

個別労働関係紛争あっせんにおける一知見

廣石 忠司

はじめに—問題の所在—

筆者は2016年8月より東京労働局の紛争調整委員を拝命し、爾来個別労働関係紛争¹あっせんに従事しているが²、あっせん員としての研修は皆無であり、かろうじて任命直後に他のあっせん員のあっせんに1件見学しただけで、実際のあっせん業務に従事することとなった。その後50件ほどのあっせんに携わり、うち合意に達することができず打ち切りとなったケースは7件である（2023年4月1日現在）。

当然のことながら、当初、あっせんはどのように進めるのか、暗中模索であり、同席している総合労働相談員の援助も受けながら手探りであっせんを進めていったというのが実情であった。弁護士であれば、司法修習中に和解の現場を経験しており、またその後の実務を通じて経験を重ねることも可能であるが、研究者出身、あるいは社会保険労務士出身の者にとっては労使双方と相対する経験は少ないはずである。そのような未経験者、あるいは経験が短い者にとって、他の紛争調整委員のノウハウは貴重なものといえよう。また、弁護士の場合でも、労働局におけるあっせんは何らかの特殊性をはらんでいる可能性もある。

このような観点から、本稿は紛争調整委員としての筆者がどのようにしてあっせんに臨んでいるか、その一端を述べ、他の紛争調整委員、あるいは労働局における事務当局の実務に資することを目的とするものである。なお、野田（2011）もその第2章において同様の意図をこめた論述を展開している。

専修大学経営学部教授

¹ 本稿では法律名に従い、「個別労働関係紛争」と表記する。なお本稿では法律名は略称で表記する。略称はe-gov法令検索略称法令名一覧<https://elaws.e-gov.go.jp/abb/>に従った。

² 本稿執筆時点は2023年2月であり、任期は2024年7月までである。

1. 個別労働関係紛争概論

(1) 立法趣旨

最初に個別労働関係紛争とは何か、簡単に述べよう。

個別労働関係紛争は個別労働関係紛争解決促進法（以下同法）においては「労働条件その他労働関係に関する事項についての個々の労働者と事業主との間の紛争」（同法1条）と定義されている。ただしあっせんの対象となる個別労働関係紛争としては、同法4条1項、5条1項により労働争議に関する事項は除外され、さらに募集・採用に関する紛争も除外される。

こうした個別労働関係紛争の解決法としては裁判や民事調停が制度上設けられていた。しかしながら裁判では長期化することも多く³、さらに弁護士費用もかかってしまう。一方、民事調停は裁判に比べ件数が少ないが、これは知名度によるものではないか、というのが私見である。

このため、簡易かつ簡潔な紛争解決方式として設けられたのが労働審判制度や個別労働関係紛争解決促進法によるあっせんなどの一連の手続きである。特に労働局によるあっせんは裁判外紛争処理システムとしてADR（Alternative Dispute Resolution）の一つと位置付けられ、労働審判制度が原則3回の期日で決着するのに対し、さらに短期間で決着をつけるものとなっている。

(2) あっせんに至るまでの過程

あっせんに至るまでの過程を申請人から聴取すると、次のような流れが一般的である。なおこれは東京労働局の場合であり、他局の場合では異なり得る。

- a 紛争当事者（多くは労働者である）が労働基準監督署などに設けられた「総合労働相談コーナー」に相談する
- b 総合労働相談コーナーの労働相談員から個別労働関係紛争の解決手段として、同法に定めている「労働局長からの指導・助言」、「あっせん」、また他の法令による「調停」について説明を受ける
- c 相談者があっせんを選択し、総合労働相談コーナーを通じてあっせンを申請する
- d 労働局雇用環境・均等部（室）指導課が申請書に基づき、被申請人にあっせん参加の有無を確認し、参加する場合には担当紛争調整委員との日程を調整する

あっせンを申請する当事者は労働者に限られていないため、使用者からあっせンを申請することも可能であるが、使用者申請のあっせんはごく少数と思われる、筆者は担当したことがない。

なお、紛争解決のため労働局による調停が定められている法令があるが⁴、それらの法令による調停においても同様の流れとなる。

³ 令和3年度司法統計年表第21表では労働事件の終結まで一番多いものは「2年以内」とされており、1年超2年以内とみることができる。

⁴ 男女雇用機会均等法18条以下、育児介護休業法52条の5、52条の6、パート労働法25条、26条、労働施策総合推進法30条の6、30条の7がそれである。

(3) あっせんの流れ

筆者はおおよそ次のような進め方であっせんを実施しているが、この点は他の紛争調整委員も同様であろうし、筆者が1件だけ担当した労働施策総合推進法による調停においても、「進め方はあっせんと同様である（ただし合意文書の作成においては異なる扱いとなっている）」とのことを担当労働相談員から聞いている。なお筆者が特に気を付けているところなどは後述する。

- a 申請人をあっせん室に招致し、申請の趣旨などを聴取する
- b 申請人を控室に戻して、被申請人をあっせん室に招致し、被申請人から意見を聴取する。あわせて申請人の意向を伝え、合意点を見出す努力をするよう伝える
- c 再度申請人を招致し、被申請人の意向を伝え、被申請人に対して伝えたのと同様の「合意点を見出す努力」を促す
- d これを繰り返し、双方の見解をすり合わせ、合意に達しない場合はあっせん打ち切りとする
- e 合意に達した場合は合意内容を記した文書を作成し、双方記名（署名）捺印を行い、金銭の授受が発生した場合は後日銀行振り込みにて対応する
- f 原則として東京労働局の場合は1日で対応し、あっせん日において合意が見られない場合は打ち切りとしている

(4) 申請の内容

「令和3年度個別労働紛争解決制度の施行状況⁵⁾によると、令和3年度に全国であっせんで申請された件数は3,760件であり、その内訳では「いじめ・嫌がらせ」が1,172件を占め、もっとも多くなっている（それ以下は「解雇」743件、「雇い止め」373件、「労働条件の引き下げ」326件、「退職勧奨」268件など。ただし重複あり）。

筆者が関与した案件でもほとんどすべての案件で「いじめ・嫌がらせ」が関わっており、それによる「退職」「雇い止め」を問題としたものが多かった。ちなみに、在職中での申請は少ない。

(5) あっせんで強調する事項

あっせんの経過の中で、制度上問題になりうる点について筆者が当事者に対して特に注意を喚起している点は以下の3点である。

第1点は、このあっせんという制度は、権利義務を確定するものではなく、また合法違法など正邪を判断するものでもないことである。これは最終的には裁判所のみがなしうることを筆者は強調している。往々にして当事者は自らの主張を述べ、自らの正当性を訴える場としてあっせんで考えていることがあるが、その主張が正当であるのか否かは紛争調整委員としては判断できないからである。

第2点は、当事者の言動を逐語的に記述した文書や録音を当事者が持参するケースもあるが、証拠調べは行わないことも述べ、これらの文書等を参照することも筆者は行っていないことである。その文書等の真実性は担保されず、また最終的には「言った、言わない」、あるいは「そのような意図ではなかった」といった不毛の議論になってしまうからである。

もっとも、証拠調べをしないとすると、何を手掛かりとしてあっせんを実施するかという問題が生じ

⁵ <https://www.mhlw.go.jp/content/11909000/000959370.pdf> (2023年4月5日閲覧)

よう。それは当事者の発言しかない。ポイントとなるのは事実関係の確認であり、筆者は当事者の認識が一致した点をあっせんのスタートとしている。すなわちいつ労働契約を締結したか、その内容はいかなるものであるか。いじめ・嫌がらせのハラスメントについては、苦情を申し立てたのか、被申請人である企業の担当者と話し合った事実があったか（内容については食い違うことが多いので、内容までは立ち入らない）。労働契約終了の時点はいつか、といった諸点となる。もちろん退職を強制された、あるいは口頭での解雇など契約終了時点自体に争いがある事例では、その点に争いがある（認識に齟齬がある）ことを確認することになる。

第3点としては、合意に達した場合は合意書作成に移行するが、この合意書は民法上の和解契約としての効力を有する（山川 2023 53頁）ことを当事者に確認していることである。従って、この合意事項に反した場合には債務不履行として損害賠償請求の問題になり得ることを付言することもある。

従って、使用者側においては、出席者がかかる合意をなす権限を授権されているかどうかも確認せねばならない。あっせん案を提示しても、それは権限外であるとして合意できない場合（たとえば、あっせん案として60万円の金銭解決を提示し、労働者がそれに合意しても、使用者側の出席者が50万円までしか合意の権限が付与されていないとき）にはあっせんに打ち切らざるを得ないからである。

このような筆者の経験であるが、それではいかなる点に留意してあっせんを進めるべきであろうか。筆者の経験則だけでなく、あっせんの進め方についていかなる議論がされているのか、次項ではその点を検討してみたい。

2. 個別労働関係紛争解決に関する先行研究

(1) 個別労働関係紛争に関する労働法からの先行研究

個別労働関係紛争の解決についての研究は労働法学者がもっとも分野的に近い。

個別労働関係紛争解決の制度概要については村田（2008）、村田（2022）、野田（2011）が詳しい。特に野田（2011）では、あっせんの事務局である労働局内の動きを示しており、参考になるが、その後あっせんの所管部署が雇用環境・均等部（室）と変更されており、若干の留意が必要である。

制度上の問題点については野田（2011）と近時のものでは村田（2021）が詳しい。特に他の諸制度との連携を主張する野田（2011）は注目すべきであろう。本稿では筆者が調停制度などに不案内であるため、制度面については言及しないが、後述する通り、「あっせん後の当事者」については懸念を抱いていることを付言しておきたい。

これらの研究ではあっせんの実際については、内容は非公開とされているため（同法施行規則14条）、具体例を逐語的には明らかにできない⁶こともあり、必ずしも明らかにされていない。

村田はこの点、架空の事例を創作し、フィクションとしてあっせん事例の実態を表現している（村田 2009, 2017）。ただし、この内容は筆者が従事している東京労働局では必ずしも妥当しない箇所もあり（一例として、東京労働局では紛争調整官はあっせんの場に同席しないことがあげられる。東京労働局の場

⁶ 紛争調整委員自身も守秘義務がある。「個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律の施行について」厚生労働省発地第129号など（平成13年9月19日）（最近の改正は雇均発0401第1号（令和2年4月1日））の通達によれば、第6の2、(7)で紛争調整委員は一般職非常勤の国家公務員であることが明記されており、国家公務員法100条で守秘義務が定められている）

合、職員として同席するのはほとんど非常勤職員である総合労働相談員のみである)、また合意に至るポイントとしての指摘がないうらみがある。

また野田(2011)はある程度類型化した後に担当した事例をデフォルメした形で解決したケースを提示している。その中で注目されるのは、「あっせん技術論」の必要性を論じているところであり、これは紛争調整委員全員に徹底されるべき内容と思われる。ここでは次のような手順と共に、その手順でのポイントを示している。

あっせんの開始→事情聴取→ポイントの整理と適示→方針の決定→合意を促す→合意書の作成

たしかにこの手順は上述した筆者の経験と合致しており、一般化しうる。ただし「事情聴取」「合意を促す」段階においては、今一つの踏み込みが必要のように思う。この点については後述したい。

渡辺(2007)はあっせん事例の類型別整理を試みているが、具体的な発言についてはあまり触れていないうらみがある。下井(2008)も同様にあっせんの実際に関して「このように実施した」という断片的な発言があるものの、全体としては明確でない。

(2) 法社会学からのアプローチ

一方、紛争をあっせんにおいて、いかに解決しているか、という筆者と似た観点からあっせんの実際をとらえることを試みているのが、社会保険労務士であり、紛争調整委員を経験している花村による研究である。花村の研究の全体像は博士論文にまとめられているが、残念ながら、本稿執筆時点で公刊されておらず、公表されているのは審査要旨のみである(花村 2022)。そのため、公刊されている内容としては博士論文の一部である花村(2021a)(2021b)を参照することとなる。

ここで花村は仮想のモデルケースをあっせん員経験者7名に提示し、それらのケースの場合、どのようにあっせんにおいて当事者の合意を導くかを自由に述べさせ、その内容をM-GTAを用いて分析している。ただし、その依拠している先行研究は調停についての様々な知見である。あっせんに関連する文献は上記の通りの状況であり、直接参考にできるものが少ないことから、致し方ないことともいえよう。

ここで花村は、あっせん員のあっせんの進め方は概ね次のようであるとまとめ、調停のパターンの一つである「同席調停」を対比している(2021b 1421頁)。

「Ⅱ・介入準備段階では、紛争とその紛争当事者を知るために基礎情報を把握し、問題点を明らかにしたうえで紛争を細分化して取り組みやすくする。Ⅲ・対面するとすぐ、彼らに紛争の内容を語らせるために必要な信頼関係の構築に腐心する。Ⅳ・対面中は当事者を注意深く観察し、Ⅴ・彼らの語りから情報を取得しつつ、円環的な質問をすることによって要求の裏側にあるニーズを探り、彼ら自身の気づきを促すことと、あっせん委員の対応による不満を和らげる工夫を並行して行う。Ⅶ・終局に近づくと、いくつかの合意に向けた試みがなされる」(なお第一段階としての「Ⅰ」はあっせん員の「ナレッジメントを活用する」であり、あっせん遂行の前提となるものである)。

このパターン化は重要な指摘であり、あっせん員は意識するしないにかかわらず、このような経過をとるであろうことは首肯でき、上述した野田(2011)の「あっせん開始」から「合意を促す」までのパターンとも対比させてみると、次のように対応すると考えることもできる。

このように考えるとポイントが見えてくるように思われる。問題は「信頼関係の構築」「不満を和らげる試み」の具体的展開である。

野田のパターン	花村のパターン
あっせんの開始	信頼関係の構築
事情聴取	信頼関係の構築をはかりつつ当事者を観察
ポイントの整理と適示	円環的な質問をしつつ真のニーズを探る
方針の決定	当事者の気づきを促すことと不満を和らげる試みを検討
合意を促す	当事者に気づきを促しつつ不満を和らげる

(3) 「紛争解決学」による知見

一方、広く紛争解決学という領域を提唱したのが廣田（2002）である。あっせんの対象となるのは個別労働関係紛争であるが、廣田は広く紛争全般を解決する学問の構築を意図している。ここで廣田は弁護士としての幅広い経験から、私人間の紛争をいかに解決するか、裁判規範の実定法だけでなく、当事者の心理、価値観まで重視せねばならないという立場をとる。したがって紛争解決の際依拠するものは論理のみならず感情の問題まで含まれる。

その中で紛争解決に当たっては紛争解決の主体は当事者であり、当事者の「自分の力で紛争から脱却し、自分を救うことによって蘇り、未来に向かう力をつけて現実に歩み始める」（廣田 2002, 101頁）ことを目指す、とし、自分で自分を解決することを究極の目標としている。逆説的に言えば、紛争解決の場におけるあっせん員や調停委員は「当事者が自分で納得できる」案を提示し、その方向に導くことが求められることになろう。

この指摘は大変重要であり、あっせんや調停に携わる者として心しておくべきことと筆者はとらえた。往々にしてあっせん員はあっせん案を自らが提示し、それを受容することを求めがちなのではないかと推測するが、あっせん案は当事者双方と手を携えて作成するものでないだろうか。それでないと、当事者にとってあっせん案は「押しつけ」にほかならず納得するものにはならないであろう。

(4) 先行研究に欠けているもの

以上のようにみえてくると、あっせんにおけるポイントは、当初の「信頼関係の構築」にあるように思われる。当事者との信頼関係なくしてあっせん員の提示するあっせん案を受容することはおそれないからである。

それではいかにして信頼関係を構築するのか、ここが最大の問題といえよう。野田（2011）は「ただ相づちを打って聞き入るばかりでなく、感情を逆撫でしない範囲で軽く反論する方が、有効な聴取になることが多い」（105頁）としているが、それ以上の言及はない。

この点、信頼関係を構築して相手から情報を引き出し、相手にも自己を振り返らせる、という状況はカウンセリングのラポール（Rapport）に近いものではないだろうか。カウンセリングの一つの学派の提唱者でもあるロジャーズ（C. R. Rogers）はカウンセリングのスタートはラポールの形成から始まるとしている（Rogers 1940）。それではカウンセリング理論というラポールはいかなるものか、次節で見ていきたい。

3. カウンセリング理論からの知見

(1) ラポール

ここでラポールとは何かを定義的にまとめてみよう。ロジャーズ自身は「ラポールはカウンセラーとカウンセラーとの暖かい関係であり、深まる可能性がある。」(Rogers 1940 p.162廣石仮訳)と提示しているが、今一つはっきりとしない。最近この点を論じているのは小川である。小川(2019)はいろいろなカウンセリング理論で「ラポール」という言葉に共通の理解がないという前提のもと、最近の臨床心理士の使い方として、「基本的信頼がある協働関係を形成した状態」、「安心感があり、安全で、しなやかな強さのある、安定した関係」としているが(21頁)、おそらくあっせんの場におけるラポールとは前者、すなわち「基本的信頼がある協働関係を形成した状態」の意味合いでとらえておいてよいであろう。

こうしたラポールの形成が必要な所以は当事者に対し、カウンセラー(≡あっせん員)において次のようなメッセージを送る必要があるからである。

「あなたの力になるために、私は自分自身-自己の通常の相互作用-を脇に追いやり、できるかぎり完全にあなたの認知世界に入り込むわけです。ある意味で、あなたのために別の自己-あなた自身の態度や感情の第二の自己-になるわけです。それは、あなたが自分自身をより明確に認識するための、また、あなた自身をより正確に深く体験するための、そしてより意義深い選択をするための、安全な機会になるのです。」(Rogers 1951 訳書37頁)こうした「協働関係」の故に当事者はカウンセラーに(ある程度)心を開くと解釈できる。

あっせんにおいてもこのような協働関係を樹立するからこそ、当事者はあっせん員の提示するあっせん案を受諾する、とみてもさほど間違いではないのではないだろうか。あっせん案においては、申請人がもともと申請している(つまり希望している)結果とは離れたものになることがほとんどである。被申請人が希望する結果との中間点で解決を目指すのであるから、当然あっせん案もその中間点になる。具体的に述べれば100万円の金銭解決を求める申請人と全く金銭を支払いたくない被申請人との間では、あっせん案としてたとえば20万円を提示することになる。ここにおいては申請人も、おそらく被申請人も本音では不満であろう。不満なのに、承諾するのは「仕方がない」というあきらめと同時に、「あっせん員がこれだけ努力したから」というあっせん員に対する信頼があるからなのではないかと考えている。逆にあっせん員に対する信頼がなければ、いかなるあっせん案も受諾されないであろう。

長期間続くカウンセリングと、一日、しかも数時間で終了するあっせんと同一視することはできない。そして申請人が、往々にしてあっせん員の立場から見ても、無理な要求をしているケースもまれではなく、最初から申請人に対して法律論をかざして説得したくなるような事例もないではない。しかし初めて相対する当事者に対する姿勢としては、まずは協働関係(ラポール)を樹立する必要があるのではなかろうか。

それでは、このラポール形成のためにはどうしたらよいのか。ここでは技術的な問題になるので、國分によるカウンセリング技法を参照しよう。

(2) ラポール構築の方法

ラポールは國分(1979)の言い方に従うと「リレーション」とほぼ同義のようである。國分はリレー

ションを「構えのない感情交流であり、その根底には信頼感がある」としており、「自他の融合感」と表現しているが（國分 1979 26頁）、上記のラポールと同視してもおそらく問題ないように考えられる。

國分（1979）によると、リレーションを形成することは次のような行為の繰り返しである。それは受容、支持、繰り返し、明確化、質問である。それぞれのポイントをみていこう⁷。以下は國分（1979）25頁から51頁による。

（ア）受容

基本的には「聴く」ことである。とにかく申請人の主張を一通り全部聞く。この間、基本的には話を遮らない。國分の言うカウンセラーを「あっせん員」に置き換えると「あっせん員は自分の味方である」「自分の身になって聞いてくれる人である」（25頁）と思われなければ、あっせん員と申請人の間ではラポールは生まれえないからである。

もちろん申請人の主張は独りよがりだったり、法律的には問題があったりする場合も多い。しかしこの段階で話を遮り、その旨指摘をすると、その後はおそらく申請人は心を閉ざす。言いたくなる自分を抑えて、とりあえず申請人に話をさせる。これを國分は「一時的に価値観を捨て」（29頁）「批判的な自分を受容しながら、相手の話を聴く」（30頁）と表現している。

もっとも、黙って聴くだけではない。適宜相槌を入れたり、うなずいて見せたりすることは必要である。ただし判断に係る点にはうなずいたり、相槌を打ったりしてはならないと筆者は理解している。「これはハラスメントですよ」という言葉にうなずくと、それはあっせん員の判断になってしまうからである。前述した通り、あっせんの場合では「不当の判断」はしてはならないのである。

（イ）支持

判断に関わらない部分については、逆に申請人の主張を「認める」必要がある。上記のハラスメントに引き寄せて言えば、（ハラスメントに該当するかどうかには触れずに）「〇〇さんの××という言葉に触れて、あなたは嫌な気分になったのですね」「上司からの言葉からあなたは△△と感じたのですね」といった応答である。この場合、「嫌な気分になった」「△△と感じた」こと自体はあっせん員の判断ではなく、事実の確認である。

仮に申請人が主張する言葉がハラスメントに該当しないような言葉であっても、「それは嫌だったと感じた」ことはあっせん員としても把握しておかねばならない。その後の被申請人への対応として、「…といった言動がハラスメントに該当しないとしても、申請人が嫌だと感じたことは事実であり、この点をどう考えるか」といった対応をとることがあるからである。

以上をまとめれば、あっせん員としては申請人の感情は支持するが、主張は支持するともしないとも言えないということになる。

（ウ）繰り返し

これは確認の意味がある。上記の支持の言葉とも重なるが、そのままオウム返しのように支持として返すだけでなく、自分なりの解釈や要約も込めて、「…といった経過を経て〇〇と思うようになったの

⁷ おそらくこの全体が、カウンセリングの実務でいういわゆる「傾聴」に該当すると思われるが、筆者の専門外でもあり、断定は控えたい。

ですね」というように言ったり、「要約するとこのようなことでよろしいでしょうか」と述べたりすることがあっせんの場合には該当するであろう。このことにより申請人も自分の主張を整理することができる。

(エ) 明確化

以上の事実関係の確認を終えると、申請人としても自分が何を本当は主張したいのか、言語化できることもある。「あっせん申請書では200万円の支払いを求める、としましたが、本当は被申請人に非を認めてもらいたいただけなのです」と言い出すのがその例である。もちろんあっせん員の方から「そういう経過と気持ちでしたら、必ずしもお金の問題ではないかもしれませんが」と水を向けることもある。

現実問題として、あっせん申請書には「金銭を請求する」と書くよう勧める労働相談員も少なからず存在するように思われ、金銭の問題ではないが、とりあえず金額を書いておくという申請人に会うことも少なくない。

本当に金銭解決を希望する場合には、その内訳を聴くことにしている。未払い賃金分として〇〇円、精神的損害として××円、というように明確にもらうのである。その方が被申請人に対しても申請人の要求を伝えやすい。

(オ) 質問

カウンセリングの場合は、カウンセラーが必要な情報を入手できないことも多いであろうから、質問の必要性は高いと思われる。しかしあっせんの場合はこれまでの事実関係の明確化によって、論点は絞られることが多い。従ってあっせん員からの質問の必要性は少ないだろうが、時として、効果をもたらす場合もある。

筆者の例では「すると、××さんとの関係で居心地が悪く、退職に至ったようですが、お仕事自体は面白かったように感じましたが」と聞くと「そうなのです。上司もよくしてくれましたし」という反応が返ってきたケースがあった。このことを被申請人の会社側に伝えると、「当社としても申請人の実力は認めていましたし、退職されるのは大変痛手だったのです」という返答があり、その後のあっせん案提示がスムーズに済んだ。

感情のこじれまで至ってしまったケースでは難しいだろうが、申請人が会社に対する何らかの好意的なプラスの感情を抱いているようなケースでは、申請人に質問という形で何かプラスに感じたことはなかったか聞いてみることは意味があると感じている。

(カ) 非申請人（使用者側）への対応

以上は労働者に対する場合の対応であるが、筆者は使用者側に対しては全く異なるアプローチをとっている。

申請人である労働者に対してカウンセリングを応用するのに対して、使用者側には基本的には論理を展開する。すなわち、「申請人が感情を害したのは『加害者』の不法行為に該当する可能性があり、またハラスメントをおこさせない環境を作る使用者の義務不履行の可能性がある」ことや、労働条件通知書を渡していない使用者に対しては「パート労働法違反の可能性」を述べるなどという対応である。

被申請人としては、あっせんの申請をされること自体心外であり、あっせん員はいわば「申請人の意向を受けた相手方」なのである。従って最初の段階であっせん員との間にラポールを形成することは考えられない。そのため事務的に申請人の主張を伝え、使用者側の意向を聴取することになる。

ただし、2回目、3回目の意見聴取になると、場がほぐれてきて、「本音を言えば、何とか合意したい」などと述べてくることもあり、そのような場合にはあっせん員としても合意に向けて申請人を説得するように努めることも多い。

4. 経験した事例における所感

筆者が経験した事例は、すべて申請人は労働者であり、被申請人は使用者であった。類型としては退職、あるいは雇い止め、解雇により雇用契約終了後、金銭解決を求める事例が多かった。ここにおいては申請人から再度の雇用契約締結や終了の撤回を求める事例はなかった。合意率は約85%である。その中から共通する所感を上げておく。

(1) 金銭と「非を認める」行為

上述したが、紛争の本質として「金銭を要求する」のではなく、「相手方に謝罪を求める」事例が多い。その場合には使用者として「謝罪することはできない」という反応を示すことがほとんどである。謝罪するのは自らに非があると認めてしまうことであり、当然の反応であろう。こうした際、使用者が金銭の支払いに同意した場合には「金銭を支払うのは謝罪の意味である」と申請人に伝えるのが通例である。

(2) 補佐人の有無

申請人、被申請人とも許可の上で補佐人を伴うことがある（同法施行規則8条2項）。労働者の場合は親族、使用者の場合には弁護士、社会保険労務士が通常である。なお筆者は補佐人を不許可にしたことはない。

この場合はプラスとマイナスがありうる。特に使用者が代理人のみ出席（補佐人のみの出席は考えにくいので、この場合には使用者の委任を受けた代理人という理解になる）の場合においては、上述した通りどこまで合意権限を授権されているか確認することが必要となる。あっせん案が授権された権限を越えているとした場合、すぐ決裁権者に連絡して、合意がほしいと依頼することもあるが、代理人だとすぐに連絡が取れずにあっせんに打ち切ることもある。

マイナス面をあげるとすれば、使用者側の場合にはこうした授権の有無の問題があるが、労働者側の場合、申請者本人が合意しようと考えているようであっても、親族である補佐人がそれを承知しないケースがあった。プラス面は労働者、使用者双方にいえることであるが、逆に補佐人が本人を説得してくれるケースがあることである。総じて補佐人が存在した方がスムーズに進むように感じている。

(3) 合意の意思がない当事者

稀ではあるが、合意の意思がないと思われる当事者もいる。主張を相手方に伝えるためにあっせんに参加した、という当事者である。使用者として自らの正当性を訴え、あっせん員に対して「相手側にこの正当性を伝えてほしい」とするものがその例である。金銭解決を申請人が求めてもゼロ回答を繰り返すだけというものであり、あっせん員がいくら説得しても聞かないというケースもあった。こうした場合は当然あっせん打ち切りとせざるを得ず、あっせんの制度趣旨を理解していないものとして、「あっせんに不参加」の方が適切な判断だったのではないかと考えざるを得ない。

(4) 不満を和らげる試み

当事者にとってあっせん案は必ずしも満足なものではないことがほとんどであろう。しかし、あっせんで打ち切った場合の問題と対比させると不満が和らぐ可能性がある。あっせんで打ち切ることになると、申請人としては自らの主張を通す次の手段としては裁判所を通じての民事調停、労働審判、裁判所への提訴といったものがあるが、弁護士を依頼した場合の費用、勝訴した場合であっても精神的損害額の認定額は低いものになることが多いこと、訴訟係属中に裁判官から和解を勧められることが多いことなどを筆者は申請人に対して述べている。使用者側に対しても労働者から提訴された場合の応訴の弁護士費用などの金銭的負担や、出廷などの精神的負担は大きいことを伝えている。

このように説明すると、この場であっせん案を受諾した方が全体的にみると、より合理的な解決と当事者に理解されることがある。

こうしたことを述べた上で、なおかつあっせん打ち切りとなることもまれではない。その場合には、打ち切り後いかなる経過をたどるのか、あっせん員としては大変気になるところではある。しかし事務局である労働局もこの点は追跡していないため、わからないのが実情である。その後法廷で争った場合、結果からしてあっせんの場で解決した方がよかったと当事者が後悔する事例もあるのではないだろうか。

5. まとめ

以上、個別労働関係紛争におけるあっせんについて若干の検討を試みた。事例を通して感じるところではあるが、じっくり話を聴くだけでも申請人の心がほぐれるケースも少なくないように思われる。あっせんの場で自分の主張を他者に話を聴いてもらえるというだけでも意味があるとすれば、それは自己認識の是正や行動変容につながるものとして、一種のカウンセリングと言っても差し支えないかもしれない。

研修を受けることなくあっせんの場に臨むことになる多くのあっせん員のみならず、あっせんや現場での労働相談業務に携わる労働相談員に本稿が何らかの参考になれば幸いである。

参考文献

- 小川瑛 (2019) 「心理臨床家の経験知に基づくラポールの定義について」立教臨床心理13号15-24頁
- 國分康孝 (1979) 『カウンセリングの技法』誠信書房
- 下井隆史 (2008) 「個別労働紛争の解決援助について——調整委員の経験から考えられることなど」日本労働法学会誌112号3-17頁
- 野田進 (2011) 『労働紛争解決ファイル——実践から理論へ』労働開発研究会
- 花村俊広 (2021a) 「労働局あっせんにおけるあっせん委員の業務プロセスに関する研究 (一)：パワーハラスメント事件を題材としたインタビュー調査を通して」阪大法学70巻5号327-350頁
- 花村俊広 (2021b) 「労働局あっせんにおけるあっせん委員の業務プロセスに関する研究 (二・完)：パワーハラスメント事件を題材としたインタビュー調査を通して」阪大法学70巻6号103-144頁
- 花村俊広 (2022) 「労働局あっせんに関する実証的研究」(大阪大学博士論文) 未公開；ただし要旨はhttps://ir.library.osaka-u.ac.jp/repo/ouka/all/89572/32985_Abstract.pdfにて参照することができる。
- 廣田尚久 (2002) 『紛争解決学 (新版増補)』信山社
- 村田毅之 (2008) 『日本における労使紛争処理制度の現状』晃洋書房
- 村田毅之 (2009) 「日本の個別的労使紛争処理制度の現状」松山大学総合研究所所報59号1-99頁
- 村田毅之 (2017) 「個別労働紛争解決促進法に基づく個別的労使紛争処理の実際」松山大学総合研究所所報96号1-102頁
- 村田毅之 (2021) 「紛争調整委員会による個別労働紛争のあっせんの現状と課題」日本労働研究雑誌731号60-71頁

廣石忠司

村田毅之 (2022) 『日本の労使紛争処理制度』 晃洋書房

山川隆一 (2023) 『労働紛争処理法 (第2版)』 弘文堂

Rogers, C. R. (1940) The processes of therapy. *Journal of consulting psychology*, 4, 161-164.

Rogers, C. R. (1951) *Client-Centered Therapy: Its Current Practice, Implications, and Theory*. Houghton Mifflin Company (邦

語訳: 保坂=諸富=末武共訳 (2005) 『クライアント中心療法』 岩崎学術出版社)

渡辺章 (2007) 『個別的労働関係紛争あっせん録』 労働法令協会

本稿は専修大学令和3年度中期研究員制度による成果である。