



きりん通信No.80

発行:きりん人事労務管理事務所

〒333-0844埼玉県川口市上青木 3-12-63

SKIPシティ彩の国ビジュアルプラザ 904・905

TEL 048-423-2395 FAX 048-423-2394

URL : <http://www.sr-kirin.jp/>

e-mail : kirin@sr-kirin.jp

4
2022

要確認

「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」などが公表されました

本年(令和4年)の2月下旬、厚生労働省は、関係省庁と連携の上、顧客等からの著しい迷惑行為(いわゆるカスタマーハラスメント)の防止対策の一環として、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」、マニュアルの概要版であるリーフレット及び周知・啓発ポスターを作成し、これらを公表しました。

以下で、マニュアルの一部を紹介します。

★クレームとカスハラの違い

パワハラもセクハラもこのカスハラも、線引きが非常に難しいですね。お客様に至らない点を指摘されるのを全て「カスハラ」だと言い出す従業員が出てくる問題も注意が必要です。

誤った解釈で混乱を招くことを防ぐためにも、企業に求められているカスタマーハラスメント対策をしっかり理解しておきましょう。

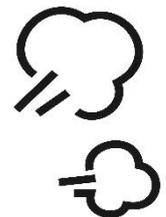
パワハラ、セクハラ、カスハラ。それが真に嫌がらせであれば、もちろん行為者が悪いのです。ですが、職場において、そのような嫌がらせが起こったとき、企業は「嫌がらせ」から従業員の心身を守る対策を取らなければいけません。

2022年4月1日には、パワハラ防止措置の義務化が中小企業にも適用されました。数年後にはカスハラ防止法が出来るかもしれないですね。学校教育において、怒られる、怒鳴られるという事を経験したことのない世代に対応した社会を作る準備なのかもしれませんね。

.....マニュアルから抜粋/カスタマーハラスメントとは?など.....

■ カスタマーハラスメントを想定した事前の準備

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの



① 事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発

- ・組織のトップが、カスタマーハラスメント対策への取組の基本方針・基本姿勢を明確に示す。
- ・カスタマーハラスメントから、組織として従業員を守るという基本方針・基本姿勢、従業員の対応の在り方を従業員に周知・啓発し、教育する。

② 従業員(被害者)のための相談対応体制の整備

- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員が相談できるよう相談対応者を決めておく、または相談窓口を設置し、従業員に広く周知する。
- ・相談対応者が相談の内容や状況に応じ適切に対応できるようにする。

③ 対応方法、手順の策定

- ・カスタマーハラスメント行為への対応体制、方法等をあらかじめ決めておく。

④ 社内対応ルールの従業員等への教育・研修

- ・顧客等からの迷惑行為、悪質なクレームへの社内における具体的な対応について、従業員を教育する。

施行待ちの改正

令和4年4月から段階的にスタート 令和3年の育児・介護休業法等の改正⑥

令和3年の通常国会で育児・介護休業法等を改正する法律が成立し、段階的に施行されることになっています。今回は、令和4年10月から施行される出生時育児休業（産後パパ育休）について認められる「休業中の就業」の概要を紹介します。

……出生時育児休業（産後パパ育休）について認められる「休業中の就業」の概要……

- 出生時育児休業については、労使協定を締結している場合に限り、労働者が合意した範囲で休業中に就業することが可能。
- 「休業中の就業」の具体的な手続きの流れは、次の①～④のとおりです。
 - ① 労働者が就業してもよい場合は、事業主にその条件を申し出
 - ② 事業主は、労働者が申し出た条件の範囲内で候補日・時間を提示（候補日等がない場合はその旨を提示）
 - ③ 労働者が同意
 - ④ 事業主が通知
- 就業可能日等には、次のような上限があります。
 - 休業期間中の所定労働日・所定労働時間の半分
 - 休業開始・終了予定日を就業日とする場合は当該日の所定労働時間数未満例) 所定労働時間が1日8時間、1週間の所定労働日が5日の労働者が、休業2週間・休業期間中の所定労働日10日・休業期間中の所定労働時間80時間の場合
→ 就業日数上限5日、就業時間上限40時間、休業開始・終了予定日の就業は8時間未満

★パパ休暇とは
既存の育児休業とは別に産後8週間の期間に限り28日を2分割で取得できる休暇制度です。

パパ休暇でお休みの期間、無給であれば、雇用保険から賃金の67%に相当する額が本人に支給されます



賃上げ支援

中小企業向け 所得拡大促進税制

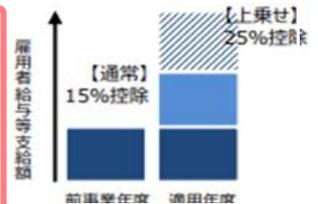
きりん事務所は、毎年自力で確定申告をしています。好きなんです(#^.^#)

今年初めて所得拡大促進税制の税額控除にチャレンジして324,065円の税額控除となりました。

昨年も本当は使えたはずですが、税務署の職員さんに聞いてもみんなよく知らなくて、とーっても不親切で、断念しました。今年は一生懸命調べてくれた職員さんのお陰で達成できました。舟木さんのお陰です m(__)m
申告書を1枚付ければ税金が30万円も安くなるのに、知らなければ30万円も損をするなんて、制度として不健全ですね。

所得拡大促進税制の概要

中小企業事業者が、前年度より給与等を増加させた場合に、その増加額の一部を法人税から税額控除できる制度です。令和5年3月までの特例で、要件に該当すれば、通常増加額の15%が控除されるどころ、25%の控除となります。
従業員が増えていれば該当する可能性高いですね。 ※他にも要件があります。



お知らせ

きりん通信誤植

3月号きりん通信でお知らせした小規模（4人以下）建設業の賃金に誤植がありました。建設業の皆様、大変失礼いたしました。（資料別添）

定年引上げ助成金

令和3年9月24日に予算の関係で受付を終了していました。令和3年7月25日から10月31日までに定年引上げ等を実施したにもかかわらず支給申請が出来なかった企業は、5月11日まで支給申請を受け付けます。

パワハラ防止法

令和4年4月1日 パワハラ防止措置義務が、中小企業にも適用となります。パワハラが起こった時を想定して、フローチャートなどの対策手順、相談窓口などを規程化し、従業員に周知することが義務となります。

雇用保険料改定

令和4年度の雇用保険料率は、4月から9月と10月から3月の前期後期で料率が変わります。別添資料をご確認下さい。

令和4年度予算

一般会計総額107兆円5964億円で予算が成立しました。コロナ対策予備費は5兆円。社会保障費は36兆2735億円で過去最大。

日・スウェーデン 社会保障協定

日本は世界21カ国と年金制度を通算できる社会保障協定を締結しています。米・中・英・韓の他、チェコやルクセンブルクなど協定国は多岐に渡ります。3月28日に新たにスウェーデンとの協定が締結しました。



◆偉人の名言◆◆◆追われてやるのは、義務・責任。追いかけてやれば、使命・夢。やることは同じでも、考え次第で苦勞にも楽しみにも変えられる。◆◆◆

メンターバンク社長 籠禮泰永の名言

確定申告が好きだと書きましたが、期限に追われて切羽詰まると、やはり苦痛です。仕事自体好きなので、どんな仕事も同じだなあと感じます。無理のないマイルストーンの設定が大切ですね！