

手当の計算方法、休業手当、一時金の支払基準などです。

これらを具体的に定め、その決定基準を労働時間や休日、休暇など他の労働条件との関連で誰にでも分かるようにしておきます。

(2) 労働時間・休日・休暇条項

労働時間、休日、休暇について規定する場合、それぞれの項目に分けて具体的に明らかにしておきます。

この内容としては、始業及び終業時間、休憩時間、週の所定労働時間、年間の所定労働時間、宿日直勤務、欠勤、慶弔休暇、フレックスタイム、交替制勤務、時間外労働、休日労働、休日の振替・代休、年次有給休暇、生理休暇、出産休暇、育児・介護休業などがあります。

なお、平成30年6月の働き方改革関連法の成立に伴い労働基準法が改正され、年次有給休暇の取得促進のため、使用者に年5日、時季を指定して年次有給休暇を付与することが義務づけられました（労働基準法第39条第7項。平成31年4月1日施行）。

また、同時に、労働時間等設定改善法の改正により、勤務間インターバル制度（終業から始業までの間に一定時間以上の休息時間を確保する制度）の導入が使用者の努力義務として課されました。いずれも労働者の生活時間や休息・睡眠時間の確保のために重要な制度であり、労働組合として協約化に積極的に取り組むべきでしょう。

36協定、みなし労働時間制、フレックスタイム制については、第3部の2を参照してください。

6 苦情処理に関する条項

日常の業務などから生ずる組合員の苦情や不平不満を、すべて団体交渉により処理することは困難で、適切でもありません。これを解決するために設けられる機関が苦情処理機関で、これを協約化したものが苦情処理条項です。

苦情処理機関（苦情処理委員会）は、苦情を処理することによって労働条件を改善し、あわせて労使の平和的關係を築いていこうとするもので、これらの制度は近代的、民主的な労使関係を形成するうえで、重要な役割を果たすものといえるでしょう。

苦情処理を行う場合、苦情処理の目的と苦情の範囲を明らかにしておきます。苦情については、大きくは日常の業務から生ずる職制などに対する苦情と、労

働協約、就業規則その他の規定の運用に関する苦情に分けられます。普通、苦情処理機関では日常の業務から生じる苦情を中心に処理していくことになります。苦情処理機関で解決できない場合は、労使協議機関又は団体交渉の場で解決を図るとよいでしょう。

苦情処理機関の運営にあたっては、苦情を申し立てたことを理由として申立人に不利益な取扱いをしないこと、秘密を守ること、迅速かつ公正に処理することが重要です。

ところで、苦情処理に関しては、「苦情が出てこない」「苦情はあるだろうが出してくれない」という意見が多く聞かれます。様々な理由があると思われませんが、苦情処理機関を設けるのであれば、誰もが活用でき、職場に馴染みやすい苦情処理制度にすることが重要です。労働組合としては、それを十分活用していきたいものです。

一般的に、苦情処理は次のような形式で行われています。

1 職場委員に苦情の申立があると、職場委員が実情を調査し、当該管理職と協議するか、職場苦情処理委員会で審議するなどして問題の解決を図ります。

2 職場で問題が解決しないときは、苦情処理委員会（これは企業規模、組合組織によって事業所苦情処理委員会と中央苦情処理委員会の2段階をとる事例が多い）で審議する場合と、組合側苦情処理委員会と会社側職制が協議して問題の解決を図る場合があります。

3 以上のような手続を経てなお解決しないときの処理として、次のようなものがあります。

ア 仲裁型 第三者の仲裁によって解決を図る。

イ 協議型 まず労使協議会で協議し、解決しない場合は団体交渉に移行する方法と、ただちに団体交渉に移行する方法があります。

規定例

(苦情処理の目的)

- 苦情処理は、組合員が職場内での話し合いにおいて解決できなかった苦情について、迅速かつ公平に処理し、良好な職場環境を維持することを目的とする。

(苦情の定義)

- 苦情とは、この協約及び会社内に効力を有する諸規定の解釈適用に関する事項、その他日々の業務に付帯して起こる不平不満をいう。

(苦情処理の機関)

- 苦情処理のために次の苦情処理機関を設ける。
 - 1 職場苦情処理委員会
 - 2 中央苦情処理委員会

(職場苦情処理委員会)

職場苦情処理委員会は各職場ごとに設置し、会社（職場の責任的地位にある者）及び組合（職場で選出された委員）双方各○名の委員をもって構成し、各職場所属の組合員の苦情を受理し、受理の日より○日以内に解決を図らなければならない。

ただし、やむを得ない事由があるときは申立人に了解を得てその期間を延長できる。

この委員会で処理出来なかった場合は、○日以内に苦情処理書を添付し中央苦情処理委員会に提出しなければならない。

(中央苦情処理委員会)

- 中央苦情処理委員会は、会社及び組合双方各○名の委員をもって構成し、前条並びに第○条の規定に従い、受理の翌日より○日以内に解決を図らなければならない。ただし、事情により期間を延長することができる。

(苦情の申立)

- ○○組合員は、苦情があるときは委員を通じて職場苦情処理委員会に申し出るものとする。

(苦情申立の期間)

- 苦情申立の期間は、事由発生の日から○か月を超えないことを原則とする。ただし、特別の事由があるときはこの限りでない。

(異議の申立)

- 職場苦情処理委員会の裁定に異議のある場合、申立人は原則として○週間以内に中央苦情処理委員会に異議を申し立てることができる。

(裁定の効力)

- 職場苦情処理委員会の裁定に異議のない場合及び中央苦情処理委員会で裁定がなされた場合、裁定の日から効力を発し、会社と申立人双方を拘束する。

7 労使協議制に関する条項

労使の間で相互理解を深め、互いに協力が得られるようにするには、日常的に企業の経営方針、生産計画、経営組織など経営上の諸問題について話し合いの場を設けておくことが大切です。

労使協議制とは、経営上の計画や決定・実施に労働組合の意見、希望を反映させる制度をいい、そのための機関を一般に「労使協議会」と呼んでいます。

労働組合が何らかの形で企業の経営に関与するため、労使協議機関の設置について規定する条項です。この労使協議機関への付議事項としては、経営上の計画や決定・実施に関する事項のほか、労働条件に関する事項、苦情処理に関する事項、生産に関する事項、労使のあらゆる事項とするものなどもあります。

労使協議機関の性格にもよりますが、労働条件に関する事項は団体交渉で、苦情処理は苦情処理機関で、生産計画や新機械の導入などについては労使協議会で取扱うという方法をとっている例もあるようです。

労使協議に関する条項で具体的に規定される事項には、労使協議機関の名称、設置目的、構成、議事手続、付議事項、決定事項の効力等があります。