



みなさま、GWはいかがでしたでしょうか？私は家族でバンテリンドームナゴヤへ野球の観戦に行ってきました。静岡県民は往々にして巨人ファンが多いのですが、おかまいなしに中日ドラゴンズの応援です。ドームを初めて目にして、「おおきいね～」と感心していました。翌日はなぜか全身筋肉痛でしたが、賑やかなひとときを過ごすことができました。



1. カスハラ

●カスタマーハラスメント対策マニュアル

～業種別：スーパーマーケット業編！～

→カスタマーハラスメント（以下カハラ）対策として、業種別の対策マニュアルの作成を進める厚生労働省より、**第 1 弾**として**スーパーマーケット**業界向けのマニュアルが公開されました。一部を見てみましょう。

＜カハラ対策企業マニュアル：スーパーマーケット業編＞（おもなもの）

- ・店舗や電話で**繰り返しされる**問い合わせや不合理な要求
→連絡先を確認し、不合理な問合せが 2 回きたら**注意**し、3 回目には**対応できない**旨を伝える等
- ・土下座の要求
→**拒絶**の姿勢を示す
- ・個人情報を知られたり食事に誘われたり
→「**会社の規則**で業務と関係ないことは話してはいいことになっておりますので申し上げられません。」といったように伝え、毅然と対応。
- ・不返去や居座り長電話等、長時間従業員を拘束
→まずは顧客等の主張・意見等を**確認**し、それに対して**十分な説明**（自社に非がある際は謝罪）。その上でなお続く場合、その時点から**30 分程度**の経過を目安とし、**お引き取りいただく**ようにする

→まずはクレームを防止するために商品・サービス対応の**質の向上**、正当なクレームとカハラとの**見極め**が重要になってきます。

2. 退職金

●バスの運賃 1,000 円着服で退職金不支給は妥当！

～最高裁：令和 7 年 4 月 17 日第一小法廷～

→京都市の市営バスの**元運転手**が、**運賃の着服**等を理由に**懲戒免職**され、**退職金約 1,200 万円**が支給されなかったことについて**取消**を求める訴訟を起こしました。

→2 審は懲戒免職処分は**適法**としたものの、退職金不支給は、公務に対する**信頼が害されたとは認められない**点等、被害金額が 1,000 円で**弁償**もされている点、今回の件以外に一般服務や公金の取扱いに関する**非違行為は認められない**点から、退職金不支給は酷に過ぎ、社会観念上著しく妥当性を欠き裁量権の範囲を逸脱して**違法**とされました。

→最高裁で 2 審判決が覆り、退職金の支給制限は市の裁量に委ねられており、その判断が**社会観念上著しく妥当性を欠き裁量権の範囲を逸脱・濫用した場合**に違法となるべきところ、今回はこれに該当せず、以下の点から退職金不支給は**妥当**と判断しました。①公務の遂行中に**公金を着服**したこと自体**重大な非違行為**で事業への**信頼**を大きく損なった。②禁止されていた**電子たばこ**をある週に 5 回車内で使用した点、勤務状況が良好ではないと評価されてもやむを得ない。③発覚後の上司との面談で当初は着服を否認しようとした態度が**誠実ではない**。これらから、裁量権の逸脱・濫用はなしとされました。

→**公務員**ということでそのまま民間の判断には直結しないかもしれませんが、裁判官 5 名**全員一致**の判決となりました。

今月のトピックス

●資格確認書、後期高齢者全員に交付へ！～マイナ保険証有無に関係なく～

毎年 7 月末に期限を迎える**後期高齢者**の保険証につき、今年の更新時は**資格確認書**の申請殺到による自治体窓口の負担増を防ぐため、**自動的に全員へ交付**されることになりました。

●所得税の非課税枠、変更～R7.12 から 160 万円まで非課税へ！～

税制改正で、**給与所得控除**（最低 55→65 万へ）、**基礎控除**（最低 48→95 万へ）が変更され所得税の非課税枠が 103 万以下→**160 万以下**へ大幅アップしました。**今年の年末**から開始です。

□■お問い合わせ先■□

〒460-0003

名古屋市中区錦 2-15-19

アゼット錦ビル 5B

中京社会保険労務士法人

電話：052-265-7578



<http://chukyo-sr.jp/>

<http://www.facebook.com/chukyosr>

