



連絡先：〒445-0853

愛知県西尾市桜木町3-51-3 林ビル2階

電話：0563-53-0220 F A X：0563-53-0222

e-mail：inoue@aisan-law.jp

あいさん事務所便り

裁判所の好きな言葉の頭文字から ～【4C+2S】フレームワーク

世の中には、介護・福祉サービス契約や、応招義務が課される診療契約、そして、従業員との雇用契約等々、容易には契約解除が認められない類型が数多くあります。

契約自由の原則から、契約の当事者は本来対等なのですが、弱い立場に置かれやすい消費者や労働者を保護するために、政策的に契約解除の効力を制限したものとと言えます。この制限は一般的には納得できるものの、個別のケースでは妥当でないこともあります。

たとえば、介護事業者やクリニック等は、利用者や患者等のカスタマーハラスメントがあってもサービス解除ができず、職員が疲弊してしまうことがあります。また、問題社員の解雇や退職のケースでも、解雇権濫用法理によって解雇が無効となり、会社が多額の賠償責任を負う場合もあります。

そのため、カスハラや問題社員対策の研修等をしていると、「どこまでやれば契約解除が認められるのか？」という、お悩みの質問をよく受けます。これはケース・バイ・ケースなので一律の正解はないのですが、一定の裁判所の考え方は抽出できるように思います。

そこで、今回は、裁判所の考え方を見える化したフレームワーク「4C+2S」を紹介し（裏面図）。私が、介護サービスの解除や、問題社員の解雇といった、容易には切ることができない契約に関する裁判例を検討する中で、裁

判所が重視していると思われる要素の頭文字をピックアップしたものです。

ひと言でいえば、「4C+2S」の6つの要素を満たすと、裁判所は勝たせてくれるということです。そのため、カスハラや問題社員対応をする場合は、このフレームのイメージを思い出し、一つずつ押さえて行くことがオススメです。

踏まえて欲しい【2つのS】 ～「システム」と「スペシャリスト」

2Sの一つめは、「System」、仕組みです。現場任せでなく、組織で仕組みを作っているか、組織的対応ができているかという点です。

裁判所は、ハラスメント対策でいえばマニュアルやルール、労務管理でいえば就業規則等、仕組みが適切に整備されているかを重視しています。さらに、これらが組織で共有され、公正に運用されている組織風土があるかも重視されます。

二つめは「Specialist」、専門家の活用です。対応を進めるときに、素人判断でエビデンスに欠けることをせずに、きちんと専門家のアドバイスや関与を受けているかという点です。

疾患のあるハラッサーや問題社員については、医師等のアドバイスを受けることが必要です。マニュアルや規程を作ったり、トラブル対応のフローを進めたりする際は、弁護士や社労士等の力を借りることも重要です。

【4C】を回す～「コミュニケーション」 「コンセンサス」「チャレンジ」「チェック」

4CはPDCAサイクルを法的観点からアレンジしたものです。2Sを踏まえた上で、4Cサイクルを複数回回して、対応のプロセスを試行錯誤することが求められます。

まずは、「Communication」、むちゃな要求をする利用者や従業員といえども、きちんとコミュニケーションして、意思確認や話し合いを試みることに。

そして、可能であれば「二度と問題行動をしない」旨の約束を合意する、合意までできなくても、「Consensus」を得るための努力は惜しまないこと。

とくに近年の裁判例では、コミュニケーションやコンセンサスの努力が一切みられない場合、裁判所から厳しい判断を受けます。

そして、話し合い、お願い文書、注意指導、警告書面の送付等々、とにかく改善策のアイデア出しをして、段階を踏んで

「Challenge」をすること。「あんな相手に何を言ってもムダ」と諦めるのではなく、いかにさまざまな方策にチャレンジしたかという事実を、裁判所は非常に重視します。

そして、最後のCは「Check」で、対策をや

りっ放しにせず記録化し、効果を測定して評価する、見直して次に活かすことです。

ケースによって回転数や回転期間は異なりますが、この4Cサイクルを何度も回して、それでも、カスハラや問題行動が改善しなかった場合には、「正当な理由」ありとして、はじめて契約解除が可能となる、そんな風に整理できます。

もちろん、解除の結論ありきのアリバイ作りではなく、あくまで問題行動の改善を目指して進めるサイクルですので、初動対応から「4C+2S」をしていれば、ハラスメントや問題行動が早期に終息し、エスカレートしてモンスター化したりせず、法的紛争にまで至らないことも多いと思います。

～当事務所よりひとこと～

「4C+2S」は、リーガルマインドが、「手続をきちんと履行したか否か」を重視するプロセス思考であることを示しています。

今回は、カスハラや問題社員対策という側面から見ましたが、従業員の休復職の判断、安全配慮義務や合理的配慮義務の履行の側面でも、裁判所が重視するポイントは同じです。

■ 裁判所の好きな言葉の頭文字「4C+2S」

