

うつ病・過労死問題に取り組んで20年の弁護士が説く 『企業のためのメンタルヘルス対策コーナー』

メンタルヘルス問題で悩んでいる経営者、人事担当者、管理職の方は必見

2018年4月2日号 (No.26)

2018年
4月2日号

1. 労働者や遺族からの損害賠償請求に対応する方法
労働者側請求対応の実務を5回にわたって
連載します。本号は第1～3回を掲載します。



1. 労働者側請求対応の基本理念

過労によりメンタルヘルス不調となった労働者や、過労死や自殺によって家族を失った遺族が損害賠償請求をしていくことがあります。その際に、提訴または判決の記者会見が行われてその内容が報道され、さらにインターネット上でも広まると、企業のイメージダウンとなり、消費者、取引先、金融機関等のステークホルダーの信用低下につながることがあります。

労働者(家族も)は、企業を信頼したからこそ入社したのであり、生命や身体を侵害されたことにより損害賠償を請求するのは企業との信頼関係が損なわれたからです。退職後に残業代請求がなされるケースが多いですが、企業に対する不満が背景にあることはメンタルヘルス不調や過労死の場合と同様です。

そのため、労働者側から請求がなされた段階でも、労働者との信頼関係を維持・回復するため、企業としては、労働者や遺族との「信頼」を基礎とした対応をすることが重要です。この基本理念のもとに誠実な対応をすれば、紛争の発生や長期化というリスクを減らすことができます。

そこで、まず企業の経営者が労働者側からの損害賠償請求への解決方針を打ち出すことが重要であり、これにより人事労務管理スタッフや管理監督者が一貫した対応をすることができるようになります。逆に一貫性のない対応をすると、信頼を取り戻すどころか、企業の対応への不満に起因する「二次クレーム」が発生し、裁判に至る可能性が出てきます。

紛争段階ではリスクマネジメントが必要なのですが、請求する労働者側をクレイマーやリスクそのものとは捉えず、人格を持った人間として信頼する—この「信頼」を基礎にした対応が必要となります。

2. 労働者側請求対応の基本理念

メンタルヘルス不調や過労死により労働者や遺族が損害賠償請求をするとき、人事労務管理スタッフや管理監督者(ひいては企業組織全体)に裏切られた思い、一生懸命仕事をしたのに報いてもらえなかった不満といった感情を抱えています。特に過労死や自殺をした遺族は、精神的な苦痛を受けているとともに、真実を知りたいという気持ちがあります。

それなのに、労働者や遺族が損害賠償請求をしたら人事労務管理スタッフが適当にあしらったり、ないがしろにしたり、たらい回しにしたりすると、労働者側は、その感情や気持ちがさらに害され、企業との信頼関係が破壊されたと考え、裁判に発展します。特に遺族が企業に労働実態や健康状態に関する資料の開示を求める段階では信頼関係が揺らいでいる状態ですが、そこから紛争に発展するのは、遺族が、企業との信頼関係が確定的に破壊されたと感じたときです。

人事労務管理スタッフとしては、まず労働者や遺族の言い分に耳を傾け、相手の立場に立って気持ちを理解することが必要です。ネガティブな気持ちのままでは、労働者側の真意・要望、過労死の事実・原因を見通す目が曇ってしまいます。これに対し、冷静に話を聞いていけば、労働者側の言い分が理解できるようになり、解決の方針も見通すことができます。したがって、労働者側から損害賠償請求を受けたときは、その話を素直に聴くという態度が必要です。たとえ紛争に発展する段階でなくても、気を抜くべきではないでしょう。

さらに、人事労務管理スタッフが共感的な態度を示すと、労働者側の方も、自身の言い分を聞いてくれたと思い、被害感情や不満が和らぐことがあります。

労働者側の話の公平な立場で傾聴する姿勢は、すぐに身につくものではないので、担当者教育が必要となります。担当者レベルで対応できないクレームが発生した場合はその上司が対応することになりますが、そのときに上司の態度が悪いとか、部下に適切な指示・支援ができないというのであれば、「二次クレーム」が発生しますので、管理職教育も必要でしょう。その際には、労働者との「信頼」を基礎にした対応という基本理念を十分に理解してもらうことが重要です。

3. 労働者側請求対応における初動の重要性

労働者や遺族が損害賠償請求をしてきたとき、これを放置していても解決するわけではありません。消極的な対応姿勢が労働者側に伝わると、企業の対応の不満に起因する「二次クレーム」が発生し、裁判に発展する可能性が高まります。

そのため、人事労務管理スタッフとしては積極的に労働者側からの請求と向き合わなければなりません。そうでないと、労働者本人や遺族から適切なヒアリングができなくなりますし、労働者側の真意を測ることができなくなります。真意や事実の認識に誤りがあると解決方針を見誤るばかりでなく、適時に対応することができず、結果的に労働者側の不満が増大することになります。

初動において、労働者側の真意を汲み取りつつ、早期に事実の確認、長時間労働やパワーハラスメントなどの原因の調査を開始すべきです。必要に応じて現場検証をすることを検討した方がよいです。また、労働者本人だけでなく、同僚や上司等の関係者に事情聴取をしましょう。

調査の結果が出たら労働者側に対して早期に報告すべきです。決して事実の隠蔽や虚偽報告をしてはなりません。報告する際には書面を送付した方が、裁判となった場合に証拠にもなります。

特に労働者が死亡した場合、その遺族は精神的な苦痛を受けるとともに、何が原因であったのかを知りたいという気持ちが強くなります。それなのに調査拒否をすると感情悪化につながりますし、調査をしても不十分な結果では不満が募り、企業の対応に関する「二次クレーム」が発生します。

適切な対応をすればいつかは解決することができます。このことを念頭に置いて、労働者側から損害賠償請求をされたときは初期から迅速に対応することが肝要です。初動が遅れると、解決に時間がかかることになり、対応の遅延自体が「二次クレーム」となるおそれがありますので、留意してください。

本ニュースレターに関するお問い合わせは下記までご連絡ください。

つまこい法律事務所 TEL:03-6806-0265 FAX:03-6806-0266

<http://mentalhealth-tsumakoilaw.com/contact>