

不良社員・クレーマー社員完全撃退マニュアル
「おまえは、くびだ。」は絶対に言ってはいけませんか？

2022年3月6日（日）

社労士・行政書士イノキュウ

井上久社会保険労務士・行政書士事務所

井上 久

自己紹介

名前 井上 久（いのうえ ひさし）
生年月日 1955年（昭和30年）11月25日生（66歳）
住所 〒168-0072
東京都杉並区高井戸東2-23-8
事業所 井上久社会保険労務士・行政書士事務所
電話番号等 電話・FAX 03-5370-4764
携帯 090-6483-3612
メールアドレス inokyuu1125@yahoo.co.jp
ホームページ：<http://www.inokyuu1125.jp>
フェイスブック
<https://www.facebook.com/hisashi.inoue.54/>

略歴

- 1978年3月 慶應大学卒業
- 1978年4月 日本火災海上保険株式会社
(現 損害保険ジャパン株式会社) 入社
- 2017年4月 損害保険ジャパン株式会社
「本社お客さま相談室」総括主幹
- 2021年3月 損害保険ジャパン株式会社 65歳定年退職
- 2021年4月 井上久社会保険労務士・行政書士事務所開業、
現在に至る

はじめに

おかげさまで、社労士・行政書士イノキュウも開業してから、約1カ月が経過することになりました。この間、いろいろな経営者の方のお話を伺う機会に恵まれましたが、驚いたことにひじょうに多くの経営者の方が「不良社員」「クレーマー社員」「因縁をつけてくる半ぐれ社員」の扱いに頭を悩まされていることに気がつきました。

そこで、私はこう思いました。「これは、おかしい。」「何で、一生懸命、額に汗して会社のため、お客様のため、ひいては社員のために仕事をしている経営者がこのような目にあわなければならないのか？」です。

原因は、頭でっかちの専門家（主に社労士）が現場を知らずに、マニュアルに書いてある内容を説明するだけで、本質的なアドバイスや助言ができていないためだと確信いたしました。

つきましては、「本気・本音」のイノキュウが「本物」のご提案をさせていただきます。もし、「そうだ。」「その通りだ。」と思われる経営者の方、イノキュウまでご連絡ください。

いっしょに闘いましょう。

「おまえは、くびだ。」は絶対に言ってはいけませんか？

そんなことは、ありません。

「おまえは、くびだ。」は、やや、乱暴な物の言い方ですが、
言っていることは、⇒「あなたを解雇します。」です。

ですから、ただちに違法となる言動ではありません。

法に違反する場合は、無効になる可能性があるということです。

「おまえは、くびだ。」は法違反ですか？

根拠となる条文は、労働基準法29条と労働契約法16条です。

労働基準法

(解雇制限)

第十九条 使用者は、労働者が業務上負傷し、又は疾病にかかり療養のため休つが、
第十条 使用者は、労働者が業務上負傷し、又は疾病にかかり療養のため休つが、
第九條 使用者は、労働者が業務上負傷し、又は疾病にかかり療養のため休つが、
第八條 使用者は、労働者が業務上負傷し、又は疾病にかかり療養のため休つが、

② 前項但書後段の場合においては、その事由について行政官庁の認定を受けなければならない。

労働契約法

(解雇)

第十六条 解雇は、客観的に合理的な理由を欠き、社会通念上相当であると認められない場合は、その権利を濫用したものとして、無効とする。

「おまえは、くびだ。」は法違反ですか？

確かに乱暴な言い方は控えるべきですが、経営者が有している解雇権は立派な権利です。

権利を行使することは、何ら問題はありません。

その権利の行使が、違法となる場合に

- ①無効となったり、
- ②法違反による罰則・罰金が科せられるというだけの話です。

申し上げたいことは、まだ、何も決まっていけないのに

あれこれ心配ばかりして、自己規制していると

「相手（「不良社員」「クレーマー社員」「因縁をつけてくる半ぐれ社員」）になめられ、いいように振り回されますよ。」ということでは
す。

では、どうしたらいいのですか①

就業規則の懲戒規定に、**経営者ご自身が「こんな行為は絶対に許せない。」という事項をしっかりと入れることです。**

(例)

- ・年長者に対し、反抗的な態度を示した場合
- ・年長者の助言・アドバイスを聞かず、同じ過ちを繰り返した場合

就業規則とは

就業規則とは・・・

労働者の賃金や労働時間などの労働条件に関すること、職場内の規律などについて定めた職場における規則集です。

職場でのルールを定め、労使双方がそれを守ることで労働者が安心して働くことができ、労使間の無用のトラブルを防ぐことができるので、就業規則の役割は重要です。

就業規則のルール

1. 就業規則に記載する事項

就業規則に記載する内容には、必ず記載しなければならない事項（絶対的必要記載事項）と、当該事業場で定めをする場合に記載しなければならない事項（相対的必要記載事項）があります（労働基準法第89条）

◎ 絶対的必要記載事項

- ① 始業及び終業の時刻、休憩時間、休日、休暇並びに交替制の場合には就業時転換に関する事項
- ② 賃金の決定、計算及び支払の方法、賃金の締切り及び支払の時期並びに昇給に関する事項
- ③ 退職に関する事項（解雇の事由を含む。）

◎ 相対的必要記載事項

- ① 退職手当に関する事項
- ② 臨時の賃金（賞与）、最低賃金額に関する事項
- ③ 食費、作業用品などの負担に関する事項
- ④ 安全衛生に関する事項
- ⑤ 職業訓練に関する事項
- ⑥ 災害補償、業務外の傷病扶助に関する事項
- ⑦ 表彰、制裁に関する事項
- ⑧ その他全労働者に適用される事項

就業規則の効力

2 就業規則の効力

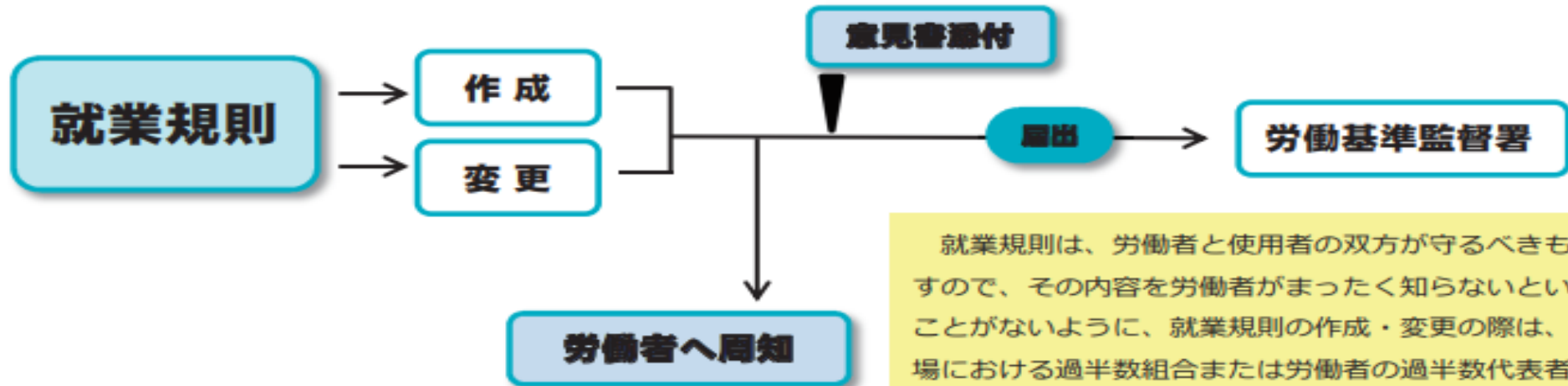
就業規則は、法令や労働協約に反してはなりません（労働基準法第92条）。

就業規則で定める基準に達しない労働条件を定める労働契約は、その部分については、無効（※）となります（労働基準法第93条、労働契約法第12条）。

※ 無効となった部分は、就業規則で定める基準が適用されます。

就業規則作成・変更、届出の流れ

3 就業規則の作成・変更、届出の流れ



就業規則は、労働者と使用者の双方が守るべきものですので、その内容を労働者がまったく知らないといったことがないように、就業規則の作成・変更の際は、事業場における過半数組合または労働者の過半数代表者の意見を聴くことが義務づけられています。

常時10人以上の労働者（※）を使用している事業場では、就業規則を作成し、過半数組合または労働者の過半数代表者からの意見書を添付し、所轄労働基準監督署に届け出る必要があります（労働基準法第89条、90条）。

また、就業規則を変更した場合においても同様です。

※ 時としては10人未満になることはあっても、常態として10人以上の労働者を使用している場合も当てはまります。なお、労働者の中には、パートタイム労働者やアルバイトなども含まれます。

就業規則の周知

4 就業規則の周知

就業規則は、各作業所の見やすい場所への掲示、備え付け、書面の交付などによって労働者に周知しなければなりません（労働基準法第106条）。

◎ 周知方法

- ① 常時各作業場の見やすい場所に掲示する、または備え付ける
- ② 書面で労働者に交付する
- ③ 磁気テープ、磁気ディスクその他これらに準ずる物に記録し、かつ、各作業場に労働者が当該記録の内容を常時確認できる機器を設置する

では、どうしたらいいのですか②

就業規則および就業規則の懲戒規定について
入社時および契約更新時に経営者自身が丁寧に説明することです。

←これを面倒だとして、実行しないと戦（いくさ）には勝てません。

懲戒規定とは①

第1章 総 則

(目的)

第1条 この規程は、社員の職場秩序を乱す行為、企業目的遂行に支障を来す行為を戒め、かつこれを防止するため、懲戒処分について規定することにより、秩序を維持し、社業が健全に発展していくことを目的とする。

(社員の定義)

第2条 この規程において社員とは、正規社員、パートタイム社員、契約社員および嘱託社員をいう。

懲戒規定とは②

第2章 懲戒処分の種類および内容

(懲戒の種類)

第3条 懲戒の種類を以下のとおりとする。

- (1) 譴責 将来を戒め始末書を提出させる。
- (2) 減給 始末書を提出させ、1回につき平均賃金の半日分以内、総額において当該月收入の1割以内を減給する。
- (3) 出勤停止 始末書を提出させ、7日以内を限度として出勤を停止し、その期間の賃金を支払わない。
- (4) 降格 下位の資格・職位等へ移行させる。
- (4) 懲戒解雇 予告期間を設けることなく即時解雇し、かつ第51条の退職金は支給しない。この場合において所轄労働基準監督署長により解雇予告除外認定を受けたときは、解雇予告手当は支給しない。ただし、情状によって退職願の提出を勧告し、諭旨退職にとどめることがある。この場合、退職金の支給については退職金規程による。

懲戒規定とは③

(懲戒基準)

第4条 懲戒の基準については、就業規則第○条ないし第○条によるものとする。

(共同行為の処分)

第5条 2人以上共同して懲戒に該当する行為を行った場合はその各人が、当該行為全体を単独で行ったものとして処分することがある。

2. 他の者を教唆し、または幫助して懲戒に該当する行為を行わせた者は、その実行行為者に準じて処分する。

(監督者の処分)

第6条 所属員に懲戒該当行為があった場合は、その監督者も処分を行う。ただし、当該行為が軽微な場合は、処分を軽減または免除する。また、指導監督を行っていたにもかかわらず防止できなかった場合には、処分を軽減または免除する。

(損害賠償)

第7条 会社は本規程により、懲戒を受けた者に対し、その損害賠償を請求する場合がある。

では、どうしたらいいのですか③

もし、許しがたい行為を行う社員が出現した場合の対応は次の通りです。

1. まずは、その瞬間、すぐに注意をする。
 2. 注意した内容について、記録をとっておく。
 3. 口頭で注意しただけにしておかないで、後でもいいから、文書で渡す。
1. 2. 3. とともに、最悪、裁判になった際の要件事実（証拠）の確保です。

では、どうしたらいいのですか④

そして、「不良社員」「クレーマー社員」「因縁をつけてくる半ぐれ社員」が許しがたい行為を行うたびに、まめに注意、記録、文書の手渡しを愚直に繰り返します。

私の講演「クレーマー・ヘビークレーマー対応」の中に『弁護士は「帰れ3回、不退去罪」という言い回しをする。』という記述がございます。3回注意して、4回目「くびだ。」は解雇権の適正な行使であると思慮しております。

まとめ

たったこれだけのことなのですが、実践されておられる経営者の方はまれであります。

まず、

①就業規則や労働条件通知書・労働契約書の内容を点検・確認し、不十分であれば、改正すべきです。

②その上で、就業規則や労働条件通知書・労働契約書の説明を、当たり前のことですが、経営者自らができるようにしましょう。

③そして、必ず、入社する社員に経営者自らがしっかりと説明し、同意をとるようにしましょう。

お気軽にイノキュウにご相談ください。

ご連絡、お待ちしております。