

命 令 書

申 立 人 派遣ユニオン
執行委員長 X 1

被申立人 株式会社KDD I エボルバ
代表取締役 Y 1

上記当事者間の都労委平成20年不第25号事件について、当委員会は、平成21年11月24日第1502回及び同年12月15日第1504回公益委員会議において、会長公益委員永井紀昭、公益委員大辻正寛（第1502回）、同和田正隆、同荒木尚志、同小井土有治、同梶村太市、同松尾正洋、同須藤正彦、同馬越恵美子、同平沢郁子（第1504回）、同中島弘雅（第1502回）、同栄枝明典（第1504回）、同中窪裕也、同櫻井敬子、同森戸英幸の合議により、次のとおり命令する。

主 文

- 1 被申立人株式会社KDD I エボルバは、申立人派遣ユニオンのKDD I エボルバ支部委員長 X 2 から同支部役員に対し、個別面談において組合活動及び支部組合員の労働条件について言及することを通して、また、X 2 に対し、衆議院第一議員会館内における院内集会での発言内容に係る懲戒処分を示唆することを通して、申立人組合の運営に支配介入してはならない。
- 2 被申立人会社は、本命令書受領の日から1週間以内に、下記内容の文書を申立人組合に交付するとともに、同一内容の文書を55センチメートル×80センチメートル（新聞紙2頁大）の白紙に、楷書で明瞭に墨書して、被申立人会社本社の正面入口の見やすい場所に10日間掲示しなければならない。

記

年 月 日

派遣ユニオン

執行委員長 X 1 殿

株式会社KDD I エボルバ

代表取締役 Y 1

当社が、貴組合KDD I エボルバ支部の組合員に対して行った下記の行為は、東京都労働委員会において、いずれも不当労働行為であると認定されました。

今後、このような行為を繰り返さないよう留意します。

記

- (1) 平成19年4月13日、5月23日、6月15日及び7月6日に、会社が貴組合の X 2 KDD I エボルバ支部委員長ら同支部役員と行った個別面談において、同支部役員に対して貴組合の影響力を減殺しようとする発言を行ったこと、貴組合のホームページ作成者を確認しようとする言動を行ったこと及び団体交渉に応じないまま組合活動に言及しつつ労働契約書の提出を求めたこと。
- (2) X 2 KDD I エボルバ支部委員長が19年11月20日の衆議院第一議員会館会議室における院内集会で行った発言の内容に対して懲戒処分を検討するとして、同年12月7日に弁明聴取を行ったこと。

(注：年月日は文書を交付又は掲示した日を記載すること。)

- 3 被申立人会社は、前項を履行したときは、速やかに当委員会に文書で報告しなければならない。
- 4 その余の申立てを棄却する。

理 由

第1 事案の概要及び請求する救済の内容

1 事案の概要

被申立人株式会社KDD I エボルバ（以下「会社」という。）に勤務し、国際電話をつなぐオペレーター業務に携わる時給制契約社員の X 2 ら

は、申立人派遣ユニオン（以下「組合」という。）に加入し、平成18年11月、派遣ユニオンKDDIエボルバ支部（以下「支部」といい、支部と組合を合わせて「組合」ともいう。）を結成し、組合は、時給制契約社員の個別労働契約による労働条件を向上させるべく、その組織化を図り、会社と団体交渉を行った。

19年4月13日と5月23日、会社のY2 グループリーダー（以下「Y2 グループリーダー」という。）は、X2 支部委員長（以下「X2 支部委員長」又は「X2」という。）ら同支部役員を喫茶室に呼び出して面談し、X2 支部委員長に、組合のホームページの作成者について質問するなどした。

組合は、19年春闘の要求として、4月23日付けで時給制契約社員の時給の引上げや評価制度の内容開示などを求めたが、会社はこの要求には応じられない旨を回答し、組合がこの会社回答を組合のホームページにそのまま掲載したことを契機に、春闘に係る団体交渉は開催されなかった。組合は、6月21日付けで当委員会に団体交渉促進に係るあっせんを申請し、あっせんを経て、9月13日に両当事者間で団体交渉の手續・運用に関する協定が締結された。

会社は、このあっせんの時期に前後する6月と7月に支部役員と、また、11月にX3 組合員（以下「X3 組合員」又は「X3」という。）と、各人の労働契約書の提出に係る個別面談を行った。

他方、19年11月20日、衆議院第一議員会館会議室において、国会議員やマスコミの記者等が参加し開催された「院内集会」で、X2 支部委員長は、非正規労働者の労働現場の状況について報告を行い、組合は、この集会の内容を支部のホームページに掲載した。会社は、12月7日、X2 支部委員長を呼び出し、院内集会での同人の発言内容が会社の名誉毀損にならないか、懲戒処分を検討するとして弁明聴取を行った。

また、X2 支部委員長については、19年4月以降、オペレーター業務に係るモニタリング評価が低下し、X3 組合員については、オペレーターとして「新人」扱いから「一般取扱者」になるまで通常の数倍の日数を要し、その間の業務評価が低く評価された。

本件は、①会社が組合の支部役員や組合員に対して行った個別面談が、組

合運営に対する支配介入に、② X 2 支部委員長が「院内集会」に参加し発言を行ったことについて会社が懲戒処分を検討するとして弁明聴取を行ったことが、組合運営に対する支配介入に、③ X 2 支部委員長のモニタリング評価の低下が、組合活動を理由とした不利益取扱い及び支配介入に、④会社が X 3 組合員に対する契約期間の短縮、時給の切下げ、及びオペレーターの「一般取扱者」の合格判定に長期間を要したことが、組合員であるが故の不利益取扱いに、それぞれ当たるか否かが争われた事案である。

2 請求する救済の内容

- (1) 会社は、組合員が組合活動として集会等で発言したことについて、長時間にわたって懲戒処分をほのめかして恫喝するなどのパワーハラスメントを行わないこと。
- (2) 会社は、組合員であることを理由とした低い評価を行わないこと。
- (3) 会社は、組合員に対する脱退勧奨等を行わないこと。
- (4) 陳謝文の交付、掲示及び新聞掲載

第2 認定した事実

1 当事者等

- (1) 被申立人会社は、肩書地に本社を置き、申立外 K D D I 株式会社（以下「K D D I」という。）が全額出資して設立した K D D I の子会社であり、K D D I のコールセンター業務の受託や労働者派遣業務などを営み、本件申立時の総従業員数は10,396名（時給制契約社員8,489名を含む。）で、このうち、国際電話デスク（非自動デスク、K D D I 国際電話センターなどとも呼ばれる。）において K D D I から受託している国際オペレーター業務に従事するオペレーター（時給制契約社員）は、149名である。

国際電話デスクは、会社内の組織上は C S サポート部第 3 グループに所属し、国際電話をつなぐオペレーター（以下「国際電話オペレーター」又は「オペレーター」という。）のほか、一般企業の課長に相当するグループリーダー、主任ないし係長に相当するスーパーバイザー、主任代理に相当するリーダー等が業務に従事している。マネージャーは、正式な役職名ではないが、スーパーバイザーの中で取りまとめを行う担当者であり、クライアントとの業務調整など、運用管理全般に係る業務に従事している。

スーパーバイザーは、オペレーターに対するモニタリング評価、勤務態度等の行動評価及び出退勤等の確認を行い、グループリーダーが評価を確認し、勤怠を承認している（後記4(2)②③）。

なお、グループリーダーは、当該グループに所属する社員の人事労務管理・収支管理・クライアント対応の一次承認者であるが、職務権限の規定上、決裁権限は有していない。

【乙57、乙63、3審18・42頁】

(2) 申立人組合は、契約社員、パート労働者、派遣労働者など様々な雇用形態で働く労働者を組織する個人加入のいわゆる合同労組であり、本件申立時の組合員数は、約250名である。

組合には、国際電話センターにおいて、会社がKDDIから受託している国際電話オペレーター業務に携わる時給制契約社員等により組織された支部があり、本件申立時の支部組合員数は、約30名である。

2 本件申立てまでの労使関係の経緯及び支部役員等との個別面談

(1) 時給制契約社員の処遇体系の抜本的見直しと支部結成

① 時給制契約社員の労働条件見直し

平成18年8月、会社は、時給制契約社員の処遇体系を抜本的に見直す新雇用制度を明らかにした。この見直し案には、従前1年契約であった雇用期間を3か月契約又は6か月契約に変更すること、諸手当（特別出退勤手当、土日手当、遅帰り手当、早朝出退勤手当及び24時帰り手当）の削減ないし廃止及び通勤手当の廃止という内容が含まれていた。

国際電話センターで働いていた時給制契約社員X4 は、18年9月、組合のX5 書記長（以下「X5書記長」という。）に、契約期間の短期化、諸手当の廃止など、労働条件の不利益な変更について相談し、組合に加入した。9月13日、組合は、会社に対して、X4 の組合加入通知と時給等の引下げ提案の撤回、「2006年10月1日以降も組合員X4 の時給」を1,500円とすることなどを要求事項とし、これらを議題とする団体交渉の開催を求める「要求書」を提出した。

上記要求書には、「今後、組合員X4 の雇用契約、労働条件に関する事項は、すべて当組合が交渉に当る所存です。」として、組合との

交渉に関することはすべて窓口担当のX 5 書記長に連絡されたい、また「組合の要求を無視して、組合員個人との交渉を強いたり、不利益な取り扱いを行ったりすることは、不当労働行為」である旨が記載されていた。

【甲 1、甲 2、甲 3、甲33、1 審4-6頁】

② 支部結成

X 4 の呼びかけに応じ、X 2 ら複数の時給制契約社員が組合に加入した。18年11月24日、組合は、支部を結成し、支部委員長にX 2、同副委員長にX 6 (以下「X 6 支部副委員長」又は「X 6」という。)ら3名、同書記長にX 4 (以下「X 4 支部書記長」又は「X 4」という。)が就任した。組合は、会社に対して改めて、支部組合員の契約期間短期化撤回や諸手当の削減又は廃止撤回などを要求した。

【甲 3、甲 4、甲33、1 審6・47頁】

③ 新雇用制度等に係る協定書の締結

組合と会社とは、団体交渉を行い、19年4月6日、組合は「新雇用制度概要」(雇用契約期間を原則として3か月又は6か月とすることを含む。)に同意すること、会社は前記①記載の諸手当の削減又は廃止を撤回することなどについて、合意が成立し、協定を締結した。この協定には、協定締結時の組合員のみを対象として適用する項目があり、上記の諸手当の削減又は廃止を撤回する旨の条項を除いて、同協定の記載内容を第三者に対して非公開とする旨の取決めもあった。

【甲 5 の 1・2、1 審7-8頁】

④ X 2 支部委員長及びX 4 支部書記長との面談(4月13日)

19年3月15日、会社のY 2 は、グループリーダーに就任し、国際電話センターを所管することになった。Y 2 グループリーダーは、4月13日午前9時15分ころ、就業中のX 2 支部委員長とX 4 支部書記長に「ちょっと話しておきたいことがあります。二人一緒の方がいいな。」と声をかけて呼び出し、喫茶室で面談した。

オペレーターであるX 2 が、人事労務管理を行うグループリーダーと直接面談することは、それまでにはなかった。

Y 2 グループリーダーは、「どんな職場でもいろんな問題があると思うが、ユニオンの X 5 さんだって非自動（国際電話オペレーター）の業務内容には詳しくないはずだし職場の細かい実態も理解していないと思う。だから細かい内容までユニオンを通してもどうかと思う。」「何でも相談して欲しい。私で解決できることは私が判断するし、私で解決できないことであれば、本社や人事部に私から話をしていきたいと思っている。」「いろいろな細かい職場での問題は、すべてユニオン、X 5 さんを介してということではなく、まずは職場内で解決できるようなことにしていきたいとも考えている。」「X 5 さんはもちろん労働組合活動の専門家で知識もあるかもしれないが、業務内容の細部や実際の運用現場の中のことは詳しくないはずだし・・・。」などと発言した。また、Y 2 グループリーダーは、「Z スーパーバイザーは24階か25階か、あそこに異動させるよ。きちんと背広着てこいって、先日言ってやった。」など、オペレーター業務に携わるスーパーバイザーらの人事に係る事情や今後の異動予定者名を挙げるなどし、職場の円滑な環境を構築していきたいと話した。

さらに、Y 2 グループリーダーは、X 4 支部書記長に対して、同人の時給について話そうとしたが、X 4 は、団体交渉で話し合っていることなのでこの場で返事をすることはできないと返答した。

【甲23、乙26、1 審20-21・42-43・51頁、3 審18-22頁、4 審36-37頁】

(2) 19年春闘要求及び組合役員等との個別面談

① 19年春闘及び会社回答

組合は、会社に対し、19年4月23日付けで春闘要求書を提出した。この春闘要求書によると、組合の取組方針は「正社員と非正規労働者の格差是正」であり、会社に対する具体的な要求内容には、正社員と非正規労働者の均等待遇（時給・諸手当・退職金等）、賃金引上げ、時給制契約社員の評価制度の内容開示等が掲げられていた。

5月22日、会社は、上記要求に対して、「春闘要求に対する回答」を書面で提出し、「当社は、法令の定めがある事項についてはその定めにより、また、当社の状況や他社の状況、社会的な動向等を総合的に勘案

した上で、当社が適当であると判断した労働条件・処遇としている。現状においては、上記の要求項目についての見直しを行う考えはない。」と回答した。

また、上記要求書には、「不当労働行為をなくし、組合員が差別されることなく働ける環境を作りたい。なお、以下のような不当労働行為について抗議し、権利の回復を求めます。」として、「『ユニオンに加入していること』を理由とする評価の引下げ（時給ダウン）」、「委員長に対する特に頻繁なモニター監視」などが掲げられていたが、これに対して、会社は、上記回答書で、「『ユニオンに加入していることを理由とする評価の引下げを行った』事実はない。」、「『委員長に対する特に頻繁なモニター監視』を行った事実はない。」などと回答した。

【甲6、甲7、1審7-8・28-29頁】

② X2支部委員長との面談（5月23日）

5月23日午前9時15分ころ、Y2グループリーダーは、就業中のX2支部委員長を呼び出して喫茶室で面談し、組合のホームページは誰が作成しているのか尋ねた。

この質問に対しX2支部委員長は明確な返答をしなかったが、Y2グループリーダーは、会話の中で、「僕はあなた達の組合活動は十分理解できますよ。」「私は旧KDD時代には組合活動をやっていた（経験もあります）から。」「外から見たら御用組合みたいに見えていたかもしれない。」などと言った。

【甲23、乙26、1審43頁、3審22-24頁、4審37-43頁】

③ 会社回答内容の組合ホームページ上での公開

5月27日、組合は、会社が組合に対して出した上記5月22日付「春闘要求に対する回答」をそのまま支部のホームページに掲載した。

5月29日、Y2グループリーダーと人事部人事グループのY3アシスタントマネージャー（以下「Y3アシスタントマネージャー」という。）は、X2支部委員長を呼び出して、組合が上記書面を公開したことに抗議し、速やかに公開を中止して、会社に謝罪するよう求める趣旨の、組合あて人事部長名の同日付申入書を手渡した。

6月5日、組合は、会社に対して、5月29日にX2支部委員長を就業時間中に呼び出した会社の行為は「組合の窓口を無視して組合員個人への交渉を強要するもの」であると抗議し、また、5月22日の団体交渉で次回団体交渉期日は追って連絡すると回答したにもかかわらず期日の連絡がないことにも抗議し、春闘要求事項を議題とする団体交渉を6月14日に開催するよう求める申入書を送付した。

6月11日、会社は、この6月5日付申入書について、組合に対して、「会社がX2委員長を『拘束した』『強要した』という（組合の）考え方は事実誤認」であること、また、「協定書の中で約定した重要な非公開事項」を組合がそのホームページ上で公開したことは「信頼関係を揺るがす事実」であること、会社は5月29日付申入書に対する回答を待っていること、「まずもって信頼関係の修復を終え、誠実に団体交渉を行える環境を整えるべき」であること、さらに、「組合員8名だけが、4月1日以降の労働契約書の提出に応じず、何らかの形で組合内で労働契約書の提出を拒否しようという意思統一を図ろうとしているとしか考えられない状況も発生」していることなどを記載した同6月11日付けの回答書を送付し、組合が要求した6月14日の団体交渉開催には応じなかった。

【甲7、甲8、甲9、甲10、1審8-11-29-30頁】

④ X4支部書記長との面談（6月15日）

6月15日、Y2グループリーダーは、勤務明けのX4支部書記長を研修室に呼び出し、下記アの同支部書記長の労働契約について面談した。

ア 会社は、この面談に先立つ2月ころ、X4支部書記長に4月1日以降の契約更新案を示したが、会社の示した案は、同人が希望した時給額より低かった。そのため、会社は、X4支部書記長の希望する時給額とする案で社長の了解を取り、Y2グループリーダーは、改めて労働契約書を作成していた。

イ Y2グループリーダーは、賞与と19年4月1日以降の上記の契約更新内容について話し、労働契約書にその場で捺印するよう求めたが、X4支部書記長は「X5さんとずっと交渉中の話なので、後で捺印さ

せてください。」と断った。また、Y2グループリーダーは、X5さんはよくテレビにも出ているけれども、派遣ユニオンは日雇いの人たちが専門だから、派遣ユニオンもX5さんも（同グループリーダーにはその組織や人となり）よく分からない旨を発言し、また、KDDIの労働組合は情報労連に所属しているきちんとした組織だと話した。また、会社の中にもKDDIエボルバ労働組合がある、企業内組合と産業別の労働組合には一長一短があり、どちらが良いとか悪いとかいえない、と話した。この面談は約1時間半にわたって行われた。

ウ 同6月15日、X4支部書記長は、X5書記長にあてて、上記の面談があったことを報告するとともに、今後の対応について相談したいという内容の電子メールを送信した。また、翌16日のX5書記長あての電子メールでX4は、「今回、会社は私の要求通り、調整金は100円で契約書を作ってきています。（業績給は200円）」、「協定書で新賃金制度に同意している以上、業績給の評価制度の不透明性を理由に（労働契約書の）提出を拒むのは、難しいかなあとちょっと弱気になってきたのですが、どうでしょうか。」、「もちろん、X7さんへの不当な賃下げや評価制度の開示を求めた春闘が事実上、会社の団交拒否によって途絶していることを理由に提出を拒む、というのも、できるのかなあと思います。」と書き、さらに18日の同書記長あての電子メールでは、6月15日のY2グループリーダーとの会話のやりとりを詳細に記載し、「面談の雰囲気としてはずっと穏やかで私の言い分も聞いてくれます。」とも報告した。

【甲24、甲25、甲29、甲38、乙26、1審22・48-50頁、2審54-55頁、3審24-33頁、
4審44-49頁】

⑤ 団体交渉促進に係る当委員会のあっせんと協定書の締結

6月21日、組合は、当委員会に対して団体交渉促進のあっせん申請を行い、当委員会でのあっせんが開始された（平成19年都委争第55号）。あっせんの結果、9月13日、両当事者間で「団体交渉の手續・運用に関する協定」が締結され、以降、団体交渉が再開した。

上記協定書には、第1条第1項で会社と組合とは「それぞれ団交の窓

口となる交渉担当者（以下「担当者」という）を指定し、予め相手方に通知する。」、同条第2項で「会社と組合との間における書面の授受、口頭でのやり取りは、担当者を通じて行うものとする。ただし、労働争議に突入した場合はこの限りではない。」との規定や、書面等の公開（第9条）、非公開書面等（第10条）、録音（第11条）、録音禁止（第12条）に係る諸規定、第13条第1項「会社及び組合は、自己の正当な活動の範囲内において、前4条に違背しない限度で団交の経過を公開することができるものとする。」、「ただし、以下の事項を遵守するものとする。」として、「i 事実と反する事項を掲載しないこと」、「ii 一部分のやり取りを団交の全体的経過に反する趣旨にとらえられる内容で掲載等しないこと」、「iii 偏頗的な記載、徒に対立感情を煽る記載等しないこと」、「iv 相手方の信用等を殊さらに毀損させる害意ある記載等しないこと」、同条第2項「前項 i に違背する公開について、会社又は組合がその公開の停止・削除等を求めたときは、相手方は速やかにこれに応じなければならない。」等の規定があった。

【甲11、甲12、1審11-12頁】

⑥ X 6 支部副委員長との面談（7月6日）

上記⑤のあっせんの期間中の7月6日、Y 2 グループリーダーは、就業中の X 6 支部副委員長を会議室に呼び出し、X 6 の労働契約書の提出について、面談を行った。

ア この面談に先立つ6月22日、会社は、X 6 支部副委員長に対し、19年4月以降の労働契約の更新について、労働契約書が未提出なので、署名捺印をして7月6日正午までに提出することを求める通知文書を発していた。

イ 7月6日、X 6 支部副委員長は、時給と契約期間については異議を留保して契約書を提出するという内容の書類を労働契約書に添付し、会社に提出した。同7月6日午前10時、会社のY 2 グループリーダー外1名は、就業中の X 6 支部副委員長を国際電話の運用室に隣接する会議室に呼び出した。X 6 支部副委員長は、呼び出された時に自分の契約が切られるのではないかと考えたが、Y 2 グループリーダーは、

X 6 に提出した異議留保の書類を取り下げる意思がないかを問い、同人にその意思はないことを確認した。この面談でY 2 グループリーダーは、X 6 支部副委員長に対し、就業時間中に他の従業員に労働組合への勧誘活動をしたことがないかと質した後、業務中職場での勧誘はやめてもらいたいと述べた。

【甲26、甲36、乙26、1 審22-23・73-74頁、3 審34-36頁、4 審52-54頁】

⑦ X 3 組合員の自宅への電話（10月31日）及び面談（11月2日）

ア 10月31日、Y 4 マネージャーは、11月1日を始期とする契約期間の更新契約書を提出していなかったX 3 組合員に労働契約書を提出するよう催促した。同10月31日の夜、Y 2 グループリーダーは、X 3 組合員の自宅に電話し、X 3 に11月の最初の出勤時の就業前に契約書を提出するよう言ったところ、X 3 は「その件はX 5 さんに相談しています。」「11月2日にお話を伺います。」と言って電話を切った。

イ 11月2日、X 3 組合員は、出勤した際に、Y 4 マネージャーから呼び出され、Y 2 グループリーダーと契約更新について面談した。ちなみに、上記更新契約は、後記6(3)②のとおり、契約期間を短縮し時給も減額する内容となっていた。

【甲30、甲39、1 審60-61頁、3 審40-41頁、4 審55-57頁】

3 X 2 支部書記長の院内集会報告とその後の労使の対応

(1) X 2 支部委員長の「院内集会」における報告

① 19年11月20日、衆議院第一議員会館会議室において、組合の上部団体である全国コミュニティ・ユニオン連合会などで行われる「格差是正と派遣法改正を実現する連絡会」が主催する「今こそ派遣法改正を実現しよう！院内集会」（以下「院内集会」という。）が開催され、国会議員17名、マスコミの記者等が参加した。

② この集会で、X 5 書記長及びX 2 支部委員長は、それぞれ格差是正の取組として、労働現場の状況について報告を行った。

X 2 支部委員長は、非正規労働者の賃金水準の向上を求めるという趣旨の報告を行った。この報告の中でX 2 支部委員長は、「私たちの時給は1,350円」であり、したがってこれを計算すると「年収200万円以下で

す。・・・わずか150万から160万という現実的な手取りが出てきます。」「このような低い時給に加えて、会社側は、契約期間が1年間だったものをわずか3か月にすると言ってきました。」「一人前の国際オペレーターになるには最低2年間かかると言われています。会社側が提示してきた契約期間はわずか3か月の細切れ契約です。これはもう人を育てるという体制ではありませんし、長く勤めてほしいという会社側の姿勢はまったく感じられません。」「今春の春闘は、会社側のゼロ回答に終わっています。私たちの代表的な要求として、時給制契約社員の定期昇給または経験給相当額として、勤続1年につき、たいへんつつまじやかなのですが、10円という賃上げ要求をしました。会社側の回答は、現在のところいっさいの昇給、時給アップは考えられないということでした。」「コールセンターは女性中心の職場ですが、そこにあるトイレはわずか3つです。女性の職場にトイレが3つしか並んでないという状況で、わずかな休憩時間はトイレを済ませるだけで終わってしまいます。まさか会社は、オペレーターは電話をつなぐ機械とでも思っているのでしょうか。毎日トイレのことを考えると憂うつでたまりません。このトイレの問題もユニオンの重要な案件として、これから会社に改善を求めていく所存です。」などと、会社の時給制契約社員の労働条件について発言した。

- ③ 会社の労使交渉を担当している人事部のY5 人事グループリーダー（以下「Y5グループリーダー」という。）は、知人に、この集会への出席とX2支部委員長の発言の録音を依頼し、後にこの知人から録音を入手した。

【(1)につき 甲13、甲14、1審13-14・31-32頁、2審19-26頁、4審24頁】

- (2) 院内集会の組合ホームページ上での報告

19年12月2日付けの支部のホームページには、「11/20『今こそ派遣法改正を実現しよう！院内集会』にてKDDIエボルバユニオン委員長が報告を行いました。」「17名の国会議員が参加」、「新人時給をみせかけだけ高く設定し、ベテランのオペレーターの賃金は全く上げない会社の理不尽さ、女性中心のコールセンターにトイレが3つの劣悪な職場環境、春闘に対す

る会社のゼロ回答が報告されると、国会議員の皆様からは、『国際電話センターのオペレーターがそんな安い時給で働いているとは！』という驚きの声がもれ、マスコミ各社から取材の申し込みが殺到いたしました。」とあった。

Y5グループリーダーは、インターネット上の組合ホームページを定期的にチェックしており、その際、上記院内集会についての記事が掲載されていることに気付いた。

【甲15の2、乙27、2審1-8・37-42頁】

(3) 会社による事情聴取

① X2支部委員長からのヒアリング（12月7日）

12月7日の朝、就業中のX2支部委員長は、Y2グループリーダーから会議室に呼び出され、人事グループのY5グループリーダー及びY3アシスタントマネージャーから、9時10分から10時10分まで、院内集会での発言に関する事情聴取が行われた。

X2支部委員長の席には、「X2社員に対する懲戒処分の検討についての弁明聴取」と題する書面（後記②に要旨）が置かれており、会社は、この事情聴取を同支部委員長に対する弁明聴取と位置付けていた。

Y5グループリーダーは、X2支部委員長に対し、組合のホームページに記載された院内集会の発言が事実であれば、就業規則の懲戒事由に該当する可能性があるのでは、事実かどうかを説明されたい旨を述べ、また、X2支部委員長の発言であるとされているものが事実ではなく、組合の掲示に誤りがあるのであれば、組合に対して掲示の修正を求めるとともに、X2支部委員長が懲戒処分の対象となるような行為に及んだと疑われかねないような、虚偽の掲示を行わないよう、組合に対して申入れを行うつもりであること、同支部委員長の言動に問題がなければ、懲戒処分を行うこともないことを説明した。

X2支部委員長は、「事前に案内や説明がなかったことは非常に心外である。」「勤務時間中にメモの準備もなく、突然呼び出されて、来てみるとお二人が待ち構えているなんてこんなおかしいですよ。X5さんを通してヒアリングしてください。」と抗議した。また、会社が懲戒

処分を検討しているとの説明に「首にされるんですか。」と聞き返した。Y5グループリーダーは、このヒアリングは院内集会での発言が会社に対する名誉毀損にならないか、会社従業員として就業規則に違反しないかを確認するもので、そのために弁明の機会を与えているものであると述べた。Y5グループリーダーは、院内集会の発言内容とホームページの作成者について、何度か質問したが、X2支部委員長は、「この場では一切回答しない。」、「(ホームページは)私自身が記載を行ったものではない。」、「交渉の窓口はX5さんですからX5さんに聞いてください。」と繰り返した。Y5グループリーダーは、X2支部委員長に「弁明書」を12月14日までに提出するよう指示した。

【甲15の1・2、甲27、乙27、乙28、乙30、1審32-34・63-65頁、2審40-42頁、3審2・10-15頁】

② 「X2社員に対する懲戒処分の検討についての弁明聴取」の内容

事情聴取の際にX2支部委員長に渡された書面には、「時給制契約社員就業規則の第90条第1号(譴責)または第92条第1号(諭旨退職・懲戒解雇)に該当する可能性があるので、時給制契約社員就業規則第87条に従い告知聴聞の機会を与える。」として、要旨以下の8項目が記載されていた。

- i X2社員は、院内集会においてホームページ記載どおりの報告を実際に行ったのか。
- ii ホームページで「ベテランのオペレーターの賃金を上げない会社の理不尽さ」とする主張の根拠は何か。
- iii コールセンターにトイレが3つしかないという虚偽の主張をするのはなぜか。
- iv 春闘要求に対する会社回答はゼロ回答ではないので、虚偽の主張となるが如何か。
- v ホームページに書かれている以外に院内集会で報告した内容
- vi 院内集会におけるその他の虚偽の報告
- vii 会社の名誉を傷つけ信用を落とすような報告を行ったか否か。
- viii 弁明書の提出

なお、国際電話センターは26階にあり、女子トイレは3つで職員は休憩時間には並んで利用している。ただし、他の階の女子トイレを利用することも可能であった。

【甲15の1・2、1審32・37・71頁、2審39-40頁】

(4) 弁明聴取に対する組合の抗議及び会社の対応

- ① 12月10日、組合は、「抗議書」を会社に送付し、「集会における発言やホームページの内容は、組合の自治に属することであり、会社が介入すべきことではなく、もし仮に疑義がある場合であっても、申し出はすべて派遣ユニオンの窓口である書記長・X5に対して行うべきであり、X2個人に交渉を強いることは失当であるばかりか、『会社と組合との間における書面の授受、口頭のやりとりは、担当者を通じて行うものとする』旨の2007年9月13日付『協定書』に違反し、また、組合を無視して組合員個人への交渉を強要する不当労働行為です。」として、組合への謝罪とX2支部委員長に対する弁明書提出指示の撤回等を申し入れた。
- ② 12月11日、X2支部委員長は、会社に対し、院内集会での発言は組合活動であるので質問や意見は組合あてにするようお願いする、また、「3名の役職者の方々に呼び出され、懲戒処分や名誉毀損での訴訟をちらつかせながら、時折大声で怒鳴られ、約1時間にわたり恫喝されたことに恐怖を感じるとともに、人格と尊厳を深く傷付けられました。私や他の組合員に対して、二度とこのようなパワーハラスメントを行わないよう」をお願いする、と記載した文書を提出した。
- ③ 12月13日、会社は、組合の12月10日付「抗議書」に対して、謝罪と弁明書提出指示の撤回等をする考えはないとの「抗議書に対する回答書」を送付した。

また、会社は、組合に対する同12月10日付けの「申し入れ書」で、組合のホームページの記事が「事実無根の虚偽」の内容や誤解を与えかねない記述であり重大な信義則違反であるとして、直ちに当該記事の公開を中止して、会社に対する謝罪を書面で提出するよう求めた。

- ④ 12月14日、Y5グループリーダーは、X2支部委員長にあてて、本日が提出期限となっている弁明書が未提出であるので同月18日まで提出

期限を延長すること、また、院内集会での発言については、「貴殿が院内集会で報告した内容を録音したとの申出がありましたので、録音内容を反訳した書面又は録音媒体のコピー」の提出をもって、弁明の一部に代わるものとして取り扱う旨を、文書で通知した。

【(4)につき 甲16、甲17、甲18、甲19、甲20、1審15-17・32-36頁】

(5) 本件不当労働行為救済申立て

12月14日、組合は、上記(3)及び(4)の会社の対応はX2支部委員長に対する攻撃であるとして、当委員会に対してあっせんを申請した（平成19年都委争第114号）。

あっせんの過程で、会社は、院内集会におけるX2支部委員長の発言中、国際オペレーターの時給は「1,350円」とされたがX2社員の時給は1,540円であり、国際電話オペレーターの年収は「200万円以下」としているがX2社員の年収は約346万円であることなど、院内集会の発言は「虚偽」や「誹謗中傷」であると主張した。

20年3月31日、組合は、当委員会に対し、前記第1.2記載の救済を求める本件不当労働行為救済申立てを行うとともに、同日付けであっせんを取り下げた。

なお、その後、会社において、X2支部委員長の前記(3)の懲戒処分に係る手続は行われず、また、処分の有無がX2支部委員長本人又は組合に説明されることもなかった。

【甲21、甲34、1審17頁、4審21-27頁】

4 国際電話オペレーターの賃金及び労働契約

(1) 国際電話オペレーターの賃金

① 賃金水準

会社において、フルタイムで勤務する国際電話オペレーターの平均年収は、300万円を超えている。その賃金の内容は、時給1,450円の者が全体の22パーセントと最も多く、時給1,400円以上の者が70パーセント以上を占め、時給1,350円以下の者は15パーセント未満である。

X2は、フルタイム勤務者であり、19年の年収は約308万円であった。その時給は1,540円で、所定時間内勤務に対する時間当たりの賃金は、

各種手当を含めると1,688円である。同じくX6、X4の時給は、それぞれ1,550円、1,600円で、年収は、それぞれ約322万円、約500万円である。パートタイム勤務者たるX3の賃金は、年収で約185万円、時給は、20年5月時点で1,270円である。

② 賃金構成

国際電話オペレーターの賃金は、基礎額（フルタイム、パートタイム勤務別）、業務給（業務難易度、技能度等別）及び業績給（業績評価結果により0円から200円の範囲内で変動）で構成される時給と、勤務手当等の合計である。

【(1)につき 甲5の2、乙49、乙50、乙58の1-6、3審57-58頁】

(2) 国際電話オペレーターの労働契約

① 労働契約の更新

時給制契約社員である国際電話オペレーターの契約更新に際して、会社は、あらかじめ本人の希望する勤務の時間帯を書面で調査し、本人と面談して、契約更新前の勤務評価や、契約更新後の時給及び勤務シフト等の労働条件について説明している。

国際電話オペレーターの雇用契約期間は、6か月又は3か月のいずれかで、通常は6か月契約であるが、会社の行う業績評価の評価が低いと、契約更新時に、6か月契約ではなく3か月契約とされる場合がある。また、業績評価に伴い、時給の構成要素である業績給も変動する可能性がある。

国際電話オペレーターが会社に採用された当初の業績給は一律に時間当たり50円で、以後は50円以上となるのが一般的な水準であるが、業績評価が低ければ減額されるため、採用時よりも低い時給になることもあり、一度下がって復活することもある。

② 業績評価の構成

国際電話オペレーターの業績評価は、「業務評価」、「行動評価」及び「勤怠評価」からなる。

このうち、「業務評価」は、業務遂行面の評価であり、「品質評価」と「業務知識評価」に分けられ、これらは管理スタッフであるスーパーバ

イザー又はリーダーが行うモニタリング評価によって評価される。モニタリング評価は、電話対応がKDDIのサービス品質基準を満たしているかどうか、また、オペレーターが業務知識を有しているかどうかのチェックをするためのもので、後記5(2)②記載の評価基準によって点数化されている。

「行動評価」は、コンプライアンスや、マナー、デスク内ルールの遵守などの面での評価である。「行動評価」と「勤怠評価」とは、スーパーバイザーが行う。

③ 業績給の決定過程

各オペレーターの契約更新時期には、スーパーバイザーが、評価項目別の査定基準に従って業績評価を集計し、契約更新後の業績給の案を作成する。業績給の額は、マネージャー及びグループリーダーの確認を経て部長決裁で決定され、労働契約書が作成される。

【(2)につき 乙57、乙59の1・2、乙63、4審76-79頁】

5 X2支部委員長に対する会社の評価

(1) X2支部委員長に対するモニタリング評価の結果

会社では、スーパーバイザーやリーダーが、毎月1回、オペレーターの電話対応をモニタリングして、個々のオペレーターのスキルや課題を評価している。

① X2支部委員長についての18年5月から20年3月までのモニタリング評価点及び評価者名は、以下のとおりである。18年は、5月64点（Y6）、6月73点（Y7）、7月78点（Y7）、（8月はモニタリング評価なし）、9月90点（Y8）、10月94点（Y9）、11月91点（Y9）、12月80点（Y7）、19年は、1月80点（Y10）、2月77点（Y7）、3月83点（Y11）、4月58点（Y12）、5月66点（Y7）、6月49点（Y13）、7月48点（Y7）、8月56点（Y6）、9月66点（Y11）、10月62点（Y7）、11月58点（Y6）、12月66点（Y13）、20年は、1月64点（Y14）、2月63点（Y15）、3月59点（Y13）である（別表参照）。

② 18年5月から20年3月までの間で、X2が受けた最高評価は18年10月の94点であるのに対し、低い評価は19年6月の49点及び7月の48点であ

る。ちなみに、X2の時給は、19年4月から20年3月までは1,540円
で変動がなかった。

【(1)につき 甲22、乙12の1-9、乙14、乙16の2、乙47、乙57、乙58の4、3審43-55頁、
4審68-76頁】

(2) モニタリング評価の方法

① 評価方法の変遷

ア 従前の評価方法

従前、会社は、会社独自の評価基準を使ってモニタリング評価を実施していた。この旧評価基準では、オペレーターが業務に詳しく、会話がスムーズに行われ、顧客を誘導していくことが良い対応であり、悪い箇所がなければ評価は良かった。また、従前の評価では、複数のコールを評価対象とし、その中で最も成績の良かったものを評価点にしていた。しかし、社内で、評価者の評価方法や基準についての標準化は図られていなかった。

イ 新評価基準の導入

会社では、業務をKDDIから受託している部署について、KDDIが各委託先に業務の受注条件として定めている品質基準を用いて、オペレーターを評価することになり、国際電話センターにおいても、18年5月から新しい評価基準（以下「新評価基準」という。）が導入された。新評価基準においては、顧客満足度を高めるなどの営業的視点が重要視されるようになった。

② モニタリング評価の方法

新評価基準では、評価項目ごとのそれぞれの基準について採点する。「品質評価」は、満点が100点とされ、「専従者必須コンピテンシー〈言葉遣いやあいさつ〉」に20点、「リレーションの構築〈効率のよいスタートづくり〉」に19点、「フォーカシング〈問題解決のプロセス〉」に23点、「ゴールの設定〈問題の解決〉」に23点、「KDDIファン獲得度〈パートナーシップ醸成〉」に15点が各配分される。

また、「業務知識評価」は、3点、2点、1点のいずれかで評価される。

③ 評価結果の業務へのフィードバック

細かく設定された評価の各項目について、オペレーターが具体的にどのように対応し、それらがどう評価されたかは、「モニタリング評価シート」に書き起こされ、モニタリング又はフィードバックを行う別の者にも検証が可能な状態になっている。

モニタリング結果は、「フィードバックシート」に記載され、当該オペレーターに開示されており、スーパーバイザー及びリーダーは、各オペレーターに対して面談形式でモニタリング結果に基づく講評と指導を行う。

④ モニタリング評価平均点の推移

会社では、前記①イのとおり18年5月に新評価基準を導入した。新評価基準導入の当初から、KDDIと各委託先の品質担当者による評価点の差の解消に向けた検討が行われ、18年9月から12月の評価者の研修や説明会によって新品質基準の徹底が図られた。国際オペレーター通話業務では、19年度の目標として「指導者の評価精度向上±5点」、「モニタリング総合評価66.0点」、「KDDIファン獲得度向上」等を掲げ、評価の厳格化など評価のレベル合わせが図られ、評価点数は全体的に低下した。

すなわち、国際電話オペレーターの平均点推移は、18年5月72.95点、6月72.80点、7月76.51点、8月77.58点、9月76.95点、10月75.95点、11月70.65点、12月70.26点、19年は、1月70.17点、2月68.58点、3月67.15点、4月66.46点、5月66.08点、6月65.73点、7月65.98点、8月65.39点、9月64.19点、10月64.46点、11月65.93点、12月64.21点、20年は、1月64.21点、2月62.95点、3月63.47点となっている（別表参照）。

そして、会社とKDDIとの評価点数の差異は、18年9月13.9、10月26.3、11月15.0、12月15.0、19年4月9.0、5月6.0、7月4.7、10月4.0、11月マイナス0.8、12月マイナス2.0と遞減した。

【(2)につき 乙12の1-9、乙20、乙32、乙33、乙34、乙37、乙41、乙44、乙47、乙57、

乙64の2、3 審36-39頁】

(3) X 2 支部委員長に対する評価の全体との比較

① 対象者全員平均点との比較

X 2 支部委員長の評価を対象者全体の平均点と比べた場合、19年3月までは、最初の18年5月を除いては平均点を上回っているのに対し、19年4月から8月までは、平均点より低く、特に、19年6月はマイナス16.73点、同年7月はマイナス17.98点、同年8月はマイナス9.39点と著しい差が認められる。19年9月以降の評価結果は、平均よりやや低い程度である（別表参照）。

なお、このX 2の評価が平均点を著しく下回った19年6月から8月までの評価は、それぞれ49点、48点、56点で、その内訳は、「専従者必須コンピテンシー」20点中、それぞれ14点、15点、14点、「リレーションの構築」19点中、10点、9点、13点、「フォーカシング」23点中、12点、11点、16点、「ゴールの設定」23点中、8点、8点、8点、「KDDIファン獲得度」15点中、5点、5点、5点であった（別表参照）。これら19年6月から8月の3か月におけるX 2の評価は、他の月に比べて「ゴールの設定」及び「KDDIファン獲得度」の項目での低下が著しい。さらに、この「ゴールの設定〈問題解決〉」、「KDDIファン獲得度〈パートナーシップ醸成〉」についてのX 2の得点の内訳は、次のとおりである。

まず、「ゴールの設定」は、「i 必要な情報提供への対応と適正」、「ii 要望に対する回答の適正」、「iii 要望に対する回答の提示方法」、「iv クロージング」、「v 問題解決のスピード」の5つの小項目で構成され、そのうちのi からivには各5点、vには3点がそれぞれ配点されて合計で23点となっている。X 2は、19年6月は順に、2点、1点、1点、2点、2点、合計で8点、同7月は同じく、2点、2点、1点、2点、1点、合計で8点、同8月は同じく、2点、0点、2点、2点、2点、合計で8点となっている。この中で、「iii 要望に対する回答の提示方法」が顕著に低得点となっているといえる。

「KDDIファン獲得度」は、「i 企業イメージを印象づけるアプローチ」、「電話をかけてよかったと思わせている顧客対応」、「iii コンタク

トの継続推進」の3つの小項目で構成され、各5点が配点されて合計で15点となっている。X2は、19年6月は順に、0点、4点、1点で、合計で5点、同7月は同じく、1点、2点、2点で、合計で5点、同8月は、同じく1点、2点、2点で、合計で5点となっている。この中で、「i 企業イメージを印象づけるアプローチ」が顕著に低得点となっているといえる。

ちなみに、19年1月から5月までの「ゴールの設定」及び「KDDIファン獲得度」の項目の平均はそれぞれ16.0点及び10.2点、19年9月から20年3月までの平均はそれぞれ13.7点及び7.1点であった。

X2の電話対応についての評価者のコメントは、19年6月は、「ゴールの設定」の項目については記載がなく、「KDDIファン獲得度」の項目では「契約内容を確認してから問合わせを依頼するつもりでの発言と思われるが、KDDIは料金のことトラブルを抱えていると自ら言っている」であった。19年7月の評価コメントは、「ゴールの設定」の項目については「(お客様の問いに対する) 答えなし」とのコメント、「KDDIファン獲得度」では「どうぞそのままかけてみてください。」とあり、この電話対応で、X2は、顧客に対し、電話のかけ方は正しく案内したが、顧客の質問の最も知りたいことについて触れずに話を終えてしまったと評価された。

② 19年6月及び同年7月の評価者

19年6月にX2の評価を行った評価者はY13リーダーで（評価日7月1日）、同リーダーは、同月の24人の評価者中では、最も厳格な評価を行った。

19年7月にX2の評価を行った評価者はY7リーダーで（評価日7月22日）、同月、X2を評価対象者5名中最下位に評価している。

(4) 組合員に対する評価

組合員に対する評価の平均点は、組合員以外の対象者の平均点を常に上回っていた。

ちなみに、X6支部副委員長についての18年5月から20年までのモニタリング評価結果は、18年5月79点、6月83点、7月81点、8月82点、9月

96点、10月96点、19年1月78点、5月76点、6月81点、7月76点、8月80点、9月71点、10月85点、11月76点、12月63点、20年1月74点、2月61点、3月78点である。

【(3)につき 甲22、乙12の2-3、乙14、乙15、乙16の2、乙57、乙64の1-2、1審18頁、
3審53-55頁】

6 X3組合員に対する会社の評価

(1) X3組合員のG4判定

① 国際電話センターでは、海外からの電話及び国内からの電話を扱っているが、これらすべての業務についての研修を終了しているオペレーターを「一般取扱者」又は「G4」といい、全行程の研修を受け終わっていない「新人」又は「G9」のオペレーターと区分している。「新人」が「一般取扱者」になるためには、延べ124時間の「G4研修」を受講し、かつ研修内容が修得されているかどうか、また、単独でコールに対応できるかどうかが見極められる「G4判定」に合格しなければならない。

16年2月に入社したX3は、「G4研修」の受講を18年12月19日に開始し、19年1月14日に終了した。2月11日、会社は、X3に対して「G4拡大研修モニタリング」を実施した。

② X3は、組合に加入したことを19年4月16日に公然化した。

③ 19年5月10日、X3は、G4判定の結果についてY6リーダーに尋ねたが、結果についての回答を得ることができなかった。

8月21日、会社は、X3にG4判定が「不可」であることを告げ、同じころ、G4判定に合格するための特別プログラムを実施することを告げた。X3に対するモニタリング、フィードバック面談及びG4判定は、20年6月まで毎月実施されたが、X3の電話対応は、説明がまわりくどい、臨機応変な対応ができない、自分で判断すべきこともリーダーを呼ぶなどの理由で、いずれも不合格となった。X3に対しては、月例のG4判定以外にショートモニター（短時間のモニタリング）も実施され、特別プログラムは、20年7月にX3がG4判定に合格するまで続けられた。

通常、オペレーターが入社からG4判定に合格するまでに要する期間は概ね1年半から2年程度であるが、X3の場合は4年半を要した。

なお、後記(3)のとおり、X3の時給は19年11月の契約更新以降、減額となった。X3は、G4判定の判定結果が減給につながったと考えていたが、会社は、本件審査の過程において、G4判定の可否と契約条件変更には関連性はないと説明した。

【(1)につき 甲30、乙1、乙2の1-6、乙3の1-5、乙5の1-21、乙53、乙54の2、乙57、1審19・55-56頁、2審79頁、3審59-61頁、4審84-86頁】

(2) 背後巡回

会社においては、受電中に顧客との対応に苦慮したオペレーターを支援するため、リーダーやスーパーバイザーが、電話交換室の電話台の間を巡回してオペレーターにアドバイスや指示をする「背後巡回」を行っている。X3は、19年7月ころから、背後巡回に際し、Y7リーダーから「またX3さん、こんなこともわからないの。」などと大声で言われたり、他のリーダーからも「(お客さまを) 散々待たせてるんだから、さっさと対応しなさい。」などと叱責されることが頻繁にあった。

【甲30、乙22、1審58-60・69-70頁、2審79頁】

(3) X3組合員のモニタリング評価と契約内容

① X3組合員に対するモニタリング評価の結果

X3に対するモニタリング評価結果は、18年6月64点、7月77点、8月75点、9月60点、10月60点、11月68点、12月70点、19年1月60点、2月55点、3月57点、4月67点、5月62点、6月53点、7月41点、8月48点、9月37点、10月43点、11月55点、12月54点、20年1月48点、2月51点、3月51点である。

② X3は、19年11月1日付契約更新の際、契約期間が3か月に短縮され、併せて、業績給がそれまでの60円から40円になり、更新時の時給は1,310円から1,290円に下がった。X3組合員は、その説明を9月18日に受けたが、前記2(2)⑦のとおり、10月31日までには会社に労働契約書を提出していなかったため、Y2グループリーダーは、同日の夜、X3組合員の自宅に契約書の提出を求める電話をした。

その後、X3は、11月から翌年1月ころまで体調を崩して咳が止まらなくなり、ストレスによるアレルギー性気管支炎と医師に診断された。

X3の契約期間は、20年8月1日付けの更新時まで、連続して4回、3か月契約とされた。また、20年5月1日付け契約更新時には、業績給は20円になり、時給が1,270円と更に下った。

20年5月から7月にかけて、業務評価が上がったため、同年11月1日付けの契約更新に際しては、業績給は50円に上がり、契約期間も6か月となった。

X3の契約期間及び業績給の推移は、「18年11月ないし19年1月（3か月契約）」及び「19年2月ないし4月（3か月契約）」で50円、「5月ないし10月（6か月契約）」で60円、「11月ないし20年1月（3か月契約）」、「2月ないし4月（3か月契約）」で40円、「5月ないし7月（3か月契約）」及び「8月ないし10月（3か月契約）」で20円、「11月ないし21年4月（6か月契約）」が50円となっている。

【(3)につき 甲30、乙6、乙7の1-3、乙8の1-2、乙16の1、乙48、乙58の6、
乙64の1、1審60-62頁】

第3 判 断

1 当事者の主張

(1) 申立人組合の主張

① 会社と組合員との個別面談について

Y2グループリーダーは、支部のX2委員長、X6副委員長、X4書記長に対して、組合から離脱するよう働きかけた。これらの事実は、組合の運営・自治に対する支配介入であることは言うまでもない。

② X2支部委員長への弁明聴取について

会社が、X2委員長が院内集会で現場報告をしたことを理由に弁明聴取したこと、その後も懲戒処分をほのめかしていることは、組合活動を理由とする不利益取扱いである。また、この行為は、組合員が組合から離脱することを促し、非組合員が組合に加入することを妨害することを目的に行われた支配介入である。

会社は、組合のホームページに書かれていることが真実か否かを確認

するのであれば、19年9月13日付協定に則り、X5書記長に確認すべきである。わざわざX2を就業時間中に呼び出し、弁明聴取したことは、協定違反であるばかりか、同人への嫌がらせであったことは明白である。ましてや、その後、院内集会におけるX2の現場報告は組合の指示で行ったことを伝えているにもかかわらず、再度、組合の窓口を無視して、X2に弁明書の提出を求めたことは、会社が確信犯的に組合への弾圧を行っていたことを裏付けるものである。

会社が懲戒弁明聴取を行ったことやその後も懲戒処分を保留にしているなどと話していることは、X2に大きな精神的負荷を与えたばかりか、X2以外の組合員にも組合活動に積極的に参加すると会社に嫌がらせを受けるのではないかという不安を抱かせ、また、組合未加入者に対しては組合加入を思い止まらせる感情を抱かせ、組合活動に大きな打撃を与えることになった。現に、19年10月の組合加入者以降の新規加入者はいなくなった。

このような組合弾圧は、極めて卑劣であり、許されることではない。

③ 組合員に対する評価について

X2、X3への不当に低いモニタリング評価やX3への度重なる嫌がらせは、組合に加入したこと、組合活動をしたことを理由とする不利益取扱いである。

ア X2の評価について

X2のモニタリング評価が19年4月を境に極端に低下したことは、その点数の推移を見れば明らかである。

19年4月は、組合役員に対して、組合からの離脱の働きかけなどを行ったY2グループリーダーが国際電話センターに就任した時期と一致する。

会社は、新評価基準の導入に伴う点数の低下であると主張するが、新評価基準の導入時期である18年5月と、X2の評価が低下した19年4月では時期がかけ離れており、新評価基準の導入は、X2の評価の低下の原因でない。

イ X3への評価について

X 3 の G 4 判定については、19年 5 月か 6 月に結果が出るはずであったが、19年 4 月 16日に組合員であることを公然化したことから、20年 7 月まで 1 年以上にわたって G 4 判定合格を引き延ばされた。

その間、X 3 は不当に低い評価をつけられ、また、上司から度重なる嫌がらせを受け、体調を崩した。

X 3 は、実際の業務においては、新入オペレーターが処理できない対応を転送され、G 4 として処理していたにもかかわらず、19年 11 月には時給を 1,310 円から 1,290 円に下げられ、さらに 20年 5 月には 1,270 円に下げられた。新入オペレーターは、最低でも時給 1,300 円であるから、処理できない対応を最終処理する側の X 3 は、処理できない対応を転送する側の新入オペレーターよりも低い時給で働かされた。

- ④ 以上のような行為を野放しにする限り、労働組合に加入すること、あるいは組合活動をするには、すなわち自らの雇用上の立場を不利益に陥れることになるから、労働組合への加入は阻害され、労働者の団結権は保障されない。ましてや、有期雇用契約という不安定な立場におかれた非正規労働者が団結する権利は、ないに等しくなってしまう。

不安定な雇用におかれた労働者が団結し、自らの労働条件を確保、向上するという当然の権利を保障するためにも、不安定雇用労働者の弱い立場に付け込んだ卑劣な組合弾圧は、厳しく禁じられるべきであるし、確実に救済されるべきである。

(2) 被申立人会社の主張

① 会社と組合員との個別面談について

Y 2 グループリーダーの各発言は、いずれも組合活動に対する介入などとは関係なく、国際電話センターのグループリーダーとしての現場の管理運営に関する事項についてである。

X 2 ・ X 4 両組合員との面談では、Y 2 グループリーダーは、喫茶室という開放された場所で、なおかつ、他の従業員の目にはとまりにくい場所を選んだ。強権的な口調はせず、言葉遣いも丁寧で、組合に対して批判的な意見や猜疑的な発言などをしたこともない。スーパーバイザー

の人事異動は、Y 2 グループリーダーの就任前に決められていたことからしても、支配介入に相当するような言動はあり得ない。

組合のホームページについて尋ねたのは、現場のトップとして職場の状況を把握する必要がある以上は、実際に組合がどのような意見、希望を持っているのかも認識していなければ、不適切な指揮対応を取ってしまう危険があるのであるからごく自然な行動であり、詰問もしていない。X 2 組合員が返答をしなかったため、それ以上は特段に追及もせずに終わっている。また、X 2 組合員から、この質問自体についての異議や不満が出たこともなく、X 4 組合員について支配介入と評価されるような行為も何ら存在していない。

X 6 組合員については、同人が就業時間中に、派遣ユニオンへの勧誘活動と思われる行動をしていたという話が伝わってきたため、勧誘行為をしたのかどうかをY 2 グループリーダーが確認したものである。就業時間中に組合への勧誘などを行うことは正当な組合活動とは認められないものであるし、就業規則上も定められているものであるから、注意喚起は何ら不適切なものではない。

X 3 組合員についても、組合への支配介入といわれるような言動は何もない。組合が問題だと主張しているのは、労働契約書提出に関しての自宅への電話と、X 3 組合員の体調不良の2点であるが、これらはいずれも組合活動とは何らの関係もない。10月31日の契約更新の期限を経過する時点でも、X 3 組合員から労働契約書の提出がなされていなかったために自宅に電話をしたのであって、このことは当然の労務管理で、X 3 組合員以外の従業員に対しても同様の対応をとっているのであるから、組合活動とは何ら関係がない。単にX 3 組合員が「その件はX 5 さんに相談している」と答えて、Y 2 の話の途中で電話を切っただけで、これを組合活動と結びつけて組合が主張しているにすぎず、恫喝などを行っているものでもない。また、X 3 組合員の風邪の症状を、あたかもY 2 グループリーダーの電話が原因であるなどと決めつけるような主張は、それ自体不当なものといわざるを得ない。

組合は、根拠のない噂や著しく誇張歪曲した事実を述べて、およそ役

職のついでいる者が個別に従業員と会話すること自体を「パワーハラスメント」と称しているにすぎない。

② X2 支部委員長への弁明聴取について

会社が、X2 に弁明聴取を行ったのは、院内集会での組合の支部委員長の発言及びそれに基づくホームページの記載が、会社の社会的評価を毀損するものとして就業規則上の懲戒事由に該当すると思われたために、その必要が生じていたからである。その発言内容、とりわけ年収の点についての客観的事実との乖離の程度は、簡略化・誇張的表現といった範ちゅうにとどまるものでない。

また、会社は、丁寧な対応に終始し、弁明聴取の方法について配慮を重ねて行っていた。

会社が就業規則に則って行った本件弁明聴取は、手続面、実体面の双方において正当なものである。

③ 組合員に対する評価について

ア X2 の評価について

(ア) 19年4月以降のX2 の評価の変動と組合活動には関連性がない。

新評価基準においては、ベテラン的な手慣れた対応が必ずしも良い評価にはならず、総じてベテランのオペレーターの点数が大きく落ちる傾向が生じたのであり、スーパーバイザーなど国際電話デスクの管理者からはX2 に対してこの点を何度も注意し、新評価基準に適合する対応をするように指導もしたが、一向に直らなかったのである。

モニタリング評価シートの一つひとつの内容を確認すれば、X2 自身の電話対応に相当でない部分があったからこそ、それに応じた評価を受けざるを得なかった。

(イ) X2 の18年9月から11月の高い評価は、評価者の評価方法や基準についての標準化が十分に図られていなかったことによる評価のぶれによるもので、対象者におしなべて高い評価がつく状況にあったためである。

X2 は、19年6月と7月に低評価を受けているが、国際電話セン

ターにおいては19年4月より新評価基準を厳格に適用するようになった結果、19年4月頃を境に全対象者の評価が低下しているもので、X2を殊更に低く評価しているような事実はない。

(ウ) 評価点が突出している18年9月から11月の評価者は新人で、評価スキルを十分に持ち合わせていなかった。19年6月の評価者Y13、同年7月の評価者Y7は、他の評価者と比べると厳格に評価する傾向もみられ、ここも評価者が要因となってX2の評点が低くなっているものである。

(エ) 評価当時、評価者たちは、誰が組合員であるかも知らなかった。Y2グループリーダーは、立場上、組合が述べるような「最終評価者」たる地位にある者でもない。

イ X3の評価について

X3組合員は、業務遂行能力が総じて低いといわざるを得ず、適正な評価に基づき業績給が20円であることは何ら不当なものではない。X3組合員は、G4判定前から新人が処理できないコールの転送も受けていると述べているが、新人は研修の受講が終わっていない部分があるため扱えないコールがあるためであり、特段困難な対応を委ねられているかのごとき意味合いは全くない。

2 当委員会の判断

(1) 組合の取組方針と19年春闘交渉の経緯について

支部は、会社において、契約期間の短縮や諸手当の見直しなど時給制契約社員の新雇用制度導入が契機となって、18年11月に結成された（第2.1(2)、2(1)①②）。

組合は、個別の労働契約による時給制契約社員の労働条件を集团的労使関係によって向上させるべく、19年4月23日付けで19年春闘要求を提出し（第2.2(1)③、同(2)①）、これに対する会社の5月22日付回答（同①）を支部のホームページで公開した（同③）。会社は、組合が支部のホームページで一般に公開したことに抗議して5月29日にX2支部委員長に申入書を手渡した（第2.2(2)③）。

他方、組合は、5月29日にX2支部委員長を呼び出して上記申入書を手

渡したことは個人との交渉強要であるとして、会社に抗議した（第2. 2(2)③）。

このため、19年春闘に係る労使交渉は、組合の4月23日付春闘要求書で掲げた賃金引上げを含む要求事項に対する、会社の5月22日付けの「要求項目についての見直しを行う考えはない。」との回答（第2. 2(2)①）とその後の組合からの団体交渉開催要求（同③）で、中断していた。

一方で、新雇用制度の導入は既に労使の合意事項となっていた（第2. 2(1)③）ものの、春闘に係る組合と団体交渉開催要求との関係で、会社は、組合員の労働契約書の提出状況に着目していた（同2(2)③）事実が認められる。

(2) 会社と組合員との個別面談について

① 19年4月13日と5月23日に、Y2グループリーダーは、就業中の支部役員を喫茶室に呼び出して面談した（第2. 2(1)④、同(2)②）。

ア 4月13日の面談では、Y2グループリーダーは、X2支部委員長及びX4支部書記長に対し、「…ユニオンのX5さんだって非自動の業務内容には詳しくないはずだし職場の細かい実態も理解していないと思う。だから細かい内容までユニオンを通してもどうかと思う。」「いろいろな細かい職場での問題は、すべてユニオン、X5さんを紹介してということではなく、まずは職場内で解決できるようなことにしていきたいとも考えている。」、また、Zスーパーバイザーについて「24階か25階か、あそこに異動させるよ。」（第2. 2(1)④）と発言したことが認められる。

Y2グループリーダーの、まずは職場内で解決できるようにしていきたいという旨の上記発言自体は、グループリーダーの職務内容からすれば当然とみえないことはない。

しかしながら、Y2グループリーダーの上記発言の中には、組合やX5書記長に対する批判的な言辞と受け止められる部分もある。また、たといグループリーダーという地位に人事上の権限がなく、Zスーパーバイザーの人事異動はY2グループリーダーの就任前に決められていたものであったとしても、同グループリーダーのZスーパーバイ

ザーの人事異動に関する上記発言が、グループリーダーという地位があたかも人事上の権限を有し、あるいは少なくとも事実上強い影響力を行使し得る地位にあると組合員に受け取られる内容であったことは明らかである。

そのような面からみれば、Y 2 グループリーダーが、就業中の X 2 支部委員長及び X 4 支部書記長を喫茶室に呼び出して行った上記面談には、支部役員を X 5 書記長の影響力から分断して同グループリーダーの影響力の下に置こうとする意図が看取されるといわざるを得ない。すなわち、職場での細かい問題については、組合や X 5 書記長を介することをなくしていきたい旨の発言は、支部役員に対する組合の影響力の減殺を望むものというべく、4月13日の面談が組合の運営に対する介入であると評価されてもやむを得ないところである。

イ 5月23日の面談で、Y 2 グループリーダーは、X 2 支部委員長に対し、組合のホームページの作成者について質問した（第2. 2(2)②）。

ところで、面談の6日後の5月29日、Y 2 グループリーダーらは、X 2 支部委員長に、組合が5月22日の会社回答を公開したことに抗議し、速やかに公開を中止して会社に謝罪するよう求める趣旨の申入書を手渡した（第2. 2(2)③）事実が認められる。

この経過から窺えるように、会社は、組合に対し、組合のホームページの内容に関して抗議を行うに際して、ホームページの作成者まで特定する必要があったとはいい難いにもかかわらず、Y 2 グループリーダーは、就業中の X 2 支部委員長を呼び出して、あえてホームページ作成者を確認しようとしていたのである。このような行為は、組合の運営に対する介入であるといわざるを得ない。

② 6月15日の Y 2 グループリーダーと X 4 支部書記長との面談及び7月6日の Y 2 グループリーダーと X 6 支部副委員長との面談は、それぞれの労働契約の更新に係るものである（第2. 2(2)④⑥）。

ア X 4 支部書記長との研修室における面談では、会社は同支部書記長に対し、労働契約書への捺印を求めた。更新契約の時給額は X 4 の希望に沿うものではあったが、これは、組合が、18年9月13日付要求書

で、X 4 組合員の雇用契約ないし労働条件に関する事項はすべて組合が交渉に当たるのでX 5 書記長に連絡されたい、また、「組合員個人との交渉を強いることは不当労働行為に当たる」(第2. 2(1)①)旨を記載した組合の要求に反する行為であった。そのため、X 4 支部書記長は、組合と会社との交渉事項であるとして、面談の場で契約書を提出しなかった。このとき、Y 2 グループリーダーは、X 4 支部書記長に対して、情報労連に加盟するK D D I の労働組合と違って、組合やX 5 書記長については組織や人となり分からない(第2. 2(2)④)旨を発言したが、このように否定的な評価をする発言は、X 4 支部書記長の組合やX 5 書記長に対する信頼感を低下させようと意図して行われたものと受け取られても、やむを得ないところである。

イ X 6 支部副委員長との会議室における面談では、Y 2 グループリーダーは、X 6 支部副委員長が同日提出した異議留保の書類を取り下げる意思がないかを問い、その意思がないことを確認した後、X 6 が就業時間中に他の従業員に組合への勧誘活動をすることがないかと質問し、業務中職場で勧誘をしないよう述べた(第2. 2(2)⑥)。

ウ 時給制契約社員である組合員らは、労働条件が低下し不安定化してきたことからその改善を望んだが、個人ごとの交渉をもってしては限界があると思えることから、これを集団的労使交渉によって解決を図るべく組合に加入したものである。

しかも、上記(1)のとおり、会社と組合との春闘交渉が中断し、賃金引上げ等の契約内容が確定していない状況下にあったことを考慮すれば、組合員は、組合加入を理由に契約内容に関する更新拒絶をされはしないかと不安を抱いていたことは否定することができない。そのような心理の下で、会社の第一次的管理者ともいべきY 2 グループリーダーが、上記のとおり、労働契約書の提出を個別に求め、かつ、労働契約に関して組合を介在させないで即座の判断を求めるような個別的交渉ともいえる行動をとったり、支部の中心メンバーである副委員長や書記長に対して企業内労働組合等他の労働組合のことを話題に出し、あるいは業務中職場で勧誘をしないよう述べるなど組合活

動に言及し、さらには、組合書記長について、業務内容に詳しくない、実態を理解していないなどの否定評価的な発言を行ったりしたことは、短期間の有期契約という不安定な地位にあって雇用に不安を抱く組合員からみれば、会社が組合との集団的解決に否定的であると認識させるものであり、また、支部役員に無言の圧力を感じさせ、不安を増幅させるものともみられるのである。しかも、このことは会社において容易に察し得たはずのものである。それにもかかわらず、会社はあえてそれらの言動に及んだのであって、このことからして、これらの個別面談は、会社が契約更新を控えた組合員に不安と動揺を与え、もって組合の影響力の縮減や組合の組織拡大を阻止することを企図して行ったものとみざるを得ない。

③ また、上記②の個別面談の内容と、19年春闘に係る労使交渉中、会社が、5月29日にX2支部委員長を呼び出して組合の支部ホームページに対する抗議文を手渡し（第2.2(2)③）、6月11日付回答書で、組合員だけが4月1日以降の労働契約書の提出に応じていないと指摘した（同③）経過とを併せ考えると、会社は、ホームページ公開を理由に組合との団体交渉をあえて避け、その一方で組合員との個別面談を行って、更新契約を先行させて既定のものとしようとしていたものといえる。

④ 以上を総合すると、会社は、4月13日と5月23日、就業中の支部役員を呼び出して組合の運営に介入し、6月11日の段階で組合員の契約書の提出拒否を疑う中、組合のホームページ公開を理由に、組合が要求した6月14日の団体交渉開催には応じないまま、6月15日にX4支部書記長との個別面談を、7月6日にX6支部副委員長との個別面談を行って、組合活動に言及しつつ、労働契約書の提出を求めたのであり、これらは、支部役員を組合から分断させ、組合活動に介入しようとした言動というべきである。

よって、Y2グループリーダーが、4月13日と5月23日にX2支部委員長及びX4支部書記長と、6月15日にX4支部書記長と、7月6日にX6支部副委員長とそれぞれ面談したことは、組合の運営に対する支配介入に当たると判断せざるを得ない。

- ⑤ ただし、10月31日にY 2 グループリーダーがX 3 組合員の自宅に電話し、11月 2 日に同組合員と面談を行った目的は、提出期限を過ぎて未提出となっていた労働契約書の提出を促すものであったと認められ（第2. 2 (2)⑦）、会社の管理運営上必要な行為であり、Y 2 グループリーダーがX 3 組合員に組合から脱退を勧奨する発言があったなどの事実は認められない（同⑦）。

したがって、10月31日のX 3 組合員の自宅への電話及び11月 2 日の面談は、組合の運営に対する支配介入に当たるとすることはできない。

(3) X 2 支部委員長に対する弁明聴取について

- ① 会社は、19年11月20日に衆議院第一議員会館会議室で開催された院内集会でのX 2 支部委員長の報告（第2. 3 (1)）と、組合が支部ホームページに掲載した内容（同3 (2)）が、就業規則の懲戒事由に該当する可能性があるとして、12月 7 日、X 2 支部委員長に対して弁明聴取を行ったが、席上、X 2 支部委員長は、交渉窓口はX 5 書記長であると抗議し（同3 (3)①）、また、12月10日、組合は、会社に、X 2 個人に交渉を強いることは不当労働行為であると抗議書を送付した（同3 (4)①）。

- ② まず、院内集会でのX 2 支部委員長の報告は、明らかに、組合員ないしは時給制契約社員や非正規労働者の労働条件の改善を図るため、組合としての意見表明ないし論評としてなされたものであり、当然に組合活動の範ちゅうに入るとみられる。

確かに、会社としては、従業員に就業規則の懲戒事由に相当するとみられる行動が見いだされるならば、その行動が正当な組合活動の一環であるか否かは別として、会社が事実関係を調査すること及びそのための告知聴聞手続としての弁明聴取を行うことは必要であるし、そのような行為自体は否定されるものではない。しかし、同時に、その行動が正当な組合活動の一環である場合は、会社は、その阻害にわたることがないように留意しなければならない。したがって、上記の調査や手続の手段・方法において適切さと慎重さが求められることになり、これらを欠いた場合には、組合に対する支配介入に該当し得るといふべきである。

- ③ これを本件についてみるに、X 2 支部委員長自身の賃金が時給1,540

円、年収308万円であるのに、国際電話オペレーターの賃金が時給1,350円、年収200万円以下であると発言するのは、時給1,350円以下の国際電話オペレーターは15パーセント未満にすぎず、フルタイムで勤務する国際電話オペレーターの平均年収は300万円を超えている（第2．4(1)①）ことからすると、一部に誇張ないし省略があるのは事実である。しかし、割合は少ないとはいえ、時給1,350円で年収が200万円以下の国際電話オペレーターがいるのも事実であること、また、「一人前の国際オペレーターになるには最低2年間かかると言われています。会社側が提示してきた契約期間はわずか3か月の細切れ契約です。これはもう人を育てるという体制ではありませんし、長く勤めてほしいという会社側の姿勢はまったく感じられません。」（第2．3(1)②）などの発言を勘案すれば、X2支部委員長の院内集会での報告の本旨は、あくまで組合としての立場から、会社の時給制契約社員の賃金水準の低さや短期間での契約更新を強いられる雇用の不安定性を説明したものということができる。また、会社が虚偽と指摘するトイレの数や春闘の回答についても、26階の女子トイレは3つであり（同3(3)②）、春闘の回答も組合要求項目の見直しには応じられないと回答（同2(2)①）している以上、実情を報告したものということができる。そうである以上、発言内容の一部に正確さを欠くきらいがあるとしても、全体的な趣旨を伝える上において、誤りは認め難い。発言の全体においては、あくまで賃金水準の低さや雇用の不安定性の改善を求めていることに尽きるとみられるのであり、少なくとも虚偽であることを十分に承知しつつ会社に対する攻撃や悪宣伝を行い、あるいは会社の名誉や信用を殊更に毀損し、業務を妨害する意図の下に行ったとは到底いえないし、また、実際にも、X2支部委員長の上記発言や組合のホームページの記載が会社の社会的評価を毀損し、業務運営に支障が生じさせるほどの誤りや行き過ぎた表現であったとは認められない。

- ④ これに対し、会社は、院内集会でのX2支部委員長の発言については独自に録音を入手（第2．3(1)③）し、X2支部委員長の報告がX5書記長のそれと並んでなされたこと（同3(1)②）から、X2支部委員長の

報告は組合としての意見表明であることや院内集会の目的や趣旨を知ることができたのである。しかも、9月13日付協定書第1条第2項で「会社と組合との間における書面の授受、口頭でのやり取りは、担当者を通じて行うものとする。」(第2. 2(2)⑤)と明記されているとおり、組合が交渉担当窓口で神経を尖らせていることは明白であった。会社が、組合の担当窓口と連絡を取ることもわずかの労を取ればよく、X2支部委員長が組合と連絡を取る時間的余裕を与えることを排除しなければならないほどの差し迫った事情はなく、組合の窓口担当者に質問するなり報告を求めるか、X2支部委員長へ予告することは容易な状況下にあったと認められる。

- ⑤ それにもかかわらず、会社は、X2支部委員長への事前の予告もなく本人を呼び出し、懲戒解雇をも示唆しつつ質問を行い(第2. 3(3)①)、繰り返す、かつ、強硬に弁明書の提出を求めた(同(3)①、(4)④)のである。

さらに、会社が独自に入手した録音から、X2支部委員長の発言内容とホームページの記載とを照らし合わせることも容易であったにもかかわらず、弁明聴取の席上、Y5グループリーダーは、ホームページ上はX2の発言であるとされているものが事実ではなく、組合の掲示に誤りがあるのであれば、組合に対して申入れを行うつもりであり、X2支部委員長の言動に問題がなければ懲戒処分を行うこともないなどと説明をしている(第2. 3(3)①)ことからすると、会社の意図が、専らX2に対する嫌疑の解明に向けたものということは困難である。

- ⑥ 以上要するに、会社のX2支部委員長に対する弁明聴取は、手段・方法において適切さと慎重さを欠くものというべく、その真の目的は、事実の把握というよりも、同人を組合と切り離して懲戒解雇の可能性を示唆しつつ問いただすことにより、組合活動を萎縮させようとしたものというべきである。

よって、会社がX2支部委員長を呼び出して懲戒解雇を示唆しつつ弁明聴取を行ったことは、組合の運営に対する支配介入に当たると判断せざるを得ない。

(4) 組合員に対する評価について

① X 2 支部委員長の評価について

ア X 2 に対する評価の推移をみると、別表のとおりであり、19年3月までは、18年5月以外は常に全体の平均値を上回っており、平均して80点以上の水準にあったのに対し、19年4月から8月までは、全体の平均値を下回り、平均して60点弱の水準に下がっている（第2.5(1)①、同(2)④、同(3)①）。月ごとの評価をみても、18年10月には94点であったのに、19年6月には49点、同年7月には48点となり（同(1)①）、新評価基準の適用後のX 2に対する評価の変動は著しく、最高得点と最低得点では46点の差が認められる。

一方で、国際電話オペレーターの平均点の推移は、最高レベルであった18年8月で77.58点、最低レベルであった20年2月で62.95点と上下15点の差の範囲内でなだらかに低下していることが認められる（第2.5(2)④）。

イ 会社は、X 2 の点数低下は殊更に評価を下げたものではないと主張するので、以下、この会社の主張について検討する。

(ア) 会社は、X 2 の18年9月から11月の高い評価は、評価者の評価方法や基準についての標準化が図られ切れていなかったことによる評価のぶれであり、会社では、おしなべて評価は高い点数がつけられており、評価のぶれの解消とともにX 2 の評価も低下したという。

確かに、X 2 に最も高い点数がつけられた18年10月においては、会社とKDD I の評価の乖離は26.3あったのに比して、X 2 の点数が最も低かった19年7月においては両者の乖離は4.7にまで縮小している（第2.5(2)④）。会社の国際電話オペレーターの平均値も、全体的に低下する傾向にあったことも認められる（第2.5(2)④）。

しかし、X 2 の評価が、19年4月以降に平均値より低くなったことは先にみたとおりである。すなわち、評価点が全体的に低下していたとはいえ、X 2 は、平均値よりも高い評価を受けていたにもかかわらず、19年4月以降に低下した平均値よりも更に低い評価を受けたのである。

また、X2の評価と平均点との差は、19年6月にマイナス16.73点、同年7月にマイナス17.98点と著しく（第2.5(3)①）、この2か月は特に厳しい評価を受けていた事実が認められる。

したがって、X2の点数低下は、全体的な低下を反映している部分もあるものの、全体的な低下に連動しているという理由からだけでは説明することができないところがあると認められる。

(イ) しかしながら、会社は、モニタリング評価の一つひとつの内容を確認すれば、X2自身の電話応対に相当でない部分があったことは明らかであるとも主張しているところ、X2の評価が平均点を著しく下回った19年6月から8月については、19年度組織目標（第2.5(2)④）として掲げられた「KDDIファン獲得度」の項目において評価が下がり、同年7月には、X2が、顧客に対して、顧客の質問の最も知りたいことについて触れずに話を終えてしまう応対（同(3)①）があった事実が認められる。

ウ 以上検討したところによると、X2支部委員長のモニタリング評価は、その電話応対に相当でない点のあったことが認められないわけではないとしても、19年6月及び7月が際立って厳しい評価であったことは明らかであり、その当時、労使関係が少なからず緊張していたことも事実である。そこで、X2支部委員長については組合活動を理由とする低評価ではないかとの疑念も生じないわけではないが、結論として以下の理由から、この点を消極に解さざるを得ない。すなわち、

(ア) X2支部委員長の電話応対についての、19年6月から7月についての著しい低評価の主因は、会社の新たな組織目標に関わる「KDDIファン獲得度」の低得点、特に企業イメージを印象づけるアプローチの低得点が寄与しているが、前記イ(イ)のとおり、顧客に対して、顧客の質問の最も知りたいことについて触れずに話を終えてしまう（第2.5(3)①）など、相当でないと評価されても不自然でない対応によって「ゴールの設定」（同①）も低得点にあること、

(イ) このモニタリング評価は、オペレーターのスキル向上等のため本人に開示され、また、業務評価として、他の行動評価、勤怠評価と

ともに業績評価の一内容を構成し、それによって業績給ないし時給に反映され得る（第2. 4(1)②、同(2)）ものではあるが、モニタリング評価によって時給が低下したわけではない（同5(1)②）こと、

(ウ) 組合員に対して低評価を行うこと、特に、そのころ活動を活発化させていた支部委員長に対して低評価を行うことは、組合に対するより効果的な威圧となり得ると一応はいえるが、低評価はX2支部委員長に限り、X6支部副委員長には格別の低評価もなされていない上、組合員に対する評価の平均点は組合員以外の対象者の平均点を上回っていること（第2. 5(4)）を加味すれば、組合員に対する低評価とはいえず、X2個人に関する固有の評価とみざるを得ないこと、

(エ) X2支部委員長に対する際立った低評価の期間は19年6月から7月ないし8月までの短期間にとどまっており、院内集会を契機として労使関係が緊迫した同年12月以降は、概ね平均点と同じ水準の評価であったこと、

が認められる。

エ これらの諸事情に照らすと、19年4月以降、同年6月及び7月を中心としたX2支部委員長に対するモニタリングの低評価をもって、会社が、同人の組合活動を理由として不利益取扱いを行い、又は同人を威圧し、組合の弱体化を図って支配介入を行ったと判断することは困難であるというべきである。

② X3組合員の評価について

ア 19年1月にG4研修を終了したX3は、19年4月16日に組合員であることを公然化した（第2. 6(1)②）。その後、X3組合員がG4判定に合格するまでには、20年7月までの約1年半の時間を要し、その間、同人は、モニタリング、ショートモニター及びフィードバック面談を繰り返し受けなければならなかったことが認められる（第2. 6(1)③）。また、X3組合員は、19年7月ころから、背後巡回に際し叱責されることが何度もあった（第2. 6(2)）。さらにX3組合員の労働契約は、19年11月1日付契約から20年8月1日付契約時まで、短い

契約期間である3か月契約の更新が繰り返され、業績給も20円まで低下した（第2. 6(3)②）。

イ これらの事実について、会社は、X3は、業務遂行能力が総じて低いといわざるを得ず、適正な評価に基づいた業績給の低下は何ら不当なものではないと主張する。

一方、組合は、X3組合員への不当に低いモニタリング評価や同人への度重なる嫌がらせは、組合に加入したこと、組合活動をしたことを理由とする不利益取扱いであると主張する。

ウ 確かに、X3組合員のG4判定結果が不合格であることが同人に明らかにされた時期（第2. 6(1)③）と、同人が組合員であることを公然化した4月（同②）以降との時期的な関係や、同人に対して背後巡回が厳しく行われた時期（19年7月以降）（同(2)）、及びモニタリング評価が低下した時期（19年6月（53点）、7月（41点）、8月（48点）、9月（37点）、10月（43点））（同(3)①）などをみると、時期的な一致がみられ、外形的には、組合員であるが故の嫌がらせがあったとみえないでもない。

しかし、組合員に対する評価の平均点は、組合員以外の対象者の平均点を常に上回っていた（第2. 5(4)）が、X3が組合加入を公然化した19年4月（同6(1)②）以前のX3の評価は概ね平均点の水準かあるいはこれを下回っていたことが認められる（同5(2)④、6(3)①）。

また、組合は、嫌がらせと主張する行為がX3組合員にのみ行われ、低い評価を受けていた組合員以外の従業員には行われていないこと、ないしX3に対する会社の評価が適切さを欠くことについて、何らの主張も疎明もしていない。したがって、上記アの事実が、仮に、X3組合員に対して行われた会社の嫌がらせ的なものであるとしても、そのことが、同人が組合に加入したこと又は組合活動をしたことを理由とする不利益取扱いであるとまでいうことはできない。

エ 以上のとおりであるから、X3組合員へのモニタリング評価や同人への上記アの事実は、組合に加入したこと又は組合活動をしたことを理由とする不利益取扱いであるとの組合の主張を採用することはで

きない。

第4 法律上の根拠

以上の次第であるから、会社が、19年4月13日、5月23日、6月15日及び7月6日にX2 支部委員長ら支部役員に対して個別面談を行ったこと、また、12月7日に院内集会における同支部委員長の発言内容について同人に対して弁明聴取を行ったことは、労働組合法第7条第3号に該当するが、その余の事実は、同法同条に該当しない。

よって、労働組合法第27条の12及び労働委員会規則第43条を適用して主文のとおり命令する。

平成21年12月15日

東京都労働委員会

会 長 永 井 紀 昭

【別表】

		モニタリング評価結果							
		X2に対する 評価(a) (評価者氏名)	オペレーター 平均値(b)	X2の評価と 平均値との差 (a-b)	X2に対する評価の内訳				
					専 従 者 コ ン ピ テ ン シ ー	構 築 レ ー シ ョ ン の	フ ォ ー カ シ ン グ	ゴ ー ル の 設 定	獲 得 度 K D D I フ ァ ン
18年	5月	64 (Y6)	72.95	-8.95					
	6月	73 (Y7)	72.80	0.20					
	7月	78 (Y7)	76.51	1.49					
	8月	—	77.58	—					
	9月	90 (Y8)	76.95	13.05					
	10月	94 (Y9)	75.95	18.05					
	11月	91 (Y9)	70.65	20.35					
	12月	80 (Y7)	70.26	9.74	19	15	17	18	11
19年	1月	80 (Y10)	70.17	9.83	18	15	17	18	12
	2月	77 (Y7)	68.58	8.42	19	14	17	18	9
	3月	83 (Y11)	67.15	15.85	19	16	17	19	12
	4月	58 (Y12)	66.46	-8.46	15	12	13	11	7
	5月	66 (Y7)	66.08	-0.08	18	13	13	12	10
	6月	49 (Y13)	65.73	-16.73	14	10	12	8	5
	7月	48 (Y7)	65.98	-17.98	15	9	11	8	5
	8月	56 (Y6)	65.39	-9.39	14	13	16	8	5
	9月	66 (Y11)	64.19	1.81	12	18	16	16	4
	10月	62 (Y7)	64.46	-2.46	16	11	13	14	8
	11月	58 (Y6)	65.93	-7.93	15	10	14	10	9
	12月	66 (Y13)	64.21	1.79	17	12	17	13	7
20年	1月	64 (Y14)	64.21	-0.21	16	12	14	15	7
	2月	63 (Y15)	62.95	0.05	15	13	13	15	7
	3月	59 (Y13)	63.47	-4.47	16	11	11	13	8