

いつもお世話になっております。

若葉が目まぶしい季節になりました。

季節の変わり目でございますので、お身体を大切になさってください。

それでは、今月の事務所だよりをお届けします。

## ～トピックス～

1. 昨年の実質賃金0.9%減額
2. 税務カレンダー（2023年5月）
3. カスタマーハラスメントが増えている

### 昨年の実質賃金0.9%減額

#### ◆現金給与総額は

毎月勤労統計調査 令和4年分結果速報により昨年支払われた現金給与総額と実質賃金との関係を見ても、現金給与総額は前年比2.1%増の326,157円となり1991年以来31年ぶりの伸び幅となりました。所定内給与で見ると一般労働者は318,904円、1.3%増、パートタイム労働者の時間当たり給与は1,242円、1.6%増です。

#### ◆実質賃金は

一方物価の変動を反映した実質賃金は前年比0.9%減少と2年ぶりのマイナスとなりました。現金給与総額はコロナ禍で落ち込んだ経済の回復を背景に2.1%増加しました。給与総額のうち基本給に当たる所定内給与は1.2%増、残業代などの所定外給与は5%増となりました。賞与などについては5.1%増と大きく伸びています。しかし、賃金の実質水準を算出する指標となる物価が3.0%の上昇となったため実質賃金はマイナスとなりました。

働いている形態で見ると正社員等一般労働者の給与総額は2.3%増、パートタイム労働者は2.6%増でした。コロナ禍で落ち込んでいたボーナスが4年ぶりに増加するなど給与は増加傾向にありますが、物価の上昇に追いついていません。

#### ◆労働時間と雇用状況はどう変化？

労働者一人平均の総実労働時間は昨年比0.1%増の136.2時間でした。そのうち所定内労働時間は0.3%減の126.1時間、所定外労働時間は4.6%増の10.1時間となりました。

雇用状況では常用雇用者は昨年比0.9%増の5,134万2千人でした。就業形態別に見ると一般労働者は0.5%増の3,513万人、パートタイム労働者は1.9%増の1,621万2千人でした。

賃上げして従業員に報いたいという気持ちは経営者の変わらぬ思いでしょう。しかし物価上昇に追いつかない状況ではなかなか経営努力が目に見えにくいということかもしれません。

5月10日

- 4月分源泉所得税・住民税の特別徴収税額の納付

5月15日

- 特別農業所得者の承認申請

5月31日

- 個人の道府県民税及び市町村民税の特別徴収税額の通知
- 3月決算法人の確定申告<法人税・消費税・地方消費税・法人事業税・(法人事業所税)・法人住民税>
- 3月、6月、9月、12月決算法人・個人事業者の3月ごとの期間短縮に係る確定申告<消費税・地方消費税>
- 法人・個人事業者の1月ごとの期間短縮に係る確定申告<消費税・地方消費税>
- 9月決算法人の中間申告<法人税・消費税・地方消費税・法人事業税・法人住民税>(半期分)
- 消費税の年税額が400万円超の6月、9月、12月決算法人・個人事業者の3月ごとの中間申告<消費税・地方消費税>
- 消費税の年税額が4,800万円超の2月、3月決算法人を除く法人・個人事業者の1月ごとの中間申告(1月決算法人は2ヶ月分、個人事業者は3ヶ月分)<消費税・地方消費税>
- 確定申告税額の延納届出に係る延納税額の納付

○自動車税(種別割)の納付(5月中において都道府県の条例で定める日)

○鉦区税の納付(5月中において都道府県の条例で定める日)

## カスタマーハラスメントが増えている

### ◆顧客や取引先の著しい迷惑行為

厚生労働省ではカスタマーハラスメントについて「顧客や取引先のクレームや言動のうち、要求の妥当性を欠いたり態度が社会通念上ふさわしくなかったりして労働環境が害されるもの」をカスハラと定義しています。昨年12月に公表された連合の調査によるとカスハラで一番多いのは「暴言」55.3%、次に「説教など権威的な態度」46.7%だそうです。

### ◆カスハラは増えているが取り組みは遅い

同調査は最近5年間で発生件数が増えたと回答した人は36.9%あり、人手不足によるサービスの変化や低下、中でも「コロナで発生件数が増えた」と答えたのは22年11月では23.1%ありました。コロナ禍のストレスで怒りの沸点の低下が挙げられます。カスハラが発生するきっかけは、勘違い、嫌がらせ、商品・サービスへの不満もありますが「制度上の不備」との回答も16.3%あり、それは「不備な体制や制度の放置」でもあり、会社の責任もあるということを行っているようです。

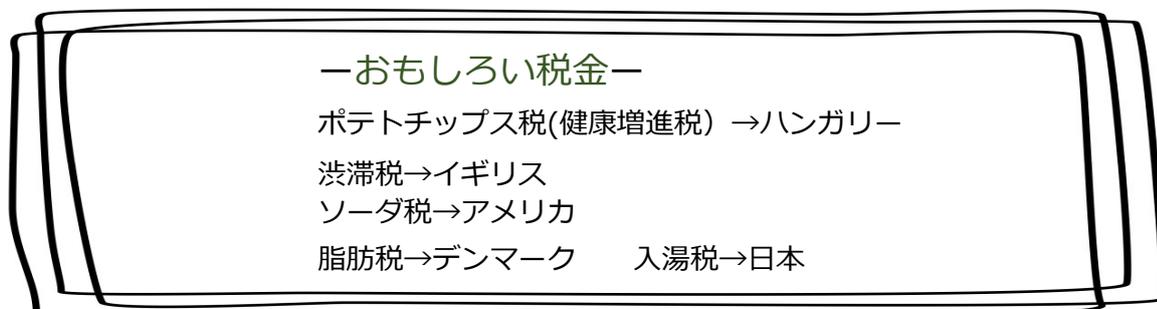
20年10月の厚労省の調査では約6千社のうちカスハラを取り組みを「特にしていない」企業は57.3%で「顧客の理不尽な要望への対応も優れたサービスへの一環として我慢して見逃してる企業も多い」とのことです。カスハラを取り組みが進まない要因は、多頻度、長時間などのクレーム等、どこからがカスハラなのか難しく対策の立て方にもわかりにくい面があることです。

◆日常にある出来事として体制整備

カスハラを受けた人は「心身に不調をきたした」26.7%、「仕事を辞めた・変えた」10.5%などの回答もあります。

カスハラにより従業員のストレスが高まって心身に不調を来し、業務が行えなくなる様子などを見た他の従業員が辞めてしまう、そのような情報が広まり採用難になるといった悪循環に陥らないようにしたいものです。

カスハラを放置せず発生した場合の相談窓口、カスハラの判断基準、社内規定、対策マニュアル整備等を進めると同時にクレームに1人で対処せず初期対応の重要性を指摘し会社と情報を共有することが大事です。



## 2023年ゴールデンウィーク 休業期間のお知らせ

休業期間：4月29.30日 5月3日(火)～5月5日(金)

なお、5月1日(月) 2日(火) は通常営業いたします。

