

- 社員の能動的な活動環境の整備を目的として、エリア本部・支店（かんぽサービス部含む）における三六協定の記載内容について、一部見直しを行います。

## 三六協定の見直しの背景

- お客さまとの円滑なコミュニケーション環境を向上させるために、2022年6月、かんぽサービス部コンサルタント社員の業務用携帯電話に「**LINE WORKS**」を導入するとともに、8月には LINE WORKS の**不在時自動応答設定機能**、12月には**留守番電話機能**を導入して、勤務時間外等におけるお客さまからの着信不通状態を回避できる環境を整備するなど、コミュニケーション環境の改善に努めて来ました。
- また、業務用携帯電話の時間外利用に関して、**原則時間外持出しは禁止**としつつやむを得ない事情がある場合は、**管理者の承認により**持ち出しを可能とし、併せて、**非番日や週休日において業務用携帯電話により業務目的でお客さま対応を行った時間については、「勤務扱い」とする考えを示した**ところです。
- 一方で、振替なしで非番日や週休日に業務用携帯電話で業務目的でお客さまとわずかな時間電話対応をした場合も勤務扱いとなり、三六協定上の非番労働・休日労働日数としてカウントされるため、**現在の三六協定の規定が業務用携帯電話の活用を制限する一因**となる可能性があることを認識してきたところです。
- 社員からも、お客さま、特に**青壮年層との接点強化等の観点から業務用携帯電話をより活用したいとの声や、営業時間外の入電等に対応したいという声**が寄せられてきました。
- 2023年度は、お客さま本位を大前提としつつ、お客さまへの営業活動に一層取り組み、顧客基盤の拡大に挑戦し、保有契約の維持・拡大につなげるため、社員の安全健康に配慮しつつ**社員の能動的な活動環境をより良くしていくため**にも、今回三六協定の内容見直しを実施するものです。

# 見直し後の協定内容における具体的な活動イメージ

## 協定

平日：1日3時間  
 非番日：1箇月4日まで（ただし、**出社等による労働は2日までを限度とする(※2)**）  
 1日11時間まで、**1箇月15時間まで**  
 平日及び非番日：1箇月45時間、1年360時間まで

※1 上記は非番日労働の一般協定の記載例。週休日の記載も同様

※2 従来の三六協定期間(4.5月、6.7月、8.9月、10.11月、12.1月、2.3月)の2箇月の期間において、出勤の非番・休日労働の上限を2日とする運用上の上限を設けています。）

1箇月の非番労働は、  
 ①出社等による非番労働2日+電話対応のみの非番労働2日  
 又は  
 ②電話対応のみの非番労働4日のいずれかまで、可能ということ。

1箇月45時間・1年360時間は非番労働の時間も含む。

非番労働1日としてカウント  
 非番労働可能日数は残り**3日**  
 (出社等については残り1日)

非番労働1日としてカウント  
 非番労働可能日数は残り**2日**  
 (出社等した場合は今後出社不可)

非番労働1日としてカウント  
 ※4/22に出社等している場合は電話対応のみ可能

2023年4月

日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	5	6	7 管理者事前承認 明日架電必要 振替は困難 携帯持ち帰りたい	8 お客さまに業務目的架電 11:00-11:10架電 準備時間含め <b>25分</b> 超勤
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21 管理者事前承認 急に明日の電話 携帯持ち帰りたい or 来訪要望あり 振替が困難	22 お客さまに業務目的架電 又は出社して訪問
23	24	25	26	27	28 ...	29 昭和の日
30	休日労働についても非番日と同様の取り扱い					

⇒ 上記の例では、**非番労働3日**（うち、**出社等による労働は1日**）として、三六協定内で対応可能

## 見直し後の協定例で可能となる活動例

■ 見直し案ベースでは、業務用携帯電話による対応のみの非番労働や休日労働に関して、弾力的なお客さま対応が可能となる。

## 従来ベースの協定書例の条件例

平日：1日3時間  
 非番日：1箇月1日まで  
           1日 11時間まで  
 平日及び非番日： 1箇月45時間、1年360時間まで

## 見直し案ベースの協定書例の条件例

平日：1日3時間  
 非番日：1箇月4日まで（ただし、**出社等による労働は2日までを限度とする(※2)**）  
           1日 11時間まで、**1箇月 15時間まで**  
 平日及び非番日： 1箇月45時間、1年360時間まで

※1 上記は非番日労働の一般協定の記載例。週休日の記載も同様

※2 従来期の三六協定期間(4.5月、6.7月、8.9月、10.11月、12.1月、2.3月)の2箇月の期間において、出勤の非番・休日労働の上限を2日とする運用上の上限を設けています。

## 活動例

- ① 振替なく非番日に出勤等をせずにお客さまと業務目的で電話対応のみをした場合  
 ⇒ Ex:4/8(土)11:00-11:10架電（準備時間含め超勤0:25）
- ② その後、同月中に更に振替なしの非番出勤や電話対応のみの必要が生じた場合  
 ⇒ Ex: 4/21(金)にお客さまから以下の連絡あり。「4/22(土)に電話ほしい。できれば来てほしい。」

## 従来ベースの三六協定締結だと・・・



「業務扱い」になるほか、  
 三六協定「1日」にカウント

→非番日労働1日カウント(労働時間は計25分)

①

## 見直し案ベースの三六協定締結だと・・・



「業務扱い」になるほか、  
 三六協定「1日」にカウント

→非番日労働1日カウント(労働時間は計25分)  
 ※ただし、この場合「**出社等による労働**」日数には  
 カウントされない。

既に三六協定日数が上限に達している  
 ため、**対応不可**。

→この状況下で4/22(土)に振替なしで電話対応や  
 非番出勤を行うと、三六協定違反

②



お客さま対応が必要になった場合でも、  
**対応可能**。

→見直し案の協定内容であれば電話対応および非  
 番出勤のいずれの対応も可能



## 非番日労働の出勤例① (テレワーク等勤務できる日数)

2023年4月

協定範囲内

日	月	火	水	木	金	土
						1 家でお客さまと電話
2	3	4	5	6	7	8 家でお客さまと電話
9	10	11	12	13	14	15 家でお客さまと電話
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29 昭和の日 出勤
30						



協定違反

日	月	火	水	木	金	土
						1 家でお客さまと電話
2	3	4	5	6	7	8 家でお客さまと電話
9	10	11	12	13	14	15 家でお客さまと電話
16	17	18	19	20	21	22 家でお客さまと電話
23	24	25	26	27	28	29 昭和の日 出勤×
30						

1箇月にお客さま対応で勤務(自宅でお客さまと電話を含める。)できる日数は4日ですが、そのうち、出社等(出社やテレワークなど)ができる日数は2日です。

右側のカレンダーの4月29日は1日目の出社等の勤務となりますが、1箇月で見ると、お客さまと電話対応した勤務を含めて、5日目の勤務となることから協定違反となります。

※出社等の勤務は、2箇月で2日までとなることにも注意が必要です。

## 非番日労働の出勤例②（2箇月運用）

## 協定運用範囲内

2023年4月

日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	5	6	7	8 出勤
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29 昭和の日
30						

2023年5月

日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13 出勤
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			



## 協定運用違反

2023年6月

日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10 出勤
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

2023年7月

日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	5	6	7	8 出勤
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22 出勤×
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

2箇月運用は、「4、5月」、「6、7月」、「8、9月」、「10、11月」、「12、1月」、「2、3月」に適用されます。カレンダーの1箇月ごとを見ると、出勤日が2日以内で協定範囲と見えますが、2箇月運用で見ると、6、7月が出勤日3日となり、協定上の運用違反となりますので、7月の出勤は1日までです。

※5、6月で2箇月運用を適用することはできません。