

労務アシスト通信

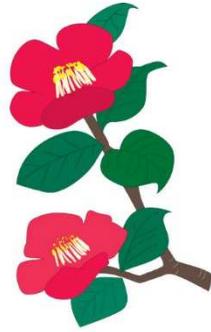
連絡先：〒252-0206

相模原市中央区淵野辺 3-15-1-3F

電話：042-704-9860 FAX：042-704-9861

メール：main@roumu-assist.com

H P：https://roumu-assist.com/



悪質なクレームはハラスメント！ 企業向け対策指針、策定へ

◆悪質クレームはハラスメント

顧客や取引先から従業員への悪質なクレーム（「クレームハラスメント」「カスタマーハラスメント」などとも。以下「悪質クレーム」といいます）が社会問題となっています。企業向けの悪質クレーム対応マニュアルがベストセラーとなっていますし、報道を目にする機会も増えています。

◆悪質クレームに関する調査結果

UAゼンセン「悪質クレーム対策（迷惑行為）アンケート調査分析結果」（2018年9月公表）によると、「業務中に来店客からの迷惑行為に遭遇した」従業員は70.1%とのこと。迷惑行為の内訳（複数回答）では、「暴言」が最多の66.5%で、以下「何回も同じ内容を繰り返すクレーム」（39.1%）、「権威的（説教）態度」（36.4%）などとなっています。

注目すべきは、迷惑行為を受けた従業員の91.3%がストレスを感じているほか、「精神疾患になった」という回答もあった点です。同調査は、対象に離

職した人が含まれていないため、悪質クレームにより精神疾患を患ったり離職したりした人は潜在的に少なくないとしています。悪質クレームには、従業員を疲弊させ、休職や離職をさせてしまうリスクがあるということです。

◆厚労省も悪質クレーム対策を議論中

こうした中、厚生労働省は11月、悪質クレームを「職場のパワハラに類するもの」と位置づけ、企業が取り組むべき対策を指針にまとめる方針を明らかにしました。セクハラ・パワハラ対策の法制化などとあわせて労働政策審議会で議論し、来年の通常国会に関連法改正案を提出する見通しです。

◆悪質クレームから従業員を守るには

では、企業としてどのような対策・取組みが考えられるでしょうか。この点について上記調査では「迷惑行為への対応を円滑にする企業の相談体制の整備」が最多の40.8%（複数回答）となっています。悪質クレームに対峙する多くの従業員は、セクハラやパワハラなどの対策と同様、自社が親身に相談にのってくれることを望んでいるといえ

ます。悪質クレーム対応を現場まかせとするのではなく、企業として従業員をサポートする姿勢が大切です。

「毎月勤労統計」不適切調査で1,973万人、30万事業所に567億円の過少給付

◆昨年12月に発覚、2004年から

厚生労働省の「毎月勤労統計」の調査手法が誤っていたことが失業給付などの過小給付につながったとして、大きな問題になっています。

毎月勤労統計は、従業員の給与の変化などを把握する目的で実施されています。調査対象は、全国の従業員5人以上の事業所。5～499人の事業所は無作為に抽出し、500人以上の事業所はすべてで、合わせて約3万3,000事業所となります。

厚生労働省は、調査を都道府県を通じて実施していますが、15年前の2004年から、東京都内の従業員500人以上の事業所については3分の1程度しか調査していませんでした。その理由や調査した事業所の選び方は明らかにされていません。

問題が発覚したきっかけ



は、昨年12月、厚生労働省の担当職員が総務省の統計委員会の打合せで「東京以外の地域でも従業員500人以上の事業所について抽出調査を実施したい」と発言したことだとされています。これにより重大なルール違反だとの声が上がリ、問題が表面化しました。

◆雇用保険や労災保険で過小給付

規模の大きな事業所は給与水準が高い傾向にあります。そのような事業所を調査していなかったことで、統計の平均給与額が本来よりも低く算出されました。この統計結果が雇用保険や労災保険を給付する際の算定根拠になっていることから、給付水準が押し下げられてしまいました。担当職員らは不適切な調査と認識しながら、組織全体で情報を共有していませんでした。

過少給付の対象者は延べ1,973万人で、総額は537.5億円に上ります。政府は、過少給付のあったすべての対象者に不足分の追加給付を行います。

厚生労働省によると、過少給付で最も多かったのは、失業などの雇用保険で約280億円（延べ1900万人）、休業補償などの労災保険で約241.5億円（同72万人）、船員保険で約16億円（同1万人）となりました。追加給付の1人当たりの平均額は、雇用保険で約1,400円、労

災保険の年金給付では約9万円に上ります。ほかに事業主向けの雇用調整助成金で約30億円（同30万事業所）の過少支給がありました。

国庫負担分の積み増しのため、政府は平成31年度予算案の閣議決定をやり直します。

根本厚生労働大臣は記者会見し、「極めて遺憾であり、国民の皆様にご迷惑をおかけしたことを心よりお詫び申し上げます」と謝罪。国の統計制度を所管する石田真敏総務相は会見で「再発防止に向け、具体策を検討するよう事務方に指示した」と述べました。

1月の税務と労務の手続期限 [提出先・納付先]

10日

- 源泉徴収税額（※）・住民税特別徴収税額の納付 [郵便局または銀行]
※ただし、6ヵ月ごとの納付の特例を受けている場合には、30年7月から12月までの徴収分を1月20日までに納付
- 雇用保険被保険者資格取得届の提出 <前月以降に採用した労働者がいる場合> [公共職業安定所]
- 労働保険一括有期事業開始届の提出 <前月以降に一括有期事業を開始している場合> [労働基準監督署]

31日

- 法定調書<源泉徴収票・報酬等支払調書・同合計表>の提出 [税務署]
- 給与支払報告書の提出 <1月1日現在のもの> [市区町村]
- 固定資産税の償却資産に関する申告 [市区町村]
- 個人の道府県民税・市町村民税の納付 <第4期分> [郵便局または銀行]
- 労働者死傷病報告の提出 <休業4日未満、10月～12月分> [労働基準監督署]
- 健保・厚年保険料の納付 [郵便局または銀行]
- 健康保険印紙受払等報告書の提出 [年金事務所]
- 労働保険料納付 <延納第3期分>
- 労働保険印紙保険料納付・納付計器使用状況報告書の提出 [公共職業安定所]
- 外国人雇用状況の届出（雇用保険の被保険者でない場合） <雇入れ・離職の翌月末日> [公共職業安定所]
- 固定資産税に係る住宅用地の申告 [市区町村]

本年最初の給料の支払を受け る日の前日まで

- 給与所得者の扶養控除等（異動）申告書の提出 [給与の支払者（所轄税務署）]
- 本年分所得税源泉徴収簿の書換え [給与の支払者]