

「デキる総務人事」がやっていること

シチュエーション別の 行動 言葉のかけ方 例

CASE
4

急に来なくなった社員対応編

「社員が今日から無断欠勤しています。どのように対応すればよいですか？」この相談が増えました。「急に休むなんて許されない。必ず出勤させます」と強気な総務の方もいます。とはいえ「敵対視」しての対応は、急に来なくなった社員に対して、一番まずいです。

会社の気持ちも理解できます。ただ、もしかすると職場環境に問題があるのかもしれない。

今回取り上げるのは、急な欠勤の理由が「事件に巻き込まれた」「重病で倒れている」のレアケースではなく、「気持ちの落ち込みで会社に行くのが嫌になった」という、最も多いパターンです。本稿ではイメージしやすくするため、例として具体的な日付を用います。

初めに「急に来なくなる社員」が出る前に、行うべき事前対策を5つ挙げます。以下のポイントの説明は、一部を次回「トラブル発生時編」で取り上げますので、今回割愛します。

【事前対策】

- (1) 就業規則に「無断欠勤〇〇日で自然退職」を明記する
- (2) (新入社員) 入社初日に、上記「無断欠勤〇〇日で自然退職」を伝える (6月号CASE1参照)
- (3) (在職中の社員) 雇用契約書

更新時や就業規則説明会で「無断欠勤〇〇日で自然退職」を周知する

- (4) 身元保証人、緊急連絡先を確保する
- (5) 会社が社員に対して「弱み」がないようにする (未払い残業代等)

それでは「急に社員が来なくなったとき」の対応を時系列でみていきます。

【休み始めた日：初日】 (例) 令和5年9月1日

始業時間に社員がいない。当然、本人に電話をします。通常 (本人は)、電話に出ません。折り返しなし。何度も電話したくなる気持ちも分かりますが、休み始めた日の電話は「3回」までします。逆の立場になって考えましょう。過度に着信が残っていると「怖さ」を覚えます。電話をすればするほど、コールバックの可能性は低くなります。

メール、LINEでの連絡は、実は電話より難しいです。「文」は読む側 (休んでいる社員) の精神状態によって、時に誤解を招き、気持ちを萎えさせます。私(福留)は、送信する側が、「休んでいる社員と信頼関係が強い」「文章に自信がある」でない限り、お勧め

していません。必要に応じて、身元保証人にも連絡をしましょう。ただ、ほとんどのケースで身元保証人も事情を知りません。身元保証人が、本人との連絡に協力的なら、身元保証人と、今後の対応を協議して進めていけばよいです。身元保証人が現状解決に協力的でない場合、あてにせず、翌日以降、本人への連絡を進めていきます。

【2日～3日目】 9月2日、3日

電話連絡は1日1回のみになります。電話に出ることはありません。やりがちなのは休んだ初日から3日目までに、会社側が電話まくることです。言葉は悪いのですが、借金取りのごとく電話をかける方がいます。これでは、本人から会社へ折り返しの連絡があるわけがありません。

【4日～6日目】 9月4日～6日

私は、このようなケースの相談があった場合「4日目以降は電話しないでください」と伝えていきます。3日間で、5回電話をしています。着信も残っています。折り返しの電話がないということは、「就業の意思なし」と考えるべきです。よほど状況が変わらない限り、会社から本人へ電話はしません。

- CASE1 採用・入社時編
- CASE2 若手社員対応編
- CASE3 パート社員対応編
- ▶ CASE4 急に来なくなった社員対応編
- CASE5 トラブル発生時編
- CASE6 退職社員対応編
- CASE7 現場社員対応編
- CASE8 総務人事自らの行動省察編

福留 文治 (Fukudome Fumiharu)

<https://sr-saphir.or.jp>

鹿児島市出身。同市在住。特定社会保険労務士。社会保険労務士法人サフィール共同代表。社会福祉法人(介護事業) 在職中の平成16年に社労士登録。企業の総務人事を約12年経験。平成25年独立開業。これまで受けた労務相談件数は1万件超。職場の労働問題予防・解決、採用定着支援を得意としている。

著書に「職場の問題・トラブル77の解決法」(ファストブック)、「採用がうまくいく社員100人までの会社がやっていること」(かんき出版)(ともに「共著」)がある。

▶モットー「多弁より一文、法律より現状、説得より納得、解決より予防、優秀より実直」



「デキる総務人事」がやっていること

【7日目】9月7日

1週間、区切りです。手紙を出します。簡潔ながらも丁寧な文に出します(以下参考)。

「〇〇さんが欠勤されて1週間です。突然のことで驚いております。ただ事情があったのかもしれないと心配もしております。よかったらお話を伺えたらと存じます。ご都合がよければ9月14日(1週間後)までにご連絡をいただけないでしょうか。(就業規則に「自然退職」の条文がある場合)9月14日までに連絡がない場合、大変心苦しいのですが、事務手続き上、就業規則に基づいて、同日で自然退職といたします。」という内容です。

これで連絡があることは稀ですが、会社から電話、手紙で「出勤要請をした」という事実を残しません。

「内容証明」がよいですか?との相談もあります。後に「不当解雇の訴え」など労働審判を心配されていることです。私は「普通郵便」をお勧めしています。「内容証明でないと会社の意向が本人へ到達したことの証拠にならない」の意見も理解できます。ただ、内容証明は、受け取った側が、物々しさを感じます。無断欠勤をしている方は、「心の病」に陥っているこ

とが多いものです。私の経験上ですが、減多に起こらない裁判を意識した対応より、本人に刺激を与えないほうが、物事はスムーズに進みます。

【14日目】9月14日

本人から連絡はありません。2度目の手紙を出します。会社は「連絡を果たした」という事実を再度つくります(文面は以下参考)。

「前回のお手紙で、9月14日までに連絡をいただけたらとお伝えいたしました。大変申し訳ないのですが、前回申し上げたとおり、当社の就業規則では、『無断欠勤となつてから14日経過』で、自然退職となります。もしご意見等ある場合、9月21日(さらに1週間後)までにご連絡いただけないでしょうか。」

私見ですが、ここでも内容証明まではお勧めしていません(どうしても記録を確実にするため、内容証明にしたい方は、それでも構いません)。

【21日目】9月21日

連絡は来ません。初日から3週間経過。会社として配慮しました。遡って「9月14日」付けで退職手続きを進めます。

就業規則に基づき9月14日を過ぎたら即、自然退職処理でもよ

いのですが、会社として本人へ、より配慮の姿勢を見せるため、さらに1週間猶予をもたせました。もう、これ以降、今回の件で本人へ連絡をすることはありません(離職証明書や源泉徴収票をお送りする程度です)。

【まとめ】

急に来なくなった社員への対応に「正解」はありません。あなたの会社の事情や規則、そして感覚を大事にしてください。

総務人事は、休んでいる本人へいろいろな思いがあるかもしれません。ただ必ず「相手にも何か事情があったのでは」と、共感しましょう。「突然の欠勤」に憤りを感じることもあるかもしれません。しかし、そこはぐっとこらえて、本人に共感し、寄り添う姿勢があると、大概、自然退職(自己都合退職)で落ち着きます。逆に「敵対視」すると、後に「未払い残業代請求」や「不当解雇」の申し立てが来ます。

共感しつつも、必要な事務手続きを粛々と行う感じですが、ただ、社員の入社拒否は、社内に良くない事情があるのは間違いないのです。会社も反省すべきは反省しましょう。環境改善に力を入れて、同じようなケースが起こらないようにすることが大事です。