

第14回 紛争解決手続代理業務試験問題

(注 意)

1. 係員の指示があるまで、この問題用紙を開かないでください。
2. 別に配付した解答用紙（その1）及び解答用紙（その2）の該当欄に、試験地、8ケタの受験番号（※特別研修の受講番号ではありません。）及び氏名を必ず記入してください。（受験番号や氏名の記入のないものは採点しません。）
3. 試験時間は、2時間です。
4. 試験問題は、記述式です。
5. 問題の解答は、所定の解答用紙に記入してください。解答用紙への解答の記入は、黒インクの万年筆又は黒インクのボールペン（ただし、インクが消せるものを除きます。）を使用してください。修正する場合は、二重線で消し、訂正してください（修正液は使用不可）。所定の解答用紙以外の用紙に記入した解答は、その部分を無効とします。解答用紙の試験地、受験番号及び氏名欄以外の箇所に、特定の氏名等を記入したものは、無効とします。
6. 解答に当たっては、参考書、六法全書等の閲覧は一切認めません。
7. 鉛筆、消しゴム等の筆記具及び筆箱は鞆等にしまってください。携帯電話、PHS及びウェアラブル端末等の通信機器類は必ず電源を切って鞆等にしまってください。
8. 解答用紙は書損じ等による追加配付、取替はしません。
9. 試験時間中、不正行為があった場合は、その者の受験は直ちに中止され、その解答は無効なものとして取り扱われます。
10. 試験問題に関する質問には、一切お答えしません。
11. 試験問題は、試験時間終了後、持ち帰ることができます。途中で退室する場合には、持ち帰ることができません。

第1問 別紙1、2記載のX及びY社の「言い分」に基づき、以下の小問(1)から小問(5)までに答えなさい。

小問(1) 本件において、Xの立場に立って、特定社会保険労務士としてXを代理し、本件退職の意思表示の無効を主張し、Xを申請人、Y社を被申請人として「個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律」に基づき都道府県労働局長にあっせん申請(以下「本件手続」という。)をすることとして、当事者間の権利関係を踏まえて記載するとした場合の「求めるあっせんの内容」はどのようなになりますか。解答用紙第1欄に記載しなさい(ただし、遅延損害金の請求は記載しないでよい。)

小問(2) 特定社会保険労務士として、Xを代理して、本件手続を申請し、Xの立場に立って、Xの退職の意思表示が民法第95条の錯誤により無効であると主張する場合、それを基礎づける具体的主張事実を、解答用紙第2欄に簡潔に箇条書きで5項目以内にまとめて(例えば、①「Xは脅迫を受けて退職願を出した事。」等の要領)記載しなさい。

〈民法〉

(錯誤)

第95条 意思表示は、法律行為の要素に錯誤があったときは、無効とする。ただし、表意者に重大な過失があったときは、表意者は、自らその無効を主張することができない。

小問(3) 特定社会保険労務士として、Y社を代理して、Y社の立場に立って、本件手続において本件Xの退職の意思表示が有効であると主張する場合、それを基礎づける具体的主張事実を解答用紙第3欄に簡潔に箇条書きで5項目以内にまとめて(例えば、①「本件解雇は業務上の必要性に基づくものであること。」等の要領)記載しなさい。

小問(4) 本件事案について、双方の主張内容を踏まえて本件退職の意思表示の効力について考察し、その法的判断の根拠を、解答用紙第4欄に250字以内で記載しなさい。

小問(5) 本件事案について、Xの代理人である特定社会保険労務士と

して、本件「あっせん手続」において、Y社側の主張事実も考慮し、かつ、小問（4）に記載した法的判断の根拠を踏まえ、妥当な現実的解決を図るとした場合、どのような内容を考えますか。解答用紙第5欄に250字以内で記載しなさい。

第2問 以下の小問（1）及び小問（2）に答えなさい。

小問（1） A社の総務部長であったBは、同社の従業員であるCから、同僚らによる陰湿なパワハラを受けているとの苦情を受け、その対応に苦慮していたところ、特定社会保険労務士甲がパワハラ対策についての有料セミナーを開催するとの広告を見つけ、Cからの苦情処理について何らかの示唆が得られるのではないかと考え、約50人の参加者の1人としてセミナーに参加した。

セミナーの休憩時間中にBは、社名を名乗ることなく、何人かの他社の質問者とともに、Cからの苦情内容を仮の事例として説明し、その対策について質問をした。これに対して甲は、当日のテキストに従い、そのような問題に対する対処の仕方を含め、パワハラ対策についての一般的な助言をした。

このセミナーの翌日、知人を通じて甲を紹介されたCは、自分の受けているパワハラをやめさせること及びこれまでパワハラが放置されたことにより被った精神的損害の慰謝料を求めて、都道府県労働局長に個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律に基づくA社に対するあっせんの申請を甲に依頼した。Cから話を聞いた甲は、前日のセミナーにおいてBから聞かされた仮定のパワハラ事案は、Cの事案であると気付いた。

甲は、Cからの依頼を（ア）「受任できる」か、（イ）「受任できない」かを、解答用紙第6欄の結論欄に記号で記載し、その理由を理由欄に200字以内で記載しなさい。

小問（2） 特定社会保険労務士乙は、社会保険労務士法人丙の使用人として、丙の顧問先企業の賃金計算や各種社会保険手続きを担当していたが、その中のD社については、それらの業務のほか、各種規則類の整備や個別の労務問題に関する相談・指導を継続して行っており、一昨年D社が固定残業代の導入を行った際には、制度内容や運用について、具体的アドバイスを行うなどD社の労務管理全般について関与していた。

乙は、昨年社会保険労務士法人丙から独立して開業した。そうしたところ、丙の顧問先のD社を先月退職した従業員Eより、「在職中にサービス残業を強制され、その結果残業代の支払いがなされなかったことは違法である」として、D社に過去2年間の残業代の未払い分の支払いを求めて、労働委員会へのあっせんの申請をしてほしいと乙に依頼があった。

乙は、Eからの依頼を（ア）「受任できる」か、（イ）「受任できない」かを、解答用紙第7欄の結論欄に記号で記載し、その理由を理由欄に200字以内で記載しなさい。

〔Xの言い分〕

1. 私は、住宅建築販売会社のY社に3年前の平成27年10月1日付で営業社員として中途採用され、都内のM支店に配属されました。Y社は、新築の住宅建築販売、注文住宅の建築及び中古住宅のリフォームの受注と施工といった事業を行っており、営業社員はこれらの販売、注文の受注等を主な業務としています。
2. Y社では、入社後の1年間は、見習期間として、先輩社員と同行して営業の仕組み、お客様への対応、住宅ローンの設定、住宅資金の相談、保険関係の組み方等を勉強します。
3. その後、入社2年目からは、営業職務等級3級に格付され、それから3年間は一定の営業成績についての目標が設定され、3年経過後は毎年度の営業成績と職務能力等の考課により2級、1級と職務等級が上がっていき、同時に受注した金額に対する歩合給の割合も高くなります。
4. 営業職務等級3級の社員は、1年間（毎年10月1日から翌年9月末日までが査定期間）の営業成績により、同級職の下位から10%の業績しかあげられなかった者には上長からの面接とカウンセリングがあり、次年度も同じように2年連続して10%以下の成績しかあげられないと勤務成績劣悪で業務不適格として退職の勧奨が行われ、これに応じないと解雇されるというのがY社の不文律的なルールであると先輩営業社員から聞かされていました。
5. 私も採用後、1年間の見習いを終了し、営業職務等級3級に格付けされました。ところが、初年度には、思うように営業成績があげられず、下位10%の中に入ってしまったので、平成29年10月の上長（支店次長）の面接とカウンセリングを受けました。そして、次年度には営業実績をあげるようにとの指導を受け、その際、次年度も下位10%の中にとどまるようなことがあれば、2年連続下位者として営業不適格と認定され、退職勧奨されるようになるかも知れないので、頑張るようにとの指導を受けました。
6. 次年度も私なりに努力しましたが、M支店区域については、土地の状況や人々の気質などもよく分からないものですから、営業の成績が上がらず、今年の9月末での査定結果では、営業成績は再び下位10%の中に入り、2年続けての下位10%となってしまいました。そのため、本年10月の中旬に

上長（支店長）の面接とカウンセリングを受けました。

7. その際、支店長から営業成績が2年続けて下位10%にとどまり、しかも最下位だったということが告げられ、同時に「君は相当多額の通勤手当の不正受給をしておりこのことを加味すると営業社員として不適格である。」と言われました。

この通勤手当の不正受給というのは、実は私は1年位前から将来の結婚を約束しているK女と同居しているのですが、そのK女の借りたマンションはM支店のあるJR駅の隣のE駅近くで、そこからJRで通勤しています。しかし、それまでは実家のあるH駅からJRで通勤しておりました。私は一人息子なので両親の面倒をみており、今も両親が老齢のため、会社の休日である月・火曜日には実家へ帰って家事や買い物、病院の送迎などを手伝い、生活の支援、介助をしています。このような状態のため、住民票は異動せず、通勤手当の変更も申し出ていませんでした。

8. というのは、Y社では通勤手当の支給基準である居住地の定義があいまいで、さらに親の面倒を見るといった家庭の事情による実家を居住地とする通勤手当の取扱いもゆるやかで、先輩の中にも、私と同様に会社近くでマンションなどを賃借しながら週1回程度実家に帰り親の面倒をみているというので、実家を居住地とする通勤手当を受給している者を何人か知っていることから、私もそのままにしていたものです。

9. このことを述べると支店長は、「2年連続下位10%の営業成績しか上げられない者に会社はそこまで温情的にはなれない。文句があるなら営業成績を上げてから言え。君のいう先輩社員らは、営業成績も良いし実際に親の介護や介助をしている。君はほとんど実家には帰っていないじゃないか。」と言いました。

10. そして、支店長は、「君の通勤しているK女のマンションのあるE駅と支店のあるM駅の間はJRの3カ月定期代は12,930円で1カ月あたり4,310円、実家のあるJRのH駅とM駅の間は3カ月定期代は60,060円で、1カ月あたり20,020円、君は1カ月あたり、15,710円、1年間で188,520円の不正受給をしている。これは就業規則の懲戒事由に該当する行為である。」と言いました。

11. その上で支店長は、「当社は、金銭の不正領得には厳しく、18万円にもものぼる通勤手当の不正受給が本社の人事部に分かると懲戒解雇となるかも知れ

ない。」「2年連続の3級職で下位10%の中に入ったことに加え、このような非違行為が重なったのだから懲戒解雇か少なくとも業務不適格として解雇には間違いなくなるだろう。」と言いました。

支店長は、「退職願を出すなら自己都合退職としての手続きをとる。」「自己都合で退職ということならハローワークに行けば人手不足の時代なので仕事はすぐ見つかるはずだ。懲戒解雇や業務不適格解雇となったならばそうはいかないだろう。自己都合退職し転職することは君の将来のためだ。」「本当は支給できないのだが、自己都合退職するなら特別に1カ月分の退職手当は支給するようにするから。」と言いました。そして、会社所定の「今般、私こと平成〇〇年〇月〇日付をもって自己都合退職いたしますのでご承認をお願いします。」と記載された退職願の用紙を渡されました。

12. 私は、「不正受給というなら返還しますし、営業成績のことなら来年度は頑張りますので、もう1年成績の状況を見てほしい。退職することは不本意です。」と言いました。しかし、支店長は、「これ以上勤務継続を認めることは無理である。これは当社のルールというものだ。その上に君は通勤手当の不正受給をしている。」として、再度同じことを言いました。

13. そこで、私は、懲戒解雇とか解雇になることは再就職に不利益になると思い「支店長がそのように言われるのなら、お言葉に従い自己都合退職致します。」と述べました。すると支店長は、「解雇などになるよりそうすることが君の将来のためだ」と言いました。そして私は、退職願の用紙に署名捺印し、退職日を10月末日と記載し、支店長に渡しました。

14. それから2日後、私はH市の実家へ帰り父親にこのことを話したところ、「そのようなあいまいな通勤手当の支給基準では不正受給と断定できないし、まして懲戒解雇になることはない。場合によれば居住地変更手続の誤解なので差額は返還すればよい。また、2年連続営業成績下位10%の人は解雇とするルールなんて今の時代には通用しない。真面目に仕事をしている社員をそのようなルールで解雇するというのは不当である。支店長の言葉をそのまま信じて誤解のまま書いた退職願は無効だ。すぐに会社に無効と申し入れなさい。」と言われました。

また、営業の先輩社員に尋ねたところ、Y社は、通勤手当には比較的寛容で、今まで通勤手当の不正受給として懲戒解雇になった人はいないと思うということでした。

私は、支店長の言葉を信じてそれに従い退職願を出してしまったことが間違いだったことが分かりましたので、直ちに支店長に対し、「あの退職願は間

違いでした。支店長の懲戒解雇か少なくとも解雇されるとの言葉を信じ、それなら自己都合退職がよいと思ったので退職願を出してしまったのですが、その前提が誤りであったと分かりましたので、退職は無効なので、私は退職しません。」と申し出ました。

15. しかし、支店長は、「すでにあの日のうちに本社に退職願は届けた。本社人事部では当日退職願を受理し、10月末日付の退職として君の給与口座に1カ月分の退職手当も振込み手続きをした。したがって、今さら無効といっても認められない。」と拒否しました。

16. 私としては、結婚も控えており、この地域にも慣れ、営業開拓も今後はできそうなので、退職するわけにはいきません。そこで、元どおり社員に復帰させてもらいたいと思いますので、都道府県労働局長への手続きを至急お願いします。

17. 給与は、基本給のほか営業職務等級3級の歩合給は営業手当として、前年の営業成績によりランク付けられた月額の設定額で、他の諸手当と併せ、私の本年4月からの毎月の給与額は、通勤手当を除き総額で金340,000円で、給与の支払は毎月末日締切り、翌月20日払いとなっています。通勤手当の件は職場復帰した時に本社人事部と協議しますので、請求の中を含めなくて結構です。

以上

〔Y社の言い分〕

1. 私は、Y社の取締役人事部長です。本件について会社の立場から申し上げます。

当社は、住宅建築販売を主たる業とし、東京都I区に本社を置き、全国の主要都市や地域に支店を設けている従業員約600名の中堅の会社で、東京証券取引所1部上場の会社です。

2. 当社の営業は、自社建築物件及び委託による住宅の販売、新築の注文受注と建築施工、中古住宅のリフォーム事業の営業を中心としています。

3. 当社では、入社後の教育を重視し、1年間は見習社員として先輩に同行するなどして、営業社員としての心得と営業能力を身につけてもらいます。したがって、1年間是不動産販売業界の一般的特徴である社員に対する営業目標は免除しています。

4. 営業社員の人事体系は、入社1年目は見習社員、2年目から営業職務等級3級に格付けし、一定の営業成績の目標を与えその達成を求めるよう指導をしています。職務等級3級での標準滞留期間は3年とし、その後は営業成績、職務能力、勤務態度等の考課により、2級、1級と昇進し、その後管理職等級となります。

また、営業職の給与は、職務等級3級の場合は1年間を通じ前年実績の歩合給である営業手当を含んだ定額としていますが、職務等級2級以上になると累進的歩合給となり、給与が年収1,000万円を超える社員も相当います。

5. 今回問題となっているXのことについて申し上げます。Xは、平成27年10月1日付で、営業社員として当社に中途入社しました。そして、都内のM支店に配属し、入社後1年間は見習社員として先輩社員に同行することを中心として、ひととおりの住宅販売営業社員としての能力を習得しました。

6. その後、平成28年10月1日付をもって、営業職務等級3級に格付けし、所定の営業目標も与えました。

ところが、1人で営業活動を開始したところ、なかなか不動産販売やリフォームの受注等の営業活動に馴染めず、訪問件数も上がらない状況で、当社

の住宅展示場の見学者にも上手くアプローチすることもできないなどのため、平成28年10月1日から平成29年9月末日までの成約件数が同格付け中、最下位という成績でした。

そのため、当社の営業社員育成方針に従い、査定に基づく営業成績下位10%以下の社員を対象とする上長の面接、カウンセリングを行い（このときは、M支店次長が行いました）、Xに対して「君の営業成績では君の給与分の利益も上げていない。このままの状況では成績不良のために退職してもらわないといけない結果になってしまうかも知れない。」と注意し、次年度は営業態度を改善して頑張るようにと指導と激励をしました。なお、Xは2年間連続下位10%以下になった社員には退職勧奨をし、応じないときには解雇するという不文律的ルールがあると言っているようですが、昔はそのようなルールがありました、今はなく、その位の覚悟で頑張ってもらいたいという趣旨です。人手不足の現在ですから一律にそのような対応はせず、本人に意欲と能力がある限り頑張ってもらおう方針です。

7. そして、Xに対しては、前述の面接・カウンセリングの後の1年間は、折に触れM支店の次長や営業部長が指導、激励してきたようですが、Xは、不動産営業社員としての顧客へのサービス、やる気、親切心、顧客の関心を把握し、コンサルするといった能力に欠け、漫然と営業活動をするだけで、多少の成約がとれましたが、やはり営業職務等級3級の社員の中で下位10%の営業成績で、それも再び最下位の営業成績でした。

8. このため営業成績の査定結果に基づくXへの面接とカウンセリングは、M支店長自らが行うことにしました。ところが、これに加えてXの通勤手当の不正受給が発覚しました。

その経緯は、当社の顧客先のN氏の所有しているマンションの1室にXが将来の結婚を約束しているK女が賃借入居しており、XはK女と同居してそこから通勤しているとの情報があり、M支店で調査した結果分かったものです。そして、1年前からXはK女と同居し、そこから通勤しながら従前どおり実家からの通勤手当を受給しているという通勤手当の不正受給が判明しました。その内容や金額は当社の計算では少なくとも1年分として188,520円の不正受給となります。

9. Xは、親の介護や介助をしている社員の中には週1回程度の帰宅であっても実家を居住地としての通勤手当を受給している者もあり、当社は通勤手当

の取扱いはゆるやかなことですが、確かに当社では社員が親の介護や介助といった世話をするというには、特例として便宜を図り、実家を通勤手当の支給基準の居住地として請求することも認めています。この点では、当社ではゆるやかな扱いをしております。しかし、Xの場合は、休日にはH市の親のところへ介助のために帰宅しているといっていますが、Xの両親は、父親は定年退職こそしていますが、未だ60代で元気であり趣味の盆栽で展覧会で入賞をしたりしており、母親も足が少し不自由なようですが、日常生活には支障がない状況で、実際に親の面倒を見る必要はなく、ほとんどH市には帰宅していない状況で、親の介助などの面倒を見ていないのですから、これには該当しません。

この通勤手当の取扱いについては、内規など明白に基準として定めたものではなく、ケース・バイ・ケースで判断しています。

なお、M支店長が営業成績と通勤手当の支給の取扱いが関係するように言ったということですが、両者は別々のことで関連はありません。

10. 通勤手当の不正受給について、過去には懲戒解雇例などはありませんが、それは今まではXのような親の介助等はしないのに、遠方の実家を居住地として請求をするといった例はなかったからです。今回のXのケースは、実際に親の介助等の必要がなく、現実にも帰宅して介助等をしていないのに実家を居住地のままにして通勤手当を受給しているという不誠実で、悪質であることから、M支店長は不正受給を問題にしたと思います。

11. M支店長が、Xに対して、「君は、2年間最下位の成績であり、これ以上の継続勤務を認めることは無理である。これは当社のルールだ。」と言って退職勧奨をしたとXは述べているようですが、前述のとおりこのようなルールが今ある訳ではありません。これは、Xのように2年連続で最下位という営業社員は今まではおらず、著しく営業成績が劣悪で営業には不適格な上に、通勤手当の不正受給といったこともあるため、当社でこれ以上勤務の継続は困難であり、他の仕事に転職することがXの将来のためになると考えたからだと思います。

Xの通勤手当の不正受給は情状が悪く、金額も多額なので懲戒解雇の可能性もあり、また、営業成績の劣悪性は明らかですので、就業規則の定める解雇事由には該当することは間違いなくと思います。それらのことをXは、十分理解し将来のことも考えて、この際他に転職した方がよいと判断して退職願を出したものと考えます。

12. Y社としては、一身上の重要事項である退職願に本人が自筆で署名捺印し、退職の日付も10月末日と自署しており、退職の意思は明白と考えて、これを受理し、申し出どおり10月末日付の退職としました。同時にM支店長から要請された特別な退職手当として給与の1カ月相当分をXの口座に振り込みました。

したがって、当社としては適正に処理をしておりますので、Xの退職の意思表示については錯誤などの問題はなく、むしろ後になって退職が無効などといわれても困惑するばかりです。

13. 給与関係については、通勤手当を除いて1カ月340,000円です。

14. Y社の本件に関係する就業規則の定めを抜粋して記載しますと、次のとおりです。

(1) 就業規則第50条

次の場合は、解雇することがある。

【抜粋】

- ・労働能力が著しく劣悪で改善の見込みのないとき
- ・勤務成績、業務能力が不良で、社員として不適格なとき

(2) 同第58条

次の場合は、情状等により懲戒処分として、けん責、減給、出勤停止、降格、懲戒解雇することがある。

【抜粋】

- ・会社の金品を不正に領得したとき
- ・会社の諸規則、諸手続に違反して会社に損害を与え、又は不正に利得したとき
- ・その他前各号に準ずる不正、不当な行為があったとき

(3) 通勤手当支給基準

- ・通勤とは、社員が勤務のための居住地と勤務場所との間を往復することをいう。
- ・交通機関（電車・バスなど）を利用して通勤する場合は、それに要する3カ月定期乗車券相当額を3等分して、毎月支給する。

以上