サトー事務所だより

令和4年4月号（No.147）

あと1年！中小企業の60時間超の割増賃金50%へ

中小企業の猶予終了まであと１年

月60時間超の時間外労働に対する割増賃金は現在、大企業については既に50%以上の割増率で支払うことが義務となっています。中小企業に関しては50％以上への引上げが猶予され、25%以上の割増率で据置きとなっていました。しかし、来年の令和５年３月で猶予が終了し、**令和５年４月からは全企業で月60時間超の時間外労働に対して50％以上の割増率での支払いが必要**となります。

		中小企業	大企業	令和５年４月から	中小企業・大企業
残業時間	60時間以下	25%	25%	→	25%
	60時間超		**50%**		**50%**

各種留意事項

①深夜労働

深夜労働の割増率は25%のため、60時間超の時間外労働と重なると75%の割増率で計算する必要があります。

②休日労働

60時間超の集計に、週１日の法定休日労働は含みませんが、例えば土曜日などの所定休日に週40時間を超えて労働した時間外労働は含まれます。なお、法定休日労働の割増率は35%のまま変更ありません。

③代替休暇

労使協定を締結することにより、通常の割増率25%を超える部分の支払に代えて、有給の休暇を与えることができます。

当該制度は、労働者に対して代替休暇の取得を義務づけるものではなく、実際に代替休暇を取得するか否かは、労働者の意思により決定されます。

④施行日をまたぐ１か月（大企業に施行された際を参考）

令和５年４月１日からの時間外労働を累計します。例えば、21日～翌20日を賃金期間としていた場合、令和５年４月１日～４月20日までの時間外労働が60時間を超えた部分について50％以上の割増率で計算することになります。

⑤就業規則（給与規程）や労働条件通知書の変更

賃金に関する事項は就業規則及び労働条件通知書において必須事項となっています。現在は25%以上のみを記載している部分に、60時間超で50%以上の割増率になる旨を追加する必要があります。

⑥労働時間の適正な把握

今後は60時間超の時間については別途集計する必要が出てきます。手書きの出勤簿からの計算やエクセルでの集計で複雑な管理を行うことは限界に近づいていると言えます。今のうちから、自動計算ができる勤怠システムの導入などを検討すると良いでしょう。

労働者が長時間労働をすればするほど人件費が増加することになります。「業務の効率化により長時間労働の削減を行う」「新規雇用で労働時間を分散する」など、長時間労働とならないような方法の検討もすすめていきましょう。

おしながき

▶あと１年！
中小企業の60時間超の割増賃金50％へ
・・・Ｐ１

▶カスタマーハラスメント対策
・・・Ｐ２・Ｐ３

▶SDGsの取組が
求人活動に影響？？
・・・Ｐ４

▶スタッフ紹介
・・・Ｐ４

４月・５月の労務・税務

４月11日
- ●源泉徴収額・住民税特別徴収税額の納付
- ●雇用保険被保険者資格取得届の提出

５月２日
- ●社会保険料の納付
- ●外国人雇用状況の届出
- ●労働者死傷病報告の提出（１月～３月分）

５月10日
- ●源泉徴収額・住民税特別徴収税額の納付
- ●雇用保険被保険者資格取得届の提出

５月31日
- ●社会保険料の納付
- ●外国人雇用状況の届出

カスタマーハラスメント対策①

カスタマーハラスメントとは

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

カスタマーハラスメントの例

時間拘束
- 一時間を超える長時間の拘束、居座り
- 長時間の電話
- 時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為

リピート型
- 頻繁に来店し、その度にクレームを行う
- 度重なる電話
- 複数部署にまたがる複数回のクレーム

暴言
- 大声、暴言で執拗にオペレーターを責める
- 店内で大きな声をあげて秩序を乱す
- 大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し

対応者の揚げ足取り
- 電話対応での揚げ足取り
- 自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える
- 同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める
- 一方的にこちらの落ち度に対してのクレーム
- 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て

脅迫
- 脅迫的な言動、反社会的な言動
- 物を壊す、殺すといった発言による脅し
- SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し

権威型
- 優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求

SNSへの投稿
- インターネット上の投稿（従業員の氏名公開）
- 会社・社員の信用を毀損させる行為

正当な理由のない過度な要求
- 言いがかりによる金銭要求
- 私物（スマートフォン、PC等）の故障についての金銭要求
- 遅延したことによる運賃の値下げ要求
- 難癖をつけたキャンセル料の未払い、代金の返金要求
- 備品を過度に要求する（歯ブラシ10本要望する等）
- 入手困難な商品の過剰要求
- 制度上対応できないことへの要求
- 運行ルートへのクレーム、それに伴う遅延への苦情
- 契約内容を超えた過剰な要求

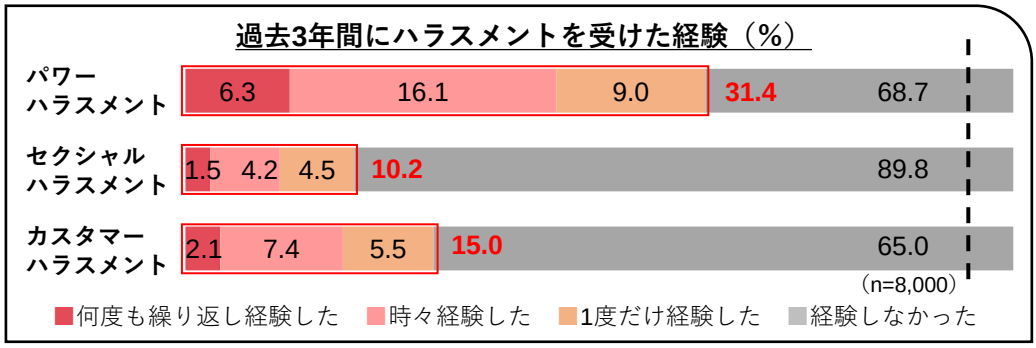
コロナ禍に関連するもの
- マスク着用、消毒、窓開けに関する強い要望
- マスクをしていない人への過度な注意の要望
- 顧客のマスクの着用拒否

セクハラ
- 特定の従業員へのつきまとい
- 従業員へのわいせつ行為や盗撮

その他
- 事務所（敷地内）への不法侵入
- 正当な理由のない業務スペースへの立ち入り

※厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より

厚生労働省の令和２年度「職場のハラスメントに関する実態調査」において、過去の調査はパワーハラスメント・セクシャルハラスメントに関する内容が中心でしたが、今回の調査では新たに**カスタマーハラスメントも調査の対象**となっており、社会的にも大きく問題視されるようになってきました。



過去３年間にハラスメントを受けた経験があると回答した人の割合は、パワーハラスメントが一番多いですが、**セクシャルハラスメントよりもカスタマーハラスメントを受けた経験のある人の割合の方が多い**という結果が出ています。

カスタマーハラスメント対策②

カスタマーハラスメント対策の必要性

従業員への悪影響	企業への悪影響	他の顧客等への悪影響
・業務パフォーマンスの低下 ・健康被害（精神疾患等） ・対応によっておこる恐怖や苦痛による配置転換・休職・退職などの不利益	・各種対応による業務上の支障 ・人員確保（退職や配置転換） ・金銭的喪失 ・ブランドイメージの低下	・来店する他の顧客の利用環境や雰囲気の悪化 ・業務停滞により他の顧客がサービス等を受けられない

特に従業員の精神的負担が大きく、業務パフォーマンスが低下するほかにも、深刻な場合は精神疾患等を招き、休職や退職に至るケースもあります。逆に、対策をきちんと講じることで「企業が従業員を守る」スタンスを示すことができ、職場環境の改善や離職者を減らすといったプラスの効果も期待できます。

カスタマーハラスメント対策

事前の準備

①事業主が基本方針・基本姿勢を明確化、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
- 組織として従業員を守るという基本方針・基本姿勢・従業員の対応のあり方を周知・啓発・教育する

②従業員（被害者）のための相談対応窓口の整備
- 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に、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、悪質なクレームへ具体的な社内対応について、従業員を教育する

実際に起こった際の対応

⑤事実関係の正確な確認と事案への対応
- カスタマーハラスメントに該当するか否かを判断するため、顧客・従業員等からの情報を基に、その行為が事実であるかを確かな証拠・証言に基づいて確認する
- 確認した事実に基づき、商品の瑕疵やサービスの過失がある場合は謝罪し、交換や返品等に応じる。瑕疵や過失がない場合は要求等に応じない

⑥従業員への配慮の措置
- 被害を受けた従業員に配慮の措置を適正に行う（1人で対応させず、組織的に対応。メンタルヘルスの対応）
- 顧客等が暴力行為やセクハラ行為を行ってくる場合もあるため、従業員の安全の確保に向け、顧客等から従業員を引き離す等の対応が必要となる（必要に応じて弁護士や警察と連携）

⑦再発防止のための取組
- 再発防止措置のため、定期的な取組の見直しや改善を行い、継続的に取組を行う

⑧①～⑦と合わせて講じるべき措置
- 相談者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、従業員に周知する
- 相談したこと等を理由として不利益に取り扱ってはならない旨を定め、従業員に周知する

自社従業員にもカスタマーハラスメントをさせない

業務の発注者等の実質的に優位な立場にある企業が、取引先企業に過大な要求をし、それに応えられない際に激しく叱責したり・取引を停止することや、業務と関係ない私的な雑用を強制的に行わせることは、独占禁止法上の優位的地位の濫用等に該当し、刑事罰や行政処分を受ける可能性もあります。

カスタマーハラスメント対策として企業の方針等を打ち出す際には、自社従業員が他社従業員に対してカスタマーハラスメントをしないように徹底して呼び掛けることも必要と言えます。

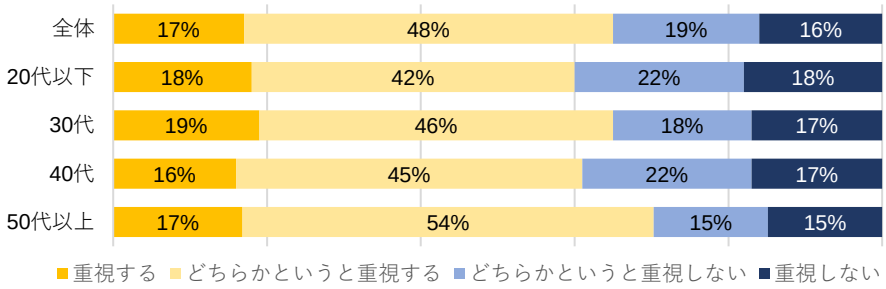
SDGsの取組が求人活動に影響？？

転職先を選択する際にSDGsの取組を重視する人が65%

エン・ジャパン株式会社（https://corp.en-japan.com）は、自社が運営する『エン転職』『AMBI』『ミドルの転職』のユーザー約3,000人に「SDGsの意識調査」を実施した結果が公表しました。

※SDGsとは、持続可能な開発目標（Sustainable Development Goals）を指し、持続可能でよりよい世界を目指す国際目標として、17のゴール・169のターゲットから構成されています。

転職先を選ぶうえで企業のSDGsに対する姿勢や取り組みを重視しますか？



https://corp.en-japan.com/newsrelease/2022/28694.html　※小数点以下は四捨五入のため、合計が100%とならない場合あり

「重視する」又は「どちらかというと重視する」と回答した人は65%で、特に**50代以上の世代は71%となっており、他の世代と比較して高い関心**を持っていることが伺えます。また、企業のSDGsへの取組が少なからず求人採用活動に影響を与えうる要素であることがわかります。

重視する理由のトップ３は、

1．企業も持続可能な社会の実現へ取り組むべきだから

2．社員のはたらく環境にも影響がありそうだから

3．企業の将来性を判断できるから

となっており、企業のSDGsへの取組を通して、企業の全体像を推し量ろうとする求職者が多くいます。SDGsに取り組むことで、自社従業員の意識を高めるほか、自社をアピールする方法の１つとしてもよいかもしれません。

スタッフ紹介

営業ITチーム

深町　千晶
(ふかまち　ちあき)

＜血液型＞
A型

＜趣味＞
ショッピング
ドライブ
ガーデニング

今年の１月よりサトーに入社いたしました。前職では東京で勤務社労士として従事しておりました。帰郷し広島での勤務は10年ぶりです。家族とともに自分の慣れ親しんだ地域で、仕事に邁進できるよう頑張っていきますので、今後ともどうぞよろしくお願い致します。

当事務所だよりの情報の取扱いに関するお願い

いつもサトー事務所だよりをご高覧いただき、誠にありがとうございます。
当事務所だよりの情報は、発行当時（令和４年３月31日）の情報を元に作成しており、提供する情報等については社会保険労務士法人サトーが信頼できると判断した各種資料に基づいて作成しておりますが、本資料に含まれるデータ及び情報の正確性又は完全性を保証するものではありません。
また、管轄の労働基準監督署や年金事務所等により各種取扱いの判断が異なる場合がございます。
当事務所だよりの内容によって生じた損害等については一切の責任を負いません。

社会保険労務士法人サトー
730-0037 広島県広島市中区中町７番41号 広島三栄ビル８Ｆ
月～金　9:00～18:00（12:00～13:00除く）
電話：082（546）2080　FAX：082（546）2081