

5. 苦情処理・紛争解決の援助

パートタイム労働者と事業主の紛争解決の仕組みが整えられています

(1) 苦情の自主的解決

本来、事業所内での苦情や紛争などは、当事者であるパートタイム労働者と事業主との間で自主的に解決されることが望ましいものです。

このため、事業主はパートタイム労働者から苦情の申出を受けたときは、自主的な解決を図るように努めることとされています。

第 19 条のポイント

事業主は、パートタイム労働者から苦情の申出を受けたときは、苦情処理機関に苦情の処理をゆだねるなどして、自主的な解決を図るように努めるものとする。

対象となる苦情（義務事項及び差別禁止事項のみ）

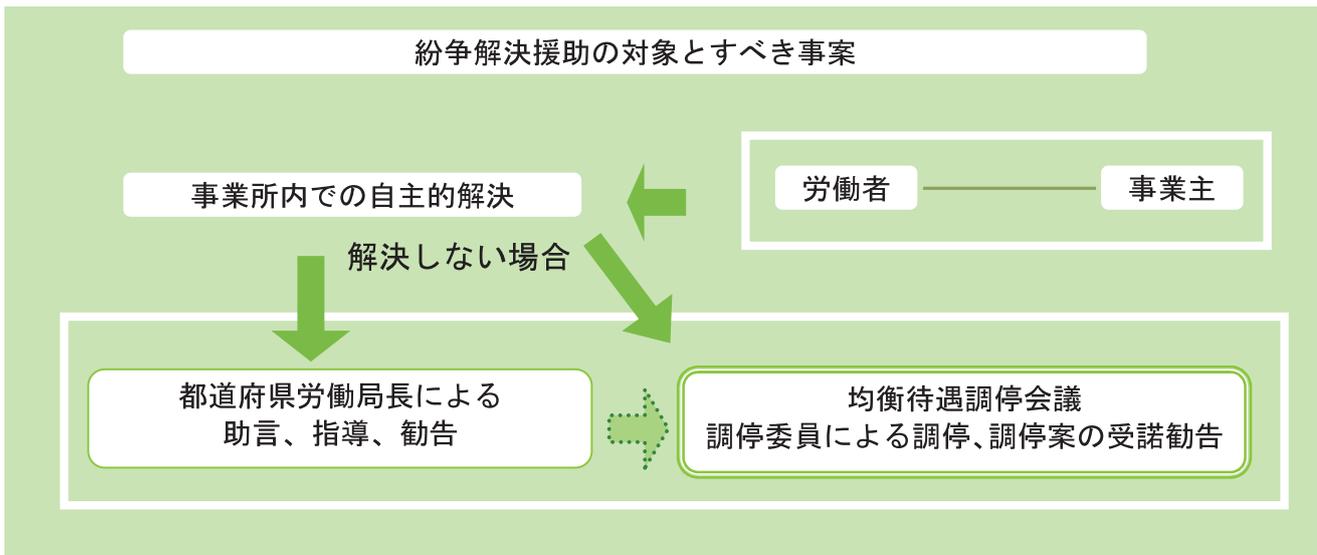
労働条件の文書交付等、待遇の決定についての説明、待遇の差別的取扱い禁止、職務の遂行に必要な教育訓練の実施、福利厚生施設の利用、通常の労働者への転換を推進するための措置

- パートタイム労働者から苦情の申出を受けたとき、事業所内の苦情処理制度を活用するほか、人事担当者や短時間雇用管理者※が担当するなどして、事業所内で自主的な解決を図ることが**努力義務**とされています。

※短時間雇用管理者：パートタイム労働法第 15 条により、パートタイム労働者を常時 10 人以上雇用する事業所ごとにパートタイム労働者の雇用管理改善などを担当する短時間雇用管理者を選任するように努めてください。詳しくは 36 ページをご覧ください。

- 苦情の解決方法や仕組みについては、事業所内のパートタイム労働者に周知し、活用に努めてください。

紛争解決の流れ



(2) 紛争解決の援助

苦情や紛争は事業所内で解決することが望ましいですが、パートタイム労働法で事業主に義務付けられている事項の紛争については、2つの解決の仕組みが設けられています。

以下の①、②の援助等を受けるか否か、また、①、②における助言や調停案を受諾するか否かは、パートタイム労働者及び事業主の任意です。

対象となる紛争（義務事項及び差別禁止事項のみ）

労働条件の文書交付等、待遇の決定についての説明、待遇の差別的取扱い禁止、職務の遂行に必要な教育訓練の実施、福利厚生施設の利用、通常の労働者への転換を推進するための措置

① 都道府県労働局長による紛争解決の援助

第21条のポイント

1. 都道府県労働局長は、紛争の当事者の双方又は一方からその解決につき援助を求められた場合には、当該紛争の当事者に対し、必要な助言、指導又は勧告をすることができる。
2. 事業主は、パートタイム労働者が1の援助を求めたことを理由として、当該パートタイム労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

- 紛争の当事者であるパートタイム労働者、事業主の双方または一方から紛争の解決のための援助を求められた場合、都道府県労働局長が助言、指導又は勧告を行うことによって紛争の解決の援助を行う仕組みが設けられています。
- なお、パートタイム労働者が援助を申し出たことを理由として解雇、配置転換、降格、減給、昇給停止、出勤停止、雇用契約の打ち切りなど不利益な取扱いをすることは禁止されています。

② 調 停

第 22 条のポイント

1. 都道府県労働局長は、紛争の当事者の双方又は一方から調停の申請があった場合において当該紛争の解決のために必要があると認めるときは、「均衡待遇調停会議」に調停を行わせるものとする。
2. 事業主は、パートタイム労働者が1の調停の申請をしたことを理由として、当該パートタイム労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

- 紛争の当事者であるパートタイム労働者、事業主の双方または一方から申請があった場合で、都道府県労働局長がその紛争の解決に調停が必要と認めた場合、学識経験者などの専門家で構成される第三者機関である「均衡待遇調停会議」に調停を行わせる仕組みが設けられています。
- 「均衡待遇調停会議」は、必要に応じ当事者や参考人から意見を聴いた上で、調停案を作成し、当事者に対して受諾勧告を行うことができます。
- なお、パートタイム労働者が調停の申請をしたことを理由として解雇、配置転換、降格、減給、昇給停止、出勤停止、雇用契約の打ち切りなど不利益な取扱いをすることは禁止されています。