



特定社会保険労務士 原 敏昭

原労務管理事務所便り

連絡先：〒133-0055 東京都江戸川区西篠崎 2-7-3 2
TEL 03-3679-6713 FAX 03-3679-6719
E-mail: harasr@agate.plala.or.jp
URL: <http://www.harasr.com/>

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。

◆「当たり前」の事を「当たり前」にやる」ことが大切

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」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。

「改正労働者派遣法」が成立したらどんな影響が?

◆審議は遅れ気味

各方面から注目を浴びている「改正労働者派遣法案」は、成立した場合にはどのような影響が考えられるのでしょうか?

【改正法案の内容】

- (1) 特定労働者派遣事業と一般労働者派遣事業の区別の廃止 (すべて許可制に)
- (2) 専門 26 業務の廃止
- (3) 派遣労働者個人単位の期間制限 (3 年) と派遣先の事業所単位の期間制限 (3 年、一定の場合に延長可) の創設
- (4) 派遣元事業主に対し派遣労働者へ新たな派遣先を提供すること等の義務付け
- (5) 派遣労働者の均衡待遇の確保・キャリアアップの推進

◆人材会社が受ける影響

改正内容のうち最も影響を受けるものについて人材会社の回答は次の通りでした。

- (1) 派遣期間の上限が「1 業務あたり 3 年」から「1 人あたり 3 年」に変更されること (64.5%)



- (2) 専門 26 業務と自由化業務の区分がなくなること (13.6%)

- (3) 雇用期間が終了する派遣社員に次の就業先を紹介すること (9.1%)

◆派遣社員が受ける影響

同様の質問に対する派遣社員の回答のトップも人材会社と同様でした。

- (1) 派遣期間の上限が「1 業務あたり 3 年」から「1 人あたり 3 年」に変更されること (33.3%)

- (2) 派遣という働き方から抜け出す機会を失ってしまう気がする (28.7%)

- (3) 専門 26 業務と自由化業務の区分がなくなること (14.0%)

◆非正規労働者をどのように活用するか

今回の派遣法改正は、派遣労働者の非正規労働者としての処遇改善と雇用の安定化につながるの見方もあり、当然に派遣先にも大きな影響を与えます。

自社において派遣労働者を含めた非正規労働者を今後どのように活用していくのかを検討しなければなりません。

「個別労働紛争解決制度」の利用状況発表

ブルの特徴は?

◆平成 25 年度の実施状況は?

厚生労働省から「平成 25 年度個別労働紛争解決制度」の施行状況が公表されました。

「個別労働紛争解決制度」は、個々の労働者と事業主との間の労働条件や職場環境などをめぐるトラブルの未然防止や早期解決を支援する制度で、「総合労働相談」、労働局長による「助言・指導」、紛争調整委員会による「あっせん」の 3 つの方法があります。

◆パワハラが 2 年連続最多に

平成 25 年度は、前年度に比べていずれの方法でも件数が減少しました。

ただし、総合労働相談の件数は前年度比 1.6% 減となったものの、6 年連続で 100 万件を超え、高止まりしています。助言・指導申出件数は、約 1 万件 (同 3.3% 減)、あっせん申請件数は約 5,700 件 (同 5.5% 減) となっています。

また、総合労働相談のうち、民事上の個別労働紛争の相談内容で、いわゆるパワハラにあたる「いじめ・嫌がらせ」が 5 万 9,197 件と 2 年連続で最多となっていること

が注目されます。

相談内容の内訳として、パワハラに多いものは、順に「解雇」(4 万 3,956 件)、「自己都合退職」(3 万 3,049 件) となっています。

◆正社員が当事者になる割合は減少傾向

紛争の当事者である労働者の就労形態としては、総合労働相談については、「正社員」9 万 7,573 件 (39.7%)、「パート・アルバイト」4 万 604 件 (16.5%)、「期間契約社員」2 万 6,696 件 (10.9%)、「派遣労働者」1 万 31 件 (4.1%) となっています。

過去 10 年の推移で就労形態別の当事者の属性を見ると、正社員は減少傾向にあり、期間契約社員が増加傾向、パート・アルバイトや派遣社員については横ばいという状況です。これは、他の「助言・指導」「あっせん」の方法でも、同様の傾向のようです。

助言・指導は 1 カ月以内に 96.8% が、あっせんは 2 カ月以内に 94.5% が手続きを終了するなど、「簡易・迅速・無料」という特徴をアピールしている制度ですが、できれば利用する必要がないよう、日頃から適切な労務管理を心がけたいですね。