

大滝・馬場人事労務研究所便り

カスハラは企業の責任を問われます

昨年12月に公表された連合の調査結果によると、カスタマー・ハラスメントで一番多いのは「暴言」(55.3%)、次いで「説教など、権威的な態度」(46.7%)だそうです(「カスタマー・ハラスメントに関する調査 2022」)。この調査は、18歳～65歳の被雇用者・フリーランスで、直近3年間で自身もしくは同じ職場の人がカスタマー・ハラスメントを受けたことがある人1,000名に質問を行ったものです。

◆カスハラは増えている

人手不足によるサービスの低下やコロナ禍を背景に、カスタマー・ハラスメントの発生件数が増えています。直近5年間で「発生件数が増えた」との回答が36.9%あったそうです。

カスハラが発生したきっかけとして、勘違いや嫌がらせ、商品・サービスへの不満もありますが、「制度上の不備」との回答が16.3%あったそうです。制度の不備とは、「不備な制度の放置」でもありますので、会社の責任という面が強いと思われます。

◆カスハラ放置の影響

どのようなきっかけのカスハラでも、それを放置していると会社の安全配慮義務違反を問われることにつながります。会社は、従業員の心身の安全を守る必要がありますが、この調査によると、カスハラ対応マニュアルの作成や研修を行っている会社は半数以下ようです。

カスハラにより、従業員のストレスが高まり心身に不調が発生し業務が行えなくなる、満足な対応が行えない会社の状況を見た他の従業員が辞めてしまう、そうした情報が広まり人材の採用ができない、といった悪循環が生まれます。

カスハラを放置しない、発生した場合のサポートを行うことについて、現場任せにせず、カスハラを容認しない方針を会社として対外的に発表する、社内規則を整備する、マニュアルを整備するといった対策について、会社は十分に検討して実施する必要があります。



外国人雇用の届出状況を発表～厚生労働省「外国人雇用状況」の届出状況まとめ

厚生労働省は、令和4年10月末現在の外国人雇用についての届出状況の取りまとめを公表しました。

外国人雇用状況の届出制度は、労働施策総合推進法に基づき、外国人労働者の雇用管理の改善や再就職支援などを目的とし、すべての事業主に、外国人の雇入れ・離職時に、氏名、在留資格、在留期間などを確認し、厚生労働大臣(ハローワーク)へ届け出ることを義務付けています。

◆外国人労働者数は182万2,725人で、過去最高を更新

外国人労働者数は182万2,725人で、前年比で9万5,504人増加し、届出が義務化された平成19年以降、過去最高を更新しました。対前年増加率は5.5%と、前年の0.2%から5.3ポイント増加しています。

◆外国人雇用の事業所も過去最高の約30万社に

外国人を雇用する事業所数は29万8,790所で、前年比1万3,710所増加し、届出の義務化以降、こちらも過去最高を更新しています。ただ、対前年増加率は4.8%と、前年の6.7%から1.9ポイントの減少でした。

◆国籍別では、ベトナムが46万2,384人で最多

国籍別では、ベトナムが最も多く46万2,384人で、外国人労働者数全体の25.4%を占めています。次いで中国38万5,848人(全体の21.2%)、フィリピン20万6,050人(全体の11.3%)の順となっています。

前年増加率が高い主な3か国は、インドネシアが前年比47.5%増で7万7,889人、次いでミャンマーが前年比37.7%増の4万7,498人、ネパールが前年比20.3%増の11万8,196人の順となっています。

◆在留資格別では、「技能実習」が 34 万 3,254 人で、前年比 8,534 人減

在留資格別では、「専門的・技術的分野の在留資格」が 47 万 9,949 人で、前年比 8 万 5,440 人 (21.7%) の増加、「特定活動」が 7 万 3,363 人で、前年比 7,435 人 (11.3%) 増加、「身分に基づく在留資格」が 59 万 5,207 人で、前年比 1 万 4,879 人 (2.6%) 増加しました。

一方で、「技能実習」は 34 万 3,254 人で、前年比 8,534 人 (2.4%) 減少し、「資格外活動」のうち「留学」は 25 万 8,636 人で、前年比 8,958 人 (3.3%) 減少しています。

～今月の判例研究～

今月は、採用内定通知書よりも賃金が低い労働契約書を求職者が訂正して会社に提出したところ、会社から雇用契約の申込を撤回されたため、労働契約は成立しているとして月給と賞与の仮払いを求めて訴えたプロバンク事件(東京高判令 4.7.14)を解説します。事案は以下の通り。Y 社の求人情報(手当を含め月給 46 万 1000 円)に応じた求職者 X が、Y 社の面接終了時に「給与及び手当 40 万円、賞与 120 万円」とする採用内定通知書を受け取った。X はその後受け取った労働契約書は、「月給 30 万 2237 円、時間外勤務手当 9 万 7763 円(時間外労働 45 時間に相当するもの)退職金無」と賃金に変更されていた。X はその労働契約書に署名することを留保し、その後月給の「30 万 2237 円」、退職金の「無」の記載を削除するとともに、月給欄に「40 万円」と加筆したものを Y 社に提出した。東京高裁は、以下の理由により、X の請求を棄却しました。(1) X は労働契約法第 6 条において賃金に関する合意は労働契約成立の不可欠の要件とはされておらず、労働契約は成立していると主張しましたが、X と Y 社の間では、労働契約の締結に向けた交渉の過程で賃金の額について合意できず、結局 X が就労するにいたらなかったのであって、労働契約法第 6 条に規定する労働契約の合意があったとは認められないとしました。(2) X は、Y 社が本件求人情報で当初明示した労働条件を採用面接の過程で変更したが、**職業安定法第 5 条の 3(※1)**に規定する労働条件の変更の明示が適切に行われていないので、当初明示された内定通知書の労働条件(月給 40 万円、賞与 120 万円)で労働契約が成立すると主張しましたが、(1)で説示した通り、内定通知書の条件による労働契約は成立したとは認められず、**職業安定法第 5 条の 3**に規定する労働条件の変更の明示が適切に行われたか否かは、労働契約の成立の成否には影響せず X の主張は採用

できないとしました。(3) X は、採用内定通知書は労働契約の成立を前提に交付されるものであるから、採用面接において Y から本件採用内定通知書記載の労働条件(月給 40 万円)が提示され、X がこれに応じていることは明らかであるとして、本件採用内定通知書の条件で労働契約が成立していると主張しましたが、東京高裁は、そもそも X は、採用面接において本件採用内定通知書の記載の条件(月給 40 万円)が提示されたことも、これに応じたことも否定する主旨の発言をしているので、本件採用内定通知書の条件で労働契約が成立したとする X の主張は到底認められないとしました。採用内定のプロセスについては、募集が申込みの誘因、応募が労働契約の申込み、採用内定通知が契約申し込みに対する承諾(労働契約成立)と解する裁判例があります(大日本印刷事件・最判昭 54.7.20)。本件はそれと異なり、求人情報の賃金の条件とその後の採用内定通知書の賃金の条件が異なったため、内定通知書の交付によって求人情報の労働契約(月給 46 万 1000 円)が成立したとは認定せず、その後受け取った労働契約書の交付が X の応募に対する会社の変更を加えた承諾(X の申込を拒否して会社の新たな提案＝申込)とし**(民法第 528 条(※2))**、これに対して X が契約書を独断で削除・訂正しているところから X の承諾がなかったものとして Y 社を勝たせました。しかし、Y 社の求人情報の段階、採用内定通知書の段階、その後の労働契約書交付の段階で重要な労働条件(賃金)を変更しているのは決して褒められるものではなく、労働契約が成立しないにしても職業安定法に違反するものとして会社の信用を著しく害するものであったと思います。(大滝)

(※1)「労働者の募集を行う者は、労働者の募集に当たり、募集に応じて労働者になろうとする者に対し、その者が従事すべき業務の内容及び賃金、労働時間その他の労働条件を明示しなければならない。(概略大滝)」

(※2)「承諾者が、申込み条件を付し、その他変更を加えてこれを承諾したときは、その申込みの拒絶とともに新たな申込とみなす。」

～今月のトピックス～

政府は、労働移動の円滑化を目的にして「新しい資本主義実現会議」で失業給付のあり方の見直しなどの議論を始めました。ここでは、自己都合退職の場合の給付制限期間の必要性について「慎重に検討すべきではないか」とし、資料では住民税の減免措置の対象外となること等も、会社都合退職の場合との違いとして挙げられています。今後、6月末までに策定する指針に盛り込むかを検討することです。自己都合と会社都合の差が設けられているのは、就職と離職と繰り返し、意図的に失業給付を受給することなどを防ぐためです。また、3年前まで「給付制限」は原則3か月間でしたが、いまは1か月間短縮され2か月間となっています。(馬場)