

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。

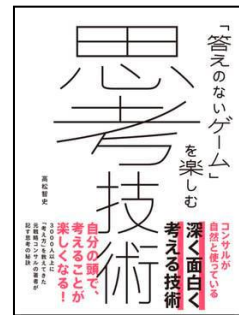
03 | 副業の労働時間管理のポイント

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。



社会保険労務士伊藤事務所より

05 | 手続き漏れはありませんか？

06 | 所長・伊藤より・雑感

経営診断ツール

07 | 迷惑行為対策事前チェックシート

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いかを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しょう。

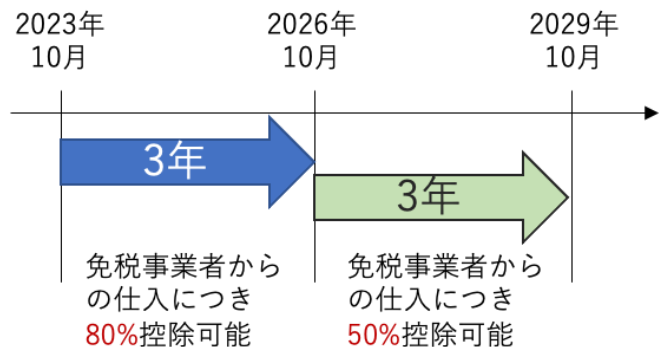
免税事業者への対応

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。

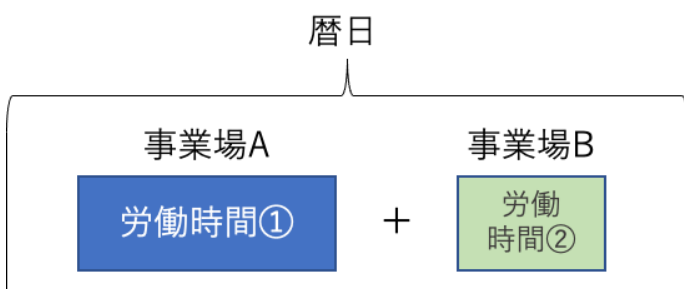
はじめに

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とうと都合が生じます。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。



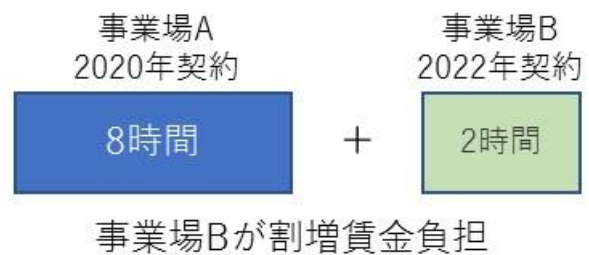
①と②の労働時間を通算する

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。



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」という点だと思えます。

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（ピーマル）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。

当事務所からの お知らせ

労務管理や助成金などのご相談がございましたら、お気軽に当事務所までお問い合わせください。

手続き漏れはありませんか？

年金事務所や労働基準監督署の調査で、よく指摘される「漏れ」の多いお手続きについてお知らせです。

<社会保険>

- 賞与を支払ったとき → 「賞与支払届」
- 昇給など、固定的賃金に変動があったとき → 「報酬月額変更届」
- 従業員が出産したとき → 「産前産後休業届」「育児休業届」など(※他多数)
- パート・アルバイトの社会保険加入漏れ → 条件を満たすと加入義務あり
- 通勤手当などの諸手当の計上漏れ

当所で手続き代行を承っているお客様で、お手続きが発生した際は、連絡フォームからご連絡ください。

【連絡フォーム】 <https://www.sr-itoh-office.com/000tetuduki>

<労働法関係>

- 時間外労働・休日労働に関する協定届(通称「サブロク協定」) → 従業員がいる場合は、原則として毎年届出

当事務所へのお問い合わせについて

| | |
|-----------------------|----------------------------------|
| 社会保険労務士伊藤事務所 所長 伊藤 礼央 | |
| 電 話 | 03-5981-8738 / 090-9852-0255 |
| メール | sr-itoh-office@sr-itoh-office.jp |

所長・伊藤礼央より・雑感

今月は後樂園ホールでボクシング観戦予定。
声出し応援がマスク着用ながら解禁となり、
本来の後樂園ホールが戻ってきました！
あとは飲みながら観戦できれば最高です！



迷惑行為対策事前チェックシート

顧客からの迷惑行為、カスタマーハラスメントの対策状況を確認するためのチェックシートです。

チェック項目

| No | チェック項目 | YES | NO |
|----|---|-----|----|
| 1 | 顧客からの迷惑行為に困ったことがある | | |
| 2 | 1がYesの場合、その内容を記載してください () | | |
| 3 | 監視カメラは設置していますか？ | | |
| 4 | 3がYesの場合、設置場所を記載してください () | | |
| 5 | カスタマーハラスメント対策のマニュアルを作成していますか | | |
| 6 | 警備会社と契約していますか | | |
| 7 | 最寄りの警察署の連絡先など、緊急対応の連絡先を従業員に周知していますか | | |
| 8 | トラブルに備えて弁護士と顧問契約などを締結していますか | | |
| 9 | その他、迷惑行為やカスタマーハラスメントについての疑問点、質問がありましたら記載してください () | | |

FAXのご返送は **050-3588-1928** まで

| | | | |
|-----|--|---------|--|
| 貴社名 | | ご担当者名 | |
| ご住所 | | E-mail | |
| TEL | | ご要望を | |
| FAX | | お書きください | |