。
  - ➢ 刑事罰を科された暴行、言動、卑猥な言動、プライバシー侵害の発言。
  - ➢ 長期間で悪質・社会常識を欠く行為は、原告の「粗野」な性格の現れ。
  - ➢ 適格性を欠くとの判断は不合理ではない。
  - ➢ 各行為の頻度からしても、指導の機会を設けても改善の機会なし。
  - ➢ 職場環境悪化すると、消防士（住民や職員同士の命を守る）の職責も果たせない。
  - ➢ 「消防組織において上司が部下に対して厳しく接する傾向等があったとしても何ら変わるものではない」

＝消防組織が体育会系だったとしても、そのことでハラスメントの違法さが変わる関係にない。

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

ハラスメント申告に対する回答遅延が使用者の債務不履行にあたるとした裁判例（東京地裁R4.4.7）

法人の設置するハラスメント防止・対策専門部会が本件申告事項について審議不能との結論を出した平成２９年７月６日から、Ｃ１補佐が原告所属組合に対してその旨を回答した平成３０年３月１６日までに、８か月余りが経過したことについて、原告が損害賠償を請求した事例。

・法人が、「回答までにかかる期間を要したことについて、被告から合理的理由の主張立証はない。被告は、労働契約上の安全配慮義務及び信義則上、原告の申告に対し本件部会が出した結論の内容如何を問わず、これを遅滞なく原告に告知する義務を負うものというべきであって、上記のような合理的理由のない回答遅延は債務不履行を構成すると認められる」

・損害賠償額としては、原告の精神的苦痛に対する慰謝料として５万円

裁判例を踏まえた対応

・決定をした後に新たな証拠が出てきた場合や本人と連絡が取れないといった場合があれば格別、回答遅延については合理的理由がある場合の方が少ないと考えられる。

→結果が出たら、すぐに報告することが重要

・調査結果に被害申告者が不満と持つこともあるが、「あったとまで認定できない」以上、毅然と対応すべき。「あなたの言っていることを疑っているわけではありません。会社としては公平な立場で事実を調査しましたが、今回の申出についてはパワハラがあったとまでは認定できませんでした。」と説明するしかない。

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

蛇足　ハラスメント対応の初動の留意点

事実の特定と事実の認定

- 事実認定をする前に認定する対象事実を特定・確定する。
- OK例 「令和４年５月30日の朝礼でAはBに『馬鹿野郎』と」発言した
- NG例 「令和４年５月頃にAはBにパワハラをした」
- 事実認定は客観証拠を主軸に考える。
- 客観証拠がない部分を証言（被害者、加害者、第三者）で補い認定する
- 証言から認定するときは、「証言の信用性」を問題にする

事実の特定に関する最新裁判例(R4.2.10)

- パワハラとなる「発言時期については，令和元年４月と記載されているのみで，日時の記載はない。全く同じ発言内容であっても，日にち等が異なるという場合，それぞれ別の行為として不法行為（パワハラ等）該当性の判断をすることとなる。また，同目録には，発言者の氏名と発言内容が記載されているのみで，職務内容や地位，行為の態様等は全く不明である。」として、特定を不十分とした。

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

最新最高裁判例（令和4年6月14日）のまとめ

地方公共団体の職員が暴行等を理由とする懲戒処分の停職期間中に同僚等に対して行った同処分に関する働き掛けを理由とする停職6ヶ月の懲戒処分が裁量権の範囲を逸脱し又はこれを濫用した違法なものであるとした原審の判断に違法があるとされた事例

- 加害者は、上司への暴言や部下への暴力等のパワハラを行い、出勤停止2ヶ月の懲戒処分（第１処分）を受け、審査請求をしていたところ、この出勤停止期間中に審査請求において処分を軽くするため、同僚と部下に弱みを指摘するなどして、処分を軽くする行動を取るように迫った行為にさらに追加で出勤停止6ヶ月の懲戒処分を行った事例
- 原審は、上記非違行為は、「反社会的な違法行為とまで評価することが困難なものである上、第１処分に対する審査請求手続のためのものであって第１処分の対象となる非違行為である暴行等とは異なる面があり、同種の行為が反復される危険性等を過度に重視することは相当ではない」として、第２処分は重すぎると判断。
- 最高裁は原審を破棄し、加害者の行為は、①弱みを指摘し、自身に有利な行動を取るように求め、これを断ると告訴するなど、報復をすることを示して、被害従業員を威迫し、不安にさせ困惑させるものであり、②働きかけは懲戒の審査請求の公正を害するもので、非違性が大きく、③第２処分の対象となった行為は、第１処分の行為と連続性があり、④第２処分の対象となる行為からすると反省がないことが伺われ、再発可能性もあるとして、処分は不合理ではないとした。

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

最高裁の判断の概要

最高裁の指摘事項

- ①第2処分の対象行為は、懲戒制度の適正な運用を妨げる審査請求手続きの公正を害する行為であり、全体の奉仕者としてふさわしくない、非行性の高い行為
- ②第2処分の対象となった非違行為と同質性がある。
- ③第2処分の対象行為となった行為は停職期間中になされたもので、何ら反省をしていないことが伺える。
- ④反復可能性があり、これを評価することは不合理ではない。

最高裁の考え方

- 最高裁は、公務員には高い規範意識を求めている(①)ことが特徴。
- 民間企業の際に判例の射程が及ばないという逃げ道を用意した可能性は0ではないが、これは非違性が高いと指摘するための評価と読むべきか。
- ②～④の議論については、民間企業にも妥当する理由であり、この点を今後は会社側で処分の重さを決める際の判断の方向性に使用できる。

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

分析と検討

・最高裁①の全体の奉仕者の議論は、非違性の高さを表すもので、この最高裁の判断は公務員に限定されたものではないと考えられる。

→非違性が高いといえる行為には、民間企業でも同じ議論は可能と考えられる。

近時の裁判所例は、懲戒処分を行う際の手続きの構成さを重視する傾向にある（懲戒に先立つ弁明の機会を行わずに、処分を行った会社に対する損害賠償請求を認容した東京地裁令和2年９月７日・テトラ・コミュニケーション事件参照）。

・最高裁の思考は、一度注意したにもかかわらず、同じ行為を繰り返す者には、より強い処分で内省を促すべきという発想に基づいていると思われる。

→この点は懲戒処分に対する従前の裁判例や解雇紛争の認定に親和的である。

・実は高裁も停職を選択したこと自体は問題としていない。

→停職が第１処分の停職2ヶ月を大きく超える6ヶ月としたことを問題としている。

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

カスタマーハラスメントとは何か？

カスタマーハラスメントの定義

- 顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就労環境が害されるもの（厚生労働省・カスタマーハラスメント対策企業マニュアル）

何故カスハラへの対応が必要か？

- レピュテーションリスク（炎上）につながるからです。
- 従業員の離職につながるからです。
- 対応を誤ると会社が労働者に対する安全配慮義務違反となるからです。
- 企業の事業活動や他の顧客にも悪影響を与えるからです。

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

カスハラの種類

要求「内容」が不当なもの

- 根拠のない賠償請求等の類型
- 会社に過失があるものか、顧客の内容が発生した損害に見合うものかを考慮する
- 例）商品の配送日を間違えたことに対する慰謝料100万の請求や土下座の要求など

要求「手段・態様」が不当な例

- 要求内容が正当であっても、要求手段が適切とは限らない
- 求める手段・態様、場所・時間、経緯等を考慮して判断する
- 例）長時間の電話・店舗への居座り、怒声・乱暴な口調、インターネットへの晒し

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

カスハラへの対応フロー

顧客からの聴取（ヒアリング）

↓

調査（客観証拠の収集）

↓

カスハラか不当クレームかの判定

↓

回答

↓

再クレームの場合は繰り返し・打ち切り

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

「誠意を見せろ」への対応

・誠意という単語を使用するのは、金銭等の要求をすると脅迫等になると本人も思っているから。

・対応の初動は、誠意の具体的中身を明らかにするところから。
→具体的な回答がないないならば、対応打ち切りも手段

・会社に責任が一定程度ある事案であっても、相手が納得する手段を提示する必要まではない。

・調査中の期間に誠意を見せようと謝罪や金品の交付を認めると、法的責任を自認したとも捉えかねられない。
→この期間は「対応を検討する」という旨の回答が無難。

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

長時間の居座り、怒声、上司をだせへの対応

・長時間の居座りには、不退去罪（刑法130条）が成立する余地がある。
→対応時間を区切って伝え、退去を求める意思を伝える。
「現時点では対応困難のため、本日はお引き取りください」

・怒声は他の顧客も萎縮するため、別室に案内した方がよい。
→その際は、録音の準備をし、複数人で対応する。

・上司を出す法的な必要はない。決済権をもつ上司を出すことは慎重な検討が必要（持ち帰りの検討ができなくなる）。
→他方で、特定の従業員のみに対応をさせると、安全配慮義務違反となる余地もあるため、複数対応を原則とする。

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

新たなクレーム類型（インターネット・SNSを使ったクレーム）

・最近ではスマホで撮影した店員の様子をアップするといった新たなカスハラも誕生している。

・社員のプライバシー権又は肖像権を侵害するものとして、損害賠償請求はできる可能性がある。

→会社の事務所内での顧客対応を継続的に撮影され、不特定多数が閲覧可能にすることは、受任限度を超える可能性が高い（最高裁平17・11・110民集59・9・2428）

・他方で、削除請求はハードルが高い

→業務に与える支障の程度が著しく、事後的な賠償のみでは回復困難な重大な損害が発生する必要がある（千葉地裁令2年6月25日）。

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

会社内の対応を誤った裁判例（甲府地裁平30・11・30）

会社が謝罪の要求が理不尽なものであったにもかかわらず，原告に対し，その場で謝罪するよう求め，原告の意に沿わず，何ら理由のない謝罪を強いた上，さらに，翌朝に原告一人で本件児童宅を訪問して本件児童の母に謝罪するよう指示したもの

・裁判所は「原告には謝罪すべき理由がないのであるから，原告が謝罪することに納得できないことは当然であり，A校長は，本件児童の父と祖父の理不尽な要求に対し，事実関係を冷静に判断して的確に対応することなく，その勢いに押され，専らその場を穏便に収めるために安易に行動した 」として、違法行為と認定。

・謝罪をするべきかの前提となる事実確認や検討もせずに意思に反する

謝罪をさせたことをパワハラと認定。

→理不尽なカスハラには会社も毅然と対応することが求められる。

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

会社が適切な対応をした裁判例（東京地裁平成30年11月2日）

被告となった会社は、都市型小型食品スーパーマーケットを運営しており、原告は、その会社の従業員であった。
原告は、従業員からのカスハラを受けていたが、それに対する会社の対応が不十分であるとして、安全配慮義務違反を理由に損害賠償を請求した。

・客への対応について，「Y2入社テキスト」を配布して，苦情を申し出る客への初期対応は指導していたし，店舗マネージャー不在時には「サポートデスク」や近隣店舗のマネージャー，エリアマネージャーに連絡をすることができる態勢にあった。

・会社の店舗には，店舗マネージャーやエリアマネージャーの緊急連絡先や近隣店舗の連絡先が掲示されており，トラブルに対して正社員に相談して，指導を受けたり対応を求めたりする体制が整えられていた。また，各店舗のレジカウンターには，非常事態に備えて通報用の緊急ボタンが設置されており，その存在は従業員に周知されていた，そして，被告会社は，深夜の従業員を1名ではなく必ず2名以上の体制とし，一人が接客をしながら他の一人が相談及び通報等をして接客トラブルに対応することができるようにしていた。

裁判例（続き）

・トラブルの際は，原告の接客態度について指導する一方，被告Y1へ謝罪するとともに，原告への退職要求に応じることなく，関係が修復されるよう双方に働きかけたり，原告に他店で1週間勤務させる等して2か月程度トラブルを鎮静化させた後，同年10月13日にトラブルが再発した際には，入店拒否措置の可能性を被告Y1に伝え，その後被告Y1は来店しなくなったという対応をしていた。

・上記の会社の対応を踏まえ、裁判所は、会社の安全配慮義務違反を否定した。

・会社の仕組みの整備が評価された事案でお手本的な事例。

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

まとめ

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

まとめ

・令和4年度に出た判決は今までにない判断を示したもの（配置転換と手当の返還）と従前グレーゾーンであった部分に一定の解決が示されたもの（固定残業代・事業場外みなし・変形労働時間制）に分けられる。

・また、ハラスメントといった時代の変化を象徴するものやカスハラのような世相を表すものも新しい労働問題として発生している。

・日々新たな労働問題が発生するため、知識のアップグレードは必須。

→セミナー等で今後もキャッチアップを！！

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

ご清聴ありがとうございました

＜ご案内＞企業様向け及び社労士様向け「顧問サービス」を展開しています。よろしければ是非ご検討ください。

企業向け顧問サービス（月額5万円～）

- 法律相談、各種契約書チェック
- 就業規則類のチェック・賃金制度見直しのご相談
- 問題社員対応のご相談……etc

士業向け顧問サービス（月額2万円）

- 貴事務所の法律相談
- クライアントの法律相談（初回無料）……etc

共通のサービス

- 勉強会の実施
- 各種セミナーのレジュメや資料の希望者への配布
- 杜若サロン（月に1回、顧問先限定で配信）……etc

顧問案内（Zoom）日程予約フォーム

顧問契約面談のお申込み方法

- Zoomにて井山から直接内容をご案内いたします（所要15分程度）。
- お気軽に上記の予約フォーム（QRコード）より日程をご予約ください。
- 「すぐに契約するつもりはないが、とりあえず話だけは聞いてみたい」等でも大歓迎です。
- ZOOM面談のご予約をいただいた方には、特典として、本日のレジュメを無料配布いたします。

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.

公式YouTubeチャンネル「かきつばたチャンネル」有料メンバーシップ機能！是非ご検討ください。

「相談はまでは必要ないが、セミナーの動画は視聴したい….」

- 「杜若経営法律事務所と顧問契約はしていないけれど、顧問先に公開している動画を見てみたい」という方に向けて公開します。

サービス内容

- 有料メンバーシップは月額６０００円
- ①顧問先様のみに限定公開しているセミナー（杜若主催）全編動画と②顧問先様のみに限定公開している杜若オンラインサロン（杜若主催）動画をご覧いただくことができます。
- 上記の動画のレジュメや書式をダウンロードできます。
- 現時点でメンバーシップ限定動画は45本以上！

登録方法（弊事務所にご連絡等は不要です）

1. youtube.com にアクセスするか、YouTube アプリを開きます。
2. かきつばたチャンネルに移動します。
3. [**メンバーになる**] をクリックまたはタップします。
4. 画面の指示に沿ってお支払い情報を入力します。
5. [**購入**] をクリックまたはタップします。

YouTubeへのアクセス

Copyright 2023 Kakitsubata Law Office All Rights Reserved.