

(13) 苦情処理委員会

日常の作業条件等に関連して生ずる従業員の不平、不満、労働協約及び就業規則等の解釈、適用をめぐる生ずる問題を通常の団体交渉手続きを通じて処理していたならば、時間もかかり合理的解決も困難となります。そこでこのような問題を迅速かつ平和的に処理することを目的として設置されるのが苦情処理機関であり、その機関の設置、手続き等を定めた規定を苦情処理条項といいます。苦情処理機関は協約の規定上では相当に普及を示していながら、一般的にその利用は不十分な場合が多いと言われています。これは労使双方がこの制度の運用になれず、手続きも形式的で実情に適さず、また、協約の内容等が詳細かつ具体的でないため、協約で定めのない事項でも相当に重要な問題で、苦情として取り上げるに適さない問題があること等がその原因として挙げられますが、労使ともに苦情処理委員会をより実情に即した制度として運用していく努力が必要であろうと思われます。

苦情処理手続き、苦情処理委員については、多くの場合、職場、事業場、本社等の各段階に職場委員又は苦情処理委員会を置き、審級制をとっていますが、職場委員又は苦情処理委員の選出手続きの中でその最低勤続年数を定めた規定もみられます。

審議形態としては、協議決定するもの、使用者（職制）の決定するもの、苦情処理委員会の答申に基づいて使用者の決定するもの等があり、最終解決方法については、第三者仲裁、労使協議会に付議、団体交渉で解決するもの等があります。また、迅速処理のため、各段階における審議期間に制限を付したものもみられます。

ア（目的）

第〇条 この章は、従業員と会社との間に苦情がある場合並びに従業員間に苦情がある場合に、その苦情を迅速公正に審議処理して、円満に解決することを目的とする。会社と単独又は2人以上の従業員との間に苦情が起こった場合は、作業を停止することなく、この章に定める手続きによって速やかに解決するよう双方誠意を持って努力しなければならない。

（苦情の定義）

第〇条 この章で苦情とは、この協約及び就業規則その他諸規程の解釈適用に関する事項、自己の労働条件に関する異議及び日々の作業に付随して起こる不平不満をいう。

（苦情処理委員会）

第〇条 苦情処理委員会委員は、労使協議会委員がこれにあたり、その任期は、労使協議会委員の在任期間中とする。

(苦情の判定と取扱)

第〇条 この章によって処理される苦情は、苦情処理委員会又は労使協議会によって妥当と認めたものであることを要する。申し出のあった苦情について、苦情処理委員がその段階において処理することを適当と認めたものであることを要する。申し出のあった苦情について、苦情処理委員会がその段階において処理することを適当と認めた場合、又は解決が不調に終わった場合は労使協議会に移すものとする。

イ (目 的)

第〇条 この章は、会社と組合員との間に苦情を迅速かつ公正に処理解決するために規定する。苦情が起こった場合は業務を停止することなく会社、組合双方誠意をもって解決するよう努力しなければならない。

(苦情の定義)

第〇条 この章でいう苦情とはこの協約及び諸規程の個々の適用に関する事項、その他日々の業務上より起こる不平不満をいう。ただし、別に定める安全衛生厚生協議会に付議される事項については、この章に定める苦情処理の対象としない。

(苦情処理委員会の構成と成立)

第〇条 苦情を処理するため事業場毎に苦情処理委員会を設ける。会社、組合は双方3名以内の委員を選任し、相互に通知する。苦情処理委員会は会社、組合各半数以上の委員が出席すれば成立する。

(機密の保持)

第〇条 苦情処理委員会は非公開とする。苦情処理の過程において、委員会が機密にすべきであると決定した事項は洩らさない。

(苦情の申し出)

第〇条 苦情を有する組合員は速やかに苦情を文書又は口頭でその属する組合側苦情処理委員に申し出る。

(苦情処理委員会)

第〇条 苦情の申し出を受けた委員は直ちにその事項について調査検討の上会社側委員に通知し、相互連絡の上苦情処理委員会を開き、その解決を図らなければならない。

(中央協議会への移行)

第〇条 苦情処理委員会において慎重に協議してもなお解決に至らない場合は、これを中央協議会に付議する。

(権限の制限)

第〇条 苦情処理委員会はこの協約に定める条項の変更又は追加となり、あるいはこれに反するような決定をすることはできない。