

サービス規程を整備しましょう。

10月は、最低賃金の改定や4月入社の新卒の社員の有休付与等、社員の労働条件について見直す機会が多い月です。同時に、給与や休暇等、又、会社のルールである「サービス規程」の確認と周知をすることをお勧めします。労務トラブルから会社を守りましょう。

①サービス規律とは

社内の秩序を保つための会社のルールや約束事を示したものです。社内の秩序を乱す社員がいれば、周囲に悪い影響を与えたり、業務が滞ったりします。時代の遷り変わり、価値観の多様化に対応するため、会社としてのルールを作り、社員一人一人がそれを守ることで、事業の円滑な運営にとって重要になります。

②サービス規律に定めておくべき事項

- | | |
|---------------------------|------------------|
| ・ 出退勤 | ・ 服装・身だしなみ |
| ・ 私有の自動車や自転車での通勤 | ・ 届出・報告・承認事項 |
| ・ 欠勤・遅刻・早退・私用外出 | ・ 競業禁止 |
| ・ 直行・直帰 | ・ 機密情報の保護 |
| ・ 物品やデータの持ち込み・持ち出し | ・ 管理職の遵守事項 |
| ・ 所持品検査 | ・ 内部通報 |
| ・ 遵守事項 | ・ セクハラ・パワハラ防止・相談 |
| ・ 誠実義務違反・反社会的・迷惑・不正行為等の禁止 | ・ 秘密保持 |
| ・ 私的行為の禁止 | ・ 個人情報の保護 |
| ・ 諸々の禁止行為 | ・ 電子端末の利用・モニタリング |
| ・ 物品等の取り扱い | ・ 発明・考案 |
| | ・ 肖像権 |

③主な項目を具体的に見ていきましょう。

(1) 出退勤

労働時間の始まりと終わりの時間を明確に定めましょう。労働時間とは「労働者が会社の指揮命令下にあり、労務を提供している時間」のことを言います。「会社に到着した時刻から会社を出る時刻まで」ではなく、「業務を開始した時刻から業務が終了した時刻まで」が労働時間です。但し、その解釈をサービス規程にしっかり書いておかなければ、未払い残業代などを請求された場合、反論できません。

「出勤時刻・退勤時刻」と「始業時刻・終業時刻」の解釈のズレをなくすることがトラブル防止のために大切です。始業時刻とは始業準備を整え実作業を開始する時刻、終業時刻とは実作業を終了する時刻と明確に定めておきましょう。

(2) 機密情報の保護

会社の機密情報の漏洩は、信用の低下、利益の損失など会社の経営に計り知れない打撃を与えるのみならず、顧客や社員の個人情報の流出は、個人情報保護法違反となり、会社が罰則を受ける場合もあります。情報漏洩のほとんどが社員による内部からの流出ですので、機密情報を外部に漏洩させない体制作りが重要です。

具体的には、会社の物品やデータ等の持ち込み・持ち出しの禁止や、所持品検査を行う旨を規定し、どんな情報が機密情報に当たるのか、インターネット

で情報漏洩しやすいルート(Twitter、Facebook、個人のブログ等)を具体的に列記しておきましょう。また、機密情報や個人情報の取り扱いについて、サービス規程に定めるだけでなく、社員へ周知徹底し、情報漏洩の防止に努めましょう。

(3) 服装・身だしなみ

社員の服装や身だしなみは、会社の印象や雰囲気左右する重要な要素です。服装や髪型の自由は「表現の自由」として認められているものですが、労働の場においては、その自由がどんな場合にも認められるわけではありません。顧客や周囲に不快感や違和感を与えないよう、業務上の必要性を考慮し、具体的に記載しましょう。制服着用の義務があれば明記し、髪色などは、違反時に処分することを想定して客観的な基準を定めましょう。

④サービス規律を作成するポイント

(1) 経営者の想いを盛り込もう

サービス規律は「より良い会社を作りたい」という経営者の想いが社員に伝わるよう、「こんな職場にしたい」「社員にこういう風に働いてほしい」という信念や期待を盛り込みましょう。

(2) 懲戒処分の対象となることを規定する

サービス規律を守らない場合には、懲戒処分の対象となることを就業規則へ記載しておかないと、実際にサービス規律違反を起こした社員を処分することができません。サービス規律と懲戒処分とを紐づけるため、懲戒事由に「サービス規律に違反したとき」と定めておきましょう。

(3) その時々の方勢により書き直す

社会情勢の変化や法改正など、定期的にサービス規程の見直しを行い、新たなトラブルにも対処できるように備えておく必要があります。ハラスメント関連事項など、近年増加する懸念事項についても組み入れましょう。

(4) 広い範囲を、具体的に、細かく規定する

「これは常識」「こんなことはできて当たり前」という事項も書いておきましょう。一つひとつ、細かく具体的に記載することも重要です。

お困り事がございましたら、お気軽にご相談下さい。