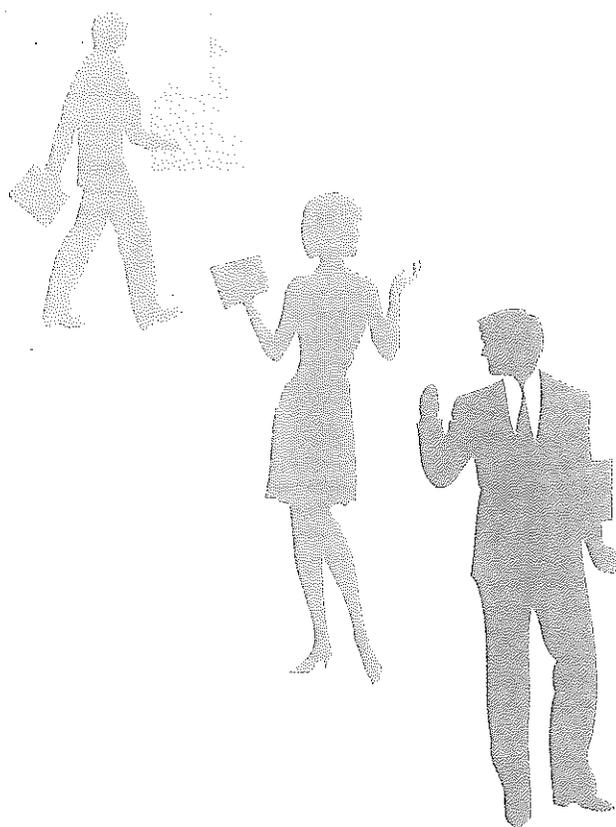


Part I

働くときの マナーの基礎知識

マナーという言葉が使われるときは、その人のイメージが良い悪いという評価と共に、その人の周りにいる、親や上司など、姿が見えない人たちも同時に見られています。

あなたの周りにいる人たちも同時に見られるのだということを念頭に置いて、マナーの基礎知識を学びましょう。



訪問するとき、 商談するときのマナー

Point

お客様・取引先とのお付き合いの仕方

- 商取引では、お金をいただくのがお客様、お支払いするのは取引先。
- 大切なことは、「お金をいただく」「払う」で区別するのではなく、「お客様」と「取引先」があってはじめて自分の会社が成り立っていると自覚すること。
- 新入社員のうちは、接する社外の人はずべてお客様という気持ちで応対。
- 社外の方は、新人でも、あなたを通じてあなたの会社を見ている。
- 「相手はお客様、私を通じて会社を見られている」という意識が大切。
- 接する相手に失礼がないように、社会人としての基本的なマナーが必要。

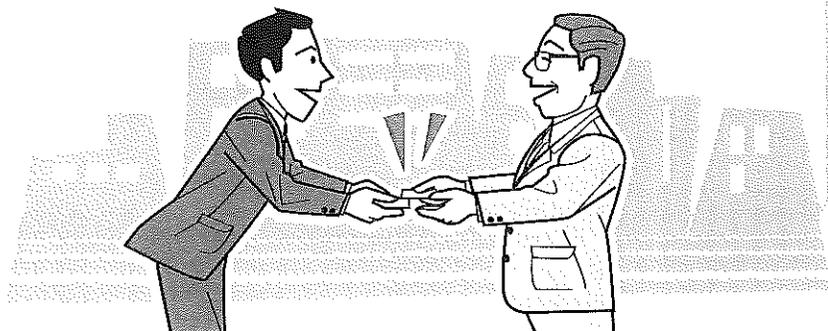


社会人としてまずは、最低限のマナーを身に付けたいと思います。知っておくべき基本的なマナーを教えてください。



社会人になると、さまざまなビジネスマナーがあります。しかし、これらは一朝一夕に身に付くというものではありません。

まず、社会人にとって基本となるのは、人と接するときのマナーです。特に、お客様、取引先と接するときは、失敗は許されません。訪問するとき、商談するときのマナーは、最低限の常識として、覚えておきましょう。



1 Lesson

訪問するときのマナー

■ 訪問する前に……

アポイントメント⁰¹——お客様や取引先を訪問しようとするときに、必ず耳にする言葉です。直訳すれば、面会の約束、予約。訪問する前にアポイントメントの電話をかけることは、社会人のマナーです。「アポイント」「アポを取る」などともいわれます。

訪問予定の日時は、お客様や取引先の都合を優先させるのがマナーです。アポイントメントの電話をかけるときは、1週間ぐらいの余裕を持ちましょう。もし、どうしても、こちらの都合で日時を指定しなければならない場合、候補の日時を複数用意しておきます。

電話での応対は、言葉の行き違いが発生する可能性があります。最後に、訪問する日時を、「〇月〇日〇曜日の午後〇時でよろしいですね」と、必ず復唱して確認しましょう。

訪問する日が、アポイントメントの電話をかけた日から間隔が空いている場合には、前日か当日の朝に、確認の電話をかけます。

■ “ノーアポ（アポなし）”での訪問

ノーアポとは、アポイントメントを取らないで訪問すること。

ノーアポ、あるいは訪問する直前にアポイントの電話をかけることは、本来はマナー違反です。

なかには、営業のテクニックとして、あえてノーアポで訪問する場合があります。しかし、仕事に慣れていない新入社員の間の「ノーアポ訪問」は、上司や先輩の指導に従いましょう。

■ 訪問時の遅刻

ビジネスでは、遅刻厳禁です。

しかし、前の予定が長引いた、電車が遅れたなど、やむを得ない事情が発生します。どうしても遅刻しそうな場合は、必ず約束の時刻前に、訪問相手（訪問先の担当者）に電話をかけます。

遅刻することを謝罪するとともに、何分ぐらい遅れる見込みなのかを伝えましょう。

このとき、再び遅刻することを防ぐため、遅れる見込みの時間は余裕を

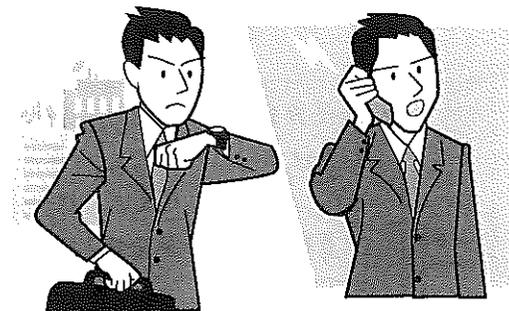
01

appointment は名詞。「約束・予約」以外に、「任命・地位」の意味があります。

appoint は動詞。「(時間・場所などを)決める・指定する」という意味です。

アポとは、これらを略した言い方です。

なお、複数形(……ments)にすると「設備・備品」の意味になります。



持って伝えるようにします。

立場を変えてみれば自ずと分かることですが、電話をかけないで5分遅れるよりも、10分遅れても電話をかけておくことの方が大切です。

㉒ 訪問先に到着

訪問先には、遅くともアポイントメントの時間の10分前までに到着するようにします。

特に、初めての訪問先の場合は、たとえ地図を持っていても道に迷うことがあります。時間の余裕を十分に持って移動しましょう。

訪問先に到着したら、相手の建物や事務所に入る前に、服装、髪の毛、化粧など身だしなみをチェックします。

靴の汚れは、案外見られているものです。特に気を付けましょう。

そして、提出する書類などを確認し、名刺をすぐ出せるように準備します。

冬の訪問で、コートやマフラーなどを着用している場合は、これらを脱ぎ、折り畳むなどして手に持っておきます。

訪問先がクールビズ^㉓を実践している場合以外は、夏であっても上着をきちんと着用します。

携帯電話の電源は切っておくのがマナーです。

㉓ 受付へ

5分前には、受付へ行き、訪問相手への取り次ぎを依頼します。最初に「お世話になっております。株式会社ゼンキレン商事の鈴木と申します」と、会社名と自分の名前を告げてから、訪問相手の部署、名前、アポイントがあることを伝え、取り次いでもらいます。

受付の方に自分の名前を告げるときに、あらかじめ用意しておいた名刺を渡すと、スムーズに取り次いでもらうことができます。初めて訪問するときは、特に心掛けておきましょう。

㉔ 応接室へ

受付で取り次いでもらうと、応接室に案内されます。ここで、訪問相手を待つことになります。この応接室の座席には、上座・下座^㉕があります。

上座と下座の違いの基本は、入口から遠い席が上座、入口に近い席が下座です。

たいていの場合、上座には、2～3人掛けの長椅子のソファが置かれています。長椅子は、1人掛けの椅子よりも上座になります。

応接室まで案内してくださった方に、座る席を指定された場合は、そこに座ります（だいたい、上座を指定されます）。

座席の指定がなく、「お掛けになって、お待ちください」とだけ言われた

㉒

ノーネクタイや、上着を着用しないなど、そのファッションばかりが目立っていますが、本来は、地球温暖化防止運動の一環として、夏のオフィスの冷房を28度程度に抑制するとともに、軽装で過ごすことを奨励したものです。

㉓

「かみざ」「しもざ」以外に、「じょうざ」「げざ」とも読みます。「上席（じょうせき）」「末席（まっせき）」と使う場合もあります。上位者や来客が座るのが上座、下座です。

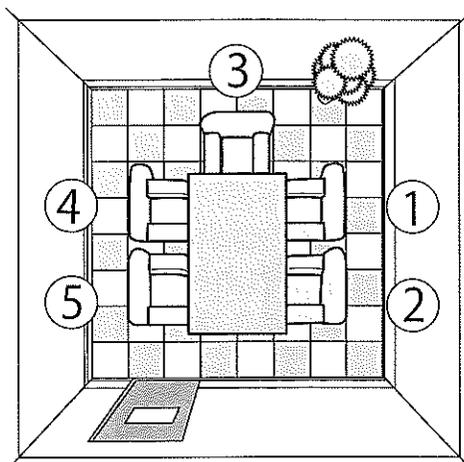
場合は、下座に座りましょう。

椅子に座るとき、カバンなどは足元に置くようにします。空いている椅子の上に置くものではありません。

脱いだコート、ハンドバッグなどは、椅子の背もたれと自分の背中の方に置きます。応接室に、洋服掛けなどが備え付けられていても、勧められもしないのに使うものではありません。

座席に座っていて、訪問相手が、応接室に入ってきたら、すぐに立ち上がり、あいさつをします。

初対面の方とは、そこで名刺交換です。



①→⑤の順で、上座→下座

Hint!

上座・下座が分からない

訪問先の応接室がすべて、マナーのマニュアル通りとは限りません。

長椅子のソファが入口に近い場所にあったり、入口の位置からすると上座・下座が判断できなかったりすることがあります。応接室ではなく、ロビーや会議室に案内されることもあります。

座る席が分からないのであれば、方法は一つ、立ったままで訪問相手を待ちます。

その方が相手の印象は良くなりますし、「こちらにお掛けください」と座る席も指定してくれます。よく分からないまま中途半端な席に中途半端に座って待っているよりは、ずっと“まし”です。

名刺交換

名刺交換は、ビジネスマンの基本的なマナーです。

新入社員研修で教えてくれる会社もありますが、実際に名刺を交換して慣れておきましょう。

ここに紹介する以外にもいろいろなパターンがあります。上司や先輩にお願いして、何度も練習してみましょう。

大切なのは、「名刺を粗末に扱わない」こと、「粗末に扱われたと相手に感じさせるような扱い方をしない」ことです。

● 名刺入れ

名刺入れは、名刺交換には欠かせない大事なツールです。

高級品である必要はありませんが、見た目の印象が良いものを用意しておきましょう。

● 名刺の補充

訪問先に着いてから名刺が無いことに気付くのでは遅すぎます。

会社を出る前に、名刺をきちんと補充してあるかどうか、チェックしておきます。

□ 名刺を渡すとき

名刺は、必ず立って交換します。

座席から立ち上がったら、相手の正面の位置に移動します。

名刺はすぐに渡せるように、待っている間に、名刺入れを手に持つなどして準備しておきましょう。

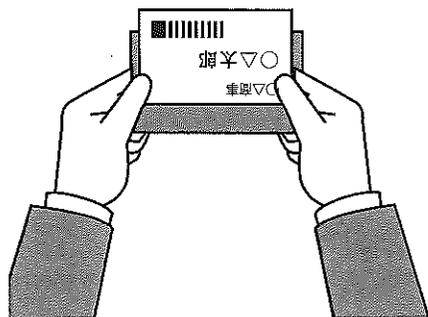
名刺は、訪問した方から先に渡します。

名刺入れの上に、自分の名刺を相手側に向けて載せます。両手を添えるのが基本です。

このとき、指が文字にかからないように注意しましょう。

両手の親指で名刺を押し出しながら、相手が受け取りやすい位置（胸の高さ）で差し出します。

名刺を渡すときには、改めて自己紹介します。



● あらかると

どちらが先に名刺を渡す？

名刺は、目下の者から、または訪問者から先に渡します。

新入社員の間は、相手にかかわらず、常に自分から渡すように心掛けます。

複数の相手に渡すときの順番は？

複数の相手に名刺を渡す場合には、役職の上位者から順に渡していきます。

こちらが複数の場合は？

上司から先に渡します。

④ 名刺を受け取る時

名刺を受け取る時は、渡すときの逆です。両手を添えた名刺入れを差し出して、その上に名刺を載せて受け取ります。

受け取った名刺の相手の名前を「〇〇様ですね」と、確認しましょう。もし読めない名前だったら、その場で「何とお読みすればよろしいのでしょうか」と尋ねます。

受け取った名刺は、すぐにしまわないで、名刺入れの上に載せたまま、テーブルに置き、商談に臨みます。相手が複数の場合は、相手の席に対応するようにテーブルの上に並べておきます。

さあ、名刺交換も終わり、いよいよ商談です。



Hint!

こんなときどうする？

● 先に名刺を出されてしまった！

→「頂戴致します」と言って受け取り、「失礼致しました。申し遅れましたが、私は……」と、続けます。

● 名刺を忘れてしまった！

→「わたくし、ゼンキレン商事の鈴木と申します。あいにく名刺を切らしておりまして、まことに申し訳ありません」とお詫びします。

次の機会に、「先日は名刺を切らして失礼しました」とことわりを入れた上で改めて名刺を渡します。

Check

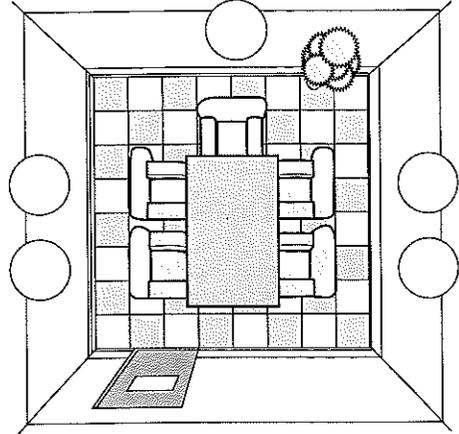


訪問するときのマナー

(巻末解答参照)

- 1 次の () に適切な言葉を記入してください。
- ①取引先やお客様を訪問する前には、() の電話をかける。
 - ②訪問するときは、() は厳禁。
 - ③訪問先には、約束の () 前には到着して、身だしなみをチェックする。
 - ④() 前には、受付へ行き、取り次ぎを依頼する。

- 2 上座から下座へ順番に番号を記入してください。



- 3 名刺交換の基本は何ですか? () に適切な言葉を記入してください。
- ①() ままで行う。
 - ②() を添える。
 - ③() あるいは () から先に渡す。

Part III

働くときの 法律の基礎知識

言うまでもなく日本は、「法治国家」です。⁴¹ 国会で法律が制定され、それが、国の構成員（個人・企業・各種団体など）の行為や活動などの規範⁴²・基準となります。

ところがその法律の数たるや、現在、有効なものだけでも約 2000 本以上といわれ、さらにこれらの法律（例えば〇〇法）に付随している政令（同〇〇法施行令）や府省令（同〇〇規則）があるのですから、その全体のボリュームは膨大なもので、これらに精通することは並大抵のことではありません。

しかし、法律は⁴³ 人々が安心して安全に暮らすために欠かせないものです。時には法律に束縛されていると感じることもありますが、それ以上に、法律に守られているからこそ安心して生活することができているといえます。

これから社会人となって働き、そして生活していく以上、好むと好まざるとにかかわらず、また、それと意識しないうちに法律によって与えられた権利を行使し、課せられた義務を果たさなければならない場面に日常的に出くわします。だからこそ、自分に関係する法律やそこに定められている主な権利と義務の内容を、しっかりと理解しておくことがとても大切です。

なお、そうは言っても世の中は、法律や権利・義務だけで成り立っているわけではありません。職場で生き生きと働くには、本書に収録した内容をよく理解し、実践していくことはもとより、それ以上に大切なことは、健全な社会常識を持ち、良好な人間関係を保つことにあります。

このパートでは、労基法をはじめとした働き方、働き方に関する法律を中心にその成り立ちや仕組みを含め基本的な知識について解説します。

世の中と同様、会社もさまざまな人達で成り立っています。果たすべき義務を果たすことなく権利だけを主張し、あるいは社会常識に欠ける言動の結果、自分を取り巻くさまざまな人達との人間関係や信頼関係を壊してしまうなど、自分自身がトラブルメーカーになってしまうことのないように注意しましょう。

⁴¹ 時の為政者によって国の進む方向が大きくブレたり、国民の生活が混乱したりすることのないように、人々やその代表が集まって議論し、ルールを定め、周知し、守り、守らせることが、安心・安全な暮らしの根源です。

⁴² 集団の中で生きていく上で、守るべきルール。

⁴³ 「働くこと＝労働すること」に関係した法律や労働（雇用）契約の中の権利・義務は、身近なものとしてしっかり知っておくことが大切です。

ここはおさえておきたい

Point

業務命令 < 労働契約 < 就業規則 < 労働協約 < 法律

1. 労働契約は、皆さんと会社の約束ごと。お互いがその内容を守る——義務を果たす——ことによって初めて、お互いの権利を主張できるのです。
2. 労働契約に反する業務命令は無効、就業規則に反する労働契約は無効、労働協約に反する就業規則は無効、法律に反する労働協約は無効です。これらの優先順位は、業務命令<労働契約<就業規則<労働協約<法律となります。



就職すると、社員としてのさまざまな権利と義務があると思います。これを知らないでトラブルになることがないように、働く場合の権利と義務について教えてください。



「契約」とは約束と同じです。お互いが合意することによって成り立ちます。契約を結べばお互いにその内容を守る義務が生じます。労働契約の場合でいえば、皆さんは、信義誠実の原則^{*1}に則って会社の就業規則と指揮命令（業務命令）に従って働くなどの義務を負い、賃金を支払ってもらうなどの権利を得ます。

一方、就業規則を守らない、あるいは業務命令に従わない場合には、制裁・懲戒されたり最悪の場合は解雇されたりする場合があります。

なお、業務命令・就業規則には絶対に服従しなければならないというわけではありません。労働契約の内容などと異なる業務命令^{*2}や労働協約・労基法等の法律に違反する内容の就業規則に従う義務はありません。

また、労基法等に違反した内容の労働契約や就業規則は無効です。労基法等に定められた基準通りに定めたものとして取扱われます〔労基法13〕。

*1 民法は、生活する上での権利と義務について定めています。その1条には「基本原則」として、①公共の福祉に反する個人の権利は認められないこと、②権利の行使と義務の履行は、信義に従い誠実に行われるべきこと（信義誠実の原則）、③権利を濫用してはならないことを定めています。また、労基法も、この信義誠実の原則を含め、労働契約の原則について規定しています〔労基法3条〕。

*2 例えば、①勤務地や職種を限定して採用されたのに遠隔地や異職種への配置転換を命じる、②公序良俗に反することを命じる、③法令に違反する内容を命じる、などの業務命令。

1 Lesson

口約束でも労働契約は成立。でも… ~労働契約~

■ 労働契約は口頭でも成立

労働契約（雇用契約）は、皆さんが「御社で働きたい（採用してください）」という意思を表示し、会社が「働いてください（採用します）」という意思を表示するというように、お互いが合意するだけで成立します^{*1}。労働契約の内容を変更する場合も同様です。労基法は、労働条件を書面で通知することを会社に義務付けていますが、労働契約そのものは、口頭であってもお互いの意思が合致すれば成立したことになります^{*2}。お互いに書面に署名し押印しなければ、労働契約として成立しないというものではありません。そして、お互いが合意すればその内容に沿って、皆さんと会社との間にさまざまな権利と義務が発生することとなります。

とはいえ、「言った、言わない」というトラブルはつきものです。こうしたトラブルを防ぐため、労働契約を書面にしておくことが望ましいことは言うまでもありません。

なお、就業規則に定められていることがそのまま労働契約の内容となることもあります。合理的な労働条件が定められている就業規則の内容は、原則として、その就業規則の定めるところによることになります〔労契法7〕。

^{*1} 労契法では、「労働契約は、労働者及び使用者が対等の立場における合意に基づいて締結し、又は変更すべきものとする」などの労働契約の原則について規定しています〔労契法3〕。なお、労契法についてはP199以下を参照。

^{*2} 労働契約として成立しても、その内容が公序良俗に反するものであるとか、あるいは法令に反するものである場合には、その部分あるいは全体が無効となる場合があります。労基法では無効となるだけではなく、労基法で定める基準で契約したものとみなすと定められています〔労契法13〕。



ごめんと

労働条件の明示

会社は、労働契約を結ぶ際には、主要な労働条件を「書面」で「明示」しなければなりません。契約の際に明示されない場合には、キチンと確かめましょう。

なお、示された労働条件が実態と違っている場合には、契約を即時に解除する（退職する）ことができます。

すぐに解除（退職）したことによって、採用経費や借り上げ社宅が無駄になるなどの損害を会社がこうむったとしても、その損害を賠償する義務を負うことはありません。

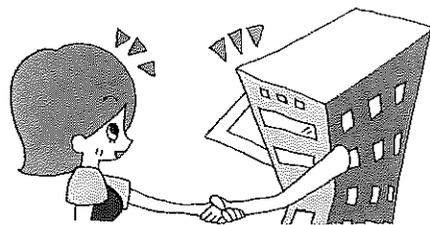
図 発生する主な権利と義務の考え方

労働契約は、双務契約です。

これは契約することによって、皆さんは会社の指揮命令に従って働き、会社はその報酬として賃金を支払うという、契約の当事者双方が、なすべきこと（債務）をお互いになさなければならない義務を負う（双務）という性格をもつ契約です。

つまり、「働くという会社に対する義務」を果たす（皆さんから見れば「債務」を履行する）一方、「会社から給料をもらう」という権利（同じく債権。会社の立場から見れば債務）を得ることとなります。

なお、労働契約も契約である以上、国民生活の基本的な民事上の約束事を定めた民法や労契法が適用されます。したがって、民法1条^{*3}、労契法3条の信義誠実の原則などによって、これらの権利を行使し義務を履行する上でさまざまな約束事が発生することとなります。この約束事のうち最も基本的なものが、会社の指揮命令に従って誠実に働くという義務といえます。



●労働契約には、次のような無期契約と有期契約があります。

- ①無期契約（63歳とか65歳といった定年以外には）雇用契約の期間が定められていないもの。
- ②有期契約（3ヵ月とか3年とかといった）雇用契約の期間が定められているもの。^{*4}

* 期間を定める場合の上限は3年（高度の専門的知識等が必要な業務に従事する者や満60歳以上の者は5年）です〔労基法14〕。この契約期間中は使用者側からは、やむを得ない事由がある場合でなければ解雇できません〔労契法17①〕。なお、高度の専門的知識等が必要な業務に従事する者等以外の労働者が、例えば2年の期間で契約していても1年を超えた場合には、労働者側からは契約を解除すること（退職すること）ができます〔労基法137、民法628〕。

近年、非正規労働者の地位の安定や正社員との処遇格差が社会的な課題として取り上げられ、最低賃金額の大幅な引上げ（203頁参照）、パートタイム労働者と正規労働者との均衡な待遇を確保するための改善（219頁参照）、有期契約労働者の地位の安定（200頁参照）などの施策が講じられつつあります。

また一方、育児・介護など個人的な事情にも対応できる多様な働き方として、職務内容、勤務場所、労働時間がいずれも制限されていないこれまでの

^{*3}

P175のA下部を参照。

^{*4}

労契法は、有期契約について、「必要以上に短い期間を定めることにより、その労働契約を反復して更新することのないよう配慮しなければならない」としています〔労契法17②〕。

正社員とは違うタイプの正社員として、職務限定・地域限定・時間限定など一部または全部に制限を加えた「限定正社員」と呼ばれる働き方も導入されるようになってきました。

皆さんの中には、専門的な知識や技能を活かした有期契約による「契約社員」や「派遣社員」として働き始める方もいるかもしれませんが、多くの方は、無期契約のいわゆる正社員として働き始められるものと考えられます。

両者の違いは、有期契約の場合には定められた契約期間中には、原則として解約できない⁹⁵一方、無期契約の場合には、いつでも解約（退職あるいは解雇）できる⁹⁶ことにあります。

95

相応の理由がなく解約した場合には、そのことによって被った損害を賠償するよう求められる場合があります〔民法628〕。

96

ただし、解雇する場合には、30日前の予告が必要です〔労基法20〕。

また、客観的に合理的な理由を欠き、社会通念上相当であると認められない解雇は、その権利を濫用したものととして、無効とされます〔労契法16〕。

97

このような「節」の配置は、民法が、雇用を売買や賃貸借と同列に「契約の一類型」として位置付けていることを意味しています。

Column

民法と労基法の関係

■ 民法と労基法で異なる内容

民法は働くことに関して、売買や賃貸借などの契約類型の一つとして「第3編債権」の「第2章契約」の中に、「第8節雇用」を設けています（623～631条）。⁹⁷

そして、雇用契約の解約について、契約期間を定めていない雇用契約は、解約申し入れ後2週間を経過したら契約は終了するとして、当事者どちらもがいつでも解約できると定めています（627条）。

一方、労基法は、使用者は労働者を解雇しようとする場合には少なくとも30日前に予告しなければならないと定めています（労基法20）。

つまり、雇用契約の当事者の一方である使用者についてのみ30日前を義務付けており、民法が当事者どちらも2週間前と定めているのと異なります。

■ 一般法に優先する特別法

この二つの法律の条文の適用関係は一体どうなるのでしょうか。

この場合は、民法は「一般法」、労基法は「特別法」の関係にあるとされています。すなわち、同じ行為について二つ以上の法律が異なる内容を定めている場合には、特別法の規定が一般法に優先して適用されることになります。

したがって、この例の場合には、使用者の側には民法の規定ではなく、労基法の規定が適用され、使用者が雇用契約を解約（つまり解雇）するには少なくとも30日前に申し入れ（予告）しなければなりません。しかし、労働者の側には労基法上、特別に規定されているわけではありませんので、民法の2週間という規定がそのまま適用されることになります。

つまり、労基法に規定されているものは民法より優先して適用され、労基法に規定されていないものには民法が適用されるということになります。

つまり、前者の場合には皆さんは、原則として契約期間が満了するまでその会社で働く義務が生じますが、後者の場合にはいつでも退職することができるということになります（ただし、法的には退職を申し出た場合は原則として14日経過後に有効になります〔民法627〕）。

* いつでも退職できるといっても、退職を申し出た翌日から出社しなくなるというようなことは社会常識に反しています（「退職と転職のルール」135頁参照）。

このような社会常識に反する辞め方をしますと、そのことによって生じた損害を賠償するよう求められることもあります。

■「契約社員」と「派遣社員」

「契約社員」や「派遣社員」のイメージが「カッコいい」働き方として美化して受け取られている時期もありました。

これらの雇用形態は本来、専門的な知識・技能や経験等を活かして、期間を定めて雇用される、あるいは派遣されることを通じて自らのキャリアをアップさせるとともに処遇も高めていこうとする人向きの、ある意味ではハイリスク・ハイリターンの雇用形態といえます。

リーマンショックによる世界同時不況のため契約の中途解約や、平成20年冬には年越し派遣村が開設されたことなどによって、派遣労働の不安定さが印象づけられました。

美化されたイメージだけで安易に選び、後悔することのないようにしましょう。

また、実態は派遣社員であることを隠して採用する場合や、実はそれほど技能が必要ではない職種についても、有期雇用の「契約社員」として雇い入れる場合もあるようです。

採用面接の際に、キチンと確かめておくことが大切です。

■採用内定と内定取り消し・内定の辞退

採用内定の取り消しが法律的にどのように取扱われるかは、採用内定通知の内容とその後の手続きがどのように行われたのか、また、内定を取り消す時期や取り消しの理由によって異なりますので一概には言えません。

一般的には、「採用を内定しました」という通知だけでは労働契約が成立したとは判断されません。

その後、「卒業の上は必ず貴社に入社します」といった趣旨の誓約書などの関係書類を提出し、これを会社が異議なく受け取った場合とか、あるいは入社日を通知した場合などには、「大学を卒業したら4月1日から採用します」という趣旨の労働契約^{*8}が成立したものとみなされます。

このような場合には、合理的な理由がないのに内定を取り消すと、その取消

^{*8}

このような内容の労働契約を「始期付解約権留保付労働契約」といいます。

詳しくはP226。

通知は無効となり、会社は労働契約に従って雇用する義務、あるいは雇用しているのと同様の措置（賃金相当額の支払い等）をとることが必要となります。

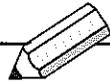
かつて、就職氷河期といわれる時期には、「内定取り消し」が大きな社会問題として取り上げられました。

すなわち、平成20年春までは、「売り手市場」として内定取り消しよりも入社予定日に何の予告もなく入社しなかった場合の取扱いの方が問題となるのではないかと思われていましたが、平成20年秋以降は、内定取り消しが再び大きな社会問題となり、中には内定を取り消すのではなく、内定を自分から辞退するよう巧みに追い込む手法が批判を浴びるなどしました。

一方、平成27年には、景気の回復とともに人手不足傾向が顕著になっていわれる売り手市場となるとともに、内定時期が後ろ倒しにされた事情とも相俟って、複数の会社から内定や内々定を得る学生が続出し、学生の側から内定を辞退する事態が生じるとともに、人材を充足できなかった会社は求人活動が長期化することとなりました。

労働契約が成立したとみなされる採用内定の場合には、内定を辞退することは退職することと同じになります。採用内定を辞退する場合には、通常の退職の場合と同様に、2週間後には退職できるとはいえ、会社側とキチンと向き合って話すなど内定を辞退したことにより損害賠償を請求されるようなトラブルを惹き起さないよう行動することが大切です。（内定取消への対応などは226頁参照）

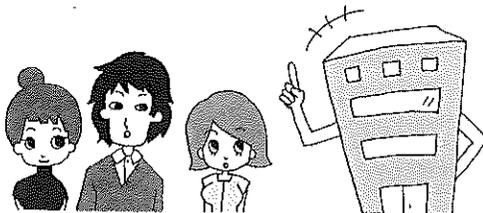
Check



口約束でも労働契約は成立。でも… ～労働契約～
(巻末解答参照)

次の設問の正しい方を選んでください。

- 1 ①労働契約は、書面にしないと成立しない。
②労働契約は、口頭でも成立する。
- 2 雇用期間を定める労働契約は
①有期契約 ②無期契約
雇用期間を定めない労働契約は
①有期契約 ②無期契約
有期契約の場合は労働契約を
①いつでも解約できる ②原則として解約できない
- 3 ①労働契約に伴う権利は、労働契約に伴う義務を信義誠実に果たさなければ主張すべきでない。
②労働契約に伴う権利は、労働契約に伴う義務を信義誠実に果たさないで主張してもかまわない。
- 4 労働契約の内容は、自由に決めることができる。
①したがって、労基法に違反する内容であってもかまわない。
②しかし、労基法に違反する内容であってはならないし、違反した部分は無効になる。
- 5 ①退職は、少なくとも14日前に申し出なければならない。
②退職は、その前日までに申し出ればよい。



8

Lesson

いわゆる「ブラック企業」に就職しないためには？してしまった！ときは？

*1

従前は、暴力団などの反社会的団体とつながって違法行為を繰り返す会社を指していたが、近年は、労働関係法を無視して長時間労働を強いるなどの企業を指すのに用いられている。語源は、求人広告業界のスラング、「2ちゃんねる」の書き込みなどとされている。なお、「ブラック会社に勤めてるんだが、もう俺は限界かもしれない」が出版され（2008年。書籍名は2chの2007年末のシナリオ風の書き込みのタイトルに由来）、映画化（2009年）され、新語・流行語大賞を受賞した（2013年）。

近年、「ブラック企業」^{*1}が、マスコミなどを賑わせています。頻繁に紙面や画面に登場しますし、インターネットやSNSでも関連情報が飛び交う、ブラック企業に関係した判決が大きく取り上げられる反面、ホワイト企業を模索する動きも報道されるなどその賑わせ振りは多彩です。また、社会人としての門出にいわゆる「ブラック企業」に就職してつまづくと、その後の人生が大きく変わりがねないだけに、キャリアセンターに「この会社はブラック企業では？」と詰め寄るなど就活生はもとより、対応するセンターの担当職員の真剣さもひとしおです。

そこで、この章では、いわゆるブラック企業に「就職しないためには」と「就職してしまったとき」それぞれの対応を概説します。

■就職しないためには？

「ブラック企業」とは何かを定義しようと試みられてはいますが、これを公式に定義したものはありません。このためもあって、マスコミ報道や論調の中には、やや情緒的や扇情的なものも見受けられます。

また、社会人になれば、学生時代とは違って就職先が民間分野なら、第一義的には会社として利益を上げることが求められ、公務部門なら同じく国民への貢献が求められます。こうした求められるものがこれまでと違うことによる不安を含め就職に伴う漠然とした不安が、報道や論調などによって増幅される場合もあります。

Column

さすがにこれはブラックでしょう!?

次の項目の全てかいくつかが当てはまる企業が現に存在しています。その定義は定まっていないものの、こうした企業を「ブラック企業」と呼ぶことに異を唱える方は少ないものと思われま

(1) 処理すべき業務量が膨大で、過重なノルマを課せられ、高水準の研修・自己研さんを短時間で求められる。

例① 過長な早出・残業に恒常的に就かせられる。

② 休日に頻繁に出勤せざるを得ない。

③ 年次有給休暇を取得するのが極めて難しい。

(2) 残業や休日出勤の割増賃金の一部が支払われない。

例① 算定基礎賃金の算入漏れがある。

② もともと支払われない。

③ 管理監督者扱いとして支払われない。

④ 定額残業代を超える残業代が支払われない。

(3) 「固定給」に一定時間の定額残業代が含まれており、相場より高い印象を与えているなど
例 一定時間を超えても割増賃金は支払われない（再掲）。

(4) セクハラ・パワハラが蔓延している。

(5) うつなどによる休職者が多発し、過労死・過労自殺者を出している。

(6) 上記の結果、新卒入社3年後の離職率が高い。



このあと

就職関係情報を見る時には、こんなことに注意!!

- (1) 就職関係情報は多種多様ですが、漫然と見るだけではどれも似たりよったり。でも、提供される情報の信頼度（公平さ・公正さ）が高いか低いかは、その情報提供に必要な経費を誰が支払っているかによって異なります。例えば、会社案内パンフレットは、自ら制作しても、就職情報会社に委託して制作（多くの場合がこれに当てはまります）しても、その制作経費は当該会社が支払います。つまり記事の内容は、当該会社の広告宣伝の域を出ません。ということは、ほとんどの場合、都合の悪いことは載せないか載せても小さいか修飾して載せる、良いことは針小棒大に載せるなど、内容の信頼性は低くなります。就職情報サイトも掲載会社が経費を支払っていることなどから、同様のことが起こります。一方、「本書は、採用広告媒体ではなく、掲載料は一切いただいてない」旨を標榜しているものもあります（例：「就職四季報」－東洋経済新報社－）。
- (2) 「これはブラック」「これはホワイト」と情緒的に決めつけない、煽りには乗らない、レッテルを張らない。「データを探す」「手に入れる」「それから判断する」という習慣を身に付ける。「火のないところに煙は立たぬ」とは言いながら、SNSには、「悪意の書き込み」も有り得ることに注意!
- (3) 一つのデータでは読み取れなくても他のデータと合わせて見ると、読み取れるものがある。例：「初任給は相場より高い」（データ①）＋「初任給と年齢別の平均賃金との差が小さい」（同②）＋「年齢別の最低賃金が同平均賃金に近く最高賃金はかなり高い」（同③）。→初任給が高くても昇給幅が小さいので長く勤めてもそれ程は上がらない。給料の高い者もいるがそれはごく少数など。

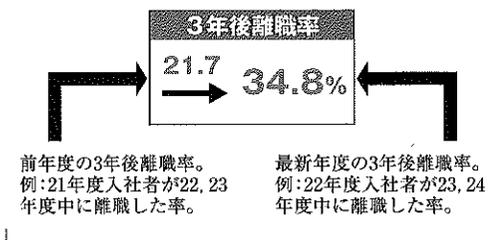
さらに、現実の労働現場や労働環境をどのように受け止めるかには、その人の持つ資質や経験の差、あるいは描いている将来像の違いなどからくる大きな個人差があります。

このように、公式な定義もなく、受け止め方の違いもある上、企業の内部情報は一般的にはほとんど漏れてこないことから、「ブラック企業」をあらかじめ見分けることにはかなり難しいものがあります。

しかし、次のようなチェックポイントから、「この会社はブラック企業かもしれない」と疑うきっかけを掴むことはできます。

■ 離職率が高い。

就職四季報のデータからわかることの一例



① 前年度より離職率が高くなっており、何らかの事情があったことが窺われる。なお、母数が小さいと率が大きく変動するので、3年前の入社者数データと関係付けて判断。必ずしも自主退職者が増えたとは限らない(会社統合や早期退職制を運用したか否かを他のデータと照合)点に注意。

② 入社者数や離職者数は、【離職率と離職者数】【3年後新卒定着率】と合わせると判明する。早期退職の有無なども判る。

③ 【3年後新卒定着率】は男女別に表示されている。女子の定着率が相対的に低い場合には、女子にとって動続しにくい何らかの事情があると推測できる。その事情は男子に無縁とは言えない。

新規学卒者が入社3年後までの間に何人が離職したかをみます。

ここでは、「就職四季報」（東洋経済新報社刊）で、最新の3年後離職率と前年度のその率を見比べてみます（つまり2年間の増減、それ以前のデータを手に入れば数年間の推移を見られる）。当該欄に、NA（ノーアンサー＝無回答）と記載されている場合には、公表したくない事情があること（離職率が高いなど）が疑われます。

*2

その他より詳しい見方は同社のサイト
<http://toyokeizai.net/category/shushoku>

*3

労基法は「経営者と一体的な立場」「出退勤の自由」「地位に相応しい待遇」などの要件を充たす者は管理監督者として残業手当の支払いを義務付けていません（深夜割増しの支払い義務はありません）。これを悪用して、社内の一職制に過ぎない「課長」を労基法上の「管理監督者」として扱い残業手当の支給を免れようとするもの。極端な例では、ほとんどの従業員を主任や係長などの役職に就けて同様に扱っているものもあります。

㉒ 初任給が高い。

初任給が相場観（大学新卒で概ね20万円程度）より高い場合には、それなりの事情が隠されています。例えば、①30時間の固定残業代が含まれている、②歩合給の占める割合が大きい、③半年程度の試用期間を経た後になれる本採用の賃金額を表示している、④ごく少数の者しか達成できないような高水準のノルマを達成した場合の賃金額を表示しているなど*2。

㉓ 短期間で成長を求められる。

「幹部（支店長）候補生募集」「実力主義。若くても責任ある仕事」等々昇進意欲をそそるような記述があるものには、まやかしが多いと考えられます。

そうした企業の実態は、集中的な、①OJT、②高い水準の研修の修了、③所定労働時間外での自己研鑽などを通じての成長を求められ、短期間（例えば6か月程度など）で店長など「会社の管理職」に実際に昇進するが、その勤務態様は「労基法上の管理監督者」には当たらないのに、残業手当が支給されないいわゆる「名ばかり管理職」*3とされてしまう可能性が高い。

㉔ 会社パンフ・会社サイト・求人広告等の注意点

前頁こめんと(1)のとおり、会社案内パンフレットあるいは求人サイトや求人広告は、所詮、会社の広告宣伝の域を出ていません。そこでここでは、「かもしれない」と疑ってかかるきっかけとなる点を一覧表化しました。

こんな内容や記載、言動等がある時などには要注意

場面など	内容や記載、言動など
Web・DM・パンフなどの体裁・内容等	<ul style="list-style-type: none"> ◆採用広告が知名度と不相応に華美。 ◆Webサイトの作りが安っぽい・更新されていない。 ◆見開き1頁目に、素材写真集から抜き出したような、笑顔の老若男女、青空とビルなど会社の事業とは関係のない写真が載せられている。 ◆就活生に伝えたいメッセージが具体的に載せられていない(抽象的なものは載せられている)。 ◆離職率が高いのに従業員数が増えており、従業員数には全雇用形態を含むとの注意書きがある。 ◆発生した不祥事に言及していない。 ◆ワーク・ライフ・バランス、サステナビリティ、ダイバーシティーなどの用語が登場するが、体験談など取組みの状況が具体的には載せられていない。 ◆未来像が語られているが現状についての記述がない。 ◆壮大な計画が更新されないまま掲載されている。 ◆「この国の未来を支えたい」旨の漠然とした中小企業の社長インタビュー。 ◆新任社長の「新しい風を吹かせたい」旨の抱負。
キャッチフレーズなど	<ul style="list-style-type: none"> ◆実力主義で若くても大きな仕事を任せられる。 ◆あなたの頑張りを評価します。 ◆〇〇(販売実績など)は業界一。 ◆未経験者大歓迎。 ◆幹部(支店長)候補生。 ◆古いプロジェクトストーリーが載せられている。 ◆潜在的なニーズを引き出せる醍醐味。
ハードルが低い	<ul style="list-style-type: none"> ◆未経験者大歓迎。
安心感を抱かせようとする	<ul style="list-style-type: none"> ◆家庭的な雰囲気や働きやすい職場。 ◆事業拡大のため募集。 ◆お客様の笑顔がモチベーション。 ◆中途採用はハンデではありません。 ◆風通しの良い職場。 ◆若い仲間がいます。 ◆笑顔で働けるのは信頼できる仲間がいるから。
会社訪問・説明会など	<ul style="list-style-type: none"> ◆段取りが悪い。 ◆合同面接会で強引な呼び込みをしている。 ◆登場する先輩社員の言動が不自然。
面接	<ul style="list-style-type: none"> ◆面接官の服装がだらしない。 ◆面接官の立居振舞に品位が感じられない。

*上記は一部を例示したに過ぎません。例示は、ネットで検索するといくつもヒットします。

ただし、これらの一部にでも該当するものがあれば、即、いわゆる「ブラック企業」に当たるとするものではありません。

なお、大学等のキャリアセンターや就職相談窓口のほとんどには、過去の会社案内パンフレット等のほか先輩から提供された当該企業の貴重な情報など種々の情報が蓄積されています。不安に感じた時には、窓口を訪れて相談しましょう^{*4}。

■ これなら比べられる、選べる、安心してエントリーできる！？

(1) 若者の就職を巡って、従前より、①「七五三」が存在^{*5}していること、②求人票の中には実際の労働条件と大きく違っているものがあること、③その場合の就業環境は劣悪なものが多いこと、④一方、提出された求人情報はすべて受け付けるのが法律上の義務とされていること（質の低い求人情報が混入し易い）が問題視されてきました^{*6}。

(2) しかし、昨今の、いわゆる「ブラック企業」（厚労省は、「若者の使い捨てが疑われる企業」と表現）の存在が社会問題化したことを受けて、厚労省は、「若者雇用促進法」^{*7}を制定しました。

この法律の主な内容は、①「企業の就業環境」に関する情報を幅広く開示するのを努力義務とする、②求職者から求めがあった場合には、当該情報を企業選択の際の情報として提供する、③一定の労基法等労働関係法違反があった企業からの求人申し込みは受け付けない、④企業は「人材育成方針の決定」「教育訓練計画の策定」に努力すべきこととなっています。

このうち、上記①の「企業の就業環境」に関する情報として、i) 募集・採用関係では、新規採用男女別人数・同3年離職率・平均勤続年数など、ii) 雇用管理関係では、前年度の男女別育児休業者数・有給休暇平均取得日数・月平均所定外労働時間・管理職等の男女比など、iii) 職業能力の開発・向上関係では、導入研修の有無、自己啓発補助制度の有無などに関する情報を開示するよう努力義務が課され、さらに、応募者あるいは応募検討者から求められた場合には開示しなければならない義務が課されています^{*8}。

また、同法の施行と同時に、若年者雇用指針^{*9}も改正実施されたほか、「ユースエール認定企業制度」の運営も開始され、従前からある「若者応援宣言企業制度」^{*10}とともに、企業側から積極的に情報を開示することによって、若者の就職意欲を刺激するほか就業環境を整える効果が期待されています。すなわち、法違反による罰則や強制力によるのではなく、開示することによって自主的に、他社に勝るあるいは開示しても恥ずかしくないような就業環境を創り出すことが期待されていると言えます。

(3) なお、次のような事業主からの求人票は、HWで受け付けられないことができるようになりました。

(4) これらの措置が講じられることとなったことにより、① これまで見ら

*4

人口が減少する中であって学生数を確保するため、学生と仕事をマッチングさせることより、就職率を上げることに躍起になっているキャリアセンターもあり、見極めが肝要です。

*5

七五三の解説はP 128 参照

*6

職業安定法第5条の5(求人申し込み)公共職業安定所及び職業紹介事業者は、求人申し込みはすべて受理しなければならない。ただし、その申込みの内容が法令に違反するとき、その申込みの内容である賃金、労働時間その他の労働条件が通常の労働条件と比べて著しく不適当であると認めるとき、又は求人者が第5条の3第2項の規定による明示をしないときは、その申込みを受理しないことができる。

*7

概要は、P 221 参照

*8

開示するよう求めたことを理由に不利益に取り扱うことは禁止されています。

*9

次頁参照

*10

若者応援宣言企業とユースエール認定企業の違い：前者

はi) HWへの求人のみ(今後は限定しない)、ii) 過去3年分の新卒者・既卒者の定着状況、前年度の有給休暇取得実績、育児休業取得実績などの公表、後者はi) HW求人に限定しない、ii) 公表情報が一定の基準数値以上(3年離職率3割以下、有休の平均取得率7割以上・10日以上、育休の男性取得者1人以上または女性取得率75%以上、時間外月20時間以下または週60時間以上の労働者5%以下など)であることが条件。

*9

「青少年の雇用機会の確保及び職場への定着に関して事業者、職業紹介事業者等その他の関係者が適切に対処するための指針」(平成27年厚労省告示406。H27.10.01から適用、H28.03.01一部追加適用。旧指針(H19年告示275号は廃止)

れなかった情報を見られるようになったことから、「比べて選べる」ことができるようになり、② 労基法等に違反するとHWに求人を受け付けてもらえなくなることから、就業環境を自ら改善しようという動きになることが期待され、③ 労働条件を書面で明示することが徹底されるようになることにより、労働条件が実際と違うという事態が激減することが期待されています。

HWが受け付けないことができる求人票	労基法等労働関係法違反の内容
右の労基法等労働関係法に違反した。 ↓ ①是正を勧告された。 ②処分を受けた。 ③企業名を公表された。 などの事業場が、求人申し込み段階で、 ↓ ①是正していない。 ②是正後6か月を経過していない(繰り返し違反・送検事案・企業名公表事案などの場合)。 などの事業場からの求人票	(1) 労働条件の明示、賃金・労働時間・休憩・休日、割増賃金、年次有給休暇、最低年齢・年少者の深夜業・危険有害業務、坑内労働、帰郷旅費、産前産後休業・妊産婦の労働時間・育児時間など労基法違反
	(2) 最低賃金額未満しか支払わないなど最賃法違反
	(3) 性別差別、間接差別、婚姻・妊娠・出産を理由とする不利益取扱い、セクハラ、健康管理措置、勤務時間の変更など男女雇用機会均等法違反
	(4) 育児・介護休業、同不利益取扱い、看護・介護休業、時間外労働の制限、同不利益取扱い、深夜業の制限、同不利益取扱い、育児中の所定外労働の短縮、配置上の配慮、紛争解決援助の申立てを理由とする不利益取扱いなど育児介護休業法違反

*9 若年者雇用指針の抜粋・要旨

1 募集・採用に際し講ずべき措置

- 1) 職業を適切に選択し、安定的に働き続けられるように労働条件の明示などに関する事項を遵守すること。
- 2) 「固定残業代」を採用する場合は、①当該時間数と残業代の計算方法、②固定残業代を含まない基本給の額、③当該時間数を超える時間外労働などの割増賃金は追加して支払うことを明示すること。
- 3) 採用内定のうち、労働契約が既に成立しているものを取消すには、解雇の場合と同様に客観的に合理的な理由があって、社会通念上、相当でなければならないことに十分留意し、そのような事態にならないよう、最大限に経営努力すべきこと。

それでもなお、採用内定を取消さざるを得ない場合には、当該者の就職先を確保すべ

く、最大限に努力すること。

4) 就業環境関係の情報を提供する際には、次の事項に留意すること。

- ① HP へ掲載する、会社説明会で説明する、求人票に記載するなどにより、就業環境関係情報の全ての項目を提供することが望ましいこと。
- ② 新卒者などが具体的な項目についての情報を提供しよう求めてきた場合には、特段の事情がない限り、これに応えることが望ましいこと。
- ③ 情報を提供しよう求めてきた新卒者などをそのことを理由に不利益に取り扱わないこと。
- ④ 提供すべき情報は、速やかに提供できるよう、あらかじめ整備しておくのが望まれること。

5) 新卒者採用枠に、既卒3年の者も応募できるよう募集条件の設定に配慮すること。

2 事業主が定着を促進するために講ずべき措置 - 略 -

3 職業紹介事業者などが定着を促進するなどのために講ずべき措置 - 略 -

※ 指針の全体版はこちら→

<http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000097679.html>

明示しなければならない労働条件 (太字は書面で明示し交付すべき事項)

募集時 (職安法施行規則)	採用時 (労基法施行規則)	短時間労働者の場合
①従事すべき業務の内容に関する事項		必ず明示しなければならない事項
②労働契約の期間に関する事項	②左に加えて、有期契約の場合には、更新の有無と更新を判断する基準に関する事項	
③就業の場所に関する事項		
④始業・終業の時刻、所定労働時間を超える労働の有無、休憩時間及び休日に関する事項	④左に加えて、交代制勤務の場合の交替に架関する事項	昇給の有無
⑤賃金 (臨時に支払われる賃金等を除く) の額に関する事項	⑤賃金の決定、計算・支払いの方法、締切・支払いの時期、昇給に関する事項	
⑥健康保険・厚生年金・労災保険・雇用保険の適用に関する事項	⑥災害補償・業務外傷病の扶助に関する事項	退職手当の有無
	⑦退職に関する事項 (解雇の事由を含む)	
	⑧退職手当が支給される範囲、同手当の決定、計算・支払いの方法、支払時期に関する事項	賞与の有無
	⑨臨時に支払われる賃金・賞与等、最低賃金額に関する事項	
	⑩負担すべき食費、作業用品その他に関する事項	必ず明示しなければならない事項
	⑪安全衛生に関する事項	
	⑫職業訓練に関する事項	
	⑬表彰・制裁に関する事項	
	⑭休職に関する事項	

開示すべき就業環境関係情報と事業主の義務

<p>(1) 募集・採用関係情報</p> <p>① 新卒・新卒同等既卒者の直近3年間の採用者数・離職者数 ② 同男女別採用者数 ③ 平均勤続年数</p>	<p>■募集者・求人者等は、募集に際し、 ①左の情報を開示するよう努力する義務がある。</p>
<p>(2) 能力開発・向上関係情報</p> <p>① 対象者・内容を具体的に明記した研修・「新入社員導入研修」、「3年目社員研修」、「語学研修」、「海外留学制度」などに関する情報（「階層別研修」「各種スキル研修」など抽象的な表記は不可） ② 職業能力を自発的に開発・向上し易くするための援助の有無・内容に関する具体的な情報（配置などの雇用管理上の配慮、教育訓練休暇の付与、始終業時刻の変更、短時間勤務制度、資格取得の費用補助等） ③ 相談・助言対応者（いわゆるメンター）配置の有無 ④ キャリアコンサルティング利用制度の有無・内容、「セルフ・キャリアドック」制度を採用している場合にはその概要。 ⑤ 社内（業界内）検定制度の有無と内容</p>	<p>②就活生などから求められた場合には、左の(1)(2)(3)の類型ごとに1つ以上の情報を開示する義務を負う。 ■H Wは求人申し込みを受け付ける際に、左の全ての情報の提供を求める。 ■新卒募集者・職業紹介事業者・募集情報提供事業者はいずれも、左の全ての情報を開示するよう努力する。</p>
<p>(3) 定着促進の取組関係情報</p> <p>① 一人当たり月平均所定外労働時間（直近年度） ② 一人当たり年次有給休暇平均取得日数（前同） ③ 男性・女性従業員の子育休取得者数・取得率（前同） ④ 女性の役員・管理職占有割合</p>	

■就職してしまった！ときは？

既述のように定義が定かではなく、漏れくる情報や判断材料が少ないことから、実際に働き始める前に、いわゆる「ブラック企業」であるかどうかを見分けられる確率はそんなに高くはありません。このため、働き始めて直ぐに「あれ？」という感じを受け、数か月が経っていわゆる「ブラック企業」であったと確信することがほとんどです。そこでここでは、就職した会社の配属されたその部署は、働き始めてしばらくすると、「①のべつ幕無しの早出・残業に加えて風呂敷残業^{*11}しても終わらないほどの膨大な仕事量なのに、②残業代は支払われないか支払われても雀の涙^{*12}、③高めだった基本給には実は残業20時間が含まれていたうえ20時間を超えて残業してもその残業代も支払われない、④休日出勤は当たり前、⑤有給も取れない、⑥罵声が飛び交うセクハラ・パワハラ何でもありの職場で、⑦数年先の自分の姿を描けない」ことがわかるなど、いわゆる「ブラック企業」に就職してしまった時の選択肢や対処を一覧表にします。

*11

風呂敷（物を包むのに用いる正方形の布）に書類などを包んで自宅に持ち帰り仕事をする。今風にいうなら「USB残業」？

*12

ごくわずかなもの。たとえば、「一ほどの退職金」