

『申第29号・苦情処理会議に関する申し入れ』に対する窓口回答

またもや団交と苦情処理会議の開催を拒否！ 過去に開催した苦情処理会議の経緯を誤魔化すな！

3月10日、『申第29号・苦情処理会議に関する申し入れ』について会社窓口から回答がありました。『申第29号』は、『申第26号・苦情処理会議の通知書に関する申し入れ』について、会社が団体交渉と苦情処理会議の再度の開催を行わないと回答したため、あらためて団体交渉と苦情処理会議の再度の開催と、通知書が発行されないことに対する組合員からの苦情申告に基づく苦情処理会議の開催を求めているものです。

会社は『申第29号』について、またもや「団体交渉は開催しない。また、各地方苦情処理会議も開催する考えはない」と回答しました。さらに、通知書が発行されないことへの苦情処理会議が開催されないことについても「協約に則り適切に処理された」として苦情処理会議を開催しないとしました。

本部は、団体交渉と苦情処理会議の再度の開催を求め、また通知書が発行されないことへの苦情処理会議については、過去に同様のケースで新幹線地本と新幹線鉄事間で苦情処理会議が開催されたことから開催を強く求めましたが、会社は過去の経緯を誤魔化すという不誠実な姿勢をとりました。本部はこうした会社に対し、全ての項目について対立を確認しました。

以下、申し入れ内容と回答、および主な議論です。

<申し入れ内容と回答>

1. 『申第26号』で申し入れた団体交渉について、会社は「団体交渉事項にあたらぬ」として開催を拒否したが、苦情処理会議の通知書の文言を変更するということは基本協約第293条の解釈を変更したということである。早急に団体交渉を開催すること。

【回答】

団体交渉は開催しない。理由は『申第26号』の回答と同じである。

2. 『申第26号』で申し入れた苦情処理会議の開催を、会社が「各地方苦情処理会議での議論は終了しているので、あらためて開催する考えはない」として開催を拒否としたことは、基本協約第293条に違反している。通知書の取扱い、各地方苦情処理会議における問題であり、本部、本社幹事間の説明

で通知書の発行を決定することは各地方苦情処理会議への介入である。早急に各地方苦情処理会議を開催すること。

【回答】

各地方苦情処理会議を開催する考えはない。理由は『申第26号』の回答と同じである。

3. 昨年末、2013年度年末手当の減額についての地方苦情処理会議が開催されたが「通知書」が発行されないことに対し、新幹線地方本部および新幹線関西地方本部の組合員が苦情を申告した。しかし、会社は事前審理でこの苦情申告について苦情処理会議を開催しないとした。これは基本協約第285条および286条に違反する行為である。会社はこの苦情について直ちに各地方苦情処理会議を開催すること。

【回答】

協約に則り適切に処理されたものと認識している。

＜主な議論＞

組合：団体交渉も苦情処理会議の再度の開催も行わないということは『申第26号』への回答と同じではないか。

会社：会社としては考え方は変らないということである。

組合：通知書の文言を変えるということは協約の解釈を変えるということである。団体交渉事項ではないか。

会社：繰り返すが、会社の認識は何も変わっていないし、変えるつもりもない。

組合：通知書の発行は苦情処理会議で決定するものである。本部・本社間の窓口の議論で決定するものではない。これこそ協約に則っていないことになる。

会社：各苦情処理会議では通知書の発行についての議論が十分に尽くされている。後は発行するにはどうするかということだ。会社としては通知書の発行について対立が続いていたので、本社・本部間で統一して話を進めたいということである。

組合：通知書は会議の場で決めることである。これまで組合は「通知書の最後の2行はいらない」と主張した。会社は「必要である」と主張し対立してきたのだから苦情処理会議を再度開催し、通知書の発行について議論すべきである。

会社：議論は尽くされている。発行について決めるだけである。

組合：発行について決めるのは苦情処理会議である。

会社：組合が「最後の2行」がなくとも、基本協約第293条にある「処理の結果が通知された」という認識ならば、「2行」を削除して通知するということである。組合は「2行」がなくとも「処理の結果が通知された」という認識ではないのか。

組合：組合としては「対立のまま終了した」が結果であると考えている。

会社：対立という文言は、以前から通知書に記載されていることだ。

組合：対立は対立である。組合は苦情を解消するために苦情処理会議を開催している。対立のまま苦情処理会議が終了したのだから「すでに通知された通りとする」とする「2行」の文言はいらないということである。

会社：会社としては「2行」が削除されても「処理の結果が通知された」ことには変りはないと判断した。会社は今でも「2行」があった方が293条の沿ったものと考えているが、通知書が発行されない事態を打開するために「2行」を削除する。通知書が発行されれば、その上で異議申し立てができる。通知書の発行に至る経過等は中央苦情処理会議の場で説明する考えである。

組合：それは協約に則っていない。団体交渉と苦情処理会議を再度開催すべきである。この場は苦情処理会議ではない。

会社：説明は中央苦情処理会議の場で行えば良い話だ。協約に則った取り扱いである。

組合：それは会社の手抜きだ。地方苦情処理会議でしっかりと議論して通知書が発行することが協約に則ったことである。対立を確認する。

組合：また、苦情処理会議の通知書が発行されないことに対して、組合員が苦情を申告した件について苦情処理会議を開催しないのはどのような見解なのか。

会社：協約に則り事前審理を行い、苦情として取り扱うことが適当と認められなかったので苦情処理会議を開催しないと決定した。

組合：過去には、2012年7月に新幹線地本で簡易苦情処理会議の通知書が発行されないことへの苦情処理会議を開催しているではないか。

会社：今回の件は苦情処理会議で通知書の発行に関する議論がされている。2012年の新幹線の件は、簡易苦情処理会議の場で通知書の発行に関する議論がされていなかったと聞いている。簡易苦情処理会議で議論されていないことが、新たな問題として申告されたので苦情処理会議を開催したということである。

組合：それは違う。簡易苦情処理会議では、組合から通知書の「2行」を削除するよう要求したところ、会社が要求通りに削除したものをを出してきた。後になって「2行を削除することはできない」としたのではないか。

会社：その議論は簡易苦情処理会議の場で行っていない。

組合：違う。簡易苦情処理会議で議論した結果、「2行」を削除した通知書を出したのではないか。

会社：その判断について、ここでは正確なことが分からないが、ケースバイケースもある。

組合：今回も同様の苦情が組合員から申告されているのになぜ苦情処理会議を開催しないのか。新幹線では開催したではないか。

会社：会社の認識は、新幹線の場合は簡易苦情処理会議の席上で通知書の発行に関する議論はなかったということである。

組合：間違いなく、新幹線の簡易苦情処理会議の場で「2行」を巡る議論がされている。

会社：やりとりはあったかもしれないが正確に分からない。またそれが議論と言えるのかも分らない。今回については同じ議論になるので苦情処理会議を開催しないということである。

組合：間違いなく発行を巡る議論はあった。会社は誤魔化することなく、組合員の苦情申告については全て苦情処理会議を開催すること。全ての項目で対立を確認する。

以 上