

就業規則に定めていないと、懲戒解雇は適用できない!?

2018年3月、ある銀行員の男性が約1,800万円を着服したことから、当該銀行は公表前日付けで男性を懲戒解雇しました。このように、万が一、自社で懲戒解雇をすべき事案が発生した場合、会社はどのように対応すればよいのでしょうか？

懲戒解雇の事由は就業規則への明示が必要！

懲戒解雇を行うには、以下の要件などを満たす必要があります。

- (1) 就業規則に“懲戒解雇に該当する具体的な事由”が規定されていること
- (2) 懲戒解雇を適用する、客観的合理性および社会的相応性があること
- (3) 適正な手続きに基づき、処分が行われていること

では、1つずつ見ていきましょう。

懲戒解雇には、解雇予告が不要!?

(1)については、たとえば『刑事犯罪にあたる行為を行った場合』など、具体的な事由を明記している必要があります。仮に就業規則に懲戒解雇事由が規定されていない場合は、懲戒解雇することができず、普通解雇となってしまうので注意しましょう。

ここで、普通解雇と懲戒解雇(本人の責に帰すべき解雇)の処分方法についてご説明します。労働基準法20条によると、解雇をする場合は少なくとも30日前に予告をしなければなりません。また、予告をしない使用者は、解雇予告手当を支払わなければならないとされています。しかし、この予告は『労働者の責に帰すべき事由に基づいて解雇する場合には、この限りではない(予告不要)』とされているのです。

つまり、行政官庁(労基署長)の認定を受け(同法20条3項)、労働者の責に帰すべき事由に基づいて解雇する場合には、即日解雇をすることがで

きます。なお、解雇予告手当を支払う必要もありません。

客観的合理性や社会的相応性とは？

労働者の責に帰すべき事由か否かの判定基準は、『従業員の勤務年数、勤務状況、従業員の地位や職責を考慮し、基準に照らし、使用者、従業員の双方から直接事情等を聴いて認定するかどうかを判断する』とされています(通達:昭和23・11・11基発1637号)。

つまり(2)については、刑事犯罪にあたる行為を行ったり無断欠勤が続いているなど、社会通念上、解雇が当然だと考えられる合理的な解雇事由であることが必要です。また(3)については、原則として労働者に弁明の機会を与えた上で、懲戒解雇を決定する必要があります。

なお、解雇事由が社会通念上相当だと認められない場合は、たとえ就業規則に定めてあっても無効となる可能性もあります(労働基準法第15条・第16条)。就業規則の規程に関してご不安な点があれば、専門家にお問い合わせください。





社長が
知っておきたい
法務講座

……
整骨院や鍼灸院には、さまざまな広告規制があった！
”**医師法**”に”**あはき法**”

あん摩マッサージ指圧師などが“医業類似行為”を行う整骨院や鍼灸院の広告には、さまざまな規制があるのをご存知でしょうか？今回は「これも違法なの!？」と思われるであろう、医業類似行為の広告規制についてご紹介します。

**技能や経歴を
明記するのもNG!**

医師や看護師などが行う医療行為を“医行為”、国家資格が必要な柔道整復師・あん摩マッサージ指圧師・はり師・きゅう師などが行う施術を“医業類似行為”といいます。医業類似行為は医行為ではないため、“治療”など医業と誤解させるような広告表現は医師法・医療法に抵触する恐れがあります。また、病院と混同するような施設名称は認められません。そのため、施設の名称を“〇〇クリニック”とすることや、お客様のことを“患者”ということではできないのです。

また、接骨院や整骨院などの広告は『柔道整復師法』で、マッサージ院や鍼灸院などの広告は『あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゅう師等に関する法律（通称：あはき法）』で規制されています。

なお、柔道整復師法24条では、下記項目“以外の”広告を禁止しています。

- (1) 柔道整復師である旨並びにその氏名及び住所
- (2) 施術所の名称、電話番号及び所在の場所を表示する事項
- (3) 施術日又は施術時間
- (4) その他厚生労働大臣が指定する事項

また、(4)には以下の項目が該当します。

- ほねつぎ(または接骨)
- 都道府県知事に開設の届出をした旨
- 医療保険療養費支給申請ができる旨(脱臼又は骨折の患部の施術に係る申請については医師の同意が必要な旨を明示する場合に限る。)
- 予約に基づく施術の実施
- 休日又は夜間における施術の実施

- 出張による施術の実施
- 駐車設備に関する事項

つまり、接骨院や整骨院の広告には、上記事項以外の内容を記載してはいけません。さらに、柔道整復師の技能・技術方法または経歴に関する事項を明記してはなりません。そのため“30年以上磨き上げられた接骨技術!”といったことは謳えないのです。なお、あはき法7条においても、柔道整復師法24条とほぼ同様の規制がされています。

ほかにもこんな規制が!

国家資格を必要としない整体院やリラクゼーションサロンなどの広告にも、一定の決まりはあります。具体的には、以下のとおりです。

- 医行為を連想させる広告表現はNG
- 誇大広告や優良誤認につながる表現はNG(景品表示法に抵触する可能性あり)

なお、あん摩マッサージ指圧師の資格を有する者でなければマッサージをしてはいけないため、無資格者による“アロママッサージ”や“足つぼマッサージ”という広告表現も違法です。

自社のホームページやチラシなどの広告が法律に違反していないか、今一度見直してみてもいいかもしれません。





顧客満足度UPを狙う! 顧客の期待値を管理する 方法とは?

「一生懸命サービスしているつもりなのに、顧客満足度アンケートの評価が低い」「良い商品を扱っているのに、売り上げがなかなか伸びない」。これらは“顧客の期待値を上手くコントロールできていないこと”が原因かもしれません。今回は、格安航空やファストファッション業界を例に、顧客の期待値を管理する方法について考えていきます。

サービス内容を明示してクレームを防止

顧客の期待値とは、文字通り“顧客が期待する商品やサービスの質や内容のこと”を表します。期待値以上の商品やサービスが提供されれば、顧客は満足するでしょう。しかし、期待に応えられなかった場合は、顧客満足度が下がり、口コミサイトやSNSで悪評が流れてしまう恐れがあります。ネット社会の現代においては、顧客満足度が自社の売上を左右すると言っても過言ではありません。そこで、顧客の期待値を適切なレベルに管理することが重要になってくるのです。

近年、台頭が目覚ましい格安航空会社では、ホームページなどで自社のサービス内容を明示しています。たとえば、JALやANAなどの大手航空会社を利用していた人が“無料で提供してもらえる”と思っていそうなサービスについて、サービス内容を分かりやすく明記しているのです。座席指定や軽食が有料となることや、映画など機内エンターテインメントが提供されないことなど“サービス内容ははっきりと明示すること”で、クレームを生まない努力がされています。

ターゲットを絞ることで 顧客のニーズを把握!

次に、H&Mなどのファストファッションブランドの例を見てみましょう。

ファストファッションは、“低価格でトレンド服を着たい人”をターゲットに絞ったブランドコンセプトが人気を支えています。さらに“トレンド”

を意識し、数週間前後という早いサイクルで商品を入れ替え、常に最先端の流行を発信し続けることで顧客を飽きさせません。このように、ターゲットを絞ることにより、ニーズの把握やマーケティングがしやすくなります。その結果、顧客が求めている商品やサービスを提供することができるのです。

仮に、飛行機内で至れり尽くせりのサービスを受けたい人は大手航空会社を選ぶでしょうし、高級素材を使った希少性のある服を着たい人は、高価な服を買うでしょう。顧客の期待値を管理するために必要なのは“値段相応だと思っ顧客に利用してもらうこと”なのです。

増客・増収のためには、ターゲットやサービスを限定し、はっきりと明示することも大切になってくるのではないのでしょうか。



Q&A

“無期転換ルール”って どんなもの？



雇用して5年経った契約社員から「無期転換ルールを適用してほしい」と言われました。この“無期転換ルール”とは一体、どのような制度なのでしょう？



“無期転換ルール”とは、平成25年4月以降に締結した有期労働契約が反復更新されて通算5年を超えたとき、労働者からの申込みにより“無期労働契約”に転換されるルールのことです。労働者より無期雇用契約の申出があった場合、会社が断ることはできないのでしっかりと体制を整えておきましょう。

できません。また、申込みを拒否するために雇止めを行うことも、場合によっては無効とされます。

2018年4月から 無期雇用契約の申出が急増!

無期転換ルールの適用対象者は、5年を超えて有期労働契約を反復更新した、契約社員などの有期契約労働者です。なお、派遣社員の場合は、派遣先の会社ではなく、派遣会社に無期転換ルールへの対応が求められます。

また、労働者が無期雇用申込権を行使した場合、職務内容・給料・勤務地・労働時間などの労働条件は直前の有期雇用契約がそのまま引き継がれます(ただし、労働協約や就業規則に定めがある場合は除く)。

2018年4月は、法律が施行されてちょうど5年です。そのため、申込権を行使する人が増えると予測されています。有期雇用労働者と無期雇用労働者で労働条件が異なる会社は、無期転換ルールを行使した場合の労働条件について、あらかじめ就業規則などに規程しておく必要があるでしょう。就業規則の見直し・変更は、専門家に相談することをおすすめします。

申込権発生前の雇止めは無効となる場合も!

総務省が調べた2016年の労働力調査によると、契約社員やパートタイマー、アルバイトと呼ばれる有期雇用労働者は全国で約1,500万人に上ります。そのうち約3割が5年を超えても有期雇用契約で働いており、雇止めや処遇改善が社会問題化しているのです。この打開策として、2013年4月1日に施行された『改正労働契約法』により“無期転換ルール”が定められました。

無期転換ルールは、労働者が申込権を行使することによって、期間の定めのない労働契約(無期労働契約)が成立します。そのため、企業は断ることが

