

T&M 労務通信

8
2023

発行所 社会保険労務士法人 T&M
〒462-0844 名古屋市北区清水5-9-5
TEL:052-990-8877 FAX:052-918-7877
http://www.sr-tm.jp E-mail: info@sr-tm.jp
発行人 社会保険労務士 山口 真

業務内容 就業規則・賃金規程・退職金規程・パート就業規則・嘱託規程
労働時間管理・残業削減コンサル・サービス残業対策
各種労使協定等の作成・届出 助成金の支給申請
嘱託最適賃金提案・メンタルヘルス対策・社長の在職老齢全額受給
健保・厚年・雇用・労災の手続 ASP給与計算(低価格)

CONTENTS

page

- | | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | 実害なくとも懲戒解雇を有効と判断
退職間際に大量のデータを持ち出し | 6 | すっきりわかる。労災保険
治療用装具の費用は労災の給付対象となる? |
| 2 | 特集 本人の同意が必要に
専門業務型裁量労働制の改正ポイント | 7 | 人事労務の法律ミニ教室
賞与を含む年俸制給与、
賞与分を除いて残業計算できる? |
| 4 | TOPICS
●フリーランスでも「労働者」と判断したら
年金事務所へ情報提供
●高度外国人材に新制度「J-Skip」と「J-Find」
●雇用保険の特定理由離職者 DV 被害者に拡大
●パート・アルバイト時給調査、
三大都市圏で平均 1,143 円 | 8 | カスハラから社員を守る
脅しやネット上での誹謗中傷にはどう対応する? |
| | | 8 | 労務ひとこと
若者の 5 割が
「賃金があがっても週休 3 日にしたい」 |

実害なくとも懲戒解雇を有効と判断 退職間際に大量のデータを持ち出し

退職する社員が、転職後に何かの役に立つかもしれないと考え業務データを無断で大量に持ち出してしまふことがあります。持ち出しによって実害が発生していないとしても、会社にとってはこのような行為は許しがたいものです。

こうしたケースについて、令和 4 年 12 月 26 日、東京地裁が懲戒解雇を有効と判断しました。

3000 個のデータを持ち出し

商社に勤務する社員 A は、退職の意向を上司に伝えた後、社内のシステムから約 3,000 個のデータファイルを自分のクラウドストレージにアップロードしました。

この行為はその日のうちに社内で大きな問題となり、就業規則に定めた禁止事項に該当することから退職日の前に懲戒解雇されることとなりました。

それにともない、本来もらえるはずであった退職金の全額（本人拠出分を除く）が不支給となっています。

懲戒解雇以外は抑止力とならない

本件では、第三者に漏えいさせる目的が明確にあったわけではなく、実際に漏えいもしていませんでした。しかし、いったん情報が会社の管理外に流出すれば、その後甚大な被害が生じる可能性もあります。

退職金が支給されない「懲戒解雇」は懲戒処分の中でも最も厳しい処分で

すが、このような持ち出し行為は退職が決まった社員がおこないがちであることを考えると「懲戒解雇以外では十分な抑止力とはならない」として、裁判所は「会社に金銭的損害が生じていない場合でも比較的広く懲戒解雇が許容される」と判断を示しました。

* * * * *

この会社では、会社の文書やデータ等を不正に目的外に利用することを就業規則で禁止していました。また、データの不正な持ち出しがあればすぐにわかるシステムとなっていました。

退職予定の社員による情報の持ち出しを防ぐための対策が十分か、いま一度見直してみましよう。

特集 本人の同意が必要に

専門業務型裁量労働制の改正ポイント

裁量労働制が改正され、令和6年4月1日以降は新たな手続きが必要となります。専門業務型裁量労働制について個別に本人の同意が必要になるほか、健康・福祉確保措置についても選択肢が追加されています。主な改正点を確認しましょう。

裁量労働制とは

裁量労働制とは、業務遂行の手段や時間配分等を従業員の裁量にゆだね、実際の労働時間にかかわらず、あらかじめ定めた一定の時間（みなし時間）だけ労働したものとみなす制度です。

裁量労働制には2つの種類があります。1つは新技術の研究開発や証券アナリストなど専門性の高い19の業種に適用できる「専門業務型」裁量労働制です。もう1つは企画立案や調査・分析などの業務に適用できる「企画業務型」裁量労働制です。

裁量労働制の問題点

裁量労働制は、うまく運用できれば自由度の高い働き方でモチベーションや効率アップにつながる制度ですが、「長時間働かせても残業代を支払わなくてよい制度」と誤解されることもあり、長時間労働の温床になりやすいことが指摘されています。

専門業務型の改正ポイント

そこでこの度、裁量労働制について改正がおこなわれることとなりました。

専門業務型と企画業務型のうち、企画業務型を導入している企業は0.6%^{*}と非常に少ないため、ここでは専門業務型の改正点を中心に紹介します。

主な改正点は図1のとおりです。1つずつ見ていきましょう。

※令和4年就労条件総合調査

図1：専門業務型裁量労働制の改正ポイント

①本人の同意が必須に

本人の同意を得ること、同意しなかった場合に不利益な取り扱いをしないこと、同意の撤回の手続きを労使協定に定める

②同意や撤回の記録を保存

同意および撤回の労働者ごとの記録を協定の期間+3年間保存

③健康・福祉確保措置の選択肢を追加

勤務間インターバルの確保、深夜業の回数制限、労働時間の上限措置（一定の労働時間を超えた場合の適用解除）など

④対象業務を追加

現行の19種類の業務+銀行または証券会社でM&Aの考案・助言をする業務

①本人の同意を得る

現行制度では「企画業務型」のみ本人の同意が必要となっていますが、「専門業務型」についても個別に本人の同意が必要になります。

裁量労働制は長時間労働を助長し過労を強いることにつながる場合があります。企業の都合で過大な業務をおこなわせる懸念に対応するためです。

同意を得る際は、使用者が労働者に対し制度の概要などについて説明することが適当だとしています。

なお、同意しなかったとしても不利益な取り扱いをすることは許されません。

また、同意の撤回の手続きを定めることも求めています。



すでに専門業務型裁量労働制を適用している労働者についても、令和6年4月1日以降は同意が必要です。以降、労使協定を締結し直すたびに同意を取る必要があります。

②同意や撤回の記録を保存

同意および撤回の労働者ごとの記録を保存することが必要になります。保存期間は、協定の期間+5年間（当分の間は3年間）です。

③健康・福祉確保措置の選択肢を追加

専門業務型裁量労働制を導入する際は、労働者の労働時間の状況にあわせて「健康・福祉を確保するための措置（以下「健康・福祉確保措置」といいます）を労使協定で定めなければなりません。

健康・福祉確保措置の具体的な内容として、現行制度では6つ選択肢が示されています*1。そのうちいくつかの措置を実施するかということまでは示されていません。

今回の改正では、「勤務間インターバル*2の確保」や「深夜労働の回数制限」など選択肢が4つ追加されました。また、「全員を対象とする措置」と「個々の労働者の状況に応じて講ずる措置」の2つのグループに分け、それぞれから1つ以上実施することが望ましいとしています（図2参照）。

※1 専門業務型の確保措置については企画業務型の措置と同等のものとすることが望ましいとされている。

※2 退勤から翌日の出勤までの間に、一定時間以上の休息時間を確保する制度。

④対象業務を追加

専門業務型裁量労働制はどのような仕事にも適用できるわけではなく、専門性が高い業務として法令で定められた19種類の業務にしか適用できません。

今回の改正では、新たに「銀行または証券会社でM&Aの考案・助言をする業務」が追加され合計20種類となりました。

改正点とは関係ありませんが、この対象業務については法令違反となるケースが目立ち、労働基準監督署からも指摘されることが多いため改めて確認しておきたいと思います。

たとえばシステムエンジニア（SE）の業務は専門業務型裁量労働制の対象となっていますが、実際にはプログラマーの業務なのに「SE」という肩書きを与えて裁量労働制を適用するといったことは違法です。

実際にSEであっても、プログラミングや営業など対象外の業務もあわせておこなっていることがあるかもしれません。この場合、対象外の業務には裁量労働制を適用できません。

図2：健康・福祉確保措置

A 事業場を対象労働者全員を対象とする措置

- (イ) 勤務間インターバルの確保
- (ロ) 深夜労働の回数制限
- (ハ) 労働時間の上限措置（一定の労働時間を超えた場合の制度の適用解除）
- (ニ) 年次有給休暇についてまとまった日数連続して取得することを含めたその取得促進

B 個々の対象労働者の状況に応じて講ずる措置

- (ホ) 一定の労働時間を超える対象労働者への医師の面接指導
- (ヘ) 代償休日又は特別な休暇の付与
- (ト) 健康診断の実施
- (チ) 心とからだの健康問題についての相談窓口設置
- (リ) 適切な部署への配置転換
- (ヌ) 産業医等による助言・指導又は対象労働者に産業医等による保健指導を受けさせること

AとBの措置からそれぞれ1つずつ以上実施することが望ましい。

このうち、特に把握した対象労働者の勤務状況およびその健康状態を踏まえ、(ハ)を実施することが望ましい。

図3：専門業務型裁量労働制の労使協定で定めるべき事項

- ① 制度の対象とする業務
- ② 労働時間としてみなす時間（みなし労働時間）
- ③ 対象業務の遂行の手段や時間配分の決定等に関し、使用者が対象労働者に具体的な指示をしないこと
- ④ 対象労働者の労働時間の状況に応じて実施する健康・福祉を確保するための措置
- ⑤ 対象労働者からの苦情の処理のため実施する措置
- ⑥ 制度の適用に当たって労働者本人の同意を得ること
- ⑦ 制度の適用に労働者が同意をしなかった場合に不利益な取扱いをしないこと
- ⑧ 制度の適用に関する同意の撤回の手続
- ⑨ 労使協定の有効期間
- ⑩ 労働時間の状況、健康・福祉確保措置の実施状況、苦情処理措置の実施状況、同意及び同意の撤回の労働者ごとの記録を協定の有効期間中及びその期間満了後5年間（当面の間は3年間）保存すること

労使協定に規定すべき事項

令和6年4月1日以降、新たにまたは継続して専門業務型裁量労働制を導入するためには、図3の事項を労使協定に定めておく必要があります。

法改正に対応した新しい協定届も公開されています。今回追加された事項について労使協定に定めたかどうか、チェック欄が設けられています。

専門業務型裁量労働制の労使協定の有効期間がまだ残っている場合でも、令和6年4月1日以降は改正に対応した労使協定が必要です。令和6年3月31日までに協定届を届け出ましょう。

企画業務型の改正点

企画業務型裁量労働制については次のような改正がおこなわれます。

- ・同意の撤回の手続きを定める（同意はすでに義務付けられている）
- ・同意・撤回の記録を保存する
- ・労使委員会に対象労働者の賃金・評価制度を説明する
- ・労使委員会は制度の実施状況の把握と運用改善をおこなう
- ・労使委員会は6ヵ月以内ごとに1回開催する
- ・定期報告は初回は6ヵ月以内に1回、その後1年以内ごとに1回とする

フリーランスでも「労働者」と判断したら年金事務所へ情報提供

価値観やライフスタイルが多様化する中で、いわゆるフリーランスなど請負や準委任契約*を締結する働き方が増加しています。

*仕事の完成ではなく、発注者から依頼された行為をおこなう契約。

フリーランスは雇用契約を結んでいませんから労働者ではありません。そのため労働基準法などで保護される対象ではありません。また、自社の仕事をしてもらっていても労働者でないのであれば社会保険などに加入させる必要はありません。

実態は「労働者」であるケースも

しかし、形式的にはフリーランスと

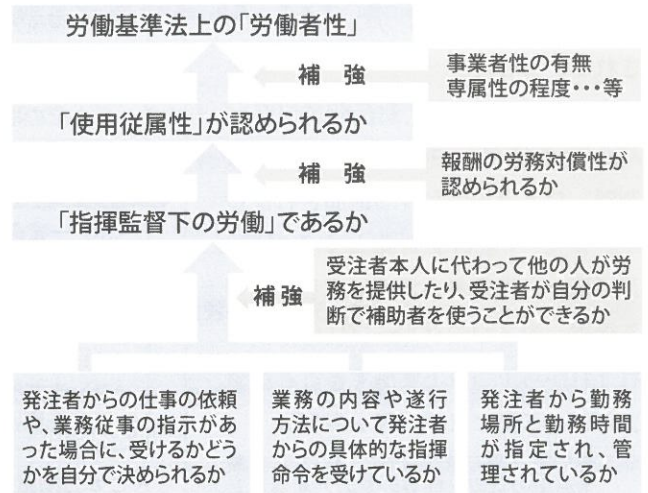
して請負契約や準委任契約などの契約で仕事をしていても、働き方の実態は「労働者」と同じ状態になっている場合もあります。

具体的には個々の働き方の実態にもとづいて右の図のように判断します。

加入逃れ対策を強化

厚生労働省は、フリーランスとして働いている人であっても、労働基準監

雇用契約を締結してなくても
労働保険・社会保険が適用される場合があります



督署が「労働者」と判断した事案について、年金事務所に情報提供する取組を今年4月より開始しました。

健康保険や厚生年金の加入逃れに対する対策を強化する方針です。

高度外国人材に新制度「J-Skip」と「J-Find」

4月21日より、優秀な外国人材の受け入れ拡大に向けて2つの新しい制度が創設されています。

J-Skip（特別高度人材制度）

1つ目の制度J-Skipは、特に高レベルな能力を持つ高度外国人材の受け入れを促進するための制度です。

高度外国人材については現在「高度専門職（1号・2号）」という在留資格があります。学歴や職歴、年収などのポイントを合計して一定以上に達した場合に高度専門職ビザを取得できる仕組みです。

今回創設されたJ-Skipでは、表1の要件を満たせば、ポイントによらず高度専門職1号ビザを取得できます。

また、通常3年かかる「2号」への移行も1年で可能となります。

その他、家事使用人の雇用や配偶者の就労などについての優遇措置も拡大されます。

J-Find（未来創造人材制度）

2つ目の制度J-Findは、日本での活躍が期待される、ポテンシャルの高い外国人材の受け入れを促進するための制度です。

表2の要件を満たす場合に「特定

表1：J-Skip（特別高度人材）の要件

大学教授や研究者等	以下のいずれかを満たすこと ・修士号以上+年収2000万円以上
企業の技術者等	・職歴10年以上+年収2000万円以上
企業の経営者等	職歴5年以上+年収4000万円以上

表2：J-Find（未来創造人材）の要件

以下の3つすべてを満たすこと
① 3つの世界大学ランキングのうち2つ以上で100位以内の大学を卒業
② 卒業から5年以内
③ 滞在当初の生計維持費20万円を所持

活動(未来創造人材)」ビザが付与され、最長2年間の在留が可能となります。

在留中は就職活動や起業準備活動、これらの活動に必要な資金を稼ぐための国内就労が可能です。配偶者や子の帯同も認められています。

雇用保険の特定理由離職者 DV被害者に拡大



会社を退職した雇用保険の被保険者は、一定の条件を満たすと失業給付(正しくは基本手当といえます)を受け取ることができます。自己都合により退職をした人と、やむを得ない事情で退職をした人(特定理由離職者)では、支給開始までの期間や支給される金額が変わることがあります。特定理由離職者の範囲が令和5年4月より拡大されましたので、見ていきましょう。

特定理由離職者とは

特定理由離職者とは、病気やケガ、期間の定めのある労働契約が更新されなかったことを理由に離職した人など

が該当します。

他にも、妊娠や出産、親の病気など家庭の事情が急変したことにより離職した人も該当します。

DV被害を追加

特定理由離職者として、新たに次の項目が追加されました。

配偶者から身体に対する暴力またはこれに準ずる心身に有害な影響を及ぼす言動を受け、加害配偶者との同居を避けるために住所または居所を移転したことにより離職した人

これを理由に退職した人は、特定理由離職者として雇用保険の給付制限を受けないことになりました。

「配偶者」とは、婚姻の届出をしていない場合でも、事実上婚姻関係と同様の事情にある者も含まれます。

対象となるためには

対象となるには、裁判所が発行する保護命令に係る書類、または婦人相談所等が発行する配偶者からの暴力の被害者の保護に関する証明書が必要です。

また、住所や居所を移転したことの確認は、住民票(住民票記載事項証明書)や運転免許証、マイナンバーカード、転居前、転居後の住所と転居した日がわかる書類などが必要になります。

パート・アルバイト時給調査、 三大都市圏で平均 1,143 円

■三大都市圏 職種別 平均時給 (円) (株式会社リクルート『ジョブズリサーチセンター』調べ)

大分類	小分類	平均時給	前年同月比 (増減額)	
販売・サービス	レジ	1,071	44	
	販売	1,092	3	
	アパレル販売	1,070	52	
	化粧品販売	1,058	64	
	コンビニスタッフ	1,045	35	
	ホールスタッフ(パチンコ・遊技場)	1,291	7	
	レジャー施設業務全般	1,124	41	
	ホテルフロント	1,184	▲37	
	ホテルスタッフ	1,170	72	
	宿泊施設関連(旅館・民宿)	1,174	55	
	イベントスタッフ(設営・運営など)	1,232	▲21	
	チラシ配布、キャンペーンスタッフ	1,257	12	
	カーティラー	1,098	▲1	
	家事支援	1,139	33	
その他(販売)	1,092	19		
その他(サービス)	1,151	30		
フード	ホールスタッフ(飲食店)	1,115	55	
	調理・コック・板前(見習含む)	1,107	57	
	ファストフード	1,132	107	
	パン職人・パティシエ	1,080	49	
	洗い場・パントリー	1,119	65	
	食品製造・販売	1,083	42	
	その他	1,080	51	
製造・物流・清掃	組立工	1,125	▲19	
	製造・生産(重工業除く)	1,190	31	
	物流作業	1,151	28	
	発送・仕分け・梱包	1,152	28	
	構内作業・フォークリフト	1,352	55	
	ドライパー・配送・デリバリー	1,140	23	
	ドライパー(中型・大型・バス・タクシー)	1,212	48	

大分類	小分類	平均時給	前年同月比 (増減額)
製造・物流・清掃	清掃・洗浄・クリーニング	1,133	15
	警備員・監視員・パーキングスタッフ	1,136	41
	ビルメンテナンス・施設管理	1,163	43
	ガソリンスタンドスタッフ	1,081	30
	管理人	1,136	37
	その他	1,152	3
事務	受付	1,161	39
	一般事務	1,226	▲43
	電話応対	1,219	▲16
	コールセンタースタッフ	1,432	▲106
	データ入力	1,305	28
営業	医療事務	1,093	33
	その他	1,163	▲4
	営業	1,334	▲236
専門職	その他	1,139	38
	看護師	1,811	3
	医療関係従事者	1,270	19
	介護スタッフ	1,207	30
	訪問介護員(ホームヘルパー)	1,278	22
	介護福祉士	1,304	▲29
	サービス管理責任者・サービス提供責任者(介護・福祉系)	1,213	21
	美容師・理容師	1,112	24
	美容系職種	1,128	29
	スポーツインストラクター	1,149	▲146
	塾講師	1,525	54
	保育士	1,178	45
	家庭教師	1,446	▲104
	幼稚園教諭	1,162	16
	プログラマー・エンジニア	1,126	▲119
	その他	1,151	▲161

株式会社リクルートは、今年4月度の「アルバイト・パート募集時平均時給調査」の結果を公表しました。

三大都市圏(首都圏・東海・関西)の平均時給は1,143円で、前年同月より23円増となりました。

職種別では、前年同月比は「フード系」(増減額+56円、増減率+5.3%)など3職種でプラス。特に「ファストフード」が高い伸びを示しています。

エリア別では、首都圏の平均時給が1,184円(前年同月比+18円)、東海は1,061円(同+30円)、関西は1,106円(同+10円)となりました。



治療用装具の費用は 労災の給付対象となる？

Q 従業員が仕事で腰を負傷し、病院で診察を受け、コルセットを着用することになりました。労災指定病院だったため、ケガの治療は無料で受けられましたが、コルセットの費用は自分で支払ったとのことでした。コルセットは、労災保険の補償対象外となるのでしょうか？

A 業務上または通勤災害によるケガの治療について、医師がコルセットなど「治療用装具」の着用が必要と認めた場合には、装具にかかる費用も労災保険の給付対象となります。

労災保険給付の種類

労災保険は、業務上の事由または通勤による労働者の負傷・疾病・障害または死亡に対し、労働者やその遺族のために、必要な保険給付をおこなう制度です。

給付の種類は、労災指定病院・労災指定薬局にかかった場合の「療養の給付（現物給付）」、指定病院以外にかかった場合や移送・治療用装具にかかる「療養の費用」、障害が残ってしまった場合の「障害（補償）等給付」、労働者が亡くなった場合の「遺族（補償）等給付」など様々で、支給条件が細かく定められています。

ここでは、治療用装具の費用について詳しく説明します。

労災保険で請求できる 治療用装具とは

労災保険で支給される治療用装具費

については指定があり、請求には医師による処方が必要となります。自己判断で購入した治療用装具については給付の対象とはならないので、注意が必要です。

労災請求で認められる 治療用装具の例

- ・義肢（義手・義足）
- ・下肢装具
- ・靴型装具
- ・体幹装具
- ・上肢装具
- ・膝サポーター
- ・コルセット 等

治療用装具費の請求方法と 必要書類

治療用装具費の給付を受けようとする場合は、装具にかかる費用をいったん装具製作者に自費で支払い、その後必要書類を所

轄する労働基準監督署に提出することで、費用全額の払い戻しが受けられます。

※治療用装具によっては手順が異なる場合がありますため、事前に確認が必要です。

「業務災害」の場合、請求には、療養補償給付たる療養の費用請求書（様式第7号（1））、「通勤災害」の場合、療養給付たる療養の費用請求書（様式第16号の5（1））に、医師の意見書、装具装着証明書の原本、領収明細書の原本、費用の内訳等明細書類を添付して請求します。

* * * * *

労災の請求が認められる場合でも、労働基準監督署の審査に時間がかかることは珍しくありません。労災は無いに越したことはありませんが、もしもの時に慌てないですむよう、申請手順や必要書類について、あらかじめ把握しておく必要があります。

〈治療用装具費申請の流れ〉

- ① 病院で診察を受ける
- ② 医師から装具製作者へ処方を出し
- ③ 装具の製作、納品
- ④ 医師が装具の適合を確認
- ⑤ 本人が装具の費用をいったん製作所に支払い
「領収書」・「装具装着証明書（医証）」を受け取る
※装具装着証明書は病院経由で受け取る場合あり
- ⑥ 労働基準監督署へ払い戻しの請求を行う
- ⑦ 後日、労働基準監督署より全額払い戻し





賞与を含む年俸制給与、 賞与分を除いて残業計算できる？

Q 当社の年俸制給与は、年俸の17分の1ずつを月例給与、残り17分の5を賞与（夏季と冬季）としています。残業計算は月例給与によりおこなえばよいですか？

A 支給額が未確定な賞与については残業代の計算をする際に除外できますが、あらかじめ支給額が確定している賞与は除外できません。年俸の17分の5と確定しているのであれば、賞与を含め年俸の総額を基礎として残業代の計算をする必要があります。

年俸制とは

年俸制とは、給与を年額で定め、成果型の給与制度であって年間の業績達成度を評価して昇給・降給する仕組みです。一般に、年俸の額を12分して月々の給与を支払うか、ご質問のように一定分を賞与時期に支払う場合もあります（図参照）。

割増賃金の計算の確認

残業代の計算、つまり割増賃金について、まずは確認しておきましょう。

労働基準法では、法定時間外、休日、深夜に労働させた場合、一定の率以上で計算した割増賃金を支払うよう定めています。つまり、次のような計算式になります。

$$1 \text{ 時間当りの賃金} \times \text{割増率} \times \text{時間数}$$

この「1時間当たりの賃金」を求める計算の基礎に含める賃金は「通常の

労働時間または労働日に支払う賃金」ですが、次の賃金は除いて計算してよいことになっています。

<計算から除外できる賃金>

「家族手当」「通勤手当」「別居手当」「子女教育手当」「住宅手当*」「臨時に支払われた賃金」「1ヵ月を超える期間ごとに支払われる賃金」

*家賃や住宅ローンなどの費用に応じて算定する手当に限り除外できる。一律支給のものは除外できない。

年俸制の賞与は除外できるか

一般に、賞与は、「臨時に支払われた賃金」および「1ヵ月を超える期間ごとに支払われる賃金」に当たるため、割増賃金の計算においては除外して計算してよいこととなります。

ただし、このような場合の賞与は支給額が未確定なものです。

一方で、あらかじめ支給額が確定している場合は、除外するものに当たらないとされているため、ご質問のような年俸額の中に確定的に含まれる賞与は除外できないこととなります。このことは、裁判例があり、厚生労働省の通達でも示されています。

「1時間当たりの賃金」の求め方

以上のことから、月々に支払われる

給与が年俸の17分の1であっても、割増賃金の計算においては年俸の総額を12分の1で割った額を月額として次のように計算することになります。

$$1 \text{ 時間当りの賃金} = \text{年俸額} \times \frac{1}{12} \div \frac{\text{月平均}}{\text{所定労働時間}}$$

残業代を含む年俸制では

年俸制の趣旨からは、稼働時間ではなく成果に基づき支払われるのだから「残業代は別途支給しない」という意見を聞くこともあります。労働基準法からは年俸制だから必要ないとは言えません。ただし、一定時間の割増賃金を含むと定めることはできます。

いわゆる「定額残業代」を含む年俸制にする場合、「通常の労働時間分の賃金」と「割増賃金部分の賃金」が明確に区分され、実際の時間外労働等により支払うべき賃金に不足しない場合は別途支給する必要はありません。

一方、「割増賃金部分の賃金」を実労働で求められた割増賃金が上回るときだけ、その分を支払えばよいこととなります。

このような運用であれば、違法ではありません。

賞与時期に支給される分を含む年俸制

月々 1/17	1/17	...	賞与 5/17
------------	------	-----	------------

全体を17で割る



脅しやネット上での誹謗中傷にはどう対応する？

パワハラやセクハラは社員教育が主な対応になりますが、カスハラは顧客が対象になるため対応に工夫が求められます。

自社の業務形態や対応体制などの状況にあわせて、どういう場合にどう対応するのか、あらかじめさまざまな想定をして対応方法例を準備しておく、現場の従業員が慌てず適切な対応をとることができます。

ハラスメント行為別の対応例

顧客の行為にはさまざまなパターンがあります。厚生労働省およびUAゼンセンの資料*では、ハラスメント行為別に対応例を示しています。抜粋してご紹介します。

※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」
UAゼンセン「顧客からのハラスメントの定義とその対応に関するガイドライン第2版」

◆威嚇・脅迫型

「殺されたいのか」「SNSにあげる」等と脅す、異常に接近するなど従業員を怖がらせる行為

【対応例】

複数名で対応し警備員等と連携を取りながら対応者の安全確保を優先。警察への通報を検討。ブランドイメージを下げるような脅しにも毅然と対応し退去を求める。

◆権威型

権威を振りかざし要求を通そうとする、執拗に特別扱いを要求、文書での謝罪や土下座を要求

【対応例】

不用意な発言はせず、対応を上位者と交代する。発生したクレームには対応するが特別対応には応じない。

◆店舗外拘束型

クレームの詳細がわからない状態で自宅や特定の喫茶店等に呼びつける

【対応例】

単独での対応はおこなわず、クレームの詳細を確認した上で対応を検討。事前に返金等に対する一定の金額基準、時間、距離、購入からの期間などの制限について基準を設けておく。店外で対応する場合は公共性の高い場所を指定する。

◆SNS・ネット上での誹謗中傷型

名誉を毀損したりプライバシーを侵害する情報を掲載する

【対応例】

掲載先の運営者に削除を求める。必要に応じて弁護士や警察への相談を検討する。解決策や削除の求め方がわからない場合は法務局や違法・有害情報相談センター、「誹謗中傷ホットライン」に相談する。

← 労務ひとこと

ビッグロブは4月27日、若年層の働き方に関する調査結果を発表しました。

18～24歳のZ世代*では、「賃金が下がったとしても週休3日にしたい」が5割強（「あてはまる」

＋「ややあてはまる」となりました。25歳～29歳は50%、30代～60代は47.3%と、若い世代ほど「賃金が下がったとしても週休3日に

したい」という人が多くなっています。

さらにZ世代では、「仕事のやりがいよりも普段の生活を重視した

若者の5割が「賃金が下がっても週休3日にしたい」

い」と答えた割合は67.2%でした。25歳から29歳では72.8%、30代～60代では72%と、Z世代よりも生活重視の割合が上回る結果となり

ました。

また、「柔軟な雇用形態の推進は少子化対策に有効だと思う」と答えた割合は、Z世代の7割強でした。一方で、「有効だと思わない」という人は、Z世代で26.3%、25歳～29歳で32.8%、30代～60代で23.5%と、30代以上に比べ、10代20代の若年層の方が多い結果となりました。

※インターネットが普及した時代に生まれデジタルネイティブと呼ばれる世代