

トピックス

「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

要確認

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。

……………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を想定した事前の準備

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。

★企業がカスタマーハラスメントを受けると、金銭、時間、精神的な苦痛など、多大な損失を招くことが想定されます。対策を講じておき、損失を最小限にとどめたいところです。今回作成されたマニュアル・リーフレット・ポスターは、カスハラ対策を進める際に、参考になり、活用できるものとなっています。

また社会保険労務士法人ブレインスターではハラスメント相談窓口の設置や管理職、一般職員へ向けた各研修も行っております。詳しくは担当者へご相談ください。

お仕事
カレンダー
4月

お知らせ

ゴールデンウィークはカレンダー通り営業いたします。
月末、月始は申請が混み合いますので、早めの対応をお願いします。



4/11

● 2022年3月分の源泉所得税、住民税特別徴収税の納付

4/15

● 給与支払報告に係る給与所得者異動届出書の提出期限

5/2

● 3月分健康保険料・厚生年金保険料の納付
● 2月決算法人の確定申告と納税・8月決算法人の中間申告と納税（決算応当日まで）
● 3月・8月・11月決算法人の消費税の中間申告（決算応当日まで）
● 労働者死傷病報告書（1～3月分）の提出期限

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



★「出生時育児休業（産後パパ育休）の中の就業」を実施するためには「労使協定」が必要となり、「就業規則（育児・介護休業規程）」の整備も必要となります。ご質問等があれば、気軽にお声掛けください。

「改正育児・介護休業法」実態調査

～エン・ジャパン調査より

◆「改正育児・介護休業法」、認知度は9割。

2022年4月からの適用内容と2022年10月からの適用内容、認知度はそれぞれ73%

「2022年4月から段階的に施行される『改正育児・介護休業法』は知っていますか？」と尋ねたところ、79%が知っている（よく知っている：16%、概要だけは知っている：63%）と回答しました。

従業員規模別の認知度は、従業員数300名未満の企業では77%（同：14%、63%）、従業員数300名以上の企業では84%（同：22%、62%）で、大企業での認知が進んでいる実態がわかりました。

また、この法改正によって段階的に施行される具体的な内容について、2022年4月から全企業に対して課される「育児休業を取得しやすい環境整備・個別の周知・意向確認措置の義務化」と「有期労働者の育休取得条件緩和」の認知度は73%（よく知っている：14%、概要だけは知っている：59%）でした。

2022年10月からの「産後パパ育休（出生時育児休業）の創設」「育児休業の分割取得が可能になること」の認知度も同じく73%（同：19%、54%）でした。

◆35%が「男性の育児休業の取得実績がある」と回答。

従業員数300名以上の企業では59%が男性の育休取得実績あり。育児休業の取得状況について、男女別に伺いました。男性の育児休業について、35%が「取得実績あり」と回答しました。

企業規模別では、従業員数300名未満の企業では取得実績があったのは26%でしたが、従業員数300名以上の企業では59%と、大企業の半数以上で男性育休の取得実績があることがわかりました。

女性の育児休業は全体で79%、従業員数300名未満の中小企業でも73%が「取得実績あり」と回答。

男女の取得実績に40ポイント以上差がある実態がわかりました。

【エン・ジャパン「390社に聞いた「改正育児・介護休業法」実態調査】

<https://corp.en-japan.com/newsrelease/2022/28531.html>

七十二候の暦(こよみ)

4月9日～4月13日頃



葺始生（あしはじめてしょうず）

水辺の葺が芽吹き始め、山の植物、野の植物が緑一色に輝き始める頃。

葺は、すだれや屋根などに形を変え、人々の生活を手助けしてくれます。

「人間は考える葦である」哲学者パスカルのパンセーの中の言葉です。



代表 上田 正順

〒862-0949 熊本市中央区国府1-13-5 2F

TEL:096-211-6055 FAX:096-211-6065

URL:<http://brainstar.jp>

令和4年4月施行の改正個人情報保護法/個人情報保護委員会がチェックポイントを公表

施行済

個人情報保護委員会から、令和4年4月1日の改正個人情報保護法の施行に向けてすぐに取り組むべき重点ポイントをまとめた、「改正個人情報保護法対応チェックポイント」が公表されています。

……………「令和4年4月1日 改正個人情報保護法対応チェックポイント」から抜粋……………

まずはここからご対応ください

- 個人の権利利益を害するおそれ大きい、漏えい等の事態が発生した場合等に、個人情報保護委員会への報告及び本人への通知が義務化されます。
→万が一に備え、漏えい等報告・本人通知の手順を整備しましょう！
- 外国にある第三者への個人データの提供時に、提供先の第三者における個人情報の取扱いに関する本人への情報提供の充実等が求められます。
→個人データを外国の第三者へ提供しているか否か、確認しましょう！
- どのような安全管理措置が講じられているかについて、本人が把握できるようにする観点から、原則として安全管理のために講じた措置の公表等が義務化されます。
外国において個人データを取り扱う場合、当該外国の個人情報の保護に関する制度等を把握した上で、安全管理措置を講じる必要があります。
→安全管理措置を公表する等、本人の知り得る状態に置きましょう！



★個人情報保護委員会では、改正個人情報保護法により令和4年4月からスタートする新たなルールについて、力を入れて周知を図っています。上記のチェックポイントのほか、マンガや動画を使ったコンテンツも用意して、それらをまとめた専用ページも公開しています。社会保険労務士法人ブレインスターもプライバシーマーク4回目の更新をすることができました。その他の改正事項も含め、どのような資料があるかについても、気軽にお尋ねください。

JIPDEC ホームページより

事業者において個人データ漏えい等が発生した場合の報告の流れ



◆コンピューターウイルス Emotet(エモテット)の感染被害拡大中

現在、取引先等を装ってメールを送り付け、添付ファイルを開くと感染するコンピューターウイルス Emotet の感染被害が拡大しています。

特徴は、メールの受信者が過去にメールのやり取りをしたことのある、実在の相手の氏名、メールアドレス、メール内容等の一部が流用されたりして偽メールと気づきにくい点です。

独立行政法人情報処理推進機構によれば、Emotet に感染した組織から窃取された、正規のメール文面やメールアドレス等の情報が使われていると考えられるということです。

【情報処理推進機構「Emotet(エモテット)」と呼ばれるウイルスへの感染を狙うメールについて】

<https://www.ipa.go.jp/security/announce/20191202.html>

【個人情報保護委員会「改正個人情報保護法対応チェックポイント」】

https://www.ppc.go.jp/news/kaiseihogohou_checkpoint/



印紙の貼り忘れで本来の3倍の金額を支払うことに……文書の適切な管理、できていますか？

◆1億5,000万円の過怠税追徴の事例

大手コンビニエンスストアが数年間の印紙税計約1億3,000万円の納付漏れを国税局に指摘されたとの報道がありました。フランチャイズチェーン加盟店と交わした取引に関する文書について、課税対象と認識せず、収入印紙を貼っていなかったとのことで、過怠税約1億5,000万円が追徴されたとみられます。

◆印紙税を納めなかったらどうなる!?

印紙税は、印紙税法別表第1に定められている20種類の課税文書に対し課されます。税務署の調査で印紙の貼り忘れが発覚した場合、納付しなかった印紙税の額とその2倍に相当する金額との合計額、すなわち当初に納付すべき印紙税の額の3倍に相当する過怠税が徴収されることになります。

ただし、調査を受ける前に自主的に不納付を申し出たときは、過怠税は1.1倍に軽減されます。実務上は、当初から課税文書に該当しないと判断して貼っていなかったなど悪質でない場合には、調査官からこの軽減によるペナルティが提案されることもあります（上記事例はこのケースだと考えられます）。

◆文書の適切な管理が必要

過怠税は額も大きくなり、また、その全額が法人税の損金や所得税の必要経費には算入されないため、影響も大きいものです。

印紙漏れの対策としては、日頃から、作成する文書が課税対象となるか否か、適切に管理することが第一となります。そして、課税対象であればきちんと印紙を貼付・消印するという業務フローを徹底しましょう。判断が難しいことも多いので、わからないときには税務署に相談したり専門家のアドバイスを受けてたりして、漏れないよう対応していきましょう。

70歳までの高年齢者就業確保措置の実施状況

◆70歳までの高年齢者就業確保措置

改正高年齢者雇用安定法（2021年4月施行）により、定年を70歳に延長するなどの「就業確保措置」が努力義務として定められています。

経団連が行った調査によると、70歳までの高年齢者就業確保措置について対応済みと回答した企業は21.5%だったそうです。具体的には回答が多い順に、「検討する予定」38.6%、「対応を検討中」29.5%、「対応済み（決定済みを含む）」21.5%、「検討していない（予定なしを含む）」が10.4%となっています。

◆中小企業でも早めの対策を

70歳までの高年齢者就業確保措置は、現時点では努力義務であるため、上記のアンケートでもまだ検討予定の企業が多いですが、いずれ義務化されると思われるので、対応の検討は早いほうがよいでしょう。

中小企業では、自社に直接的に労働力として貢献してもらうなど、大企業とは違った対応が必要とされると思われるので、対応の検討は早いほうがよいでしょう。

◆マルチジョブホルダー制度

高齢者の働き方に関連して、65歳以上の労働者に関する新しい制度（マルチジョブホルダー制度）が、1月から始まっています。

複数の事業所で勤務する65歳以上の労働者が、そのうち2つの事業所での勤務を合計して所定の要件を満たす場合に、労働者本人がハローワークへの申出を行った日から特例的に雇用保険の被保険者となることができる制度です。

企業は、労働者からの申し出があった場合には、「雇用保険マルチジョブホルダー雇入・資格取得届」への記入や雇用の事実や所定労働時間などに関する証明資料の準備が必要となりますので、事前に確認しておきましょう。

【経団連「2021年人事・労務に関するトップ・マネジメント調査」】

<https://www.keidanren.or.jp/policy/2022/008.html>

令和4年4月からの年金制度

年金制度改正法（令和2年法律第40号）等の施行により、年金制度の一部が改正されます。

◆繰下げ受給の上限年齢引上げ

老齢年金の繰下げ年齢の上限が75歳に引き上げられます（現在の上限は70歳）。また、65歳に達した日後に受給権を取得した場合についても、繰下げの上限が10年に引き上げられます（現在は5年）。

◆繰上げ受給の減額率の見直し

年金の繰上げ受給をした場合の減額率が、1月あたり0.4%に変更されます（現在は0.5%）。

◆在職老齢年金制度の見直し

60歳から64歳に支給される特別支給の老齢厚生年金を対象とした在職老齢年金制度について、支給停止とならない範囲が拡大されます（支給停止が開始される賃金と年金の合計額の基準が28万円から47万円に緩和。65歳以上の在職老齢年金と同じ基準に）。

◆加給年金の支給停止規定の見直し

加給年金の加算対象となる配偶者が、被保険者期間が20年（中高年齢者等の特例に該当する方を含む）以上ある老齢、退職を支給事由とする年金の受給権を有する場合、その支給の有無にかかわらず加給年金が支給停止となります（経過措置あり）。

◆在職定時改定の導入

現在は、老齢厚生年金の受給権者が厚生年金の被保険者となった場合、65歳以降の被保険者期間は資格喪失時（退職時・70歳到達時）にのみ年金額が改定されますが、在職中の65歳以上70歳未満の老齢厚生年金受給者について、年金額が毎年1回定時に改定が行われるようになります。

◆国民年金手帳から基礎年金番号通知書への切替え

国民年金制度または被用者年金制度に初めて加入する方には、「基礎年金番号通知書」が発行されることとなります。

既に年金手帳を所持している方には「基礎年金番号通知書」は発行されません。

<https://www.nenkin.go.jp/oshirase/topics/2022/0228.html>