

2006年10月2日

派遣労働者受入時の留意点

厚生労働省の「労働者派遣事業の事業報告の集計結果」によると、全国の派遣先数は平成14年度が約36万件、平成15年度が約42万件、平成16年度が約50万件と2年連続前年度比17.0%増で推移しています。

三重県内でも、22.1%の事業所で派遣労働者が従事しており（「平成17年度中小企業賃金等実態調査（三重県）」より）、派遣労働者の活用が定着してきています。

直接雇用に比べて、募集や給与計算などの事務が軽減され、簡単に人員を確保できるのが派遣労働者活用のメリットのひとつです。（参考資料：【図表1】）ただし、派遣料さえ支払えば派遣元（派遣会社）に全ておまかせというわけにはいきません。派遣先（派遣労働者を受入れる会社）が負う義務・責任もたくさんあり、これらを理解せず安易に受入を行うと、思わぬトラブルに巻き込まれることもあります。

そこで今回のレポートでは、厚生労働省の調査結果をもとに派遣労働に伴うトラブル・苦情の状況を示したうえで、派遣労働者の人事管理における基本的な留意点を、受入時の体制（心構え）に的を絞りまとめました。

【図表1】派遣労働者を就業させる主な理由

（単位：％）

	派遣労働者が就業している事業所計	就業させる理由（複数回答 主なもの3つまで）									
		一時的・季節的な業務量の変動に対処するため	欠員補充等必要な人員を迅速に確保できるため	常用労働者数を抑制するため	雇用管理の負担が軽減されるため	社内を活性化するため	専門性を活かした人材を活用するため	自社で養成できない労働力を確保するため	勤務形態が常用労働者と異なる業務のため	その他	不明
総数	100.0	50.1	74.0	22.9	17.1	3.5	27.6	6.6	7.5	5.3	0.6

資料出所：厚生労働省「平成16年派遣労働者実態調査」

1. 派遣労働に関するトラブル・苦情の状況

厚生労働省の「平成16年派遣労働者実態調査」から派遣労働に関するトラブル・苦情発生状況を紹介します。解説を加えました。

（1）派遣先に対する調査（事業所調査より）

中途解除の状況（労働者派遣契約の中途解除の有無、中途解除の理由【図表2】）

過去1年（平成15年9月から平成16年8月までの1年間。以下同じ）以内に労働者派遣契約を中途解除したことがある事業所（派遣先）の割合は25.6%となっています。

【解説】

中途解除の理由には様々なものがあります。もちろん派遣労働者個人や派遣元に問題がある場

【図表2】過去1年以内における労働者派遣契約の中途解除の有無、中途解除の理由 (単位：%)

	派遣労働者が就業している事業所計	派遣契約の中途解除の有無								
		中途解除したことがある事業所(回答あり)	中途解除の理由(複数回答)							
			派遣労働者の技術・技能に問題があった	派遣労働者の勤務状況に問題があった	派遣労働者と事業所の他の労働者との人間関係に問題があった	事業所の事業計画に急な変更・中止が発生した	欠員の補充が可能になった	その他	中途解除したことはない事業所	不明
総数	100.0	25.6(100.0)	(43.2)	(43.2)	(14.3)	(10.5)	(7.0)	(20.2)	74.2	0.2

(注) () は労働者派遣契約の中途解除をしたことがある事業所を100.0とした割合である。資料出所：厚生労働省「平成16年派遣労働者実態調査」

合や、事業計画の変更など予測できないことも多いでしょう。ただ、未然防止の対策を講じることは必要です。例えば、派遣労働者の技術・技能面の問題については、派遣契約前に対象の業務内容を詳しく伝え、細かく打ち合わせを行うことで事後のトラブルを防止できます。対象の業務内容が詳しく把握できれば、派遣元が業務に適した者を派遣することができるからです。

派遣労働者からの苦情の申出状況(苦情の申出の有無、苦情の主な内容【図表3】)

【図表3】過去1年以内における派遣労働者からの苦情の申出の有無、苦情の主な内容 (単位：%)

	派遣労働者が就業している事業所計	苦情の申出の有無												
		苦情の申出を受けた事業所	苦情の内容(複数回答 主なもの3つまで)									その他	不明	苦情の申出がない又は不明の事業所
			業務内容	指揮命令	派遣期間	就業日・就業時間・休憩時間・時間外労働・休暇	安全・衛生	個人情報保護	人間関係・いじめ	セクシャルハラスメント				
総数	100.0	7.5(100.0)	(46.9)	(25.4)	(3.8)	(15.0)	(2.8)	(0.9)	(32.7)	(4.7)	(10.3)	0.0	92.5	

(注) () は派遣労働者からの苦情の申出を受けた事業所を100.0とした割合である。資料出所：厚生労働省「平成16年派遣労働者実態調査」

過去1年以内に派遣労働者からの苦情の申出を受けた事業所の割合は7.5%となっています。苦情の内容は「業務内容(46.9%)」が最も多く、「人間関係(32.7%)」、「指揮命令(25.4%)」が続きます。

【解説】

業務内容、派遣期間、就業日・就業時間・休憩時間などは派遣契約を結ぶ際に派遣元ときちんと取り決めを行っておくことが必要です。業務内容をあいまいに伝えるとトラブルのもとになります。特に付随的な業務が発生する場合には、その内容、業務全体に占める割合なども伝えることが重要です。また就業条件を就業場所の指揮命令者、関係者に周知させておくことも必要です。

指揮命令については、指揮命令者を定め、業務に対する指揮命令系統を明確にすることが必要です。

人間関係の問題は、派遣先の職場に原因があって生じる場合がほとんどであり、派遣労働者からの苦情には迅速に対応できる体制を作っておくことが必要です。日頃の社内での啓発などによって未然防止を図るとともに、問題が生じた場合の連絡・対処方法などを検討しておくべきでしょう。なお、いじめ、セクハラに対応窓口は派遣先責任者の役割となります。

(2) 派遣労働者に対する調査(派遣労働者調査より)

派遣労働者の苦情の申出状況(苦情の申出の有無、苦情の内容【図表4】)

過去1年以内に苦情を申し出たことがある者(派遣労働者)の割合は22.9%となっています。

苦情の内容は「賃金(28.0%)」が最も多く(派遣元に対する苦情も含まれています)、「業務内容(21.9%)」、「就業日・就業時間・・・(14.7%)」が続きます。「人間関係・いじめ(13.5%)」の割

【図表4】過去1年以内における苦情の申出の有無、苦情の内容

(単位：%)

派遣労働者総数	過去1年以内の苦情の申出の有無														
	苦情を申し出たことがある者	苦情の内容													
	業務内容	指揮命令系統	派遣期間	賃金	就業日・就業時間・休憩時間・時間外労働・休暇	安全・衛生	個人情報の保護	人間関係・いじめ	セクシャルハラスメント	妊娠・出産による不利益な取扱い	その他	不明	苦情を申出たことがない者		
総数	100.0	22.9(100.0)	(21.9)	(8.8)	(3.7)	(28.0)	(14.7)	(2.6)	(0.7)	(13.5)	(1.7)	(0.3)	(4.0)	-	77.1

(注) () は苦情を申出たことがある者を100.0とした割合である。

資料出所：厚生労働省「平成16年派遣労働者実態調査」

合も無視できません。

【解説】

派遣労働者は派遣先に対する苦情を派遣元に申し出ることがあります。苦情は対応が遅れると大きな問題に発展する可能性がありますので派遣元との協力関係を築いておくことが大切です。また、日頃からの派遣労働者とコミュニケーションを図ることが大切であることは言うまでもありません。

派遣労働者の派遣先への要望（派遣先への要望の有無、要望の内容【図表5】）

【図表5】派遣先への要望の有無、要望の内容

(単位：%)

派遣労働者総数	派遣先への要望の有無									
	要望がある者	要望の内容（複数回答 3つまで）								
		派遣契約外業務を命じないよう管理してほしい	指揮命令系統を明確にしてほしい	派遣契約期間を長くしてほしい	派遣契約の中途解除を避ける努力をしてほしい	適切な労働時間管理をしてほしい	年次有給休暇を取りやすくしてほしい			
総数	100.0	55.6(100.0)	(16.4)	(24.7)	(22.9)	(12.2)	(13.6)	(20.6)		
派遣労働者総数	派遣先への要望の有無									
	要望がない者	要望の内容（複数回答 3つまで）								
		職場でのいじめやセクハラ防止について責任を持って対応してほしい	苦情の申し立てに対して迅速に対応してほしい	個人情報の保護に配慮してほしい	職場環境（安全・衛生等）を良くしてほしい	派遣前の事業所訪問等を求めないでほしい	正社員として雇用してほしい	その他	不明	
総数	(7.9)	(13.6)	(5.5)	(13.9)	(1.1)	(33.0)	(10.9)	0.0		44.4

(注) () は派遣先への要望がある者を100.0とした割合である。

資料出所：厚生労働省「平成16年派遣労働者実態調査」

半数以上の者が派遣先に対して何らかの要望があると回答しています。要望の内容は「正社員として雇用してほしい(33.0%)」が最も多く、「指揮命令系統を明確にしてほしい(24.7%)」「派遣契約期間を長くしてほしい(22.9%)」「有給休暇を取りやすくしてほしい(20.6%)」が続きます。

【解説】

対応が難しい要望もありますが、就業環境への不満は派遣労働者のやる気に影響するため、可能な限り適切に対応することが大切です。例えば、有給休暇については、派遣元と代替要員を確保することを契約し休暇申請の際の連絡方法を確認しておくことで対応しやすくすることができます。

2. 派遣労働者受入時の留意点

派遣先と派遣労働者には雇用関係はありませんが、派遣法では、派遣先事業を派遣労働者を使用する事業とみなして労働基準法上の責任(均等待遇、労働時間・休憩・休日に関する事項など)を負うものと定めています。また労働安全衛生法(職場の安全衛生の確保など)、男女雇用機会均等法(セクハラ防止規定に関する事項など)についても責任を負うことになっています。

厚生労働省は「派遣先事業主が講ずべき措置に関する指針」にて、派遣労働者の受入に際して派遣先が講じるべき事項を定めています。その中から受入体制に関する事項を抜粋、要約しまとめました。自社の受入体制の確認にご活用ください。

派遣先が講じるべき事項	具体的内容
<ul style="list-style-type: none"> ・労働者派遣契約に定められた就業条件を守るため、以下の措置を講じなければなりません <ul style="list-style-type: none"> (1)就業条件を指揮命令者等に周知徹底しなければなりません (2)就業場所を巡回し、就業状況を確認しなければなりません (3)指揮命令者から就業状況の報告を受けるようにしなければなりません (4)派遣契約の内容を守るよう、指揮命令者に指導しなければなりません ・関連法令を関係者へ周知しなければなりません ・労働者派遣契約に違反する事実があった場合、改善するよう対処しなければなりません ・派遣先責任者には適切な者を専任しなければなりません ・適切な苦情の処理や記録、派遣元への通知を行わなければなりません ・派遣元と労働時間等についての連絡体制を確立しておかなくてはなりません ・適切な就業環境を維持し、能力開発に協力しなければなりません <ul style="list-style-type: none"> (1)適切な就業環境を維持し、福利厚生等について配慮しなければなりません (2)教育訓練・能力開発に協力しなければなりません ・派遣労働者に対して福利厚生や、職場生活で気をつける点について説明会等を実施しなければなりません ・安全衛生に関して適切な対処を行わなければなりません 	<p>指揮命令する職務上の地位にある者や、その他の関係者に労働者派遣契約で定められた就業条件について周知徹底を図らなければなりません。就業条件を記載した書面を交付したり、就業場所に掲示する等の方法があります。</p> <p>定期的に就業場所を巡回して、就業状況が労働者派遣契約に反していないことを確認しなければなりません。</p> <p>直接指揮命令する者から、定期的に就業状況について報告を求めなければなりません。</p> <p>直接指揮命令する者に対し、労働者派遣契約の内容に違反するような業務上の指示を行わないようにする指導を徹底しなければなりません。</p> <p>派遣法による派遣先が講ずべき措置の内容、労働基準法等関連法令の内容を関係者に周知徹底を図るために、説明会等を実施したり、文書の配布等を行わなければなりません。</p> <p>労働者派遣契約に違反する事実があった場合には、早急に改善するとともに、労働者派遣契約に反する行為を行った者、派遣先責任者に契約を守らせるための対処をしなければなりません。また、派遣元と十分に話し合っ、適切な処置（損害賠償等の善後処理方策等）をしなければなりません。</p> <p>派遣先責任者には、その職務を的確に遂行できる者を選任するよう努めなければなりません。（具体的には労働関係法令に関する知識を持つ者、人事・労務管理等について専門的な知識を持つ者または相当期間の経験がある者、派遣労働者の就業に関して一定の決定、変更を行う権限のある者等）</p> <p>苦情処理方法、派遣元との関係体制等を労働者派遣契約に定め、その内容を説明会等にて派遣労働者に説明しなければなりません。苦情の申出や処理があった場合、都度派遣先管理台帳に記載し、派遣元に通知しなければなりません。また、苦情の申出を受けたことを理由に、該当派遣労働者に対して不利益な取扱をしてはいけません。</p> <p>派遣元で締結されている36協定の内容等派遣労働者の労働時間の枠組みについて派遣元に情報提供を求めるなどをして、派遣元と連絡調整を的確に行わなければなりません。</p> <p>セクハラ防止等、適切な就業環境を維持しなければなりません。社員が通常利用している福利厚生施設等を利用できるよう便宜を図るよう努めなければなりません。</p> <p>派遣元が行う教育訓練や、派遣労働者の自主的な能力開発等の教育訓練・能力開発について可能な限り協力しなければなりません。また、必要に応じた教育訓練について便宜を図るよう努めなければなりません。</p> <p>受入時に説明会等を実施して、派遣労働者が利用できる福利厚生について、直接指揮命令する者以外の社員との業務上の関係について説明、職場生活上留意することについて助言しなければなりません。</p> <p>派遣元が安全衛生教育を適切に行えるように、対象業務の情報を積極的に提供することや、派遣元が受入時の安全衛生教育の委託を申し出てきた場合には、可能な限り応じるよう努める等をして、安全衛生に関して適切な処置が行えるよう協力、配慮を行わなければなりません。</p>

（詳しくは厚生労働省「派遣先事業主が講ずべき措置に関する指針」：平成 11 年労働省告示第 138 号、最終改正平成 15 年厚生労働省告示第 449 号を参照ください）

3 . 最後に

派遣労働者の活用が広がるにつれ、派遣をめぐるトラブル・苦情相談も増加しています。それらの多くは派遣特有の人事管理の複雑さから生じるものが多いと考えます。受入時には関連法令に定められた受入先の義務・責任をよく理解するとともに、職場の人間関係、コミュニケーションにも十分配慮することが必要です。

（川北 晃二）