

# 2021年度における三六協定の考え方

## 1 趣旨

2020年度における三六協定については、お客さまからの信頼回復を最優先事項とし、ご契約調査に係る対応等のため、2019年度から引き続き、同内容にて締結させていただいた。

2021年度においても、お客さま対応を継続していくことから、引き続き現行の36協定の内容を維持することとしたい。

## 2 2020年度三六協定締結状況（信越エリア内各支店）

項 目		一般条項	特別条項
延長することができる時間	1日	3時間（非番日労働を除く）	4時間
	1箇月	40時間（ただし、4月・9月・12月・3月は45時間） （休日労働時間数を含まず）	60時間（休日労働時間数を含む。）
	1年	350時間（起算日2020.4.1）	480時間（起算日2020.4.1）
労働させることができる休日		1箇月について1日	1箇月について2日 1日につき12時間以内とする
非番日労働		1箇月について1日 1日につき11時間以内とする	1箇月について2日 1日につき12時間以内とする

## 3 その他

・特別条項は安易に適用するものではなく、必要な措置を講じてもなお業務運行確保が困難な場合であって、真に必要な場合に限ることとする。

・休日・非番日の勤務については、週休日・非番日の振替を第一優先として運用し、振替困難な場合については、休日・非番日の出勤を要請することとする。

・特別条項の適用時は、事前に支部（職場代表）に通知する。

・属人的な負荷とならないよう、勤務時間インターバルの確保に十分に配慮する。

## 2021年度三六協定締結に当たっての「目安時間」について

2021年度三六協定締結時間数について、地方段階で整理を行った結果、2021年度の「目安時間等」については、次のとおりとします。

## 1 目安時間等

## (1) 信越エリア本部

## ア 一般協定の協定内容

1日	1か月			1年 (休日労働を含まない)
	時間数 (休日労働を含まない)	非番日	休日	
3時間	45時間	1日	1日	360時間

## イ 特別条項の協定内容

1日	1か月 (休日労働を含む)	非番日	休日	1年 (休日労働を含まない)
4時間	60時間	2日	2日	480時間

## (2) 新潟支店、長岡支店、長野支店及び松本支店

## ア 一般協定の協定内容

1日	1か月			1年 (休日労働を含まない)
	時間数 (休日労働を含まない)	非番日	休日	
3時間	40時間 ただし4・9・12・3 月は45時間	1日	1日	350時間

## イ 特別条項の協定内容

1日	1か月 (休日労働を含む)	非番日	休日	1年 (休日労働を含まない)
4時間	60時間	2日	2日	480時間

## 2 特別条項の協定内容等

特別条項の対象項目について、2020年度と同様の内容とします。

なお、すべての項目は別紙のとおりです。

特別条項の提供対象項目

1 現在（2020年度）

- ア 事故処理
- イ 機器・システム障害対応
- ウ 犯罪対応
- エ 災害対応
- オ 重大な顧客対応
- カ 重度の交通障害
- キ 感染症流行時の業務運行確保
- ク 日本郵政グループにおけるご契約調査・行政処分にかかる対応

2 2021年度

同上

## 三六協定の特別条項適用事例集

### 【特別条項適用可否に関する基本的考え方】

長時間の時間外労働は、社員の健康保持の観点、また、高コスト労働であることから、できるだけ避けるよう努めるべきであり、仮に業務の必要により時間外労働を行う場合でも必要最小限のものとし、極力通常の三六協定の締結時間数の範囲内で行うべきもの。

したがって、特別条項適用の検討に当たっては、安易に適用せず、例外中の例外の事例についてやむを得ず適用するものであることに留意する。

しかしながら、当該繁忙が次の①～③のいずれか具体的な事由がある場合は、特別条項を適用することができるもの。

- ① 三六協定締結時に予想できなかった繁忙であるか
- ② 予想できていたとすれば、(使用者としての通常の業務管理能力で) 予想した繁忙を超えるものであるか
- ③ 臨時的な繁忙であるか

また、仮に、これらに該当する繁忙であっても、要員措置を行う、勤務指定の変更を行う、管理者・非組合員で対応する等の措置により対処が可能なものであれば、特別条項を適用するまでもないもの。

### 1 現金不適合関係

【事 例】	【考え方】
<適用不可とする事例> ・ 日締決算の不符合に伴う事務対応	単なる日締決算の不符合の発生は、通常の繁忙であり、原則として適用不可とする。 なお、本社コンプライアンス統括部に報告を要するものや警察官署に届け出るほどの重大事故発生への対処は、通常の繁忙を超える繁忙を伴い、また、一時的なものであるため適用可能とする。

### 2 事故処理関係

【事 例】	【考え方】
<適用可能とする事例> ・ 事故処理等のうち本社コンプライアンス統括部・警察官署又は関係官署に届け出るほどの重大事故	軽微な事故処理については、通常の繁忙であり、原則として適用不可とする。 なお、本社コンプライアンス統括部に報告を要するものや警察官署又は関係官署に届け出るほどの重大事故発生への緊急な対処は、通常の繁忙を超える繁忙を伴い、また、一時的なものであるため適用可能とする。
<適用不可とする事例> ・ 証拠書類の不備のために、夜間お客さま宅へ手続等の処理へ行った場合	

### 3 システム関係

【事例】	【考え方】
<p>&lt;適用可能とする事例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自店舗のみの端末機等機器類の故障・障害に伴う復旧作業</li> <li>・ 端末機への最新ソフトのインストール作業時の不具合</li> </ul>	<p>大規模であり、周辺地域全体に及ぼすシステム障害のように、労基法 33 条第 1 項の「災害その他避けることのできない事由によって、臨時の必要がある場合」に該当するときは、同条の規定に従い労基署へ届出を行う。</p> <p>また、システム障害や機器の故障により、通常の繁忙を超える繁忙を伴い、かつ、一時的なものは適用可能とする。</p>
<p>&lt;適用を要しない事例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 幅広い地域で端末機の障害等が発生し、手作業等によるお客さま対応が発生した場合（特別条項の適用ではなく労基法 33 条第 1 項に基づく届出をする）</li> </ul>	
<p>&lt;適用不可とする事例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自店舗のみの端末機障害に伴い遅延する業務で、翌日又は管理者・非組合員で対処できる場合</li> </ul>	

### 4 交通関係

【事例】	【考え方】
<p>&lt;適用可能とする事例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 交通事故処理に伴う現場検証や立会いへの対応（交通事故処理担当者、交通事故当事者）</li> <li>・ 夜間に発生した交通事故の事後処理（現場検証の立会い）</li> <li>・ 機動車のパンク、脱輪事故等の復旧作業後、すぐに帰社しようとしたが、通常の三六協定の時間数に間に合わなかった場合</li> <li>・ 機動車（二輪、四輪等）の故障・パンク等が生じたために代替車を輸送し、故障・パンク車を事業所に輸送する等の対応</li> <li>・ 突発の原因により、予想をはるかに超えた交通渋滞が発生し、業務支障を来した場合</li> </ul>	<p>交通事故による第三者との対応を要する現場検証や立会いの場合で、社員就業規則に定める特別休暇及び病気休暇（証人、鑑定人、参考人等として官公署等への出頭及び公務災害）とならない場合は、適用可能とする。</p> <p>機動車の故障やパンクについては、復旧後すぐに帰社したにもかかわらず、通常の超勤時間数を超える場合には適用可能とする。</p> <p>交通渋滞については、予想できない原因による、通常の予想を超えるひどい渋滞の場合には適用可能とする。</p>
<p>&lt;適用不可とする事例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 労務災害処理に伴う対応（労務災害当事者）</li> </ul>	

## 5 犯罪関係

【事 例】	【考え方】
<p>&lt;適用可能とする事例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 部外者犯罪等に対する、警察官署や本社コンプライアンス統括部等との対応</li> <li>▪ 犯罪、非違行為発生時の捜査等の緊急対応を要する場合</li> <li>▪ 犯罪捜査に協力するための警察官署の事情聴取により通常の協定時間をオーバーした場合</li> <li>▪ ヘルメット等の盗難に遭い、捜索していた場合</li> </ul>	<p>犯罪による第三者との対応を要する現場検証、立会い又は事情聴取の場合で、社員就業規則に定める特別休暇（証人、鑑定人、参考人等として出頭）とならない場合は、適用可能とする。</p>

## 6 災害関係

【事 例】	【考え方】
<p>&lt;適用可能とする事例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 火災、台風、地震等のため道路封鎖となった地域の復旧後の対応を要する場合</li> <li>▪ 災害発生時「非常取扱い」実施時の事務処理対応の場合</li> </ul>	<p>労基法 33 条第 1 項の「災害その他避けることのできない事由によって、臨時の必要がある場合」に該当するときは、同条の規定に従い労基署へ届出を行う。</p> <p>なお、上記に該当する場合において、復旧した後の処理については、適用可能とする。</p>
<p>&lt;適用を要しない事例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 災害に伴う社屋及び社外施設の復旧に伴う作業（特別条項の適用ではなく労基法 33 条第 1 項に基づいて届出をする）</li> </ul>	

## 7 苦情・申告関係

【事 例】	【考え方】
<p>&lt;適用可能とする事例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ お客さま対応等に時間を要し、途中で打ち切りができない場合</li> <li>▪ 超勤終了間際のお客さまからの照会への対応に時間を要した場合</li> </ul>	<p>お客さまの苦情等の申告対応について、通常の三六協定の協定時間数を超えると予想できるのであれば、勤務指定の変更を行ったり、管理者・非組合員が対応すべきである。</p> <p>なお、管理者・非組合員と同席し、対応が継続して長時間に及んだ場合には、適用可能とする。</p>
<p>&lt;適用不可とする事例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 申告対応時、お客さまに納得いただけない等で長時間に及んだ場合（ただし、途中から管理者が対応できる状況にあった場合）</li> <li>▪ 苦情・申告対応のため夜間にお客さま宅へ謝罪に行く場合</li> </ul>	

## 8 要員関係

【事 例】	【考え方】
<p>&lt;適用不可とする事例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 欠務（突発欠務含む）に伴う対応</li> <li>・ 急病により業務を続けることが困難となった社員の担当業務支援</li> </ul>	<p>突発欠務等を原因とする繁忙に対しては、担務の変更等により対処し、適用不可とする。</p>

## 9 営業関係

【事 例】	【考え方】
<p>&lt;適用不可とする事例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 営業で、お客さまの都合により夜間に出向く場合</li> </ul>	<p>営業活動は、日常的に行っていることであり、臨時的な事情とはいえ、適用不可とする。</p>

## 10 訓練・研修関係

【事 例】	【考え方】
<p>&lt;適用不可とする事例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 新しい機器類の操作訓練</li> <li>・ 新規施策等の業研が集中した場合の事前準備</li> </ul>	<p>訓練・研修については、計画的に実施でき、要員措置を行うことができるものであるために、適用不可とする。</p>

## 11 施設・設備関係

【事 例】	【考え方】
<p>&lt;適用を要しない事例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電力会社の事故等により長時間の停電となったため、事務処理が完了できない場合（特別条項の適用ではなく労基法 33 条第 1 項に基づいて届出をする）</li> <li>・ 通信業者の事故等により電話及び通信ネットワークが長時間不通となったため、事務処理が完了できない場合（特別条項の適用ではなく労基法 33 条第 1 項に基づいて届出をする）</li> <li>・ 施設損壊等による郵便物等の保護（特別条項の適用ではなく労基法 33 条第 1 項に基づいて届出をする）</li> </ul>	<p>労基法 33 条第 1 項の「災害その他避けることのできない事由によって、臨時の必要がある場合」に該当するときは、同条の規定に従い労基署へ届出を行うこと。</p> <p>通常の三六協定時間数を超えるような立会いについては、管理者・非組合員が対応すべきである。</p>
<p>&lt;適用不可とする事例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 停電を伴うため夜間帯に電気工事（端末機等）を行う必要がある場合</li> <li>・ 社屋修繕等の業者対応（立会い）が長引いた場合</li> <li>・ 施設設備の故障・不具合に伴い事務処理が完了できない場合</li> </ul>	

## 12 監査・検査関係

【事 例】	【考え方】
<p>&lt;適用不可とする事例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 監査・検査・考査の事前準備又は事後処理</li> <li>・ 金融庁検査が入った場合に生じる業務対応</li> </ul>	<p>通常の監査・検査については、通常の三六協定の超勤時間数の範囲内で行うべきものである。</p> <p>なお、本社コンプライアンス統括部に報告を要する重大な遺漏の発見や警察官署に届け出るほどの犯罪が発覚した場合の対処は、通常の業務繁忙を超える繁忙を伴い、また、一時的なものであるため適用可能とする。</p>

## 13 その他の事例

【事 例】	【考え方】
<p>&lt;適用可能とする事例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 年度末業務</li> <li>・ サービスセンターにおける未完了案件及び長期案件の増大等に伴う集中処理</li> <li>・ 感染症流行時の業務運行確保</li> <li>・ 以下の事例のうち本社コンプライアンス統括部・警察官署に届け出るほどの重大事故は適用とする。             <ol style="list-style-type: none"> <li>① 顧客情報等の重要書類及び重要式紙亡失に伴う対応</li> <li>② 業務用鍵類の忘失等に伴う調査等</li> </ol> </li> </ul>	<p>通常の繁忙事例については、適用不可とする。</p> <p>年度末業務は、1年の最高時間数に限り、適用可能とする。</p> <p>サービスセンターにおける未完了案件及び長期案件の増大等に伴う集中処理業務は、未完了案件等の増大はお客様の苦情申告につながるものであること、また、代理店における事故等外部要因が関係することから、適用可能とする。</p> <p>また、感染症流行時の業務運行確保は、他支店等からの応援を行っても通常の三六協定の範囲内で対応できない場合に限り適用可能とする。</p>
<p>&lt;適用不可とする事例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 集中満期時の事務処理</li> <li>・ 式典や各種イベント等の開催準備</li> <li>・ 人事異動に伴う事務処理</li> <li>・ お客様資料の整備</li> </ul>	<p>なお、本社コンプライアンス統括部に報告を要するものや警察官署に届け出るほどの重大事故発生への対処は、通常の業務繁忙を超える繁忙を伴い、また、一時的なものであるため適用可能とする。</p> <p>集中満期の時期については、あらかじめ予想できるものであり、また、計画的な事務処理も可能であることから、適用不可とする。</p>

【注意】 この事例集は、日本郵政公社における郵便局保険課等の事例集を参考とし、その上で、(株)かんぽ生命保険における事例を追加しているものです。