



労働政策研究報告書 No. 86

2007

JILPT : The Japan Institute for Labour Policy and Training

「企業内紛争処理システムの整備支援に
関する調査研究」中間報告書

「企業内紛争処理システムの整備支援に関する調査研究」
中間報告書

独立行政法人労働政策研究・研修機構

The Japan Institute for Labour Policy and Training

ま え が き

近年、わが国においては、都道府県労働局の総合労働相談コーナーへの労働相談件数や民事訴訟における労働関係事件の増加等にみられるように、特に個別的労働紛争が増加している。

その要因には様々なものが考えられるが、労使間の問題が紛争という形で外部化しているとの観点から見れば、要因の1つには、企業内における紛争処理システムが有効に機能していないという側面が挙げられるのではないかという問題意識の下、厚生労働省（中央労働委員会事務局）から当機構に対し、「企業内紛争処理システムの整備支援に関する調査研究」として、企業内紛争処理システムのあり方及び労使がそのようなシステムを整備していくことを支援する行政施策のあり方に関する調査研究を行うよう要請された。

この要請を受け、当機構では、「企業内紛争処理システムの整備支援に関する研究会」（座長：山川隆一慶應義塾大学大学院法務研究科教授）を設置し、企業内紛争処理システムに関する国内外の状況等について調査研究を進めてきた。

本調査研究は2年計画のものであり、2007年度においても引き続き実施することを予定しているが、初年度である2006年度における文献調査、国内企業等のヒアリング調査及び海外調査から得られた情報や、これらを通じての考察の成果も行政施策の検討に資するものであると考えられるため、ここに2006年度における調査研究の成果を中間報告書として公表することとした。

本報告書が、行政担当者を始め、企業内における紛争処理等の問題に関心を持つ方々の議論の参考となれば幸いである。

なお、本報告書の取りまとめに当たっては上記研究会座長の山川教授に御尽力をいただきつつ、当機構労使関係・労働法部門副統括研究員木原亜紀生が担当した。

2007年3月

独立行政法人 労働政策研究・研修機構
理事長 小 野 旭

執筆担当者（五十音順）

氏名	所属	担当
池添 弘 邦	労働政策研究・研修機構副主任研究員	第2章第1節(2)(2)イ(イ)・(エ)・(オ)を除く)
奥田 香 子	京都府立大学福祉社会学部准教授	第2章第4節
奥村 哲 史	名古屋市立大学大学院経済学研究科教授	第2章第1節2(2)イ(エ)、第3章
表田 充 生	京都学園大学法学部准教授	第2章第2節1及び2
木原 亜紀生	労働政策研究・研修機構副統括研究員	序章、第1章第1節(1(4)を除く)・第2節はじめに及び6、第2章第5節1
鈴木 誠	労働政策研究・研修機構アシスタント・フェロー	第1章第2節4及び5
田口 和 雄	高千穂大学経営学部准教授	第1章第2節1及び2
土屋 直 樹	武蔵大学経済学部准教授	第1章第2節3
内藤 忍	労働政策研究・研修機構研究員	第2章第2節3及び4
橋本 陽 子	学習院大学法学部教授	第2章第3節
◎山川 隆 一	慶應義塾大学大学院法務研究科教授	序章第1節、第1章第1節1・第3節、第2章第1節2((2)イ(イ)・(オ))及び4・第5節2、第4章

(注1) ◎は「企業内紛争処理システムの整備支援に関する研究会」の座長を表す。

(注2) 執筆担当者が重複しているところは共同執筆である。

「企業内紛争処理システムの整備支援に関する研究会」メンバー（上記執筆担当者に加え）

北浦 正 行	(財)社会経済生産性本部社会労働部長
上村 俊 一	労働政策研究・研修機構統括研究員
奥 学 殊	労働政策研究・研修機構副主任研究員
平澤 純 子	労働政策研究・研修機構研究員

(オブザーバー：中央労働委員会事務局)

東 明 洋	次長（審査担当）
菅 原 英 夫	次長（調整担当）（2006年8月31日まで）
下 矢 雅 美	次長（調整担当）（2006年9月1日から）
岩 崎 修	調整第一課長（2006年8月31日まで）
江 原 由 明	調整第一課長（2006年9月1日から）
久 保 雅 裕	広報調査室長（2006年9月1日から）

目 次

まえがき

序章 調査研究の目的と概要	1
第1節 調査研究の目的等	1
1 調査研究の目的（要請の趣旨）	1
2 調査研究の方法	1
3 中間報告書の取りまとめに当たって	2
第2節 報告書の概要	3
1 報告書の構成	3
2 報告書の概要	3
第1章 わが国における企業内紛争処理システムの現状と課題	11
第1節 わが国における企業内紛争処理システムの現状	11
1 労働紛争処理システムの概観と企業内紛争処理の位置づけ	11
(1) 労働紛争をめぐる状況	11
(2) 労働紛争解決システムの内容	15
(3) 労働紛争解決システムの評価	22
(4) 今後の課題－企業内紛争処理システムの整備	23
2 企業内における不満・苦情・紛争の現状	25
(1) 職場における労働者の苦情等の状況	25
(2) 職場における苦情等の処理の状況	37
(3) 苦情等の処理における上司の機能	47
(4) 苦情等の処理についての企業内志向	50
(5) 既存調査に見る労働組合の苦情処理活動	58
(6) まとめ	67
第2節 企業内における苦情処理・労使協議等の現状	69
はじめに	69
1 輸送用機器製造業A社	71
(1) 企業・組織概要	71
(2) 労使間のコミュニケーションの状況～職場労使意見交換会	71
(3) 苦情処理制度等の状況～苦情処理制度	71
(4) 経営側の取り組み	71
(5) 労働組合の取り組み	73

(6) 若干の考察	75
2 運輸業B社	76
(1) 企業・組織概要	76
(2) 労使間のコミュニケーションの状況～労使協議会	76
(3) 苦情処理制度等の状況～公正処理制度	76
(4) 経営側独自の取り組み	77
(5) 労働組合の取り組み	80
(6) 若干の考察	83
3 電気機器製造業C社	84
(1) 会社概要	84
(2) 労働組合による取り組み	84
(3) 会社の制度	90
(4) 若干の考察	92
4 IT関連機器製造業D社	96
(1) 企業概要	96
(2) スピークアップ!プログラム	96
(3) オープン・ドア・ポリシー	97
(4) セクシャル・ハラスメント相談窓口と購買オンブズマン制度	98
(5) 再審査申立制度	99
(6) 社員満足度調査	99
(7) 若干の考察	100
5 電気機器卸売業E社	102
(1) 企業概要	102
(2) マネージメントおよび EthicsLine を通じた苦情等の処理	102
(3) イントラネットを通じた苦情等の処理	103
(4) セクハラへの対応	103
(5) EAP (エンプロイヤー・アシスタンス・プログラム)	104
(6) 人事処遇制度に関する従業員の不満・苦情の把握・処理について	105
(7) E社・コミッティ・ジャパン	105
(8) 従業員意識調査	106
(9) 若干の考察	106
6 各事例を通じての特徴・課題	107
(1) 苦情等処理する制度等の状況	108
(2) 上司の役割	110
(3) 苦情等の発生の未然防止	111

(4) 労働組合の役割	112
(5) まとめ	113
第3節 企業内紛争処理システムの問題点と課題	114
1 企業内紛争処理システムの現状と問題点 (まとめ)	114
(1) 問題の所在	114
(2) ヒアリング結果	115
2 企業内紛争処理システムの課題	116
(1) 実務的・政策的課題	116
(2) 理論的課題	117
第2章 諸外国における企業内紛争処理システム	119
はじめに	119
第1節 アメリカ	120
1 労働紛争処理システムの概観	120
(1) 労働紛争処理システムの状況	120
(2) 労働紛争の状況	124
(3) 企業内紛争処理の位置づけ	127
2 企業内における苦情処理・労使協議の現状	127
(1) 協約に基づく苦情処理・仲裁手続	127
(2) 協約に基づくのではない苦情処理等企業内紛争処理手続	130
3 企業内労働紛争の解決への整備支援の現状	148
(1) 行政による企業内紛争処理システムの整備支援策の状況	148
(2) 民間団体による企業内紛争処理システムの整備支援策の状況	149
(3) 企業内紛争処理システムに係る公的紛争処理システムの状況	150
4 アメリカの特色	154
第2節 イギリス	156
1 労働紛争処理システムの概観	156
(1) 労働紛争の状況 (雇用審判所 (Employment Tribunals) 及び A C A S (助言・斡旋・仲裁局; Advisory, Conciliation and Arbitration Service) の事件内容等)	156
(2) 労働紛争処理システムの現況	164
(3) 企業内紛争処理システムの位置付け・法規制	171
2 企業内における苦情処理・労使協議の現状	174
(1) 全体的傾向 (企業の取組の全体像)	174
(2) ヒアリング結果 (個別企業の事例紹介)	186

3	企業内労働紛争の解決に向けた整備支援策	206
	(1) A C A Sによる企業内紛争処理システムの整備支援策	206
	(2) 労働組合による企業内紛争処理システムの整備支援策	227
	(3) 企業内紛争処理システムに係る公的紛争処理システムの状況	229
4	むすびーイギリスの特色ー	234
	資料1 A C A S懲戒と苦情処理手続に関する行為準則(抄)	236
	資料2 企業内調停者養成資格認定研修(C I W M)のコースプログラム	244
第3節	ドイツ	249
	はじめに	249
1	労働紛争処理システムの概観ー企業外紛争処理制度を中心に	250
	(1) 労働裁判所	250
	(2) 協約上の調停および仲裁制度	251
	(3) 雇用契約上の仲裁・調停制度	252
2	企業内紛争(苦情)処理制度	253
	(1) 事業所委員会(Betriebsrat)	253
	(2) ジーメンス社の企業内調停制度	266
	(3) 調停(Mediation)の可能性	268
	(4) 旧東ドイツにおける企業内調停委員会(Konfliktkommission/Schiedsstelle)	272
3	紛争類型ごとに見た解決システム	274
	(1) 個別的解雇	275
	(2) 経営上の理由による解雇(とくに事業所閉鎖)	276
	(3) 配置転換	277
	(4) 集团的労働条件の決定・変更	277
	(5) 協約上の格付け	277
	(6) 「目標合意」(成果主義型賃金制度)における査定	277
	(7) 差別・セクハラ	278
	(8) いじめ(Mobbing)	278
	(9) 内部告発(Whistleblowing)	279
	むすびードイツの特色ー	281
	資料1 2001年事業所委員会選挙規則	291
	資料2 ハラスメント防止のためのモデル事業所協定	307
	資料3 内部告発防止のための企業の内部的リスクコミュニケーションに関する モデル事業所協定	310
第4節	フランス	315
	はじめに	315

(1) 本節の目的と対象	315
(2) 個別的紛争と集团的紛争	315
(3) 紛争の「解決」と苦情の「処理」	316
1 労働紛争処理システムの概観	316
(1) 裁判所	316
(2) 行政機関－労働監督官	327
(3) 私的紛争解決システム	327
2 企業内における苦情処理・労使協議の現状	330
(1) 上司や人事部門への直接的な苦情伝達（＋独自のシステム）	330
(2) 従業員代表委員による紛争処理	332
(3) 組合代表委員による解決	339
(4) 労働監督官による解決	341
(5) 労使協議および集团的労働紛争に関する状況	342
3 企業内紛争処理システムに係る公的紛争処理システムの状況	346
(1) 従業員代表などに対する教育休暇の保障	346
(2) 活動に対する保障的措置	349
(3) 従業員代表選出の公正さに対する保障	350
むすび－フランスの特色	354
第5節 諸外国における企業内紛争処理システムの概要及び分析	356
1 各国のシステムの概要	356
(1) アメリカ	356
(2) イギリス	357
(3) ドイツ	359
(4) フランス	362
2 分析	364
(1) 労働紛争処理システム全体の類型化	364
(2) 企業内紛争処理システムの比較と着目点	365
(3) まとめ－示唆となる点	369
第3章 紛争の発生と解決のメカニズム	371
第1節 紛争の発生	371
第2節 紛争の解決	375
第3節 紛争解決システムの設計	378
第4章 わが国における企業内紛争処理システムのあり方と公的支援のあり方	385

1	企業内労働紛争処理の意義	385
2	労働紛争の発生と解決のメカニズム	385
3	企業内労働紛争処理システムのあり方	386
4	企業内における労働紛争の予防・解決と労働組合・従業員代表の役割	388
5	企業内労働紛争の解決スキルと人材養成	389
6	企業内の労働紛争解決への整備支援策のあり方	389
7	今後の研究課題	390