



社会保険労務士法人・行政書士事務所

オフィス・サポートNEWS

〒104-0032東京都中央区八丁堀1-3-2佐藤ビル4F
TEL 03-6280-3925 FAX 03-6280-3926

URL <http://www.officesup.com> E-mail info@officesup.com

第48号 2013年2月

発行責任者 鎌田勝典・沖利彦

時言

■「半径2メートルの男」の名言とLAWSONの賃上げ

【麻生副総理の名言か迷言か】

ある新春講演会で、萩谷順氏（ジャーナリスト、法政大学教授）が、「共産党の志位委員長と麻生副総理が同じことを言っている」と“珍しい現象”を紹介した。2月8日の衆院予算委員会で、共産党の質問に対して麻生副総理が「企業は今、巨大な内部留保を抱えていると思っております。…その増えた分で従業員の給料を上げようといわれる会社もある」と答弁した。「半径2メートルの男」（遠くからは良さが分からないが、近くに寄れば良さが分かるという意味）と呼ばれる麻生氏の“名言か迷言か”とマスコミから揶揄されているのだが。

【LAWSONの賃上げの波紋】

コンビニ大手のローソンが、2013年度から20歳代後半から40歳代のグループ社員のボーナスを増額し、年収で平均3%、金額にして15万円程度引き上げることを決めた。新賃金制度の対象となるのはグループ社員およそ3,300人、全社員の65%にのぼり、人件費は年間約4億円増加するという。建設機械大手「コマツ」坂根会長は「できる余力のあるところは、ああやってローソンみたいに、そういうメッセージを出していくということについては、私は全く同感です」と語っている。安部首相は12日、経済3団体トップと会談し、デフレ脱却に向けて業績が改善した企業から賃金を引き上げるよう要請した。



一方で経団連は、定期昇給やベースアップに厳しい見方を示し、むしろ4月から65歳までの再雇用が企業に義務付けられたことへの対応として、現役世代の賃金水準を抑制する必要性も示している。

【デフレ不況脱出のカギは？】

日本の労働者の賃金は15年前から下がり続け、非正規雇用は全体の3分の1を占めるまでになった。一方、大企業の内部留保金は2百数十兆円にまで上るといふ。欧米諸国にないこの異常な現象が、デフレ不況をもたらした原因ではないだろうか。なにしろ内需の6割を個人消費が占めており、所得増は不可欠なのである。

また、円安は輸出型産業には追い風であっても、ガソリン代や食料品は値上がりし、さらに消費税アップとあっては、物価だけ上昇し賃金が上がらなければ、国民生活は打撃となる。

「内部留保を吐き出し、給料アップを」は決して迷言などではなく、名言だと思うのだが。

今月号紹介

- 2面 **トピックス** 「パワハラ被害4人に1人、社内相談窓口利用はわずか1.8%」
『アジア貿易事情』 貿易商社代表・山本恵司さんの連載
- 3面 **労使トラブル110番** 「ひどい“つわり”で不規則出勤の女性労働者にどう対応する？」
- 4面 **メンタルヘルスを考える**
「桜宮高校体罰自殺問題を振り返る」
- 5面 『会社を強くする』 経営コンサルタント・野澤周永先生の連載
- 6面 **暮らしと法律 相談・救済センターのコーナー** 「友人の借金の連帯保証人になり、60歳を過ぎても1,800万円の借金」
『JAZZでほっと一息』 ジャズ愛好家・小柳忠章さんの連載
- 7面 **年金相談の現場から** 「20歳になった息子が国民年金資格取得届の通知がきました。免除申請のやり方は？」
『税金おとな相談室』 税理士・関根忍先生の連載
- 8面 **職場のQ&A**
「退職月にボーナスをもらったときの保険料は？」
『となりの弁護士』 弁護士・原和良先生の連載

職場のQ & A

「退職月にボーナスをもらったときの保険料は？」

Q 友人が経営する会社に誘われて、現在の会社を辞めることにしました。「ボーナスをもらったから辞めたほうがいいな」と思い、賞与支給日が12月10日だったので、12月25日で退職しました。後日、明細書をみたら賞与に対して健康保険・厚生年金の保険料が引かれていました。最後まで保険料は徴収されてしまうのでしょうか？

A 被保険者の資格を喪失した月は健康保険・厚生年金の保険料は徴収されません。賞与に対して天引きされた保険料を会社に請求し、返還してもらいましょう。

【保険料徴収の仕組み】

健康保険・厚生年金の保険料は、「月」を単位として徴収され、「資格を取得した日の属する月」から「資格を喪失した日の属する月の前月」までが徴収対象です。あなたの場合、「12月25日」が退職日ですので、その翌日である「12月26日」が被保険者の資格喪失日となり、その前月の11月分保険料までが徴収対象となります。したがって、12月に支払われた給与はもちろんです、12月に支払われた給与に対して健康保険・厚生年金の保険料は徴収されません。

【退職日が末日の場合】

一方、退職日が月の末日の場合は違ってきます。仮に「12月31日」に退職した場合は、資格喪失日は翌日の1月1日になりますので、その前月である12月は保険料徴収対象となり、12月に支払われた給与、賞与からも健康保険・厚生年金の保険料が引かれます。

となりの弁護士

弁護士法人パートナーズ法律事務所 弁護士 原和良



「日本人の法意識〜何故権利主張に抑制的なのか」

1 この2月、立命館大ロースクール主催の「英語で学ぶ日本法セミナー」に参加した。世界に通用する地球人養成を理念として掲げる同大学の新しい企画として、刑事訴訟法の指宿信教授（現成大）が8年前に始めた企画だ。今回は、指宿教授のご紹介で約1週間のセミナーに参加させてもらった。豪・日を始めた8カ国から様々なバックグラウンドを持つ人々が集まり日本の法律と法文化を学ぶ同企画は、日本法を当然のものとして日々扱う私にとって外から日本法を考える貴重な機会であった。

2 中でも最も印象的だったのは、谷口安平先生（京都大学名誉教授、弁護士法人松尾総合法律事務所客員弁護士）の日本人の法意識に関する歴史的考察の講義であった。

3 谷口先生の分析は、明治維新以降の近代化政策にも関わらず日本人の法意識を規定しているのは250年以上もの長きに渡って続いた徳川文化だといふ。

江戸時代をどう評価するか議論のあるところであるが、鎖国政策のもとで変化を極力排除する社会経済政策がとられた安定期が継続した時代である。徳川幕府の政策は、現状の維持である。庶民は、親子三代の家を基準に五人組制度により末端まで国家に組織され連座制が敷かれる相互監視の社会であった。紛争は訴訟で白黒をつけるのではなく、村の長老が伝統的慣習に基づいて仲裁を行う。海外から新しい思想や文化が入ってくる、これまでは違う考え方に触発される人が出てきて現状に疑問を持つ人々が醸成されるから、鎖国によって新しい風はブロックする。土農工商の並びに代表されるように、商業は最も早い活動とみなされ、宵越しのお金は持たないという江戸っ子気質は、経済活動とお金を請求することを「はしたない」と考える法意識・法文化を生み出した。武士の子は武士であり、その孫は武士でなければならぬ。間違っても、ビジネスに目覚めて金儲けを考え始めると世の中の秩序は乱れるのである。

4 このような時代に醸成された日本人のDNAが、未だ日本の風土と日本人の心に根付いている中で、明治時代にはフランス、ドイツの法制度、戦後はアメリカの法制度が導入され、伝統的法意識と輸入した制度が未だに共存しているのが日本の今である。

司法制度改革の中で、弁護士の数が激増し、これから法律家が多くなる中で果たしていくべきか試行錯誤が続く中で、谷口先生の問題提起は誠に示唆に富むものであった。



トピックス

■パワハラ被害4人に1人、社内相談窓口利用はわずか1.8%（厚労省が初調査）

厚労省が初のパワハラ実態調査を行い、昨年12月に発表しました。従業員30人以上の全国1万7千社（回収率27.3%、4,580社）を調査、これとは別にインターネットを通じて20～64歳の社員9千人も調査しました。背景には、「いじめ・嫌がらせ」の相談件数の急増（2011年度に労働局に寄せられた相談件数は4万6千件で、2002年度の約6,600件から7倍）という事態があります。

【4人に1人がパワハラ被害】

「過去3年間にパワハラを受けたことがある」と回答した人は25.3%（4人に1人）。職種別で最も多かったのが管理職で31.1%、年代別では30代が27.2%で最多。

パワハラの内容では、大声で叱責するなどの「精神的な攻撃」が55.6%（複数回答）で最多。加害者は「上司」が約8割を占め、「過去3年間にパワハラに関する相談を受けた」企業は約2,080社（45.2%）。

＜具体的に受けた言葉や行為＞

精神的な攻撃	・ミスを皆の前で大声で言われる ・お前が怪めれば、改善効果が300万円出るなどと会議で言われた
過大な要求	・1人では無理だと分かっている仕事を1人でやらせる ・休日出勤しても終わらない業務の強要
人間関係からの切り離し	・報告した業務への返答がない。部署の食事に誘われられない ・他の人に「手伝いをするな」と言われた
個人の侵害	・交際相手の有無について聞かれ、過度に結婚を推奨された ・個人の宗教を皆の前で言われ、否定、悪口を言われた
過小な要求	・営業なのに買い物、倉庫整理などを必要以上に強要される ・車むしり
身体的な攻撃	・胸ぐらをつかむ、髪を引っ張る、火の付いたたばこを投げる

【パワハラが発生している職場の特徴】

パワハラの多い職場の特徴については、企業調査では「上司と部下のコミュニケーションが少ない職場」（51.1%）が最も多く、「正社員や正社員以外など様々な立場の従業員と一緒に働いている職場」（21.9%）などが続きます。

一方、従業員調査では、パワハラ経験者（過去3年間にパワハラを受けたり、見たりした者）とパワハラ未経験者（受けたり、見たりしたことがない者）との比較調査を行い、両者のギャップが大きい項目を分析しています。その結果、1位「残

業が多い／休みが取り難い」、2位「失敗が許されない／失敗への許容度が低い」、3位「上司と部下のコミュニケーションが少ない」。また、「会社や上司に対する相談のしやすさ、話しやすさ」の項目はパワハラ経験者・未経験者の間のギャップは2倍近い開きがあると言います。

上司と部下とのコミュニケーションは？ ストレス負担がかりやすい職場になっていないか？ これらは重要なチェックポイントというのが結論のようです。

【予防・解決のために】

パワハラの予防・解決の取り組みを進める上での課題として以下の5点をあげています。

- ① 企業はパワハラに該当するかどうかの判断が困難であると感じている
- ② 従業員から、必ずしもパワハラに該当すると言えない相談が寄せられること
- ③ 従業員向けの相談窓口の設置がない、あっても従業員が活用しない（経験者中活用した率は1.8%）など、企業がパワ

ハラの事実を十分に把握できていない
④ パワハラを受けた（と感じた）従業員のうち46.7%が「何もしなかった」と回答

- ⑤ パワハラの予防・解決に向けた取り組みを実施することでパワハラの相談件数の減少等、効果はあるものの、効果が現れるまで時間がかかること

そして、取り組みを進めるための3つの視点をあげました。

- ① 企業全体の制度整備
 - ・相談窓口の設置は取り組みの第一歩。窓口が活用されるような仕組みづくりが大事
 - ・「講演や研修」など直接従業員に働きかける取り組みの効果は高い
 - ・アンケート・社内実態調査、就業規則など社内規定の整備など総合的対策を
- ② 職場環境の改善
 - ・職場のコミュニケーションの活性化、相談があった場合の対応等のあり方の検討
 - ・職場における働き方について、労使で十分話し合う
- ③ 職場におけるパワハラの理解促進
 - ・3月に発表した厚労省パワハラ提言をもとに、会社としての状況を踏まえた考え方を整理し、意識啓発を進める

オリエンタル トレーディング(株)代表取締役

山本 恵



スであったのですが、今は競合が厳しい日本の都心よりも、ある意味競争の無い（日本ブランドが浸透していない）発展途上の国においての方が、勝算が高いのかもしれない。

最近、日本食（寿司からラーメン屋まで）がどんどん進出しておりますし、美容院も結構展開しています。最近でこそ海外でも見られる様になりましたが、やはりおしほりなどは日本ならではのサービ（次頁下段へ）

年金相談の現場から

年金相談メール nenkin@officesup.com

■20歳になった息子に国民年金資格取得届の通知がきました。免除申請のやり方は？

Q 1月に20歳になった息子のところに国民年金資格取得届の通知がきました。息子はまだ大学2年生でアルバイト収入が月数万円あるだけです。親が払えないこともないのですが、免除申請は可能でしょうか？

A 可能です。20歳になったら、被用者年金（厚生年金保険等）の被保険者もしくは第3号被保険者（結婚して被扶養配偶者となっている場合）以外は、国民年金の強制加入被保険者となります。学生の場合であっても原則として国民年金保険料を支払う義務がありますが、学生納付特例申請をすれば全額免除となります。

【学生納付特例制度とは】

学生は、所得がなく、保険料を納付することが困難であるため、一定の場合には、保険料を免除し、後日働き始めてから保険料納付すればよいこととなっています。

「一定の場合」とは、①まず学生であること。学生とは、大学生、専門学校、高等学校の生徒など（1年以上通学期間を要するものに限り）で、夜間・定時制・通信教育課程なども含まれます。②次に、所得が政令で定める額以下（118万円＝収入では194万円以下）あること。なお、本人の所得のみで判断し、親元の所得は問われません。

「後日に納付」は、10年間に限り遡って追納すること

ができるということです。例えば、平成25年1月分は平成35年1月末までに納付できます。

【どういう効果があるか】

学生納付特例は毎年行わなければならない、認められれば4月から3月までの期間は保険料納付が免除されます。

免除された期間に障害、死亡事故が起きた場合は、それぞれ障害基礎年金、遺族基礎年金の支給対象となります。逆に言えば、特例申請をしなければ障害基礎年金、遺族基礎年金の支給対象とはなりません。

一方、免除期間は、後日保険料を納付しなければ老齢基礎年金額には反映しません。ただし、受給資格期間の（老齢給付をもらう資格期間計算）には算入されます。

【特例申請の仕方】

最寄りの区役所に資格取得届とあわせて、特例申請用紙に記入し、学生証もしくは在学証明書を添付して提出してください。なお、国等から指定を受けた学校法人等でも申請をすることができます。

黒子とグレ子の「税金おとな相談室」(第48回)

■手続き、忘れていませんか？（その2）

税理士 関根 忍



前々回の続き。
会社を設立した場合、様々な役所に「設立届」を提出する必要があります。雇用・社会保険関係は「オフィス・サポートさん」にお任せして、ここでは「税務署」への届け出についてお話しします。

税務署に提出する書類は、大きく分けて4種類です。

- ①法人設立・設置届出書（複写で都道府県にも）
- ②青色申告の承認申請書
- ③給与支払事務所等の開設届出書 等
- ④消費税関係

このうち③は、支払給与が発生する場合に、「源泉所得税の徴収事務を開始しますよ」と宣言する書類です。付録として「源泉所得税の納期の特例の承認に関する申請書」を提出すると、給与受給者が常時10人以下の法

人の場合、給与等から預かった源泉所得税を、毎月「翌月10日」に納付するのではなく、「7/10と1/20の年2回」に納付すればよいという制度を選択することが出来ます。

④については、資本金が1000万円以上で設立した場合には設立時から、1000万円未満で設立した場合には、消費税の課税売上が1000万円を超えた年度の2年後からの「消費税課税事業者」としての届け出です。付録として「消費税簡易課税制度選択届出書」というものもありますが、「原則有利or簡易有利」の判定はかなり難しいので、税理士でも悩みどころです。正直、2年後を見越しての手続きは至難の業です。

残った①と②のうち、特に怖いのが②です。知らないと、とても恐ろしいことになりますよ…。（つづく）

□編集後記—みなさまに毎月お届けしてきた『オフィス・サポートNEWS』は、本号を持って丸四年になります。それも一重に、この間いろいろご意見、ご感想をお寄せいただいたみなさまのお陰様と思っています。この機会に改めて御礼申し上げます。また、この間ご執筆頂いた、各専門家、経営者のみなさまは20名を超えます。お忙しい中ご尽力いただいた各執筆者のみなさまに深く感謝の意を送りたいと思います。つきまし

では、長期に連載してきたものもあるゆえ、ニュースの成果を活かすために、できるものは小冊子にしてみなさんに紹介し、活用していただければと考えています。でき上がったものから順次ご案内いたします。これから5年目を迎えるこの機に、みなさまの関心、問題意識にさらに応えられるよう、ニュースの発展に努め、それがみなさまとの交流をいっそう深める一助となることを願っています。今後ともどうぞよろしく。（N）

アジア貿易事情（第6回）

「アジアにおける日本 その6」

海外進出が加速度を増して活発になってきている気がします。海外進出が、以前は大手企業や海外調達を必要とする企業に限られていたのが、最近では中小企業だけでなく、地方の個人事業にも広がっている様に思います。

地方の企業にとって、昔は、まずは関東、関西への進出が拡大の第一歩だったのが、最近では、直接海外へ、という事例が目立っています。特に飲食や美容院などのサービス業の方々は、「東京進出」がある意味ステータ

暮らしと法律 相談・救済センターのコーナー

URL : <http://www.soudan-kyusai.com>

今月の相談員 特定社会保険労務士・行政書士 鎌田勝典



■友人の借金の連帯保証人になり、60歳を過ぎても1,800万円の借金

Q：数年前に友人が起こした会社が受けた融資の連帯保証人となってしまいました。その会社が経営がうまくいかず、結局、連帯保証人である私が銀行の借金を返済することになりました。3,000万円あった銀行の借金は完済したのですが、返済のため私自身がカード会社や友人などから1,800万円の借金をしてしまい、これからその返済をしなければなりません。あちこちの借金を一本化したいと思うのですが、どこから低利で融資を受けられないでしょうか？

A：年齢、ご職業、年収をお聞かせください。

Q：60歳で定年退職し、現在ある団体の嘱託職員をやっています。月収30万円、ボーナスはありません。

A：何か事業をやっておられるわけではない？これから事業をやる計画もないですか？

Q：やっておりません。サラリーマン人生一筋です。

A：所有している不動産は？

Q：ありますが、少し複雑です。親が所有していた東京都内にある2箇所の土地・建物を、姉と私とで相続しました。姉がわがままで、私に所有権のある土地・建物に姉家族が住み、代わりに姉に所有権がある土地・建物に私たちの家族が住んでいます。

A：あなたに所有権のある土地・建物の価格は大体どれくらいですか？

Q：大体5千万円くらいだと思います。

A：まず借金の一本化の件ですが、極めて限られています。

金融機関からの融資制度は事業をこれから起こすとか、すでに事業を行っている人に対するものが大半で、サラリーマンの方への融資は限定されており、かつ、融資金額も少額です。日本政策融資銀行では、子どもの大学等への入学の際の「教育ローン」や「恩給・共済年金担保融資」がありますが、それぞれ数百万円が限度です（「教育ローン」は子どもの数による）。また、年金担保貸付事業を独立行政法人福祉医療機構が行っており、その融資条件には、あなたのような「債務等の一括整理」の場合も挙げられているのですが、これも上限250万円（ただし、受給している年金の年額の範囲内）です。これら以外で融資を受けるとすると、高利なカードローンを利用するしかありません。

Q：いくつかの金融機関を同時に利用すれば可能でしょうか？

A：金融機関を併用することは可能でしょうが、1,800万円の債務を一本化する額にはならないでしょう。可能ならばご親族にも事情を話し、理解を得て、ご親族からの借金を一本化してはどうでしょうか。それが無理ならば、お姉さんとよく相談して、あなたに所有権のある土地・建物を売却し、借金を一括で返済し、返済後の余ったお金を老後の生活費にした方がいいのではないのでしょうか。60歳を過ぎてなお死ぬまで借金を返済し続ける生活は大変だと思います。よくお考えください。



JAZZでほっと一息

「Have You Met Miss Jones」

アドバンスト・ソフト 小柳忠章

絶世の美女に会ったことありますか？

私がまだ中学生だった頃、高校生の姉が女学校で一番の美人を連れてきた。姉と同年齢の従兄に紹介する為だった。私の実家は田舎の小さな町の駅前で商売をしていた。従兄と私は両親の店で姉の到着を待っていた。ところが、二人が駅から出てくると、すぐに私は物陰に身を隠してしまった。従兄も私につられて身を隠した。恥ずかしかったのだ。遠くから見ても美人と分かった。まるで後光が射しているように、彼女の周りは明るく見えた。

「なんで隠れたのよ」と姉は訊いたが「うるせえ」としか答えられなかった。「この子が私の弟」なんて紹介されたらどうしようと思ったのだ。

大学生の時、ホテルのクリスマス・ディナー・ショーで歌手の伴奏をするバンドのバイトをした。まだ19歳という歌手とホテルの廊下ですれ違った時、磁石のN極とN極が反発するように、私は廊下の壁に押し付けられ、張り付いてしまった。テレビで見る姿の数倍美しかった。30歳くらいのドラマーは白いハンカチにサインをもらって得意になっていたが、私は声も掛けられなかった。度胸が無いからね。

さて、曲紹介。「ミス・ジョーンズをご存知ですか」と紹

介され、握手した。自由に生きてきた男はミス・ジョーンズを見た瞬間、人生が変わってしまった。一目惚れですね。息もできないくらいのショック。彼女から離れて生きていけないなんて言っている。

邦題は『ジョーンズ嬢に会ったかい?』。1937年ミュージカル『I'd Rather Be Right』の挿入歌。フランク・シナトラも歌っている。

「Have You Met Miss Jones」音楽的な面白さは、サビ(AA'BA"形式のB)にある。細かな2-5-1というコード進行を大まかにみると長3度循環になっている。これが後にテナーサクソの巨人コルトレーンのコルトレーン・チェンジという発明につながっていると解説されています。理屈はともあれ、感じる事が大事です。「ここ、面白いねー」と言えたらすごい。

Jazzは絶えず新しい実験を積み重ね、新しい発明が生まれ続けている音楽です。企業経営も同じで、新しい変化に対応できなければ、発明やイノベーションは不可能です。そこは、やはり、理屈より感性が大事なのかもしれません。理屈や解説は、後日学者がしてくれませう。



労使トラブル110番

労働相談メール roudou@officesup.com

■ひどい“つわり”で不定期出勤の女性労働者にどう対応する？

Q

医療法人を経営しています。医院に勤務している受付業務の女性が妊娠したのですが、最近“つわり”が重く、出勤予定日の朝に出勤できないという連絡が入るなど先月はほとんど出勤できていません。当院はシフト制で常時3名が勤務する体制をとらなければならないのですが、他の労働者にも負担がかかる状況です。労働基準法などの法律上さまざまな規制があると思うのですが、どう対応したらよいのでしょうか？

A

“つわり”は妊娠4～7週間から12～16週間の間に生まれ、とくに8～9週間が一番重いとされています。個人差もあるので、症状があまりに重いようであれば、医師の指導に基づき、ご本人ともよく話し合い1ヵ月程度の休職を勧めてはどうでしょうか。

【労働基準法の「産前産後」に関する規定】

労働基準法第65条、66条は妊産婦（妊娠中及び産後1年を経過しない女性のこと）に関して以下のように規定しています。

第65条 …使用者は、妊娠中の女性が請求した場合においては、他の軽易な業務に転換させなければならない。（3項）

第66条 使用者は、妊産婦が請求した場合においては、変形労働時間制の適用はなく、法定労働時間を超えた労働、深夜業をさせてはならない。（要約）

これらの規定はいずれも母性保護の見地から妊産婦が請求した場合の長時間労働等を制限する規定です。妊娠中又は妊産婦が「請求した場合」に禁止するとしているのは、「妊産婦は、本人の健康状態、業務内容、授乳の有無等により就業可能性の程度については個人差が大きく、一律の規制を課すことはかえって均等な機会と待遇の確保に反すると考えられるから」です（厚生労働省労働基準局『労働法コンメンタール』）。

また、第65条の「他の軽易な業務に転換」の規定は、通達では「新たに軽易な業務を創設して与える義務まで課したものではない」（昭和61.3.20基発151号）とし、「したがって、女性が転換すべき業務を指定せず、かつ、客観的にみても他に転換すべき軽易な業務がない場合、女性がやむを得ず休業する場合も第26条の休業手当の問題は生じないと考えられる」（同『コンメンタール』）としています。貴医院の場合、当該女性の業務は受付業務ということですから、転換すべき「軽易な業務」がないと思われます。その場合、休業したとしても

（前頁下段から）スです。美容院などは、日本では当然と思っている丁寧さやサービス、そして最先端のデザインが富裕層には日本ブランドとして評価されています。そう言えば、シンガポールのお寿司屋では、1本数万円もする日本酒も販売されています。現地の方にとっては、日本酒をワインと同じ感覚で飲むのですね。

勿論、言葉の壁、文化・考え方・仕事の進め方の違い、そして物価の違いなどから、地方から直接海外に

休業手当を支払う義務はありません。

【男女雇用機会均等法との関係】

一方、男女雇用機会均等法第9条は、女性労働者の婚姻、妊娠、出産等を理由とする不利益取扱いの禁止を定めています。禁止される「不利益取扱い」とは、解雇はもちろん、妊娠等を理由に「雇止め、退職勧奨、労働契約内容の変更の強要、降格、就業環境を害すること、不利益な自宅待機命令、減給、賞与等における不利益な算定、昇進・昇格の人事考課における不利益な評価、不利益な配置の変更、派遣先が派遣労働者の役務の提供を拒むこと」も該当します。

禁止事項の中に「不利益な自宅待機（命令）」とありますが、不利益取扱いに該当する場合と該当しない場合を具体的に考えてみましょう。

【不利益取扱いに該当する場合】

×産前産後休業の休業終了予定日を過ぎて休業することを強要すること

×医師の指導に基づく休業の措置の期間を過ぎて休業することを強要すること

【不利益取扱いに該当しない場合】

○軽易な業務への転換を請求したが、女性労働者が転換すべき業務を指定せず、かつ、客観的にみても他に転換すべき軽易な業務がない場合に、やむを得ず休業する場合（労働調査会発行ブックレットより）

【貴医院のケースの検討】

① 貴医院の場合、該当する女性が請求し、かつ、受付業務以外に転換すべき「軽易な業務」があるならば転換すべきですが、それがなくそうした業務を無理に創ることまでは義務付けられてはいません。

② また、妊娠を理由として休業を勧めるのではなく、つわりにより就業不能な状態が続いていることを理由に一定期間の休業を勧めることは違法ではありません。

③ 休業にあたっては、主治医ともよく相談し、妥当

行くのは、簡単ではありません。しかし、適切なパートナーを見つけ、ターゲット顧客を絞り込み（大体が富裕層狙いですが）、現地化したサービスを展開できれば、受け入れられる可能性は高いです。

弊社は、中小企業の海外取引を支援させて頂いておりますが、やはり関東・関西が中心となっております。今後は地方企業と海外を直接結び付けるニーズも高まってくるのでは？と、仮説を立てて、アンテナを張っております。

メンタルヘルスを考える(Part 68)



特定社会保険労務士・産業カウンセラー 沖 利彦



「桜宮高校体罰自殺問題を振り返る」



昨年12月23日、大阪府桜宮高校でバスケット部主将を務めていた少年が、自らの命を絶つという、非常に悲しく痛ましい事件が発生しました。

この事件は多くの方の耳目を集めることとなり、連日のようにテレビ等で報道され、コメンテーターの方々は様々な立場から意見を述べていました。

事件の経過は新聞にも記載され、テレビをほとんど見ない私にも概要はつかめました。そこで感じたことは「何か変だ」ということです。以下、変に感じたことを述べて行きたいと思います。

<問題の把握とその対応>

今回の事件そのものは、部活動という正課外活動の中で、一個人によって行われた傷害事件ではなかったのかと私は思います。

それが、マスコミ報道や市長の介入を経て、一個人の問題が学校ぐるみの問題に、果ては体罰を容認している組織や人間の問題にすり替わったように思います。

事実を隠ぺいしようとした学校の体質は問題であり、体罰自体は決して肯定されるべきことではありません。

そして、学校側に対応を求めても、具体策がなかなか報告されず、いつまでも待っていることは出来ないという事情もあったのだらうとは思いますが。

市長はそのような状況で、世間の心情を察して処分を決定しました。処分の内容は組織対応としては間違っていないと思います。しかし、その処分に対する説明をきちんと行っていません。そして、生徒たちとの対話の内容や、彼らの要望を拒否した理由などについても説明をしていません。つまり、形だけの話し合いを行い、独断的に処分を決定したように見えるのです。

事情聴取を十分に行ったとは言えないような状況で、責任の所在を明確にしないまま処分を決定するというのは筋が違ふと私は思います。また、今回の舞台は学校です。そこには生徒たちがいます。全てを挿げ替えるという今回の対応は、「学友が自殺したという事実があったが、そのことに対して十分なフォロー（ケア）がないまま、その事実をリセットして（葬り去って）しまう」というふうにも受け取れ、教育的側面から見て良い対応なのかどうか疑問に思います。

<報道に対する大人たちのあり方>

私はインターネットニュースを見る機会が多いのですが、ディスプレイを下方にスクロールすると、記事を読んだ人のコメントが書かれていることがあります。

今回の事件に関するコメントの多くは橋下市長を支持するものでした。一方で、感情の赴くままに、学校関係

者や生徒に対する誹謗中傷を書き込んだとしか思えないひどいものも目にしました。

それは在校生の一人が市長を誹謗中傷する書き込みを行ったことによっていっそう加速し、内容も過激になりました。そして、当初はネット上での学校関係者や生徒叩きだったものが、リアルの世界での嫌がらせに繋がってしまいました。

ネット利用者の多くは大人たちですが、その大人たちが、感情に任せて弱者（この場合、学校関係者や生徒）を叩くという行為が、匿名という仮面を利用して盛大に行われているのです。自分の気に入らないことを、相手を責めることで解決（解消）しようとしているのです。これは見方を変えれば、していることがバスケット部顧問と同じではないでしょうか？

意見を表明するのは自由ですが、襟を正してきちんとした言葉で責任を持って行うべきだと私は思います。

<生徒たちへのケア>

今回の事件は、何の説明もないまま、生徒たちが結果としているような形（「風評被害」「部活動の停止」「先生の異動：良い先生からの指導も受けられなくなる」等）で責任を取らされています。

さらに、市長は会見で在校生に対して「生きているだけで丸儲け」「回り道したっていいじゃないか」「高校なんていくらでもある」という発言をしました。

第三者から見れば正しい発言でも、在校生や受験生に向かって言うことではありません。今回の結果を彼らに対して詫言するべきところに、この発言で追い討ちをかけているようにも見え、桜宮高校を統括する機関の長としては大きな失言ではないかと私は思います。

今、彼らは高校生活に対して精神的な不安を抱えているのではないかと思います。そして、大人に対する不信感が生まれ始めているのではないかと思います。

そして、在校生・受験生・教師それぞれが、起こっている現実と目前に迫っていることへの対応に必死にならざるを得ず、事件についてさらには体罰について考える時間が奪われているのです。

まずは、普通の時の流れを取り戻し、その中で今回の事件を振り返り、落ち着いて考える時間が必要だと思います。事件を振り返ることで初めて、問題があったことを校内で共有でき、話し合いが生まれ、学校を良くしていくための行動にもつながっていくのではないかと思います。

事件を風化させず、学校を良くしていくための行動を続けて行くことこそ、責任を取ることなのではないかと私は思うのです。



シリーズ『会社を強くする』⑬

<http://www.vcon.jp>

経営コンサルタント、(財)日本規格協会品質ISO審査員 野澤 周永 (株式会社Vコンサル)



『サービス品質』という目線を大切にする

「先生の『サービス品質』という切り口は今までの自分には目からウロコでしたよ。・・・」大きなカラダを揺すって社長は私にそう熱く語ってくれました。その意味は…？

【羨ましいビジネスモデルだが悩みが…】

当B社は、マンションブームが到来した昭和40年代以降から建設用資材の製造販売というニッチな分野に特化した建材の専門製造メーカーです。長年在来工法から技術革新を進めたことで、顧客を拡大し、今や全国展開をしています。業界のマーケットそのものは小さいこともあり、自社で販売網を持つことは経費的にも難しく、製造会社である自社自身の営業部と販売専門のグループ会社の二社で全国の建材商社を通して、その技術的に優れた建設用資材を製造販売しています。B社は、中小企業でありながら、この建材製品の業界トップシェアということもあり、この製品を病院や工場その他未開拓の分野の業種やそれを設計に織り込む設計事務所などにプロモーション活動を展開して製品普及をすすめることで、自社の販売量も増えるという実に羨ましい限りのビジネスモデルを展開しています。

そんなB社にも悩みがあります。部材そのものは建材であり、単独で建物に取り付けるわけではなく、他社製のたくさんの建材や部品等との組み合わせで構成されたセットでの取り付けになります。そのために、他社製品を自社ブランドで供給する(OEM生産)という販売形態をとっています。そのために多種多様な部材をエンドユーザー向けに電話受付窓口を設けて、注文受付を行っています。自社の製品だけでも相当な数の種類の製品があり、それ以外にも多数の他社製造品を自社製品として、場合によっては現地直送で配送を行っています。このエンドユーザーというのは、町場の大工さんであったり、工務店、専門工事業者であるため、建材商社が入っているものの、多くの注文はFAXの転送などで送られてきます。それゆえに字が潰れて見えなかったり、書き間違いがおきたり、あるいは、間に入る商社や販売店経由であるために連絡ミスが生じたりということが頻発しています。結果として、「納期が遅れる」「入ったものが間違っている」「数が足りない」など様々な顧客クレームが発生しています。社内のお客様窓口となる営業部門や、電話やFAXを受け付ける業務部門などはこれまでそれらのたくさんのクレーム対応に追われる日々をおくっていました。

顧客クレームが一向に減らないことから、これまでも様々な工夫はおこなってきました。

- ① 受けた注文書を工場への指示書に転記する際に、転記した人本人及び別な人がダブルチェックをする。
- ② クレームが多発すると、業務グループリーダーがクレーム報告書の山を抱え込んで、対策をねじりハチ

マキで考える。

③ 営業を通してのクレームなどは、「連絡書」として担当者別にタブを付け、ファイリングしておく。

しかし、エンドユーザーのみならず、中間の商社や販売店、運送会社など多数の関係者がいるため、その対策は遅々として進まず、自社内では「クレームはあるもの」との諦めに近い思いがありました。

【なぜ顧客クレームが一向に減らないのか？】

なぜこういう事態がなかなか改善されないのか、聞き取り調査を行って考えてみました。すると、次のような理由が挙げられました。

- (1) 上記の通り、「クレームはあるもの」との諦めに近い思いが改善の推進を妨げてきたこと。
- (2) メーカーであり、製品開発や製品品質の研究においては、かなり進んでいて、製品品質にかかわる問題は顕在化させて、様々な改善努力をしてきましたが、特に注文へ対応の精度向上という『サービス品質』の目線で一括りにした改善努力はしてきておらず、顧客クレームについては、対症療法的な対策を行うのみであったこと。
- (3) 結果、なぜ起きたかという原因追求、再発防止策の立案、同様なクレームが別な形で発生しないかという予防処置の立案実行などがなされてこなかったといえます。

そこで、次のような提案をしたのです。

「品質というのは、製品の品質だけではなく、お客様に注文通りの製品を、遅れず、正しく、正確でスピーディな対応でお答えする、『サービス品質』という考え方を明確にしましょう。そして、今後、サービス品質を製品品質と切り分けて、一括りで把握し、サービス向上のためのサービス改善の集中的なケアを行っていくことが大切です。・・・」

【製品品質と同時にサービス品質を大切に】

製品品質を中核に考える習慣のついたメーカーである当社にとってこの提案は、まさに「青天のへきれき」であったようです。この提案は、まず顧客満足度向上を常に視野に入れている社長の胸に響いたのでした。冒頭の社長が述べた賛辞はこの提案直後に発した社長の言葉だったのでした。

いまやあらゆる業種がサービス業の性格を持っています。顧客への『サービス品質』の目線を大切にしていけないと、その目線をもつ同業他社にどうしても後塵を拝することになります。お金を払う立場であるお客様は、やはり望み通りであること、さらには期待以上であることを望んでいるのです。『サービス品質』の目線を大切にする・・・勝ち組のこれからのキーワードになりますね。