



Title	労働局あっせんにおけるあっせん委員の業務プロセスに関する研究（一）：パワーハラスメント事件を題材としたインタビュー調査を通して
Author(s)	花村, 俊広
Citation	阪大法学. 2021, 70(5), p. 327-350
Version Type	VoR
URL	https://doi.org/10.18910/87322
rights	
Note	

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

<https://ir.library.osaka-u.ac.jp/>

The University of Osaka

労働局あっせんにおけるあっせん委員の

業務プロセスに関する研究（一）

——パワーハラスメント事件を題材としたインタビュー調査を通して——

花 村 俊 広

- 一 はじめに
- 二 先行研究
- 三 調査の目的・方法（以上、本号）
- 四 結果
- 五 考察
- 六 おわりに

一 はじめに

労働法の改正が進むなかで、全国三七九か所に設置された都道府県労働局の相談窓口に寄せられる相談は一二年連続で一〇〇万件を超え、高止まりの状況が続いている。⁽¹⁾なかでも、民事上の個別労働紛争相談事案であって紛争

状態にあるものについては、それを終結させる手続として「都道府県労働局長の助言・指導」及び「紛争調整委員会」によるあっせん（以下、「労働局あっせん」という。）の二つが用意されている。このうち、労働局あっせんは、紛争当事者の間に中立的な第三者である紛争調整委員会委員（以下、「あっせん委員」という。）を介在させて話合いの促進を図るものである（個別労働紛争解決促進法五条一項）。これは、我が国の個別労働紛争解決制度において、民間・行政・司法が提供する裁判外紛争処理制度（Alternative Dispute Resolution）の中で最も手軽に利用されている手続である。⁽³⁾二〇一九年度は、五一八七件⁽⁴⁾の紛争が、この労働局あっせんに持ち込まれた。

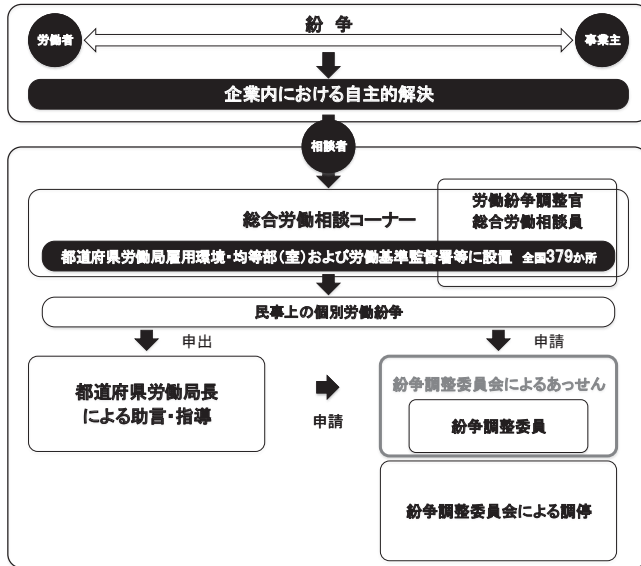
本稿では、簡易・迅速・低廉な紛争解決サービスである労働局あっせん⁽⁵⁾において、紛争当事者の納得が得られる紛争の終結を実現させるために、手続委任されるあっせん委員がどのような業務プロセスをたどるのかを明らかにする。はじめに、労働局あっせんに関する先行研究を整理したうえで、本研究で用いる分析方法について説明する。次に、分析結果を提示し、労働局あっせんの業務プロセスについて考察する。最後に、結論と残された課題について述べる。

二 先行研究

（一）労働局あっせん手続とあっせん委員の役割

一で述べたように、労働局あっせんの制度が置かれている都道府県労働局の個別労働紛争解決システムのスキームについて述べる（図1）。個紛法は、目的条文の次に紛争の自主的解決（二条関係）を据え、その責任主体を両当事者とし、私的自治による紛争解決を促している。次に、都道府県労働局の相談窓口での情報提供等（三条関係）により紛争の解決を図る。相談窓口は、紛争とはいえ、法令、判例の不知、誤解に基づくものも多く、適切な

図1 都道府県労働局の個別労働紛争解決システムのスキーム



出典）厚生労働省「職場のトラブル解決サポートします」の1．個別労働紛争解決システムの概要をもとに著者作成。

情報提供、相談を行うことにより、紛争に発展することを未然に防止し、また、労使が自主的に解決することを促進するために設けられた機関である。それでも解決できない場合には、都道府県労働局長による助言・指導（四条関係）が用意されている。この制度は、法律事項に関する問題点を指摘することで、最も簡易・迅速に紛争の解決を図る制度である。⁽⁷⁾二つ目の制度として、当事者間の話合いの促進を図るための労働局あっせん（五条関係）がある。また、個別法が定める制度とは別に「労働相談・個別労働紛争解決制度関係機関連絡協議会」⁽⁸⁾により、個別労働紛争解決制度を運用している機関、団体が相互に連携を図っている。

本稿は、労働局あっせんの手続主催者たるあっせん委員に焦点を当てる。あっせん委員は、中立的な第三者として紛争当事者の間に入り、双方の主張の要点を確かめ、双方に働きかけ、

場合によっては両者が採るべき具体的なあつせん案を提示するなど、当事者間の調整を行う存在である。あつせん委員は、学識経験を有する者のうちから厚生労働大臣が任命する（個紛法七条二項）一般職非常勤の国家公務員である⁽¹⁰⁾とされる。その数は、都道府県に置かれる委員会ごとに定められており（個別労働紛争解決促進法施行規則二条）、その総数は三八一人である⁽¹¹⁾。また、任期は二年とし、再任されることができるとされる（個紛法八条一項・二項）。

実際の労働局あつせんは、あつせん申請書を⁽¹²⁾、当事者の一方である労働者が使用される事業場の所在地を管轄する都道府県労働局長に対して提出することにより行われる（個紛則四条）。この申請は、相談あるいは助言・指導前置ではない⁽¹³⁾。なお、申請は当事者である労働者及び事業主の双方、又はその一方のいずれからでも可能である⁽¹⁴⁾。

申請の受理が行われると、都道府県労働局長は、当該個別労働関係紛争の解決のために必要があると認めるときに限り、委員会にあつせんを行わせる（個紛法五条一項）。この場合、都道府県労働局長から委員会へあつせんを委任する（個紛則五条一項）。ただし、申請の受理後、当該事件がその性質上あつせんをするのに適当でないと認めるとき、又は紛争当事者が不当な目的でみだりにあつせんの申請をしたと認めるときは委員会にあつせんを行わない（個紛則五条二項）。都道府県労働局長は、委員会にあつせんを委任しない場合は申請人に対し、遅滞なくあつせんの不開始を通知する（個紛則五条三項）。

都道府県労働局長から、あつせん委任の通知を受けた委員会の会長が、事件を担当する三名のあつせん委員を指名する（個紛法一二条一項、個紛則六条一項）ことによつてあつせん手続が開始される。ただし、あつせん手続を効率的に行うという観点から手続の一部を、そのうちの一名に委任することができるとされている（個紛則七条一項）。これにより、一事件につき三名で編成されたチームの中から、一名のあつせん委員が主体となつてあつせん

手続を行うことが常態化している。

事件の担当あっせん委員は、あっせん手続において次のことができる。手続の効率性等から必要があると認めるときは、あっせん手続の補佐を都道府県労働局雇用環境・均等部（室）の職員に行わせること（同条二項）、あっせん期日を定めて紛争当事者に通知すること（個紛則八条一項）、補佐人の同行を許可すること（同条二項）、代理人の意見陳述等を許可すること（同条三項）、紛争当事者から意見を聴取するほか、必要に応じて参考人からの意見を聴取すること（個紛法一四条、個紛則一〇条、同一条）、紛争の解決の見込みがないと認めるときは、あっせんを打ち切ること（個紛法一五条、個紛則一二条）。

加えて、あっせん手続の中で、紛争当事者の双方からあっせん案の提示を求められたこと（個紛則九条一項）、あっせん委員の全員一致をもって行うこと（個紛法一三条二項）の二要件を満たした場合に限り、当事者双方にあっせん案を提示することができる。⁽¹⁵⁾ なお、あっせん案の受託は、当事者に強制されない。また、合意は民法上の和解契約（民法六九五条）としての効力を持つ。⁽¹⁶⁾

以上のように、あっせん委員が担う手続は、労働局あっせんが備えている「公平性」「任意性」「互譲性」「柔軟性」「簡易・迅速性」及び「非公開性」という性格のうち、最大の特徴である「簡易・迅速性」を実現するために、時間的制約あるいは手続の効率化の観点から、あっせん委員の活動に配慮されたものとなっている。これまでの個別労働紛争解決制度の比較研究において、解決に要する期間が労働審判や裁判上の和解のそれと比較しても非常に短いことが指摘されている。⁽¹⁷⁾

(二) 労働局あつせんに応用可能な研究

あつせん委員が、労働局あつせんに持ち込まれた紛争をどのように判断して、どのように終結させているのか。それについて、あつせん委員経験者が個人的な経験を基に終局へ至る事例を示したものはいくつかある（例えば、渡辺⁽¹⁸⁾、村田⁽¹⁹⁾）。野田も同様にモディファイした自身の経験を紹介しつつ、個紛法と実務とのかい離など労働局あつせんの課題を指摘する⁽²⁰⁾。また、あつせんの技術論にも触れ、和解・調停に関する技術論が参考になるとしながらも労働局あつせんの特殊性として、第一に個別労働関係紛争に特化したものであること、第二に「話し合い」や合意を促すことを建前とする任意的な解決方法であること、の二点が考慮されなければならないことを指摘している⁽²¹⁾。さらに、下井も自身の経験から、あつせん委員ごとに終局に至る手法にバリエーションがあることを指摘する⁽²²⁾。しかし、あつせん業務を進める具体的な技法・スタイルに関連する先行研究はほとんど見当たらない。そこで、調整型手続として、あつせんの相似形である調停の技法・スタイルをモデル化したものに当てはめて考える。

主な調停モデルには、(1)評価・教化型調停 (evaluative mediation)、(2)交渉促進型調停 (facilitative mediation)、(3)認識変容型調停 (transformative mediation) ⁽²³⁾がある。山本・山田はこれらを、(1)調停人が紛争ないし両当事者の主張を、外在的な基準・規範に基づき評価するモデル、(2)調停人が黒子に徹し、両当事者の対話を促進させるため、その過程をコントロールするモデル、(3)結果として合意が成立しなくとも(2)をさらに充実させ、両当事者の紛争認識の変容を促して真の解決を目指すモデルに整理している⁽²⁴⁾。

(1)は迅速性・効率性において他のモデルに抜きんでる⁽²⁵⁾、とされる。このことは、あつせんの制度等を設けることにより、その実情に即した迅速かつ適正な解決を図ること（個紛法一条）とする個紛法の目的にかなうものである。一方で、調停人と各当事者間の垂直的関係が手続の中核を成す、例えば裁判所の民事調停手続（以下、「民事調

停」という。）において調停委員会を構成する調停主任たる裁判官（民事調停法七条一項）と異なり、専ら学識経験者があっせん委員（個紛法七条二項）を務める労働局あっせんには、なじみにくいと考えられる。⁽²⁶⁾

(2)は原則として(1)と異なり、当事者間の交渉を促すスタイルであるため、迅速性・効率性の点で(1)に劣る可能性が指摘されている。⁽²⁷⁾ただし、労働局あっせんの趣旨は、「紛争当事者の間に第三者が入り、双方の主張の要点を確かめ、双方に働きかけ、場合によっては両者が採るべき具体的なあっせん案を提示するなど、紛争当事者間の調整を行うことにより、その自主的な解決を促進するもの」⁽²⁸⁾であることから、当事者の水平的なコミュニケーションを再生・維持することに重点を置くべきであると考えられる。⁽²⁹⁾

(3)が目指すのは真の解決である。しかし、実際に労働局あっせんを利用した場合の解決内容としては、九六・六%が金銭による雇用終了で合意に至り幕を閉じている。⁽³⁰⁾つまり、合意は調達できたとしても、労使が関係改善し、その結果として将来の雇用継続に至っていない現状がある。

また、労働局あっせんに適したモデルは、野田が指摘したように労働紛争の特殊性を考慮する必要がある。⁽³¹⁾山川は、労働紛争の発生プロセスについて、一般的に不満や苦情の存在があることを指摘している。⁽³²⁾この不満や苦情に対応するためには、当事者の納得に基づく解決を目指すためのプロセスを踏むことが有用であると思われる。加えて、労働紛争は「権利紛争」と「利益紛争」とに大別できる。⁽³³⁾このうち、利益紛争には法的解決基準が存在しない。利益紛争をも含んだ多様な紛争を扱う労働局あっせんは、各モデルの混合型になることが予想される。

以上を踏まえた結果、労働局あっせんは、両当事者の対話を促進させるため、その過程をコントロールする(2)交渉促進型調停に、より親和性があると考えられる。そこで、本稿は特に(2)に着目する。

このモデルの枠組みの中では、紛争当事者が自主的な解決を目指すよう、調停人がエンパワーメントする役割⁽³⁴⁾

を担っている。このスタイルには、レビン小林が我が国に紹介した同席による対話促進型の隣人調停がある（以下、「同席調停」という⁽³⁵⁾）。同席調停が目指す解決の本質は、フィッシャー／ユーリーの原則立脚型交渉理論による⁽³⁶⁾。

原則立脚型交渉理論とは、人と問題を切り離し、表面に出た主張ではなく、利害に焦点を合せ、複数の選択肢を用意して紛争当事者の共通の利害を見つける。更に、客観的な基準を強調することで友好的な合意を目指すとする、Win-Win解決といわれる概念である。この概念は、一九二〇年代にフォレットによって提唱された統合理論⁽³⁷⁾に依拠している⁽³⁸⁾。統合（integration）理論は、対立（conflict）⁽³⁹⁾を処理するにあたつて最も効果的な方法である。対立を処理する主要な方法として抑圧（domination）⁽⁴⁰⁾、妥協（compromise）⁽⁴¹⁾及び統合の三つがある。このうち統合

は、当事者双方の異なった欲求（desire）⁽⁴²⁾について、表面に出された欲求を分解・分析して真の欲求を見つけ出すことで、欲求がそれぞれに満たされ、いずれの側も何ひとつ犠牲にする必要のない解決策を創出する方法である。

統合の説明としてフォレットは、「ある日、ハーヴァード大学図書館のかなり小さな部屋で、私は部屋の窓を締めておきたかったのに、誰かほかの人が窓を開けたがった。そこで誰もいない隣の部屋の窓を開けることにした。これは妥協ではなかった。というのは、二人それぞれの希望は満たされない面がなかったからである。それぞれ希望はかなえられたからである。この場合、私は密閉した部屋を望んだわけではなく、ただ北風がともに吹きつけるのを避けたかったのである。同じくこの部屋にいた人もこの部屋の特定の窓を開けたいというのではなく、彼はただ部屋にもっと外の空気を入れたかっただけである」という自身の経験を挙げている⁽⁴³⁾。この事例は、当事者双方の隠れた利害に着目することの重要性を示唆している。統合理論は、Win-Loseに陥りやすい古典的な交換理論の欠点を回避する方法である。

交換理論について、ボールディングは、交換によって分配された物品あるいは事象が、一方当事者は増加し、他

方当事者は減少することで、両当事者が得られるべき効用に不均衡を生み、それが交換の条件をめぐって利害の対立を生むという、いわゆる Win-Lose になる可能性を指摘している⁽⁴⁴⁾。つまり、両当事者が同じものを求めた場合、その分配をめぐってゼロ・サム (zero-sum) 状態となる。統合理論は、不可視である両当事者の利害を可視化することによってプラス・サム (plus-sum) 状態へ変容させ、交換成立の可能性を高めることを目指す。

また、交換理論のもう一つの欠点として、両当事者の効用の差額をどのように埋めるかによっては、交換の可能範囲を制限するように作用することもある。このことは、話し合いの中で、当事者が自らの要求を一方的に主張することで利己的、敵対的な態度にしてしまうという欠点をはらむ⁽⁴⁵⁾。公正な分配により交換が成立したとしても、例えば、当事者の一方が勝てば他方が負ける訴訟では、効用に不均衡が生まれ双方が納得しにくい。実際に労働局あっせんを利用した場合においても、例えば、申請で明らかになった欲求が金銭であるとして、それに固執すると、一方は多く与えずに足りず、もう一方は少なく受け取りすぎているという観念に支配されやすい。その結果、合意を調達できたとしても効用の差額を埋められず両当事者の納得に基づく解決が遠ざかってしまう。このような交換理論の欠点を回避する方法である統合理論が、話し合いのプロセスに組み込まれているのが同席調停である。

レビン小林は同席調停において、第三者たる調停人の、積極的に聞く態度である傾聴 (active listening)⁽⁴⁶⁾ の際によく使われる聞き方の技術として、一つの質問の仕方と、二つの言い換えを挙げている。質問の仕方はオープン・エンデッド・クエスチョン (Open-ended question)⁽⁴⁷⁾ であり、当事者の言葉を言い換えるのがパラフレージング (Paraphrasing)⁽⁴⁸⁾ 及びリフレーミング (Reframing)⁽⁴⁹⁾ である。このうち、オープン・エンデッド・クエスチョンは、一方的ではなく、双方向的な話し合いを促進させる効果がある。つまり、当事者は質問で刺激されると同時に、彼自身が発した言葉に反応している。これをフォレットは、円環的反応 (circular response) としてテニスの試合を例

に挙げた。「Aがサーブする。Bがボールを打ち返さず状態は、部分的にはBにサーブされた状態による。次に、Aの打ち返さずボールは、Aの最初のサーブの仕方に対するBの打ち返さず方によってきまる。これがつぎつぎに続く」と説明している⁽⁵⁰⁾。

紛争当事者は、総じて自分の主張を曲げない。どちらも自分の主張が正当であると信じる公正バイアスに支配された状態では、話し合いが暗礁に乗り上げて進展しないことがある⁽⁵¹⁾。このように解決を阻害する公正バイアスを修正するには、当事者が話す言葉を別の言葉に表現し直すという方法が効果的である。それが、リフレーミングである。人は伝えられた事実ではなく、それを伝えた言葉に反応するという効果を利用したこの技術は、協調的志向⁽⁵²⁾への紛争変容を意図した場面で使われる。以上のような同席調停で用いられる技法は、対面方式を前提に設計されており、個別方式を考慮していない。

リンド／タイラーは、裁判や仲裁といった法的手続について、手続や過程の重要性を指摘する⁽⁵³⁾。彼らが研究の出発点とした過程コントロール⁽⁵⁴⁾には、結果志向説 (outcome-oriented) とその反対説である手続志向説 (procedure-oriented) ⁽⁵⁵⁾がある。前者は、裁判のように決定コントロール⁽⁵⁶⁾が当事者にならない場合であっても、過程コントロール効果の基礎となっているのはなんらかの意味で結果であるとする。例えば、調停では事件の結果に対して、裁判よりも当事者がより大きなコントロールを与えることから、その手続はより公正なものとみなされるであろうと予想される。これに対して後者は、過程コントロール効果は結果とは無関係に、表現機会の体験それ自体が公正なものとみなされることから生じるものであるとする。このことから、裁判であろうと、調停であろうと、表現機会が与えられる手続はより公正と感じられるであろうと予想される。

これら二つの説のうち結果志向説に立てば、当事者が決定コントロールを奪われた判定的手続であると知覚した

場合には公正なものとみなされない可能性がある。また、過程が結果以上に重要であるとすれば、当事者が望む結果ではなかったとしても、過程において言いたいことが自由に言えたと知覚した場合は公正なものとして感じられる可能性があるとした知見を提供しているものの、調停手続は主眼となっていない。

このように、同席調停の技法・スタイルや手続的公正判断に及ぼす影響等の知見はあるものの、それらを労働局あっせんに応用した場合、紛争当事者の納得が得られる紛争の終結を実現させるために、手続主催者たるあっせん委員がどのような業務プロセスをたどるのかは実証的に明らかにされていない。

三 調査の目的・方法

（一） 目的

本稿は、あっせん委員の実務経験者を対象としたインタビュー調査により、パワーハラスメント（以下、「パワハラ」という。）の事例において、あっせん委員が事件の担当指名を受けてから終局までの業務プロセスを明らかにし、労働局あっせんモデルの一類型を生成することを目的としている。なお、本稿のパワハラとは、職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその雇用する労働者の就業環境が害されること（労働施策総合推進法三〇条の二・一項）に加え、職場において行われる並列的な関係等を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその雇用する労働者の就業環境が害されることを含むものとする。⁽⁵⁷⁾

（二） 方法

調査対象として、二〇一七年一〇月一日現在、あっせん委員の実務経験が二年以上ある弁護士、学者及び特定社

表 1 対象者の属性

対象者	性別	年代	職業	あっせん委員の実務経験
A	男性	60代前半	学者（労働法）	10年以上
B	男性	50代後半	特定社会保険労務士	3年
C	男性	40代後半	学者（労働法）	7年
D	男性	40代後半	学者（労働法）	8年
E	女性	40代後半	弁護士	2年
F	男性	65歳以上	学者（労働法）	6年
G	女性	50代後半	特定社会保険労務士	5年

注記：個人の特定につながる情報は削除した。

会保険労務士を選定した。実務経験二年以上の調査協力者を選定した理由は、地域間における事件処理件数の多寡に鑑み、二〇件以上の事件を終了させた経験を蓄積するには、最低でも一期二年の任期を要すると考えたためである。二〇件以上のあっせん手続に関与すれば、労働局あっせんでよく見られる事件類型を一通り経験できたものと判断した。したがって、あっせん業務プロセスについての言語化も比較的容易ではないかと考えた。

なお、調査協力者の選定にあたっては、著者の知り合い及び彼らからの紹介により九名にインタビュー調査への協力を依頼し、七名⁽⁵⁸⁾が応諾した。調査は、著者が一名ずつ半構造化面接によるインタビューを行った。調査期間は、二〇一七年一〇月から一一月となった。インタビューは一人あたり一回、四五分～八〇分で実施した。インタビュー対象者（以下「対象者」という）⁽⁵⁹⁾は、表１のとおりである。なお、彼らが所属する紛争調整委員会の地域は、東北、南関東、東海、四国及び九州である。

調査実施にあたり、本研究の趣旨を説明し、書面にて対象者の承諾を得てＩＣレコーダーに録音し、著者が逐語録を作成した。インタビューで使用する事例については、労働局あっせんに係るすべての事項が非公開⁽⁶⁰⁾とされている（個紛則一四条）ことから、公開されている労働関係民事訴訟事件の訴訟物の一部を用いることとした。ここでは、第一興商（本訴）事件（東京地裁 平成二四・一二・二五判決）を

表2 事例の条件設定

設定条件
原告Xを申請人X、被告Yを被申請人Y社とした。 被申請人Y社の会社規模が、解決内容に影響を及ぼすことはないものとする。 申請人X、被申請人Y社とも、証拠物の提出はないものとする。

題材として、実際の個別の事案で最も申請件数が多い「いじめ・嫌がらせ」⁽⁶¹⁾の事実を争った中から抜粋し、著者が事例を作成した（表2、表3）。この事例は、被申請人Y社を退職した申請人Xが、Y社従業員（上司のB課長）から被った精神的損害に対する損害賠償金として一〇〇万円の支払いを求めたものである。インタビューでは、この事例を対象者に示し、彼ら自身が担当あっせん委員に指名されたと仮定した場合に「パワハラ事案のあっせん業務プロセスでは、どのようなことを行うのか」というインタビューガイドを準備して実施した。インタビューガイドの作成にあたっては、あっせん業務プロセスを可視化することで業務の進捗状況を管理、評価できるようにするため、経営管理手法の一つであるKPI（Key Performance Indicator）マネジメントの枠組みを利用した。具体的には、紛争の終局をゴールとして「合意の成立」に設定した場合の(1)ゴールを達成するためには何が必要か、(2)ゴールまでの進捗を確認できる指標にはどのようなものがあるか、(3)ゴールまでのクリティカルパスはどこにあるか、(4)ゴールを達成するためのボトルネックはどこか、のあっせん手続に関する重要成功要因（Critical Success Factor）を特定するための基本的質問事項をベースとして自由に語ってもらった。この場合の重要成功要因とは、ゴールの達成に「決定的な影響を与える活動や施策」をいう。⁽⁶³⁾

（三）分析

分析は、修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ（以下「M-GTA」という。）により行った。M-GTAは、モデル構築を目的とする研究において、リサーチクエスションを明らかにしたうえで、面接型調査を実施して、その結果を書き起こしたテキストを分析し、最終的に

表3 紛争当事者の主張

Xの主張	Y社の主張
Xが配属された特販営業部営業二課には、B課長を含め計8名所属していたが、そのうち営業未経験者はXを含めて3名であった。営業経験のないXに対し、B課長の態度はひどく冷たいものであったことから、Xは、自分から進んでB課長に営業実務経験が乏しいことを説明した上で、指導を受けようとした。 しかし、B課長は「営業方法は自分で考えろ!」というだけでろくに指導することもなく、一方的に部下に対し「とにかく売ってこい!」、「1か月に3台以上売ってくればいいんだ!」などと怒鳴りつけ(業務用カラオケ機器)「ラブホテルに売りに行け!」と命じたかと思うと、数時間後には今度は「結婚式場に売りに行け!」と命じ、その数時間後には今度は「葬儀場に売りに行け!」といった具合に、朝令暮改の場合当たりの命令を出して売上ノルマ達成をただ命じるだけであった。	管理職としては、課員に対し戦力となるよう望むのは当然であって、B課長も、Xを戦力とすべく必要な指導を行っている。具体的には毎週営業会議を開き、Xを含む課員に対して全社的な営業戦略、方針を伝え、課としての営業数値目標に対する進捗状況の確認を行い、販売商材のラインナップ等の詳細説明をしていた。また、Xに対して営業先情報入手の方法を示すなどの指導を行っていた。 また、比較的営業経験豊富な同僚が、営業にXを同行させ、Xに経験を積ませるべく、客先でXに商品説明をさせるなどの教育も行われていた。 Xは、特販営業部営業二課において、B課長から無理なノルマを強いられた旨主張するが、そもそも、課全体の営業目標(予算)は設定されていたもののいわゆるノルマではなく、営業目標の不達成により特段不利益を課されるわけでもなかった。
あるときには、Xが取引先と販売交渉をするにあたり、B課長も同席してきて同取引先に販売するカラオケ機器5、6台のうちの一部につき勝手に値引き販売することを先方に約束してしまった。担当者であるXは、B課長が勝手に約束した一部値引き販売につきY社内に持ち帰って調整を試みたが、当然そのような二重価格の設定は認められず、一部値引きできないことを同ホテルに報告すると約束と違うと言われトラブルになってしまったこともあった。 Xは、事の発端を作ったB課長にその報告をし解決の指示を仰ぐと、B課長から、(自分の安易な発言が原因であるにもかかわらず)あろうことか「トラブルはテメェで解決しろ!トラブルが起これるのはおまえの営業能力が低いからだ!」と完全に責任転嫁され理不尽極まりない叱責を受けた。	B課長が、課員に対し、よりよい営業成績を上げるべく叱咤激励することはあったが、Xが主張するような朝令暮改の場合当たりの指導を行った事実はない(ラブホテルや結婚式場あるいは葬儀場への営業を命じたとしても、それらの施設は既にカラオケの市場として広く認められており、何ら不当な指導ではない)。 むしろ、Xは、営業活動に消極的であり、B課長の指示を受けても、指示に沿った営業活動を行わず、自席で、必要性が疑わしい企画書、提案書の作成に長時間を費やす傾向があった。
Xが所属していた営業二課全体に課されていた売上ノルマは、1年間で計3億数千円であり、B課長は、所属課員各人に対しそれぞれの年間4000万円以上という明らかに無理な売上ノルマを課した(カラオケ機器は1台100万円ほどであり、ノルマ達成には1年間に40台〔1か月に3、4台〕も売らなければならなかった。)。Xは、営業方法を学ぶために最大限努力をしたが、どだい無理なノルマであり全く達成できる見込みがなかった。 毎週、B課長が中心となり営業会議が開かれ、各従業員がそれまでの実績について報告させられたが、皆思うように売り上げることができず、B課長から「なぜ売れないんだ!いつまでに売るんだ!」などと一方的に叱咤されるばかりであった。B課長からは、Y社で取り扱っているカラオケルーム用薄型テレビやカラオケルーム用什器備品、そして厨房設備まで売れるのであれば何でも売ってこいなどと無茶苦茶な指示が出されていた。	X自身が認めるとおり、年間のXの売上は400万円から500万円でありこれは他の営業社員の成績よりも劣るものであったが、この数字でさえも、他の担当の売上をXに付け替えたものが多く含まれており、長らく売上があった既存顧客(K2ホテル)もXが担当するようになってから売上がゼロになった。
Xは、前記のようなB課長からの毎日の理不尽極まりないパワハラにより、法務室での辛かった毎日にも増して日々精神的圧迫を受けストレスを蓄積していった。	

出典) 第一興商(本訴)事件(東京地裁 平24.12.25判決 労判1068号5頁)の原告Xが特販営業部営業二課に在籍していた期間の中から抜粋して著作作成。

データに立脚した実践的で活用できる理論を構築する研究方法である。これは本研究が、労働局あっせんのサービスを提供するあっせん委員と、その提供を受ける側の紛争当事者との関係性において、労働紛争の終息を目指して展開されるプロセスを明らかにしようとするものであることによる。つまり、ヒューマンサービス領域としての労働局あっせんを対象としていること、あっせん委員の指名が行われてから終局に至るまでのプロセスにおいて、ゴールの達成に必要な業務プロセスを明らかにしようとするものである。木下が提唱するM-GTA⁽⁶⁴⁾は、人間と人間が直接的にやり取りをする社会的相互作用に関わる研究であること、ヒューマンサービス領域であることから、研究対象がプロセス的な性格を有する現象を分析する研究に適している。このことから分析方法として採用した。

(1) 分析テーマ及び分析焦点者

分析テーマを「あっせん委員によるパワハラ事案における紛争当事者の納得感を引き出すプロセス」とした。

分析焦点者を「手続主催者たるあっせん委員」とした。

(2) 概念、カテゴリ、カテゴリーグループの生成

木下に基づく、M-GTAの分析手順⁽⁶⁵⁾により次のとおり行った。

- ① 分析テーマに照らして多様な具体例がありそうな対象者一名を選び、そのデータにおいて、分析テーマに関連のありそうな箇所に着目し、類似した例が説明できるものを具体例として挙げながら概念を生成した。
- ② 概念を生成する際、概念名、その定義、具体例及び理論的メモの四つの欄からなる分析ワークシートを作成した。

- ③ データ分析を進める中で、新たな概念を生成し、分析ワークシートは個々の概念ごとに作成した。

- ④ 同時並行で、他の具体例をデータから探し、分析ワークシートの具体例欄に追加記入した。

⑤ 既に生成した概念の完成度は、類似例の確認だけでなく、対極例についての比較の観点からデータをみていくことにより、解釈が恣意的に偏らないよう配慮した。

⑥ 生成した概念と他の概念との関係を個々の概念ごとに検討した。

(3) カテゴリー、カテゴリーグループ間の関連の分析

(2)の終了後、生成されたカテゴリー、カテゴリーグループ相互の関係から分析結果をまとめ、その概要を簡潔に文章化し（ストーリーライン）、結果図を作成した。

(4) 分析内容の妥当性の確保

著者は、労働局あっせん委員及び民事調停委員として、それぞれ二年以上の実務経験を有している。

この経験は、本研究の分析に大きな影響を与えている。また、分析内容の妥当性の確保のために、分析の過程において、質的研究法に精通し、M-GTAを採択した論文の指導実績がある大学教員による指導を合計四回受け、分析内容の妥当性を確保した。

(1) 厚生労働省（二〇二〇）「令和元年度個別労働紛争解決制度の施行状況」雇用環境・均等局総務課労働紛争処理業務室、一一―五頁。

(2) 紛争調整委員会への委任には、あっせん（個紛法五条）の他、男女雇用機会均等法、短時間・有期雇用労働者法、育児・介護休業法、障害者雇用促進法及び労働施策総合推進法上の紛争を対象とする調停制度がある。本稿では、これらの法律が定める調停（雇均一八条、短時定期労二五条、育介五二条の五、障害雇用七四条の七、労働策推進三〇条の六）については取り上げない。なお、労働策推進三〇条の六について、中小企業は二〇二二年三月三十一日までの間は猶予措置が適用される。

(3) 労働局あっせん以外の主な個別労働紛争解決制度の運用状況は、二〇一九年における労働関係民事通常訴訟事件の新

受付数が三六一五件（速報値）、同年の労働審判事件の新受付数が三六六五件（速報値）であった（最高裁判所事務総局行政局「令和元年度労働関係民事・行政事件の概要」（法曹時報七二巻八号、二〇二〇年）。令和元年の労働委員会によるあっせんの新規係属件数は三〇九件であった（東京都、兵庫県、福岡県の労働委員会を除く。）。

（4） 前掲注（1）「令和元年度個別労働紛争解決制度の施行状況」一一二頁、九一一五頁。

（5） 菅野和夫（二〇一九）『労働法（第12版）』弘文堂、一〇七二頁。

（6） 厚生労働省大臣官房長他（二〇〇一）「個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律の施行について」平成一三年九月一九日厚生労働省発地第一二九号・基発第八三二号・職発第五六八号・雇児発第六一〇号・政発第二一八号、第四・一。

（7） 鈴木英二郎（二〇〇一）「個別的労使紛争解決制度——労使間の個別紛争の簡易・迅速な解決に向けて」労働法学研究会報二二四三号、二二頁。

（8） 厚生労働省労働基準局検討会（二〇一六）「第一〇回透明かつ公正な労働紛争解決システム等の在り方に関する検討会 平成二八年一月四日開催」で配布された資料No.1「行政による個別労働紛争解決制度の概要と現状」二三頁による。この制度は、司法機関、行政機関、民間団体等を構成員とし、それぞれの個別労働紛争解決制度の運用状況についての情報交換、情報共有やそれぞれの機関・団体間における円滑な連携のための方策等についての話し合いを行うことにより、都道府県等地方公共団体の取組みの促進や各機関・団体との連携強化を図り、もって個別労働関係紛争の解決の促進に資することを目的としている。

（9） 前掲注（6）「個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律の施行について」第七・一（2）。

（10） 前掲注（6）「個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律の施行について」第六・二（7）。

（11） 委員会の委員の数は次のとおり定められている。東京三六人、大阪二人、愛知一人、北海道・埼玉・千葉及び神奈川が各二人、茨城・長野・静岡・京都・兵庫・奈良及び福岡が各九人、その他が各六人である。

（12） 様式第一号（表面）一枚に紛争当事者双方の氏名・住所、あっせんを求める事項及び理由、紛争の経過、その他参考となる事項を記載する。

（13） 前掲注（7）「個別的労使紛争解決制度——労使間の個別紛争の簡易・迅速な解決に向けて」三二頁。鈴木は「あっせんが、相談とか助言・指導前置というわけではありません。いきなりあっせんに来られても受けつけます。（中略）直

接来られて、どうしてもあつせんを受けたいのだという方を拒否するわけではありません」と述べている。なお、図1に示したスキームは、相談、助言・指導を経てあつせん申請に至る一般的なケースである。

(14) 前掲注(6)「個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律の施行について」第七・三(2)。また、一方当事者である労働者が申請することについては、労使関係に非対称性があることから、あつせん制度の実効性を担保するために、個紛法五条二項により事業主の労働者に対する不利益な取扱いを禁止している。前掲注(6)「個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律の施行について」第七・一四(1)。申請の取り下げは、申請が一方の当事者によって行われた場合はいつでも、双方によって行われた場合は双方が合意した場合にできる。

(15) あつせん案を提示した実績を示すものとして、厚生労働省が開催した「第一〇回透明かつ公正な労働紛争解決システム等の在り方に関する検討会」における事務局・大塚弘満調査官の次の発言がある。「あつせん案を提示する形であつせんを行っている事例というのは、二七(二〇一五)年度におきましては一件しかないということになってございまして、一七一九件はあつせん案を提示せずにあつせんを行って合意に至っているものでございます。これはどういうことかといえますと、あつせん案を提示するにあたっては、先ほど申し上げましたように、三人一ユニットの紛争調整委員会を構成してやることになっていますが、それだと日程調整も含めてもろもろ時間がかかることがございますので、迅速性を優先して、一名のあつせん委員であつせん案を提示しない形で行っている。これが近年の実情でございます」厚生労働省労働基準局検討会「透明かつ公正な労働紛争解決システム等の在り方に関する検討会第一〇回会議議事録(二〇一六年一月四日)」(大塚弘満調査官発言)。

(16) 前掲注(6)「個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律の施行について」第七・一三(4)。

(17) 濱口桂一郎(二〇一六)『日本の雇用紛争』労働政策研究・研修機構、六三―六六頁。濱口によると「労働局あつせん」「労働審判」及び「裁判上の和解」の解決に要した期間として、紛争事案が発生してから問題解決するまでに要した期間は、労働局あつせんの六四・〇%が一月以上三月未満である。平均値は二・九月、中央値は二・一月である。労働審判の場合三月未満で解決するものは一三・七%、平均値は六・〇月、中央値は五・一月である。裁判上の和解は、6月未満で七・八%、平均値は一七・八月、中央値は一四・一月である。かつてに比べれば裁判期間の短縮化が図られているといえ、訴訟を起せばかなりの長期間となるという傾向は明確に存在している。

- (18) 渡辺章（二〇〇七）『個別的労働関係紛争あっせん録』労働法令協会。事案ごとにあっせん委員が当該紛争をどのように判断して終局に至ったかの紹介がされている。
- (19) 村田毅之（二〇一八）「個別労働紛争解決促進法に基づく個別的労使紛争処理の実際」松山大学総合研究所報第九六号四七—一〇二頁。村田は、解雇をめぐる紛争を題材として、相談窓口から助言・指導を経て、あっせんて解決した事案を物語仕立てで紹介している。
- (20) 野田進（二〇一一）『労働紛争解決ファイル——実践から理論へ』労働開発研究会。
- (21) 前掲注（20）『労働紛争解決ファイル——実践から理論へ』九五—一〇三頁。
- (22) 下井隆史（二〇〇八）「個別労働紛争の解決援助について——調整委員の経験から考えられることなど」日本労働法学会誌、三一—一七頁。
- (23) 山本和彦・山田文（二〇一五）『ADR仲裁法〔第2版〕』日本評論社、一六三—一六九頁。
- (24) 前掲注（23）『ADR仲裁法〔第2版〕』一六三—一六九頁。
- (25) 前掲注（23）『ADR仲裁法〔第2版〕』一六六頁。
- (26) 個紛法法制化前、二〇〇〇年二月二十五日付の個別的労使紛争処理問題検討会議による「個別的労使紛争処理システム」の在り方について（報告）の中で、労働省案として提示した紛争調停委員会が調停案の作成、受諾勧告を行う制度について、「労働局は労働基準法等に基づく監督・指導権限を持っているので、労働局におかれる調停委員会が調停案の受諾勧告を行うと当事者が実質的に受諾を強制されるという懸念」が表明された。その結果、紛争調停委員会は紛争調整委員会に、また調停によるのではなく、委員会による一方的な解決にならないよう、あっせんという当事者間の話合いの促進を基本とし、両当事者から求められた場合にあっせん案を提示する等の修正が行われた経緯がある。また、民事調停では、調停が成立する見込みがない場合に、裁判所が職権で調停に代わる決定（民調一七条）を行うことができる。これに対し、労働局あっせんにおける、あっせん案の提示は当事者双方の要請がなければできないものである。このことから、労働局あっせんは、調停人と各当事者間の関係性において、民事調停のように垂直的關係であるとは言い難い。
- (27) 前掲注（23）『ADR仲裁法〔第2版〕』一六六頁。
- (28) 前掲注（6）「個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律の施行について」第七・一（2）。

- (29) 前掲注(23)『ADR仲裁法[第2版]』一六五頁。
- (30) 前掲注(17)『日本の雇用紛争』七七一七九頁。濱口によると、金銭による雇用終了は、労働審判(司法統計上、「金銭を目的とするもの以外・地位確認(解雇等)」に分類された事件に限る。)が九六・〇%、裁判上の和解(司法統計上、「労働に関する訴え(金銭目的以外)」に分類された事件に限る。)が九〇・二%であり、復職という解決はほとんど見られず、金銭解決が圧倒的大部分を占めている。なお、調査研究対象とした個別労働関係紛争事案は四一頁を参照。
- (31) 前掲注(20)『労働紛争解決ファイル—実践から理論へ—』一〇〇—一〇一頁。
- (32) 山川隆一(二〇一二)『労働紛争処理法』弘文堂、三頁。
- (33) 前掲注(32)『労働紛争処理法』四頁。山川によると、権利紛争は既存の法により定められたルール違反に関する紛争であること、利益紛争は新たな合意形成を目指す紛争であることと定義されている。前者の例として使用者による労働者の解雇が解雇権濫用(労働契約法一六条)として無効になるかどうかの争いを、後者の例として賃金のベースアップ交渉が妥結しなかった場合の労働争議を挙げている。
- (34) レビン小林久子(一九九八)『調停者ハンドブック—調停の理念と技法』信山社出版、八頁。レビン小林は、当事者をエンパワー(empower)することは、当事者の自覚を促すことであると定義している。本稿で用いるエンパワーメントについても概ねこの定義と合致している。なお、労働局あっせんにおいては、当事者の多くが、自分で判断できない、あっせん委員からアドバイスを与えられたい等の期待を抱いて参加している。このことから、自身の紛争であることの自覚を促すことが重要である。
- (35) 前掲注(34)『調停者ハンドブック—調停の理念と技法』。
- (36) フィッシャー・R／ユーリー・W(一九八二)『ハーバード流交渉術』(金山宣夫・浅井和子訳)ティビーエス・ブリタニカ。参照原著(1981, Houghton Mifflin Co. Boston) Fisher, Roger and Ury, William (1983) *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*, Penguin, New York.
- (37) フォレット・M・P(一九七二)『組織行動の原理—動態的管理』(米田清貴・三戸公訳)未来社、四一—七〇頁。Metcalf, Henry C. and Urwick, L. eds. (1941) *Dynamic Administration: The Collected Papers of Mary Parker Follett*, HARPER & ROW, PUBLISHERS, New York, pp.30-49.

- (38) Davis, Albrie M. (1989) "An Interview With Mary Parker Follett," *Negotiation Journal*, vol. 5, no. 3, July, pp.223-235. Davis によれば、Fisher と Ury が著書 *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In* (1981) の中で、立場ではなく利害に焦点を当てるといふ概念を説明するために、後掲注 (43) のハーバード大学図書館の事例を紹介している。ただし、登場人物の属性は変更してある。また、同書の謝辞で、当該事例についてフォレットに言及していることにも触れている。前掲注 (36) *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*, p.4, p.vii. 前掲注 (36) 『ハーバード交渉術』六三―六四頁を参照。
- (39) 前掲注 (37) 『組織行動の原理——動態的管理』四三―五一頁。Dynamic Administration: The Collected Papers of Mary Parker Follett, pp.31-36. 本稿では、「対立 (conflict)」を「紛争」と同じ意味で用いた。
- (40) 前掲注 (37) 『組織行動の原理——動態的管理』四三―五一頁。Dynamic Administration: The Collected Papers of Mary Parker Follett, pp.31-36. 抑圧とは、「一方の側が相手側を制圧する」こと。対立を処理するためには最も容易な方法であるが、長期的に見ると成功しないのが普通である。
- (41) 前掲注 (37) 『組織行動の原理——動態的管理』四三―五一頁。Dynamic Administration: The Collected Papers of Mary Parker Follett, pp.31-36. 妥協とは、「和解を得るために、相対する両当事者がそれぞれ相手方に譲歩すること」。フォレットは労働組合の団体交渉を例に引いている。団体交渉では、労働組合側が実際に獲得できると考えている以上の線で要求を出し、交渉中に取り除かれると思われる分を計算に入れている。このため、組合側が、本当は何を求めているのか分からないことが対立を解決するうえで大きな障害となる。
- (42) 前掲注 (37) 『組織行動の原理——動態的管理』四三―五一頁。Dynamic Administration: The Collected Papers of Mary Parker Follett, pp.31-36. 本稿では「欲望」を「欲求」とした。
- (43) 前掲注 (37) 『組織行動の原理——動態的管理』四五頁。Dynamic Administration: The Collected Papers of Mary Parker Follett, p.32.
- (44) ボールディング・ケネス・E (一九七四) 『愛と恐怖の経済——贈与の経済学序説』(公文俊平訳) 佑学社、二九―七〇頁。参照原著 (1973, Wadsworth Publishing Co., California) Boulding, Kenneth E. (1981) *A PREFACE TO GRANTS ECONOMICS: The Economy of Love and Fear*, Praeger Publishers, New York, pp.19-40.

(45) 前掲注 (44) 『愛と恐怖の経済——贈与の経済学序説』五一頁。A PREFACE TO GRANTS ECONOMICS: *The Economy of Love and Fear*, p.31. ボールディングは、交換について「お前がおれに何かいいやらしいことをするならば、おれもお前に何かいいやらしいことをしてやるぞ」というのと同じの「目には目を」的な性質を持っている、としている。

(46) 本稿では「聴く」ではなく「聞く」を採用する。「たずねる」「質問する」場面でも使われることから、単に統一するためにこの語を使った。

(47) 前掲注 (34) 『調停者ハンドブック——調停の理念と技法』一一〇頁。描写や説明を求める質問。記述型質問。ニーズを聞き出すときに有効である。なお、ニーズについては、前掲注 (34) 『調停者ハンドブック——調停の理念と技法』一〇八頁を参照。

(48) 前掲注 (34) 『調停者ハンドブック——調停の理念と技法』六九頁。話の要旨をまとめ、内容を変えずに言い換えること。

(49) 前掲注 (34) 『調停者ハンドブック——調停の理念と技法』七二頁、一一三頁。当事者が伝えたい意味をつかみ、否定ではなく肯定的な形に表現し直すこと。ニーズを伝える作業に適している。調停では、相手の話を聞いて瞬時に言い換えなければならないため技術的な難易度は高いとされる。

(50) 前掲注 (37) 『組織行動の原理——動態的管理』六一―六四頁。*Dynamic Administration: The Collected Papers of Mary Parker Follett*, pp.44-45. 本稿では、response を「反応」とした。

(51) 大淵憲一 (二〇一五) 『紛争と葛藤の心理学——人はなぜ争い、どう和解するのか』サイエンス社、五五頁。

(52) ドイツ・モートン／コールマン・ピーター・T／マークス・エリック・C (二〇〇九) 『新版紛争管理論——なるる充実と発展を求めて』(レビン・小林久子訳編) 日本加除出版、三九頁。Deutsch, Morton, et al (2006) *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice 2nd. ed.*, Jossey-Bass, San Francisco, p.34.

(53) リンド・E・アラン／タイラー・トム・R (一九九五) 『フェアネスと手続きの社会心理学——裁判、政治、組織への応用』(菅原郁夫・大淵憲一訳) ブレーン出版、九七―一三三頁。Lind, E. Allan and Tyler, Tom R. (1988) *The social psychology of procedural justice*, Plenum Press, New York, pp.93-127.

(54) 前掲注 (53) 『フェアネスと手続きの社会心理学——裁判、政治、組織への応用』三八頁。*The social psychology of*

procedural justice, p.35. 証拠や主張の提出に対する権限のこと。

(55) 前掲注 (53) 『フェアネスと手続きの社会心理学——裁判、政治、組織への応用』九八一—一〇六頁。*The social psychology of procedural justice*, pp.94-101. 裁判における研究であることから裁判官を「決定者」「権力者」「権威者」と表現していることに注意を要する。

(56) 前掲注 (53) 『フェアネスと手続きの社会心理学——裁判、政治、組織への応用』三八頁。*The social psychology of procedural justice*, p.35. 評決や裁判の決定に対する権限のこと。

(57) 厚生労働省では、二〇〇一年一月に設けられた「個別労働紛争解決制度」の状況について毎年度まとめている。その中で、労働局あっせんの申請件数を内容別に集計している。主な内容として、普通解雇、整理解雇、退職勧奨、いじめ・嫌がらせ等の区分がある。この中では、いじめ・嫌がらせが二〇一四年度から六年連続で申請件数一位である。前掲注 (1) 厚生労働省 (二〇二〇) 「令和元年度個別労働紛争解決制度の施行状況」九—一二頁を参照。このうち、本稿で示したパワハラ定義が、いじめ・嫌がらせに該当する。いじめ・嫌がらせとは、労施策推進三〇条の二・一項に加え、事業主が講ずべき安全配慮義務の観点から優越的な関係でないものを含み、同条で定めるパワハラ定義よりも射程を広く捉えている。なお、優越的な関係でないものは、並列的な関係あるいは劣位的な関係であり、例えば、同僚からのいじめ・嫌がらせがこれに該当する。また、労施策総合推進法 (二〇二〇年六月一日施行) は、施行時期につき中小企業に猶予措置 (二〇二二年四月一日施行) がある。したがって、労働局で扱う、いじめ・嫌がらせに関しては、二〇二二年四月一日以降、全ての企業規模について、労働局あっせんの対象から外れ、前掲注 (2) 紛争調整委員会の調停制度の対象となる。労施策推進法施行前は、二〇一二年三月一五日付で、職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議による「職場のパワーハラスメントの予防・解決に向けた提言」の中で、職場のパワーハラスメントの概念と六つの行為類型が示されている。この概念と行為類型は、二〇一八年三月三〇日付の「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会報告書」においても踏襲されている。

(58) 七名中二名は選定した時点で、あっせん委員としての任期を終えている。

(59) 紛争調整委員会の所属地域は、労働局の人事ブロックにより一〇の地域 (北海道、東北、北関東、南関東、北陸、東海、関西、中国、四国及び九州) に区分した。

(60) 前掲注(6)「個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律の施行について」第七・一七。具体的には、あっせんの申請から手続の終結に至るまでの手続全般をいう。また、あっせんに係る情報等の取扱いに関しても国家公務員法一〇〇条に基づき他に漏らしてならない等、手続主催者側には定めがあるものの(前掲注(6))「個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律の施行について」第七・二〇(2)、紛争当事者に対する定めの記述はない。

(61) 前掲注(1)「令和元年度個別労働紛争解決制度の施行状況」一一二頁、九一―一四頁。六年連続トップとなっている。

(62) 前掲注(1)「令和元年度個別労働紛争解決制度の施行状況」一〇頁。二〇一九年度における申請人の種類は、労働者が九八・四%、事業主が一・六%となっている。

(63) 大工舎宏・井田智絵(二〇一五)『KPIで必ず成果を出す目標達成の技術——計画をプロセスで管理する基本手順と実践ポイント』日本能率協会マネジメントセンター、二二―二三頁。

(64) 木下康仁(二〇〇三)『グラウンデッド・セオリー・アプローチの実践——質的研究への誘い』弘文堂、八九―九〇頁。

(65) 前掲注(64)『グラウンデッド・セオリー・アプローチの実践——質的研究への誘い』二三六―二三七頁。