

手コ労務管理事務所通信

外国人実習生に関する監督指導と 技能実習制度の見直し



◆外国人実習生に関する監督指導

入国管理法の改正に伴い、外国人技能実習制度等の見直しが行われます。日本の労働人口は、少子化や人口減少により、2030年までに最大で約900万人弱、2060年までには3,000万人弱も減少するといわれており、今回の入管法の見直しは、政府が労働力不足への対応としての在留資格見直しに大きく踏み出すことを意味しています。

「技能実習」について、外国人実習生を受け入れる企業に対して行われた全国の労働局や労働基準監督署による監督指導の状況を、厚生労働省が公表しています。

◆監督対象事業場・違反事業場は年々増加

平成 29 年は、実習実施者（企業）に対して 5,966 件の監督指導が実施され、4,226 件（70.8%）で労働基準関係法令違反が認められました。主な違反としては、

- ・労働時間（26.2%）
- ・安全基準（19.7%）
- ・割増賃金の支払（15.8%）
- ・就業規則（9.2%）
- ・労働条件の明示（9.1%）

などとなっています。重大・悪質な労働基準関係法令違反により 34 件が送検されています。技能実習生の増加に伴って、監督・指導にも力が入られ、その数も増加が予想されます。

◆違反の申告・通報もより活発に？

技能実習生から労働基準監督署などに対して労働基準関係法令違反の状況が申告されることもあります。技能実習生同士のつながりにより、賃金や割増賃金の不払いがある等の情報は広まりやすいと思われます。また、こうした申告は、労働基準監督署に対するものだけではなく、出入国管理機関（各地の入国管理局）に対しても行われ、それが労働局・監督署へ通報されて監督等につながるケースもあります。技能実

習制度の違反等に対するペナルティとして、実習生の受入れの停止等が行われますので、企業活動に大きく影響します。

◆改正に伴う情報収集を

新しい制度が始まれば、それに伴って企業への監督等も厳しくなることが予想されます。また、労基法・安衛法関連だけでなく、技能実習制度自体に定められている報告や手続きについても、新制度の下で見直しが行われると思われます。外国人雇用・技能実習生の受入れなどを検討する企業は情報に注意しておきましょう。

【厚生労働省「外国人技能実習生の実習実施者に対する監督指導、送検等の状況（平成 29 年）」】

https://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-11202000-Roudouki_junkkyoku-Kantokuka/besshi.pdf

悪質なクレームはハラスメント！ 企業向け対策指針、策定へ

◆悪質クレームはハラスメント

顧客や取引先から従業員への悪質なクレーム（「クレームハラスメント」「カスタマーハラスメント」などとも。以下「悪質クレーム」といいます）が社会問題となっています。企業向けの悪質クレーム対応マニュアルがベストセラーとなっていますし、報道を目にする機会も増えています。

◆悪質クレームに関する調査結果

UAゼンセン「悪質クレーム対策（迷惑行為）アンケート調査分析結果」（2018年9月公表）によると、「業務中に来店客から迷惑行為に遭遇した」従業員は70.1%とのこと。迷惑行為の内訳（複数回答）では、「暴言」が最多の66.5%で、以下「何回も同じ内容を繰り返すクレーム」（39.1%）、「権威的（説教）態度」（36.4%）などとなっています。

注目すべきは、迷惑行為を受けた従業員の91.3%がストレスを感じているほか、「精神疾患になった」という回答もあった点です。同調査は、対象に離職した人が含まれていないため、悪質クレームにより精神疾患を患ったり離職したりした人は潜在的に少なくないとしています。悪質クレームには、従業員を疲弊させ、休職や離職をさせてしまうリスクがあるということです。

◆厚生労働省も悪質クレーム対策を議論中

こうした中、厚生労働省は11月、悪質クレームを「職場のパワハラに類するもの」と位置づけ、企業が取り組むべき対策を指針にまとめる方針を明らかにしました。セクハラ・パワハラ対策の法制化などとあわせて労働政策審議会で議論し、来年の通常国会に関連法改正案を提出する見通しです。

◆悪質クレームから従業員を守るには

では、企業としてどのような対策・取組みが考えられるのでしょうか。この点について、上記調査では「迷惑行為への対応を円滑にする企業の相談体制の整備」が最多の40.8%（複数回答）となっています。悪質クレームに対峙する多くの従業員は、セクハラやパワハラなどの対策と同様、自社が親身に相談にのってくれることを望んでいるといえます。悪質クレーム対応を現場まかせとするのではなく、企業として従業員をサポートする姿勢が大切です。

「チームの雰囲気」が働く人の満足度やモチベーションにどう影響しているか？

ビジネスマンは、今の職場に満足しているのでしょうか。また、「チームの雰囲気」が働く人の満足度やモチベーションにどう影響しているのでしょうか。（株）日本能率協会総合研究所が行ったアンケート調査（第9回「ビジネスパーソン1000人調査」【理想のチーム編】、調査期間：2018年9月28日～2018年10月9日）からみていきます。

◆あなたは現在所属しているチームの雰囲気に満足していますか？

現在の職場のチームの雰囲気に「満足」（とても満足：10.9%、やや満足：43.6%）としている人は半数

を超えました。ただ、20代、60代の約6割が満足している一方、50代、非正規職員では、過半数が満足していないという結果です。

満足している理由としては、「困ったときに助け合うから」（39.6%）、「自分なりに創意工夫で仕事を進めることができるから」（27.2%）、「互いに情報を共有したり学びあったりしているから」（22.2%）、「期待されている役割が明確であるから」（18.2%）が挙げられています。一方、満足していない理由としては、「フェアな評価がなされていない」（24.0%）、「困ったときにも互いに助け合うことがない」（21.8%）、「互いに本音を話せない」（21.3%）が挙げられています。

現在のチームに満足している人と満足していない人で比較すると、「職場のチームリーダーは、チームの雰囲気を良くすることができるか」について、満足していると回答する人は「できている」と6割が回答したのに対し、満足していない人は「できていない」との回答が5割を超えました。このように、チームの雰囲気に満足している人は、良好な人間関係を魅力と感じる傾向が強くなるようです。

◆上司から言われて嫌だと思ふ一言は？

「あなたが、上司から言われて嫌だと思ふ一言は何ですか」という質問について、1位に挙げたのは、「使えないな」（33.8%）。その他、2位に「そんなこともできないのか？」（32.6%）、3位に「余計なことをするな」（23.4%）となりました。次いで、「上が言っているんだから、やれ」（21.5%）、「やる気があるのか？」（16.5%）、「自分で考えろ」（11.5%）、「聞いてないぞ」（10.8%）となっています。

◆上司から言われてやる気がでる一言は？

一方、やる気がでる一言として挙げたのは、1位「ありがとう」（35.1%）、2位「よくやった」（23.9%）、3位「頑張ってるね」（19.8%）です。他には、「いいアイデアだ」（17.5%）、「おつかれさま」（17.4%）、「あなたにしかできない」（17.1%）、「期待しているよ」（16.0%）が続きました。上司による感謝とねぎらいの声かけが従業員のモチベーションアップにつながるようです。

【一般社団法人日本能率協会「第9回「ビジネスパーソン1000人調査」【理想のチーム編】】

<https://jma-news.com/wp-content/uploads/2018/11/845fa87cf4eec1440988e2087a54a9e1.pdf>

人事労務に関する手続き・ご相談・お問い合わせは… チコ労務管理事務所

連絡先：〒130-0014 東京都墨田区亀沢4-19-3
電話：03-3625-2927 FAX：03-6751-8185