

「申」第14号、幹事間回答を受ける！ 苦情処理会議に関する申し入れ

11月5日、本部は10月2日に提出をしていた「申」第14号（苦情処理会議に関する申し入れ）について幹事間回答を受けました。この問題は、苦情処理会議において、会社側の委員から誠意ある回答や説明が行われなかったため、委員間で大きな意見対立が発生し、そのため、会議としての処理結果も対立することから、会議体として苦情の申告者に通知もできない事態が数多く発生していました。

その様な中で会社は、組合が愛知県労働委員会に救済を申し立てていた事件において、「苦情処理会議については、地方苦情処理会議の解決に異議があれば中央苦情処理会議に異議の申立てができるところ、申立補正書記載の社員らは中央苦情処理会議に異議の申立てを一切行っていないのである」と主張してきました。また、「地方苦情処理では十分な説明を行っており、異議申立を行わないのは、異議がなかったものと解される。」と、異議の申立てをしないのは、あたかも申告者の意思で申立てを行わなかったかのように、事実反する主張したため申し入れを行ったものです。回答と主な議論は以下の通りです。

1. 苦情処理会議の処理結果が対立となり裁定がはかれなかった場合は、苦情処理会議の結果はどのように処理するのか明らかにすること。

【回答】

苦情処理会議で議論を尽くしても委員間で意見の一致を見ない場合は、当該苦情申告は、すでに通知した通りとなり、会議はその旨文書をもって申告者及び会社へ通知する。

2. 苦情処理会議の処理結果が対立となり裁定がはかれなかった場合、申立をした社員への通知（第82条）はどのように処理するのか明らかにすること。

【回答】

労働協約第82条に則り苦情処理会議は処理の理由について文書をもって申告者及び会社へ通知する。

3. 未裁定の苦情処理会議を開催し誠意ある回答を行うこと。

【回答】

事前審理において、苦情として取り扱うことが適当であると認められた場

合は、全て会議を開催して議論を尽くしており、処理されていない苦情などない。

4.『労働協約』第78条（処理期間）2項に定める苦情整理書をすべて明らかにすること。

【回答】

苦情整理書の取り扱いについては、苦情処理会議として対応する。

組合：対立した場合の通知書の取り扱いはどうしているのか。

会社：組合側委員が通知書の受け取り拒否していると聞いている。

組合：それは違う。組合側委員の質問に答えないから会議体として結論まで到達せず、通知書という話にならないのが実態ではないのか。

会社：通知書は示している。

組合：通知書は会議体の合意で作るものであり、一方的に示すものではない。

会社：便宜上、事務局が通知書の案文を作り示している。

組合：そんなことはない。「質問に具体的に答えよ」「この説明で十分だ」の応戦で終結し、通知書の話にならないのが実態だ。

会社：通知書は示している。

組合：通知書の取り扱いについては対立を確認する。

組合：苦情整理書の取り扱いについて、会議として対応するとはどういうことか。

会社：苦情処理会議には守秘義務があり、集团的労使関係としての労働組合には開示できないということだ。

組合：苦情処理会議の中で委員から開示請求があれば見せるのか。

会社：そうだ。

以 上