



# 大澤明彦社会保険労務士 事務所便り

連絡先：〒194-0032  
東京都町田市本町田 68-ロ-342  
電話/FAX：042-726-5328 携帯：090-2567-5336  
e-mail：akihiko-ohsawa@ac.auone-net.jp

## 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。

### ◆厚生労働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。

## 私立高校の教員の労務管理の実情と学校の働き方改革の動向

### ◆4割強が36協定未締結

公益社団法人「私学経営研究会」は、昨年6～7月に全国の私立高校の約8割にあたる約1,100校を対象に「私学教職員の勤務時間管理に関するアンケート調査」を実施し（うち332校が回答）、その結果、4割強の151校が36協定を結んでいなかったことが明らかになりました。さらに、直近5年間で78校が労働基準監督者の立ち入り調査を受け、24校が是正勧告・指導を受けていたことが判明しました。

また、出勤簿に教員の出勤時刻を記入していない高校は208校、退勤時刻は67校に及びました。今回の調査は、今までは勤務実態が見えにくかった私立高校の教職員の労務管理について、十分に把握されていないという現状が初めて明らかになりました。

### ◆公立校の教員の違いとは？



私立校の教員は、民間企業の社員と同様に労働時間や残業代について、労働基準法が適用されます。つまり、労使間で協定を結ばず法定労働時間を超えて残業や深夜労働、休日出勤した場合は労働基準法違反となります。

今回の調査では、177校が「調整手当」といういわゆるみなし残業代として一定金額を支給している現状も明らかになりました。公立校では、「公立の義務教育諸学校等の教育職員の給与等に関する特別措置法（給特法）」に基づき、残業代を支払わない代わりに、基本給の4%の支給（「教職調整額」）をすることが認められています。

そのため、多くの私立校では、公立校にならって残業代の代わりに「調整手当」として一定の金額を支払っているのですが、残業時間がその手当の相当分を超えた場合は違法となります。

### ◆学校の働き方改革についての議論が進行中

現在、中央教育審議会では、給特法の改正を含めた学校の働き方改革について議論をしています。12月6日に示された指針案では、教員の残業の上限を原則月45時間、年間360時間を超えないようにすると明記しました。これは民間企業の時間外労働の上限を定めた

働き方改革関連法に沿った内容であり、また、いじめ問題への対応など特別な事情があっても月100時間未満、年720時間までとする制限を設けました。パブリックコメントを踏まえて年明けにも指針案を正式決定するとしています。

## 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]

## 年末年始休暇について

12/29～1/6 まで年末年始休暇とさせていただきます。