

顧客の迷惑行為への 対策を考える

注目トピックス

01 | 顧客の迷惑行為への対策を考える

スシローなど大手飲食チェーンでの迷惑行為が連日話題となっています。顧客の迷惑行為に対して会社がどのような対策をすべきか、労務管理の面から考察します。

特集

02 | インボイス制度の開始前

までに押さえておくこと

インボイス制度について、個人事業者との取引など、労務管理の視点から制度開始までに押さえておくべきポイントを解説します。

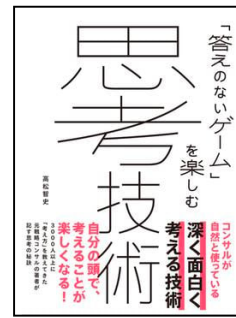
03 | 副業の労働時間管理のポイント

働き方改革の一環として副業容認の流れが続く中、実務上は労働時間の通算方法や割増賃金計算などの課題があります。特に副業の労働時間管理についての注意点を解説します。

話題のビジネス書をナナメ読み

04 | 「答えのないゲーム」を楽しむ 思考技術 (実業之日本社)

こうすれば正解ということが時間の経過に伴ってドンドン減っている今の時代。いわば「答えのないゲーム」を楽しむためにどうすればよいのでしょうか。筆者が提唱する3つのルールを見ていきましょう。



顧客の迷惑行為への 対策を考える

スシローなど大手飲食チェーンでの迷惑行為が連日話題となっています。顧客の迷惑行為に対して会社がどのような対策をすべきか、労務管理の面から考察します。

はじめに

2023年1月、大手回転寿司チェーン・スシロー等において、備え付けの醤油を舐めたり、廻っている寿司に悪戯をしたりといった顧客の迷惑行為の動画が話題となりました。多くは中高生など若者による悪ふざけ動画ですが、SNSを通じて拡散した結果、一時運営会社の株価が大幅に下落する事態になりました。事件は今後損害賠償請求訴訟に発展する見通しです。

また、近年では顧客から土下座を要求されるなど過剰な迷惑行為「カスタマーハラスメント」についても対策が望まれています。このような顧客の迷惑行為に対して、会社は労務管理上どのような対策を講じることができるかについて考察します。

迷惑行為の種類

顧客が起こす迷惑行為として、商品を汚す、壊す、盗むなど直接危害を加えるパターンと、従業員に対してのカスタマーハラスメント行為をするパターン、あるいは盗撮・盗聴などによる行為もあるでしょう。

迷惑行為の種類	例
商品への危害	商品を汚す、壊す、万引きする、弄ぶなど
従業員へのハラスメント	苦情の長電話をする、謝罪を強要する、暴言、脅迫、セクハラなど
情報漏洩、風評被害など	無断で店内を撮影してSNS拡散、悪評・誹謗中傷を比較サイトやSNSに書き込むなど

対策①物理的な予防

あらかじめ想定できる迷惑行為をリストアップし、それらの迷惑行為をしにくくさせる物理的な予防対策を講じましょう。例えば前述のスシローでは、当面の間①注文された商品のみをレーンに流す②卓上の醤油などは

取り換え可能とする③レーンと座席をクリアボードで仕切るなどの対応策を発表しました。そのほかの物理的対策の例としては以下のようなものがあります。

< 物理的対策の例 >

万引きや毀損	売り場には商品見本だけ置き、商品はストックルームに置くなど
従業員への迷惑行為	電話を自動応答に切り替える/注文はタブレット端末で取る/IDの提示がない場合入店を断るなど
情報漏洩、風評被害など	インターネット上の情報をモニタリングし、不当な書き込みなどがなければ常時チェックするなど

対策②カスハラ対策マニュアル

迷惑行為に遭遇した時の対応策をマニュアル化し、従業員に周知することも有効な対策の一つでしょう。マニュアルは下記の例のようにできるだけセリフや注意事項を具体的に例示し、定期的にロープレなどして実効性を高めていくとよいかもしれません。

< 苦情対応の注意事項の例 >

- 夜間や早朝には対応しないこと
- 喫茶店や別の場所に行かないこと
- 録画できる場所で対応すること

< セリフの例：「上司を出せ！」という要求に対して >

- 「まずはどのようなご用件かをお伺いできますか。取り次ぐとしてもご用件を伺わないことには何もできません」
- 「本件の担当は私ですので、上司には取り継ぎ兼ねます。上司の回答も私から申しあげます」
「大声でお話しになると他のお客様のご迷惑になりますので、警察に通報させていただきます」

インボイス制度の開始前までに押さえておくこと

インボイス制度について、個人事業者との取引など、労務管理の視点から制度開始までに押さえておくべきポイントを解説します。

はじめに

2023年10月1日から開始するインボイス制度について、発行事業者の登録受付が始まっています。制度の開始に先立ち、改めて労務管理の視点から押さえておくべきポイントを解説します。

労務管理上問題となる対象

労務管理の視点で考えるとインボイス制度は「建設業の一人親方やフリーランスのITプログラマー、美容師など個人事業者との取引」に影響があります。彼らが（労働基準法上の労働者でない）個人事業者である以上、彼らに支払う報酬はインボイス制度のルールに従う必要があります。

そもそもインボイス制度は、「消費税制における仕入税額控除に資格となる請求書のルール」のことであり、その主な狙いは、「**今まで免税事業者として消費税納付を免除されていた小規模事業者・個人事業主等に対する特別扱いを段階的に廃止すること**」にあります。その意味で前述の個人事業者は最も影響を受ける対象となります。

消費税の免税制度とインボイス

まず、消費税の免税事業者とは、「課税期間の基準期間における課税売上高※が1,000万円以下（※個人事業者の場合は前々年、法人の場合は前々事業年度の課税売上高）の事業者を指しますので、取引先たる小規模事業者・個人事業主等が既に消費税免税事業者でない場合、彼らは元々消費税を納税しているため、通常はインボイス事業者登録による消費税負担増となりません。

この場合は原則として2023年3月31日までに税務署に「**適格請求書発行事業者の登録申請書**」を提出して貰えばよいだけです。

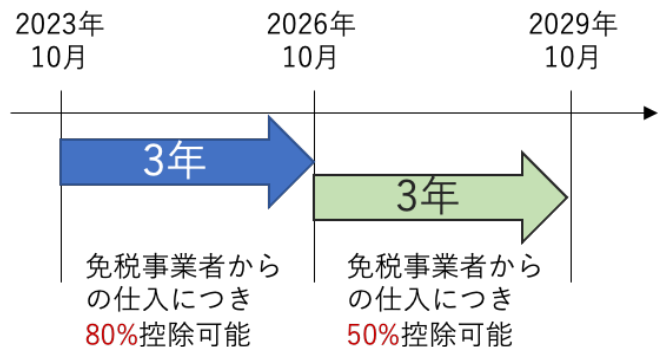
免税事業者への対応

取引先（仕入先）の個人事業主等が現在消費税免税事業者である場合、「インボイス事業者登録」をしないことで彼らは引き続き免税事業者となれますが、買い手の会社にとっては仕入税額控除を受けられない分消費税増税となります。

インボイス登録	買い手側の消費税	個人事業者の消費税
有	今までと同様に仕入税額控除可	消費税申告納付の必要が生じる
無	仕入税額控除ができなくなる	免税のまま

インボイスを踏まえた話し合い

実際には2023年10月以降、激変緩和のため以下の図のように仕入税額控除についての段階的な経過措置があります。しかしいずれにせよ、特に消費税免税事業者にとってはインボイス制度が金銭的、事務的な負担増になり得るため、取引条件について取引先の個人事業者と事前によく話し合いましょう。



例えば、インボイス登録の有無による報酬体系を複数提示し、話し合いの中で報酬体系について合意する方法があります。また、インボイス登録をした場合の消費税申告・納付について、税理士を紹介するなどのバックアップも検討した方が良いでしょう。

副業の労働時間管理のポイント

働き方改革の一環として副業容認の流れが続く中、実務上は労働時間の通算方法や割増賃金計算などの課題があります。特に副業の労働時間管理についての注意点を解説します。

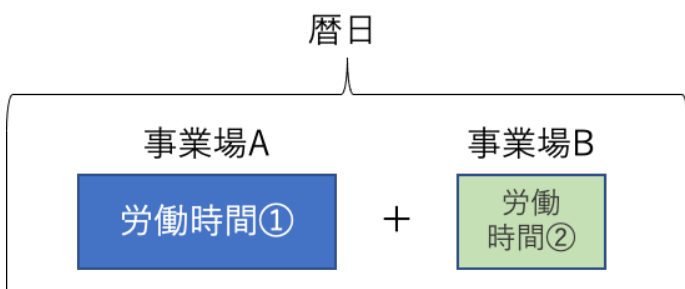
はじめに

近年の働き方改革の中で、柔軟な働き方の一つとして副業・兼業容認の流れがあります。今までの「一度入社したら定年まで勤めること」を是とした日本的終身雇用制から考えると大きな転換となりますが、時代変化に合わせて今後副業や兼業を容認する流れはさらに加速していくことが見込まれます。

一方で、労働基準法その他の労働関係各法は本来副業・兼業を前提として設計されていないため、既存の法律を当てはめようとするとうまくも不都合が生じます。以下、本業と副業の労働時間管理について、現段階の注意点を解説します。

労働時間の通算

労働基準法第38条第1項では、「労働時間は、事業場を異にする場合においても、労働時間に関する規定の適用については通算する」と規定されています。つまり、自社の労働時間と副業による労働時間を通算した上で、法定労働時間と割増賃金を考えなければなりません。



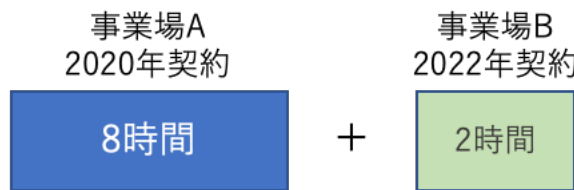
①と②の労働時間を通算する

割増賃金はどちらが負担するか

法定労働時間を超える労働をした部分については25%以上の割増賃金を支払う義務がありますが、副業により労働時間を通算した場合、「どちらの会社が割増賃金を負担するか」という問題が発生します。

① 所定労働時間の通算ルール

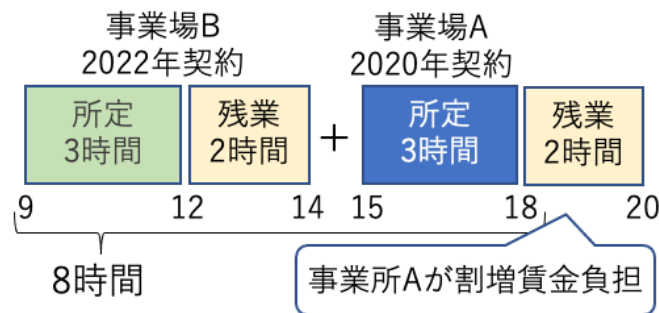
まず、それぞれの会社の「所定労働時間」については、原則として「労働契約を後から結んだ方の会社が割増賃金を支払う」というルールに則ることになります。



事業所Bが割増賃金負担

② 所定外労働時間の通算ルール

一方で、所定外労働時間（つまり各社における所定労働時間を超えて働いた分）については、1日のうちで所定外労働時間が行われる順に通算するというルールになります。例えば事業場A、Bとも所定労働時間が3時間のパート勤務で、それぞれ2時間残業した場合、下記の図の通りAが割増賃金を負担することになります。



③ 「管理モデル」ルール

前述の①②がわかりにくいために、簡便な管理方法として「管理モデル」というガイドラインが厚労省から示されています。管理モデルとは、本業(先に契約した事業場)の残業時間+副業の全労働時間の合計に上限を設けて、各会社が各々の上限の範囲で働かせる方法です。この方法は簡易である一方で、副業事業場の割増負担が大きくなる点で課題が残ります。

「答えのないゲーム」を 楽しむ 思考技術 高松 智史著

単行本：312 ページ
出版：実業之日本社
価格：1,760 円（税込）

はじめに

こうすれば正解ということがドンドン減っている時代を私たちは生きています。この答えのない状況を楽しむためにどうすればよいのでしょうか。これに対して筆者は3つのルールを提唱しています。

「プロセスがセクシー」

「2つ以上の選択肢を作り、選ぶ」

「炎上、議論が付き物」

プロセスが最高なら答えも最高

前提として、こうすれば正解といった答えのあるゲームでは、プロセスや考え方でどうであっても答えが合っていれば問題はありませんでした。私たちは義務教育から大学受験まで答えがあるゲームに知らぬ間に浸かっている状態にあります。つまり答えがない今、「プロセスが最高だから答えも最高だ」という思考にシフトするということが必要だということです。

二つ以上の選択肢を作り、選ぶ

正解が無い状況は言い換えると「絶対的な答えがない」ということです。そこで選択肢を作って、比べる中でよりよいものを選ぶという相対的に答えに近づいていく必要があります。例えば、数年ぶりの親友との食事でどの店を選ぶかというシチュエーションでも、友人のSNSで最近食べたものなどをチェックするというプロセスを磨きつつ、選択肢を増やして比較して語ることにより「なぜ、それを選ぶのか？」を自然と言語化できると筆者は解説しています。

炎上、議論は付き物

答えのないゲームでは用意した答えに議論が起きなければおかしいというのが筆者の主張です。例えばアイデアを上司に提出する場合、一つの答えだけを用意して「こんな感じなのですが、いいですか？」上司に聞くこ

とは最悪の行為だといいます。その理由はアイデアを出すというのは答えのないゲームなのに、自分だけ正解を求めてしまっているからです。より良い答えを導くためには議論を恐れてはならず、言い換えれば議論することこそが良いプロセスになるといえるでしょう。

ファクトだけでは足りない

ファクト（事実）という言葉も世に浸透していますが、ファクトをベースに行動しがちですが、これも「誰もがそう思う」という答えがある世界での話です。ファクトから読み取れる「示唆」に目を向け、より多くの示唆を感じられるようになることが必要だと筆者は解説しています。

桃太郎の話から言える「示唆」は？

誰でも知っている「桃太郎」の話の題材に作者の意図＝示唆を読み解いてみるトレーニングが紹介されています。まずは素直に受け取るとすれば、一人で鬼退治に行かずにお供を連れて行ったことから「大きな事を成すには仲間が必要だ」という点だと思います。

そして、きび団子の存在です。仲間を増やすためのキーアイテムであり、ここから「仲間を作るには対価が必要だ」という示唆が読み取れます。しかし子供向けの童話という観点で考えると、これだけを用意し、発表すれば「人をモノで釣ることを推奨している」と炎上してしまう可能性があるため、別の示唆も読み取り比較することが必要です。また「なぜ3匹なのか？」や「もっと強い動物でないのはなぜか？」という箇所からの示唆を考えてみるのもいいトレーニングになるでしょう。

これ以外にも炎上しないためのB○条件（ビーマル）やプロジェクトの進め方など、具体的ですぐ使える考え方が紹介されています。変わっていく時代に戸惑わないために読んでおきたい一冊です。

「日々お役立ち、お付き合い末永く」 を理念に、トータルサポートに 邁進いたします。



柏ろうむサポート「働き方改革」支援ツール

1. クラウド管理システム（セルズドライブ）の提供

顧問のお客様との連絡ツールです。社員各人のマイナンバーも安全に管理できます。

2. セルス「有給カレンダー」の提供 [無料]

2019年4月より年次有給休暇の取得義務化がスタートしました。「有給カレンダー」はExcelベースなので使いやすいと法改正に沿った管理ができます。資料あり。

3. クラウドシステム「ジョブカン」割引

勤怠管理から給与計算までの連動したシステムです。「認定アドバイザー」としてお客様には特別価格にてご案内可能です。パンフレットあり。



4. 採用応援サイト

IndeedやGoogle™おしごと検索で上位表示を目指した自社採用サイトを作成します。求職者が応募したくなる求人情報の作成を御社を良く知る担当スタッフが行います。

5. デライト式カード研修

承認力を身につけ実践する『承認カード』、社員の持ち味を見える化する『持ち味カード』、社会人基礎力を身につける『ビジネスマナーカード』を使いエース社員を育てる研修を「デライト式認定講師」のろうサポスタッフがいたします。

6. 4回でオリジナル人事制度が作れます

社長の想いをとことんお聴きしてオリジナルの評価制度・賃金制度を作ります。深刻な人手不足の時代なので社員を育てて定着する組織を目指しましょう。（50名までの会社向けです）



7. 「社労士診断認証マーク」の取得をお手伝いします

年に一度の企業の”健康診断”として人事労務のチェックをすることで「人を大切にしている企業」を掲げます。まずは「職場環境改善宣言」から始めましょう！



※4、5、6は現在説明会実施中です。

お気軽にお申込みください。



社会保険労務士事務所
柏ろうむサポート

〒277-0005 千葉県柏市柏2-7-23 コササビル2F
所長 特定社会保険労務士 川村 由里子
電話 04-7192-8391 FAX 04-7192-8392
Mail : staff@gogo4864.jp
URL : <http://www.gogo4864.jp>



2023年3月

ろうさぽ☆タイム

お世話になっております。所長の川村です。少しずつ春を感じる今日この頃ですね。

私の場合、春と言えば…“球春”です！リアル大谷選手を応援するために…！奮発してWBC7日間パックのチケットを購入済みであります。この一年どんなドラマが繰り広げられるのか、今からワクワクが止まりません！



～「おせっかい?! 人事コンサル」の元気な職場作りのために！～

従業員の満足よりも“社長の満足”？

悩みつつ従業員の給与や賞与を決定することは、経営のだいご味のひとつだと思います。給与額とモチベーションは比例しないこと、昇給にしてもすぐに既得権になってしまうこと、などを冷静に理解しつつ、それでも日頃の劳いや感謝の気持ちを「金銭」という数字に明確に表すことができるのです。“社長の気持ち”を反映させないのはもったいない(機会損失)です。

では、給与制度に表すことができる「社長の気持ち」とは例えば何でしょうか？

- 「このように成長してほしい」という社長の望む成長の道筋 (それを土台にして**等級制度**が作れます)
- 「役職者にはこのように動いてほしい」という部課長の役割 (それを基に**指導、評価**することができます)

■資格取得や自己研鑽をつよく勧めるのか？

(諸手当や昇給要件、福利厚生に落とし込めます)

■業績向上のために、部門ごとに注力してほしいこと

(文言化すればそのまま**評価制度**が作れます)

私の経験上、給与制度で全社員を満足させることは現実的には難しい、…と言いますか、目指すところではありません。まず社長が自分で決めた金額に満足することが重要ではないでしょうか。自分の会社なのですから。そして額の多寡ではなく、自分の気持ちを反映させた“配分”ができていれば、大きく成功に近づきます。

給与のお悩みについていつでもご相談ください。



ひろこ先生の Cafe Break



～ 労基署の調査が頻繁に！～

コロナ禍が落ち着いてきたせいか、労基署の調査が活発化しています。ここのところ「労基署から調査の文書が来ました」というお客様からのご連絡も増えています。労基署の調査に関しては、3月のろうむプラスでもテーマとしてとりあげていますが、まず一番に問題になるのは労働時間管理です。労働時間管理については、始業終業時刻の打刻はもちろんですが、今まではある程度は許容されていた「まるめ」について厳格な指導を受ける例もでてきます。労働者もまるめに対して敏感になり労基署等へ訴えるケースが増えているようです。「15分まるめは過去の話、裁判になると1分単位は絶対」というのが労働問題に詳しい弁護士の話。時代の流れを感じます。

IDバレーボール大会見学してきました！

2月5日(日)にキョコマンアリーナで開催された「IDバレーボール大会」に行ってきました。自然した試合を間近で見学し、私も久しぶりにスポーツをしたくなりました!!

主催のNPO法人スマイルクラブ様 大濱理事長とパチリ! ありがとうございます!

スマイルクラブの皆様、ありがとうございました!!



元全日本の荒木さんがスペシャルゲストで来ていました!!!

育児介護休業説明会を実施しました!

医療法人社団徳社会様 育児介護休業規定作成キャンペーンの特典でお申込みいただきました、社員説明会を開催しました!



1/26(木)に新津田沼の産科クリニック様の社員説明会へ行ってきました。皆様、熱心に聴いて下さり、「すぐ分かりやすかったです」と言って頂き嬉しかったです。スタッフさん達の和気あいあいとした雰囲気を知ることができたです。新採用



”スタサポ”今年も活動中!

行政書士試験合格しました!
 社労士合格は身は年...のずっとワラケセスを費見てもキレに...、ヤッて今年制り合格。チャレンジ開始、そして今年制り合格。この場で特定社労士もチャレンジ...? 項目
 給与計算実務能力検定1級合格しました!
 お客様のためにも更なるスキルアップをい...ということ受験しまし...直前までミス連発で冷や汗ものでしたが、合格できてほっとしました。
 多賀井

事務所からのお知らせ

- ① お子様の卒業による家族手当の支給ストップや4月からの就職を控える場合の扶養削除、住所変更などある場合はスタッフまでご連絡ください。
- ② 労働保険の年度更新の準備をスタートします。顧問のお客様は賃金台帳(R4.4月払～R5.3月払)のご用意をお願いします。
- ③ R5年3月分(4月納付分から)協会けんぽの健康保険料率・介護保険料率が改定されます。

千葉県	↑(引き上げ)	9.87%
茨城県	↓(引き下げ)	9.73%
東京都	↑(引き上げ)	10.00%

今月の同封物

- ★ ニュースレター
 - ★ ろうむプラス 3月号
- 3月16日(木) ① 14:00～14:30 ② 14:30～15:00



社会保険労務士事務所 柏ろうむサポート

士業専門シェアオフィス シナジア

〒277-0005 柏市柏2-7-23コササビル2F
 Tel: 04-7192-8391 Fax :04-7192-8392
 E-mail : kawamura@gogo4864.jp
 HP : http://www.gogo4864.jp/
 所長 特定社会保険労務士 川村由里子

職場環境改善 宣言企業

QRコード



30分で分かる！オンラインセミナー【第1部】 今『労基署』動いています！ 労基署調査ではココを見られる！

概要

- ① どうしてうちの会社に？ 労基署調査の種類と概要を解説。
- ② 監督官はココを見る。 監督官の視点を理解しておきましょう。
- ③ 適正な労務管理は会社を守る。

従業員に安心して働いてもらえる会社になるために。



担当講師：社会保険労務士 高山博子

こんな方へ おすすめ！

- ✓ 労基署の調査を受けたことが無く、漠然とした不安がある企業様
- ✓ 労基署の調査対象になる前に労働環境の整備をしたい企業様
- ✓ 今、調査が来たらどの程度リスクがあるのか、知っておきたい企業様



【第1部】

2023.3.16 (木) 14:00~14:30

“WITHコロナ”時代だからこそ・・・
お客様と繋がりたい！ 有益な情報発信をしたい！

毎月、ZOOMを利用したコミュニケーション企画『ろうむプラス』を開催中です。働き方改革を支援するサービスや最新の労務関連の情報をお届けします。ネット環境にあればどこからでもお聴きいただけます。ご興味のあるテーマをお申込みください。

事前お申込み

↓
URLをお知らせします

↓
開催日時にクリック



- ・ 開催日3日前（営業日）までにメール（staff@gogo4864.jp）お電話（04-7192-8391）にてお申しください。
- ・ ZOOMに不慣れな場合は、お申し出いただければ事前にご指導いたします。
- ・ スピーカーのあるパソコンにてご参加下さい。スマートフォンでもOKです。



30分で分かる！オンラインセミナー【第2部】

“『定年』のはずがまさかの青天井！？”

高年齢社員の雇用対策はできていますか？

概要

- ① 契約社員が契約期間無し of 社員になる？無期転換ルールについて
- ② 定年後再雇用された社員はどうなるの？
第二種計画認定申請のススメ
- ③ 終身雇用は避けたい！ 第二定年のススメ



担当講師：社会保険労務士 堀田真紀子

こんな方へ
おすすめ！

- ✓ 55歳以上の社員が一人でもいる企業様
- ✓ 高年齢社員の人件費が増えそうで心配・・・と不安に感じている企業様
- ✓ 永年勤続してくれた社員とは最後までもめずに円満退職してもらいたい企業様



【第2部】

2023.3.16 (木) 14:30~15:00

“WITHコロナ”時代だからこそ・・・
お客様と繋がりたい！有益な情報発信をしたい！

毎月、ZOOMを利用したコミュニケーション企画『ろうむプラス』を開催中です。働き方改革を支援するサービスや最新の労務関連の情報をお届けします。ネット環境にあればどこからでもお聴きいただけます。ご興味のあるテーマをお申込みください。

事前お申込み

↓
URLをお知らせします

↓
開催日時にクリック



- ・ 開催日3日前（営業日）までにメール（staff@gogo4864.jp）お電話（04-7192-8391）にてお申込ください。
- ・ ZOOMに不慣れな場合は、お申し出いただければ事前にご指導いたします。
- ・ スピーカーのあるパソコンにてご参加下さい。スマートフォンでもOKです。