

無断転載・複写等を禁じます



急増する退職代行にどう向き合うか？

企業のための対応策

資料作成：コンテンツクリエイター 松金 千鶴子

目次

■ 1. はじめに.....	2
■ 2. 退職代行の種類と特徴.....	2
■ 3. 退職代行とのやり取りと並行して行うべき企業の対応、今後の課題	4
■ 4. おわりに.....	6

急増する退職代行にどう向き合うか？

企業のための対応策

■ 1. はじめに

近年、「退職代行会社」、「退職代行組合」、「退職代行弁護士」といった“退職代行サービス”が増え、企業側もそれぞれの特徴を理解し適切な対応をとる必要が出てきています。特に、退職代行の利用は若年層ほど高く（利用者の約6割が20代というデータも）、人間関係のトラブルや精神的負担が背景にあることが、多くの事例から明らかになっています。

本レポートでは、それぞれのサービスの特徴を把握し、企業が知っておくべきポイント・対策をわかりやすく解説します。円滑な労務管理のために、ぜひご一読ください。

■ 2. 退職代行の種類と特徴

従業員が退職代行サービスを利用する際、その選択肢は主に3つあります。それぞれがどのような特徴を持っているのか、まずは表で確認してみましょう。

【表】

タイプ	特徴	対応範囲 (できること)	注意点 (できないこと)	こんな人が 使いやすい
①退職代行会社 (民間業者)	費用が比較的安 価な傾向	退職意思の伝 達、退職日の調 整(あくまでも 事務の代行)	未払い賃金やハ ラスメントに関 する交渉、法律 問題への対応 (※非弁行為に 触れる可能性)	シンプルに「辞 めたい」と伝え るだけで良い 人。費用を抑え たい人
②労働組合	団体交渉権に基 づき交渉が可能	有給休暇の消化 交渉、未払い給	訴訟対応	退職と同時に有 給消化や金銭的

		与の請求、退職日など、会社との交渉		な交渉をしたい人
③弁護士事務所	法律の専門家が対応。料金は高めの傾向	会社との法的交渉、未払い賃金や慰謝料の請求、訴訟対応	依頼者側にとって費用が①②に比べて高め	会社からの訴訟リスクがある、または会社に対し法的な請求をしたい人

次に、①退職代行会社（民間業者）、②労働組合、③弁護士事務所の詳細についてご説明いたします。

（１）退職代行会社とは？

「①退職代行会社（民間業者）」は、従業員に変わって退職に関する連絡や意思伝達を代行するサービスです。法に抵触しない範囲で、退職の意思を伝えることや、退職日の調整などを行います。未払い賃金の交渉やハラスメントに関する慰謝料請求など、法律問題に発展する可能性のある交渉は行えません。あくまで「退職の意思を伝える」ことに特化していると言えます。

企業の対応ポイント：

- ・ 民間業者の退職代行会社とは交渉しないこと
- ・ 弁護士事務所や労働組合以外の民間業者が交渉を持ちかけてきた場合は、それが非弁行為であることを伝え、従業員本人のみと交渉する意向を伝える（場合によっては、従業員との橋渡しとして捉えて行動するのもあり）
- ・ 非弁行為によって退職の手続きが行われた場合、無効となる可能性がある（余計な手間が増える）

（２）労働組合・弁護士事務所の役割と注意点

退職代行サービスの中には、「②労働組合」や「③弁護士事務所」が運営しているものもあります。これらは、一般的な「①退職代行会社（民間業者）」とは異なる交渉力や法的権限を持ちます。特に、従業員が「退職の意思を伝えた際に、会社からパワハラや嫌がらせを受ける不安がある」と感じる場合、これらのタイプが選ばれる傾向にあります。

退職代行サービスは電話でコンタクトをとってることが多いため、必ず、名称や氏名を聞き、その存在をインターネットなどで確認した上で、会社側から電話をかけ直すといった確認作業をするようにしましょう。さらに、弁護士を名乗る場合は正規の弁護士であるか、労働組合を名乗る場

合は労働組合法における定義を満たした組織であることを確認しましょう。
その上で、適切な対応をとることが重要です。

①退職代行組合の役割と企業がとるべき対応

退職代行組合は、「②労働組合」が退職代行サービスを提供するものです。労働組合法に基づき、団体交渉権を持つため、従業員に代わって企業と交渉を行うことができます。例えば、退職条件や退職日の調整、有給休暇の取得など、労働条件に関する“交渉”が可能です。

企業の対応ポイント：

- ・労働組合からの団体交渉の申し入れには誠実に応じる義務があり。不当労働行為とみなされないよう、適切な対応をおこなう必要がある

②退職代行弁護士の役割と企業がとるべき対応

退職代行弁護士は、その名の通り「③弁護士事務所」が退職代行を請け負います。弁護士は、未払い賃金や残業代の請求、ハラスメントによる慰謝料請求など、法的な交渉を含む一切の退職に関する手続きを代理できます。

企業の対応ポイント：

- ・弁護士からの連絡に対しては、法的な問題に発展する可能性を考慮し、慎重に対応する必要がある
- ・自社の顧問弁護士と相談の上、適切な対応をとること

退職代行組合や退職代行弁護士から連絡があった場合、基本的なスタンスとしては、退職を決定事項として受け入れ、退職日の調整など速やかに手続きをするようにしましょう。

【企業の対応ポイントまとめ】

- ・どのタイプ（民間業者・組合・弁護士）から連絡がきたのか？
- ・電話の場合、「こちらからかけ直す」と一旦切り、確認作業をする
- ・民間業者だった場合には、交渉を行わない（従業員と直接交渉する旨を伝える。場合によっては円満な退職に向けて、退職代行会社を橋渡し役として捉えて行動する）
- ・組合・弁護士だった場合には、退職日の調整など速やかに手続きを行う

■ 3. 退職代行とのやり取りと並行して行うべき企業の対応、今後の課題

以下より、退職代行とのやり取りと並行して行うべき企業の対応を5つのステップでご説明いたします。

ステップ1. 本人への意向確認をする

稀なケースとして、第三者が嫌がらせ目的で退職代行を使っている可能性もあるため、本人への意向確認をするようにしましょう。次に、どのタイプであっても、退職代行に委任状などの書類の提示を求めます（従業員本人からの正式な依頼であるか確認できます）。

ステップ2. 従業員本人の雇用形態を確認する

労働者は“退職をする権利”が法律によって認められています。民法第627条では、“期間の定めのない”雇用契約の場合、労働者はいつでも解約を申し入れることができ、その申し入れから2週間を経過することで雇用関係が終了すると定められています。

注意点としては、雇用期間があらかじめ決められている有期雇用契約の場合は原則、契約期間が満了するまでは退職できません。同時に、民法第628条では、有期雇用契約であっても「やむを得ない事由があるときは、各当事者は直ちに契約の解除をすることができる」と規定されています。パワハラやセクハラなどのハラスメントは「やむを得ない事由」に該当する可能性があります。そのため、退職代行からの申し入れがあった場合、まずは従業員本人の雇用形態を確認し、有期契約であれば期間満了まで退職できないことを伝えましょう。並行して、上司からのパワハラなど「やむを得ない事由」はなかったか？確認する必要があります。

ステップ3. 退職届の提出を依頼する

手続き上、書面による退職届は必須です。退職代行から退職届が送られてきた場合は、内容に漏れがないか確認しましょう。書式に不備があるようであれば、再度作成して郵送してもらうよう依頼します。また、会社で退職届の書式が決められている場合は、改めてそのフォーマットを送り、返送してもらうとスムーズです。

ステップ4. 貸与品の返却を依頼する

仕事用のPCやスマートフォン、制服など、会社から従業員に貸与していた品があれば、その返却を依頼します。従業員本人が会社まで直接届けに来ることは期待できないため、宅配便などを手配して返送してもらうのが現実的な対応と言えるでしょう。

ステップ5. 退職届を受理する

退職届が会社に着き次第、速やかに受理し、退職の手続きを進めましょう。書類上の不備などで従業員本人に連絡する必要がある場合は、直接、または退職代行を通じて連絡を取り、必要事項を確認します。社内での退職手続きが完了したら、従業員本人にその旨を伝えます。メール

での連絡でも構いませんが、それとあわせて従業員本人に書面を郵送しておけばより確実です。

従業員に退職代行サービスが「使われる」心理と今後の課題

従業員が退職代行を利用する背景を見てみると、上司や先輩からの理不尽な指導、職場の雰囲気悪さ、給与の不満、人間関係の不和など、精神的な負担が大きく影響していると考えられます。特に、パワハラやセクハラ、過度なノルマ達成の強要など、部下の想定を超えるような上司の存在が、退職代行サービスの利用へと向かわせる現実があるようです。

退職代行サービスは、SNSなどでの積極的なマーケティングに加え、心理的な影響を活用して利用を後押ししている傾向があります。たとえば、「みんなが使っているから安心」という印象を与える“バンドワゴン効果”や、極端なネガティブ事例（たとえば「上司から怒鳴られ続けた」など）を強調することで、実際にはもっと一般的なケースまで「それと同じように深刻なのかもしれない」と感じさせる“ハロー効果”などが挙げられます。こうした仕掛けにより、「自分も退職代行を使っていきたいかもしれない」と感じる心理的ハードルが下がるのです。

また、ゴールデンウィークやお盆、年末年始などの大型連休明けには、退職代行の依頼が急増する傾向があります。これは、休暇中に自分の働き方を見つめ直す人が多いためと考えられます。

企業としては、退職代行サービスをいざ従業員から使われると、慌てふためいてしまう可能性があるかもしれません。万一、従業員に利用されてしまったら、2，3記載の手順で確認のうえ、冷静に対応するようにしましょう。それと同時に、退職代行サービスを利用された原因となっている可能性のある自社の職場環境やコミュニケーションの問題に目を向け、改善を図ることにも注力されることをお勧めしたいと思います。

■ 4. おわりに

「退職代行会社」、「退職代行組合」、「退職代行弁護士」といったサービスは、それぞれの法的権限や交渉範囲が大きく異なります。企業としては、どのタイプからの連絡であるかを正確に把握し、適切な対応をとることが重要です。同時に、従業員が退職代行を利用せざるを得ない背景には、早期離職の増加や職場環境の課題があることを認識し、自社の採用や育成、そしてコミュニケーション体制を見直す必要があります。従業員が「辞めたい」と感じたときに、まず相談できる健全な関係性を築くことが、企業にとっても従業員にとっても最良の道となるでしょう。

急増する退職代行にどう向き合うか？

企業のための対応策

【著者プロフィール】松金 千鶴子（まつかね ちづこ）



コンテンツクリエイター。20 年以上にわたり「社会保険」と「労務」の分野で活動。社会保険労務士、ファイナンシャルプランナー（FP）、NLP（神経言語プログラミング）マスタープラクティショナーの資格を保有し、これらの専門知識とライティング能力を活かして、企業の成長と発展を支援するコンテンツを提供しています。

本レポートにつきましては万全を期して作成しておりますが、ご利用の結果に関しては一切の責任を負いかねますのでご了承ください。また、本レポートを無断で複製または掲転載することを禁止します。

資料提供：第一生命・損保ジャパン サクセスネット事務局
