



人事・労務に役立つ NEWS LETTER

事務所通信

発行:CAP コンサルティングオフィス

代表 若田邦男

TEL 06-6110-7611 携帯 090-3946-5418

4

2022

要確認

「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

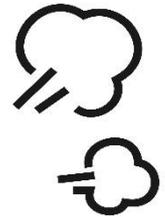
本年(令和4年)の2月下旬、厚生労働省は、関係省庁と連携の上、顧客等からの著しい迷惑行為(いわゆるカスタマーハラスメント)の防止対策の一環として、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」、マニュアルの概要版であるリーフレット及び周知・啓発ポスターを作成し、これらを公表しました。

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 of 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、カスタ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。必要であればご用意いたします。

施行待ちの改正

令和4年4月から段階的にスタート 令和3年の育児・介護休業法等の改正⑥

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。

次ページへ続く

.....**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）の中での就業」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。

施行済みの改正

**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**

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。たとえば、「まずはこちらからご対応ください」として、次のようなポイントが紹介されています。

.....**「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を用意しています。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。

**お仕事
カレンダー
4月**



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（1月～3月分）の提出期限

◆あとがき◆大阪も桜が開花しました、(^.^)ノ ウクライナ侵攻の行方が心配です。日本を含む東アジアの明日を見るようです。コロナ第六波は減少傾向ですが、最悪のコンピュータウイルス Emotet（エモテット）が蔓延中です。感染チェックと駆除を励行しましょう。