

「つながらない権利」の 実務的制度化について

ガイドライン策定も検討されている「つながらない権利」について、企業がどのような制度をつくれば実務的になるかについて考察します。

はじめに

チャットツールやスマートフォンの普及により、「勤務時間外でも業務連絡が見えてしまう」環境が当たり前になりました。便利さの反面、私生活でも業務から完全に解放されないためメンタル不調や、潜在的な時間外労働（不払い残業）の発生等が問題視されています。以下、近年ガイドライン策定も検討されている「つながらない権利」について、どのように実務的な制度をつくれば機能するか考察します。なお、現時点で「つながらない権利」は日本の法律上明文化されていませんが、厚生労働省でガイドライン策定が検討されており、今後の動向を見据えた対応が求められます。

全社的なルールの公表

まず、就業規則・社内規程・イントラ等で、勤務時間外の連絡の扱いを明文化し、全社に周知するとよいでしょう。ここで重要なのは、**禁止・例外・代替手段**をセットで示す点です。

- ・ 原則：勤務時間外における即時の返信義務なし／翌営業日の対応で良いと明記するなど
- ・ 例外：重大障害、事故、顧客影響が大きい緊急案件など（定義と判断者を明確化）
- ・ 代替：緊急連絡ルート（電話番号、当番表など）

曖昧さが残ると、現場は結局「念のため反応する」に流れます。例外を絞り、判断権限（誰が緊急事案と決めるか）を決めることで、運用が安定するでしょう。

チャットツールの表示名設定

実務的に効くのが、表示ルールです。たとえば、**氏名の後ろに対応可能時間表記を推奨**する方法です。

例：「山田（対応：平日 9:00–18:00）」
「佐藤（至急は当番へ／通常は翌営業日）」

チャットツールの中には離席中、集中時間、退勤などの状態を示せるものもあります。特にリモート環境では、視覚的に現在の状態をわかりやすくするのが効果的でしょう。

評価・人事との切り離し

制度化で最も大事なのは、勤務時間外に反応しなくても直接的・間接的に問わず不利益にしないことです。実際「つながらない権利」の議論では、評価に影響するかもしれないという心理的圧力の取り扱いが鍵となります。社内ルールとして、以下のように発表し実行力を高める方法があります。

- ・ 勤務時間外に返信しなくても評価に反映しない
- ・ 緊急対応は当番・役割で回し個人の善意に依存しない
- ・ 管理職向けに「夜間・休日の指示を出さない」行動基準を設ける

対外的な説明

社内のルール以外に、対外的な説明も必要です。「当社は従業員の休息確保のため、原則として営業時間外の個別対応は翌営業日とします」「緊急時は 24 時間窓口（当番）へ。通常連絡はチャット／メールで受付します」などのルール説明をクライアントにするとよいでしょう。

時間外対応の実態調査と検証

営業時間外の対応事案を記録し、定期的に次のような内容を調査し、検証、評価も重要でしょう。

- ・ 例外の発動条件と記録（なぜ緊急か、誰が判断したか）
- ・ 時間外対応に対する実態の聞き取り調査、メッセージのログ調査
- ・ 担当変更、業務分担の見直しなどにより時間外対応を軽減できるかの検討