



# 雇用保険法改正による 適用拡大等について

## 注目トピックス

### 01 | 雇用保険法改正による適用拡大等について

2024年5月に雇用保険適用拡大や教育訓練給付拡充などが盛りこまれた改正雇用保険法案が成立しました。内容について解説します。

## 特集

### 02 | 雇用保険の育児関連給付の

#### 創設等について

2025年4月から、共働き夫婦の育休や育児期の時短勤務に対する新たな給付が創設されます。育児休業給付金が条件付きで80%に引き上げられる他、育児時短就業給付も新設されます。

### 03 | カスタマーハラスメント対策の

#### 具体的な方針策定について

JRグループがカスタマーハラスメント（カスハラ）に対する具体的な方針を公表し、話題を集めています。今後のカスハラ対策として、企業は顧客対応の方針や従業員の保護対策を明確にする必要があります。

## 話題のビジネス書をナナメ読み

### 04 | THE CATALYST 一瞬で人の心が変わる 伝え方の技術（かんき出版）

本書は相手の心を動かし、行動を変えるための実践的なテクニックが紹介されています。誰もが抱える人間関係の悩みを解決するための考え方と方法を学び、強制や説得ではない相手へのアプローチを実践してみましょう。

## ささき文大社会保険労務士事務所より

### 05 | お問い合わせについて

### 06 | 近況報告

## 経営診断ツール

### 07 | カスタマーハラスメント対策

#### チェックシート



# 雇用保険の育児関連給付の創設等について

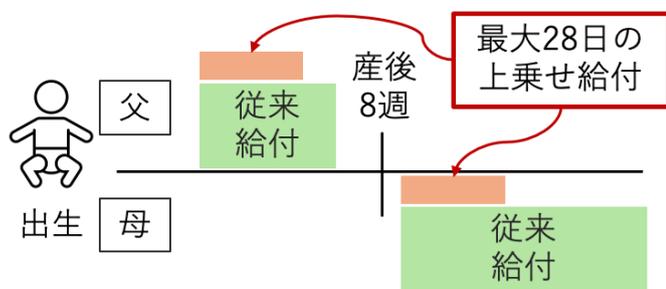
2025年4月から、共働き夫婦の育休並びに育児期の時短勤務に対する新たな雇用保険給付が創設されます。内容について解説します。

## はじめに

2024年6月に、子ども・子育て支援法等の一部を改正する法律案が成立しました。こども未来戦略の「加速化プラン」の実現のため、子育てにかかる経済的支援が強化されます。以下、この法改正の一部として2025年4月から新たに創設される雇用保険の育児関連給付について解説します。

## 出生後休業支援給付（新設）

この給付は、子の出生直後の一定期間内に取得する育児休業に対して支給されるものです。具体的には、男性は子の出生後8週間以内、女性は産後休業後8週間以内に、被保険者とその配偶者の両方が14日以上育児休業を取得する場合、被保険者の休業期間について28日間を限度に、休業開始前賃金の13%相当額が支給されます。



つまり、共働き夫婦が産後初期に2人とも育児休業を取得する※ことで、通常の育児休業給付（休業開始前賃金の67%）に13%上乗せして支給されます。

2つの給付合計は80%となり、当該最大28日について、育児休業にかかる社会保険料免除と合わせると実質的に休業前の手取り賃金相当が給付される計算になります。

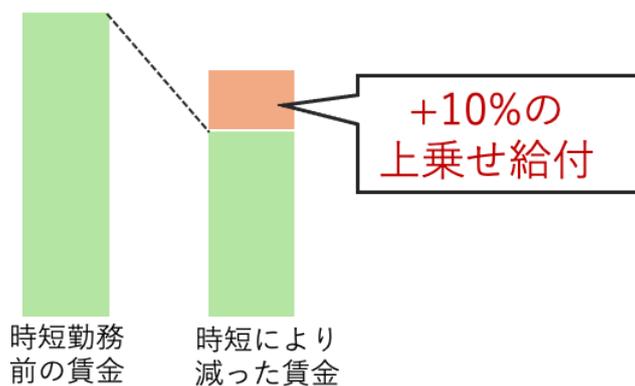
※なお、配偶者が専業主婦（夫）の場合や、ひとり親家庭の場合などには、配偶者の育児休業の取得は求められません

育児休業給付 67%	+	出生後休業支援給付 13%	+	社保免除・税優遇 約20%	=	休業前賃金の 100%
---------------	---	------------------	---	------------------	---	----------------

この給付の創設により、出産直後の男性育児休業取得がさらに後押しされることとなり、「こどもが生まれたらパパも2週間育休を取得する」などといった動きが一般的になるでしょう。

## 育児期時短就業給付

この給付は、雇用保険被保険者が2歳未満の子を養育するために時短勤務をした場合に、時短勤務中に支払われた賃金額の10%を支給するものです。



つまり、時短勤務によって下がった賃金を一部補填することで、育児休業中の時短勤務を奨励するものでしょう。

通常の所定労働時間が8時間の場合、その10%は48分にあたりますので、イメージとしては「約1時間時短勤務をしても従前の手取り額が維持される」という状態になります。

この給付の創設により育児期間の時短勤務がさらに促進されるかは未知数ですが、「保育園送迎などのために少し早く帰る」などの使い方が想定されます。

# カスタマーハラスメント対策の 具体的な方針策定について

JR グループがカスタマーハラスメント、いわゆるカスハラに対する方針を公表し話題を集めています。今後のカスハラ対策としての方針策定について解説します。

## はじめに

2022年4月以降、中小企業において職場におけるハラスメント防止措置が義務化されました。企業はハラスメントを防止するために事業主の指針の発表、研修などによる社内周知、ハラスメント相談体制の整備などをしなければなりません。このたび JR グループがカスタマーハラスメント（カスハラ）に対する方針を公表し話題となっています。以下、今後のカスハラ対策をとしての方針策定について解説します。

## 方針の構成

カスタマーハラスメントの指針・方針は主に「①基本姿勢」「②定義と例示」「③企業としての対応」で構成されます。つまり、まずは①カスハラには毅然として対応する旨を謳い、②何がカスハラに当たるかを具体的に社内外に示し、③それらのハラスメントに対してどう対応するかを説明します。

基本方針

定義と  
例示

企業の対応

## 例：JR のカスハラ対策方針

たとえば、JR 東日本のカスハラに対する方針は、次のようになっています。（一部抜粋）

### ① 基本方針

「カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、**毅然とした対応を行い、グループで働く社員一人ひとりを守る**ことも、継続的に安全で質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考え」とあり、カスハラには毅然とした対応をする旨が宣言されています。

### ② 定義と例示

カスハラの定義：「お客さまからのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はその妥当

性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当社グループで働く社員の就業環境が害されるおそれがあるもの」とあります。そして、具体的なカスハラ行為として以下が例示されています。

身体的、精神的な攻撃や威圧的な言動／継続的な言動、執拗な言動／土下座の要求／拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）／差別的な言動、性的な言動／当社グループで働く社員個人への攻撃や要求／当社グループで働く社員の個人情報等の SNS・インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）／不合理又は過剰なサービスの提供の要求／正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

鉄道会社ではしばしば駅員に対する暴力・暴言などの迷惑行為が取り上げられますが、それらは明確にカスハラであると定義されています。

### ③ 企業の対応

「カスタマーハラスメントが行われた場合には、**お客さまへの対応をいたしません**。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します」とあるように、社員に対しても客として対応不要であると書かれています。

## カスハラ対策方針を示す意味

カスハラ対策方針を社内外に示すことで、会社が社員をカスハラから守るという意味を表明できます。これはぜひ経営者がメッセージを発信するのが良いでしょう。

参考：JR 東日本グループカスタマーハラスメントに対する方針

<https://www.jreast.co.jp/company/customer-harassment/>

# THE CATALYST

ジョーナ・バーガー (著), 桜田 直美 (翻訳)

単行本 : 392 ページ

出版 : かんき出版

価格 : 1,980 円 (税込)

## はじめに

著者は、ペンシルベニア大学の教授で、Apple や Google などの大手企業のコンサルタントも務めています。本書では、相手の行動を変えるためには説得するのではなく、障害物を取り除くことが重要であるとしています。

## 人が変わらない理由

常に変化を求める一方でなかなか変わらないのには理由があり、それが下記の5つの心理的要因だと筆者は説明しています。

心理的リアクタンス (Reactance)

保有効果 (Endowment) / 心理的距離 (Distance)

不確実性 (Uncertainty) / 補強証拠 (Corroborating)

## 手にしたものに価値がある

人には手放すことを嫌がる特性があるようです。手に入れるときよりもより高く評価する傾向にあります。

どうやら人間は、一度何かを自分のものにすると、それに愛着を覚えるようだ。その結果、その価値を高く見積もるようになる。これがいわゆる「保有効果」だ。

さまざまな研究報告から、想定される損失の **2.6 倍** の利益を得られなければ、人は行動を起こさないとということが分かっています。

## 人が意見に反発する心理

心理的リアクタンスとは、人が自由を奪われると反発する心理状態のことです。禁止や強制は、相手の心理的リアクタンスを引き起こし、逆効果になることが多いと言われています。例えば、「タバコを吸ってはいけない」と強く言うと、かえって吸いたくなるのが心理的リアクタンスの例です。自由と自主性を尊重するアプローチが、

相手の行動を変える鍵となります。相手に選択の自由を与え、心理的リアクタンスを避けることで、行動変容を促すことができると筆者は説明しています。

## 障害物を取り除くテクニック

相手の行動を変えるためには、新しい変化の妨げとなっている障害物を取り除くことが重要です。具体的には、選択肢 (メニュー) を与えて相手に自由に選ばせる方法や、命令ではなく質問をする方法があります。このようなアプローチを取ることで、相手が自発的に行動を変えることが期待できます。

## 選択肢を提供する

人は自由に選択することを好むため、選択肢を提供することが効果的です。例えば、食事のメニューを選ぶ際には、いくつかの選択肢を提示し、相手に選ばせる方法が効果的です。選択肢が多すぎると混乱を招くため、二つか三つ程度に絞ることがポイントです。

## 命令よりも質問

人を変えるには、命令するのではなく、質問することが重要です。命令は相手の反発を招く可能性が高いですが、質問は相手に考えさせ、自分の意志で行動を選ばせる効果があります。例えば、子供に勉強をさせたい場合、「勉強しなさい」と命令するのではなく、「何を勉強したいか」と質問することで、自発的な行動を促します。つまり質問を通じて、相手に自己決定の感覚を与えるようにするということです。選択肢や質問の方法は、ビジネスや教育など、さまざまな場面で応用することができるのではないのでしょうか。

さまざまな事例が豊富に挙げられており、部下などに意図がうまく伝わらず、悩んでいるリーダー層や営業職の方にもおすすめしたい一冊です。

# 当事務所からの お知らせ

労務管理や労働・社会保険、給与計算、助成金、労災特別加入、障害年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。

## 当事務所へのお問い合わせについて

今月の事務所通信はいかがでしたか？

来月も充実した内容でお届けしていきますので、よろしくお願いいたします。

なお、今回の内容に関して、ご不明点やご依頼などございましたら、お気軽にお問い合わせください。

ささき文大社会保険労務士事務所	
代表	社会保険労務士・衛生管理者・年金アドバイザー・医療労務管理アドバイザー 佐々木 文大
所在地	〒253-0053 神奈川県茅ヶ崎市東海岸北 4-1-36-201
営業時間	9:00~17:00
電話	0467-88-0661 090-5441-5696
FAX	0467-88-0661
メール	bun@sasakisr.com

## 代表よりあいさつ

夏至の候、貴社におかれましてはますますご清栄の段、お慶び申し上げます。日頃は事務所通信をご購読頂き誠にありがとうございます。

やっと梅雨入りし湿度高い不快な天気が続きますが、体調管理に気を配り乗り切りましょう。

物価高が続く中、いきなり電気料金補助金復活等腰の定まらない政策に、もはやあきれざるばかりではありませんか。

こんな政府を高い得票率作ってしまった高齢者がしっぺ返しされている。

気が付いたら後戻りできない事にならないように祈るばかりです。

# カスタマーハラスメント対策チェックシート

カスタマーハラスメント対策の現状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	カスハラ相談を従業員から受けたことがありますか？		
2	1でYESの場合、具体的な内容を選択してください？（複数選択可） <input type="checkbox"/> 暴力 <input type="checkbox"/> 暴言 <input type="checkbox"/> 性的な嫌がらせ <input type="checkbox"/> プライバシー侵害 <input type="checkbox"/> 不当な金銭要求 <input type="checkbox"/> SNSでの風評被害 <input type="checkbox"/> その他（ ）		
3	職場に警察や警備会社などの緊急連絡先を掲示していますか？		
4	顧客対応マニュアルにカスハラについての対応策が示されていますか？		
5	つきまといやストーカー行為から従業員を守るための措置を行なっていますか？		
6	仕事内容として、顧客対応の心理的負担が比較的大きいですか？		
7	カスハラと過剰に権利主張しているが、実際には通常行うべき接客対応をできていないというケースがありますか？		
8	その他、カスハラに関連して相談がありましたら記載してください。 （ ）		

FAXのご返送は **0467-88-0661** 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	