

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。

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を参照して下さい。

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とに分けられます。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す方法と、ただちに団体交渉に移す方法があります。

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