



あい社会保険労務士法人

〒706-0024

岡山県玉野市御崎2丁目3番13号

TEL : 0863-81-5634

FAX : 0863-33-3896

e-mail : ksato@aisr.or.jp

ホームページ : <https://aisr.or.jp>

企業のカスタマーハラスメント対策

顧客が企業やその従業員に対して行う不当な要求や迷惑行為（カスタハラ）は、業務への支障はもちろん、従業員のパフォーマンスや健康状態等にも影響するため、対策が必要です。厚生労働省・あかるい職場応援団の「職場におけるハラスメント対策（カスタマーハラスメント対策）」の研修動画資料（令和6年6月11日改訂）が参考となるので、以下で紹介いたします。

◆カスタハラに該当する行為、判断基準、対応例

この資料では、具体的な該当行為として、①長時間拘束型、②リピート型、③暴言型、④暴力型、⑤威嚇・脅迫型、⑥権威型、⑦店舗外拘束型、⑧SNS／インターネット上での誹謗中傷型、⑨セクシュアルハラスメント型の9つが挙げられており、それぞれ、「該当行為例」「判断基準例」「対応方針・対応例」「該当する可能性のある刑法犯」について示されています。

例えば、長時間拘束型については、「居座り、長時間の電話など、顧客が正当な理由なく長時間従業員を拘束する」（該

当行為例）、「商品・サービスに問題がない場合、約30分を目途に判断する」など（判断基準例）、「上位者に代わる（電話対応時、来店時）」など（対応方針・

対応例）、「監禁罪刑法 220 条（3年以上7年以下の懲役）・一定の場所から移動の自由を奪う行為」など（該当する可能性のある刑法犯）としています。

◆カスタハラ対策の基本的な枠組み（事前準備・事後対応）

ハラスメント行為を想定した事前準備として、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→従業員（被害者）のための相談対応体制の整備→対応方法、手順の策定→社内対応ルールの従業員等への教育・研修を行う、としています。

また、ハラスメント行為が実際に起こった際の対応として、事実関係の正確な確認と事案への対応→従業員への配慮の措置→再発防止のための取組み→前記までの措置と併せて、プライバシー保護や不利益取扱いされないことなどの措置を講じる、としています。

【厚生労働省・あかるい職場応援団「職場におけるハラスメント対策（カスタマーハラスメント対策）」】

https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/pdf/kensyu_2023/3_custmer_hara.pdf

令和6年分年末調整のご準備はお早めに

◆定額減税対応は年末調整でも発生

6月1日以降に支払う給与等から定額減税が実施されましたが、令和6年分年末調整においても対応は発生します。



例えば、令和6年6月2日以後に採用した従業員は月次減税を行っていないので、年末調整で定額減税額の控除（年調減税）を行うほか、令和6年7月以降に子どもが生まれ扶養親族の人数が増えた場合、定額減税額の差額は年末調整または確定申告により精算するなどがあるためです。

◆「給与所得者の保険料控除申告書」が変更

令和5年度税制改正により保険料控除申告書の記載事項に改正があり、令和6年10月1日以後提出分、つまり令和6年分年末調整から適用されます。

保険金等の受取人と申告者との続柄を記載する欄が削除され、様式に変更があります。

◆「令和6年分 給与所得者の基礎控除申告書 兼 給与所得者の配偶者控除等申告書 兼 年末調整に係る定額減税のための申告書 兼 所得金額調整控除申告書」に定額減税に係る記載欄が追加
月次減税額の計算に含めた同一生計配偶者がその後就職等し、令和6年分の合計所得金額が48万円超となった場合、年調減税額の計算に含めないため、定額減税の対象となるかを確認するための欄等が追加されています。

◆改正対応は令和7年も続く

さらに、令和5年度税制改正により、令和7年1月以降、扶養控除等申告書について「簡易な申告書」が導入されます。

このように、令和6年分年末調整から令和7年1月の源泉徴収事務においては、様々な改正に対応しながら正確に実務を行うことが求められます。事前の周知や、早めの書類配付および回収などが望ましいと言えるでしょう。

改正入管法等が成立 「育成就労制度」とは？

6月14日に出入国管理及び難民認定法（出入国管理法）の改正案が参議院で可決・成立し、1993年に始まった技能

実習制度は廃止され、新たに育成就労制度が創設されることになりました。変更となる点についてまとめておきます。

◆育成就労制度の特徴

- 目的は、技能実習制度は技能の移転による国際貢献のための人材育成などであることに對し、育成就労制度では日本の発展のための人材育成と人材確保としています。
 - 在留期間は、技能実習制度では最大で通算5年でしたが、育成就労制度では原則3年となります。また、育成就労制度では転籍が可能になります。ただし、同一機関での就労が1～2年（分野によって異なる）を超えている場合や、技能検定試験基礎級等及び一定水準以上の日本語能力に係る試験への合格などが条件となります。
 - 受入れ対象職種・分野は、特定技能1号水準の人材を育成するため、特定技能と同様の16業種（介護、ビルクリーニング、素形材産業、産業機械製造業、電気・電子情報関連産業、建設、造船・船用工業、自動車整備、航空、宿泊、農業、漁業、飲食料品製造業、外食業、自動車運送業、鉄道、林業、木材産業）となります。技能実習制度では90職種（165作業）での実習が可能でした。
 - 悪質なブローカー対策として、不法就労させた場合の罪が厳罰化されます。また、当分の間、民間職業紹介事業者の関与は認めない方針です。
 - 技能実習の監理団体が「監理支援機関」に名称変更となり、受け入れ機関の要件を適正化し、適切な受入れ・育成を実現するとしています。
- ◆制度の開始時期は？
育成就労制度は、公布から3年後の2027年から開始され、2030年までが移行期間となる見込みです。

