



弁護士、衛生工学衛生管理者、  
心理相談員（中央労働災害防止協会）

# あいさん事務所便り

連絡先：〒445-0853  
西尾市桜木町 3-51-3 愛三西尾法律事務所  
電話：0563-53-0220 FAX：0563-53-0222  
e-mail：inoue@aisan-law.jp

## 改めて確認しておきたい 「クレーム対応」の基本

### ◆増えているクレーム

クレームに関しては、「顧客が苦情を企業に伝えるのは 26 件中 1 件」という測定結果（1984 年）が有名で、この数字がいわばクレーム対応を行う上での常識ともなっています。

しかし、現在、クレームの発生率は確実に上昇しており、あるリサーチによると、「4.63 回に 1 回」（2012 年）という結果も出ています。クレーム発生率が跳ね上がっている昨今、無用のトラブルを防ぐためには、今一度クレーム対応のやり方について見直しておく必要があります。

こうした状況を反映してか、クレーム対応をテーマとしたセミナー等も増えており、また、会社顧問として外部の実力のある苦情処理専門家を置く企業も急増しています。

### ◆「当たり前前」の事を「当たり前」にやる事が大切

クレーム対応では、初期対応が最も大切です。そこで、「当たり前前」の事を「当たり前」にできる体制づくりが一

番効果的なクレーム対応策となります。

例えば、次のこと等を社員の間で徹底しておきましょう。

- ・後回しは確実にクレームを悪化させるため、クレーム対応は最優先で行う
  - ・応対する者により返答が異なるないようにクレーム対応方法の標準化（一元化）を行う
  - ・引継ぎの際に確実な情報連携を行い、何度も同じことを聞かずに済むようにする
  - ・クレームの原因究明を行うことができる場を設ける
- また、受けたクレームを記録に残し、情報を共有できるようにすることも効果的です。

このような体制を確立するためには、電話対応など、研修で教育することが必要となることもあります。

### ◆状況に応じた対応を

もちろん、中にはいわゆる「モンスター・クレマー」のような、対応に苦慮するクレームもあります。社内で対応が困難なハードクレームについては、弁護士や警察に解決を任せる必要があるも

のこともあります。適宜、状況に応じた対応ができるようになれば、クレーム対応は万全と言えるでしょう。

## 「改正パートタイム労働法」省令や指針に注意！

### ◆改正パートタイム労働法の概要

4 月 23 日に公布された改正パートタイム労働法（以下、「改正法」）では、賃金の決定、教育訓練の実施、福利厚生施設の利用その他待遇の面で正社員との差別的取扱いが禁止されるパート労働者の範囲の拡大、また、待遇の決定についてパート労働者の納得性を高めるために行う雇入れ時の説明義務等が規定されましたが、これらの具体的な取扱いは省令や指針に規定されます。

現在、厚生労働省（労働政策審議会雇用均等分科会）において、省令や指針の見直しの議論が進められており、実務への影響が大きいことからその行方が関心を集めています。

### ◆「一律〇円」による通勤手当の支給は要注意？

改正法 10 条 1 項は、正社員との均衡確保の努力義務

の対象となる賃金について「通勤手当、退職手当その他の厚生労働省令で定めるものを除く」と規定していますが、「職務に密接に関連して支払われるもの」については均衡確保の努力義務の対象となるよう、省令が見直される予定です。

雇用均等分科会の資料では、「距離や実際かかっている経費とは関係なく一律の額で通勤手当として支払っているような場合については、職務関連として整理されるのではないかとされており、7 月下旬に公布される予定の改正省令でどのように規定されるか、注意を要します。

### ◆苦情等相談窓口の設置および周知について

改正法では、上記の通り、雇入れ時の事業主による説明義務が規定されるとともに、16 条で、パート労働者からの相談に応じるための体制の整備を義務付けています。

これにより設置される相談窓口が、改正省令では雇入れ時に文書交付等により明示すべき事項に追加される見通しですので、体制の整備だけでなくその周知も行わなければならないこととなります。

## 7 月の税務と労務の手続提出期限 [提出先・納付先]

### 10 日

- 健保・厚年の月額算定基礎届の提出期限 < 7 月 1 日現在 > [年金事務所または健保組合]
- 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]
- 特例による源泉徴収税額の納付 < 1 月～6 月分 > [郵便局または銀行]
- 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]
- 労働保険の今年度の概算保険料の申告と昨年度分の確定保険料の申告書の提出期限 < 年度更新 > [労働基準監督署]
- 労働保険料の納付 < 延納第 1 期分 > [郵便局または銀行]

### 15 日

- 所得税予定納税額の減額承認申請 < 6 月 30 日の現況 > の提出 [税務署]
- 障害者・高齢者雇用状況

報告書の提出 [公共職業安定所]

### 31 日

- 所得税予定納税額の納付 < 第 1 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、4 月～6 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]
- 日雇健保印紙保険料受払報告書の提出 [年金事務所]
- 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]
- 外国人雇用状況報告（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]

## 当事務所よりひと言

当事務所の弁護士は、今般、ガス溶接作業主任者、ボイラー整備士試験に合格しました。

化学物質や機械の取り扱いの基礎的な知識でも、安全衛生や労災発生のメカニズムを考える上では大変勉強になっております。

現状に慢心せず、サービス向上のため、引き続き専門知識を高めるよう、努力していきたい所存です。

