



水仙

ハンズ通信

編集発行

(株)ハンズホールディングス

〒860-0811

熊本県熊本市本荘6丁目8-7

TEL. 096 (375) 4340

FAX. 096 (375) 4341

12月

(師走) DECEMBER

23日・天皇誕生日

日	・	11	25
月	・	12	26
火	・	13	27
水	・	14	28
木	1	15	29
金	2	16	30
土	3	17	31
日	4	18	・
月	5	19	・
火	6	20	・
水	7	21	・
木	8	22	・
金	9	23	・
土	10	24	・

12月の税務と労務

国 税／給与所得者の年末調整

今年最後の給与を支払う時

国 税／給与所得者の扶養控除等
(異動) 申告書及び保険料
控除申告書の提出

今年最後の給与を支払う前日

国 税／11月分源泉所得税の納付

12月12日

国 税／10月決算法人の確定申告
(法人税・消費税等) 1月4日

国 税／4月決算法人の中間申告

1月4日

国 税／1月、4月、7月決算法人の消
費税の中間申告(年3回の場合)

1月4日

地方税／固定資産税・都市計画税(第
3期分)の納付

市町村の条例で定める日

労 務／健康保険・厚生年金保険被
保険者賞与支払届

支払後5日以内

ワンポイント 税制改正

年末に公表される与党税制改正大綱で、毎年行われる税制改正の具体的な内容が示されます。これを基に政府が法案を作成し、翌年2月頃から通常国会で審議されます。与党が国会で多数を占め与野党間で大きな対立点が無ければ、通常、年度内に原案どおり可決成立し、原則、4月1日から改正法が施行されます。



ロボットの動向

食品会社を経営しておりますが、今後ロボット化を進めたいと思っております。ロボット業界の動きについて教えてください。

◎ 中国で拡大する産業用ロボット需要

産業用ロボットは、これまで日本を始めとする先進国での需要拡大が牽引役となり成長してきました。

今後の流れとしては、新興国にシフトしていくことが見込まれています。

中でも中国市場では、人件費の高騰や製品品質の安定化などを背景に産業用ロボットへの需

要が拡大してきています。

このような中、世界の需要構造の変化により主導権が新興国に移りつつあり、日本の産業用ロボットメーカーも、欧米に加えてアジアメーカーとの競争を考える必要が出てきています。

一方、日本の国内市場では、主力ユーザーである自動車、電機業界の需要が二〇〇五年をピークに減少しており、これらの業界では海外生産にシフトしてきています。

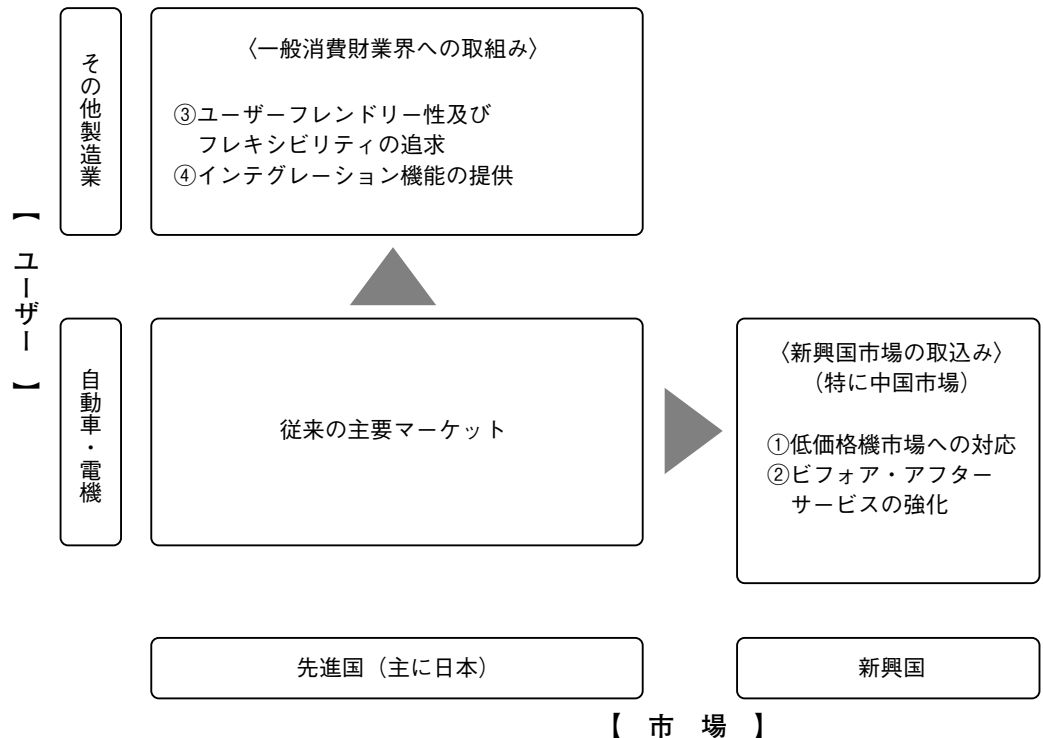
◎ 需要開拓の柱として期待される一般消費財業界

今後の需要開拓の柱として期待されるのは、食品、医薬品、日用品の三品分野を中心とする一般消費財業界が考えられます。

これらの業界では、中堅・中小企業が多いため、依然として人手に頼る工程が多く、衛生管理の面からも自動化ニーズは高まっています。欧米ではすでにこれらの業界での需要開拓が進んでおり、今後の需要拡大に期待が持てます。

今後の新興国市場への対抗策

日系メーカーの戦略方向性



(出所：みずほ産業銀行調査部)

としては、

① 低価格機市場への対応（現地生産や現地調達拡大によるイニシャルコスト低減）

② ビフォー・アフターサービスの強化（ロボットを使いこなす技術を提案する）

③ ユーザーフレンドリー性及びフレキシビリティの追求（中小企業のため操作やメンテナンスをしやすくする。工程によってはフレキシビリティに専用機の活用を図る等）

今後の産業用ロボットの将来市場予測は、二〇二〇年二・九兆円、二〇二五年五・三兆円、二〇三五年九・七兆円と毎年増加の予測となっています。

現在、日本は、出荷台数で世界の五〇%以上を占めています。しかし、この競争環境が今後にも維持される保証はありません。すでに工作機械業界では、中国、韓国、台湾メーカーの台頭により競争環境は大きく変化しています。

◎今後のロボット業界の戦略

▼ロボット業界はハイテク業界

技術的な面から見ると、幅広く高度な技術が要求されるハイテク業界です。

ロボットの高速かつ精密な動作は、高速で位置計算を行う制御系のコントロール、瞬時に誤差のない動作を行う駆動系のコントロールのどちらが欠けてもできず両者を高次元で融合させることが必要となります。

さらに生産ラインの効率化のために省スペース、高温や粉塵など過酷な環境にも安定して稼働する信頼性の高さも要求されます。

▼エンジニアリング業界としての側面

以上の高度ものづくりの側面とともに一方でエンジニアリング業界としての側面を合わせ持っています。

産業用ロボットは製品単位では機能せず、生産ラインの中では他の生産設備と組み合わせることや既存の生産システムに組み込むことで、はじめて価値が生じます。

したがって、ユーザーからの要求に対してはロボット本体のみならず周辺機器や制御プログラ

ム等を組み合わせて生産ラインの一部または全部を検討する形で対応するケースが多くなっています。

ただし、エンジニアリングを内製している自動車や電機業界ではロボットの単体での納入が多い状況です。

一方で、他業界ではこのようなノウハウが乏しく、ロボット導入にはエンジニアリング業務が重要となります。

◎システムインテグレーター

現在このエンジニアリング業務を手掛けるのはシステムインテグレーター（以下S Iとします）と称される事業者です。

ユーザーからの受注に対する一般的なフロー（流れ）としては、ロボットメーカーがユーザーのニーズに沿った製品をS Iに卸し、S Iがロボットと周辺機器とを組み合わせてユーザーの求める生産設備にセットアップして納入します。

このようにユーザーへの説明は主にS Iが担っており、産業用ロボット業界では重要なプレ

イヤーに位置付けられています。一部メーカーでは優秀なS Iを囲い込み、自社のS Iとして組織化する動きも見られます。産業用ロボットの特性としては、ロボットのアームを変更して作業内容を変更しても一台のロボットが対応できます。

【事例】

主にアルミのダイカストを主体の、ロボット専門メーカーを紹介します。取引先は、F社七〇%と、Y社・T社三〇%で、先端機器を製造しており、ロボット制作の業務は、①機械（組立・加工）、②電気（電気設備）、③図面（CADによりロボットをどう動かすか）の三つに分類しています。大手企業の従業員はこのうちの一つができる形ですが、同社の社員は三つすべてができる形で本人のやりがいと得意先からも信頼されています。

この会社での当面の課題は、このような人材の育成にかかっています。社長は常にロボットの効率的な動きがさらにできるよう考えています。

平成28年 年末調整のポイント

年末調整は、給与の支払者が給与の支払いを受ける一人一人について、毎月の給与や賞与などの支払の際に源泉徴収した税額と、その年の給与の総額について、納めなければならぬ税額（年税額）とを比べて、過不足を精算するものです。

◎ 平成二十八年分の留意点

(1) 通勤手当の非課税限度額
平成二十八年一月一日以後に支払われるべき通勤手当の非課税限度額が月額十万円から十五万円に引き上げられました。
平成二十八年四月の非課税限度額改正前に支払われた通勤手当については、改正前の非課税規定を適用したところで所得税及び復興特別所得税の源泉徴収が行われていますが、改正後の非課税規定を適用した場合に過納となる税額は、本年の年末調整の際に精算する必要があります。

既に支払われた通勤手当が改正前の非課税限度額以下である人については、この精算の手続は不要です。年の中途に退職した人など本年の年末調整の際に精算する機会のない人については、確定申告で精算することになります。

(2) マイナンバーの収集登録
今年の年末調整はマイナンバー対応が必要です。平成二十八年分の源泉徴収票や支払調書にはマイナンバーを記載しなければなりません。

マイナンバーを取得する際は、正しい番号であることの確認（番号確認）と身元確認が必要とされています。

① 個人番号カード（番号確認と身元確認）

② 通知カード（番号確認）と運転免許証など（身元確認）

③ 個人番号の記載された住民票の写しなど（番号確認）と運転免許証など（身元確認）

のいずれかの方法で行います。ただし、雇用関係にあることなどから本人に相違ないことが明らかに判断できるときは身元

確認のための書類の提示は不要とすることも認められています。※従業員の扶養家族については、従業員が事業主に対してその扶養家族のマイナンバーの提供を行うこととされているため、従業員は個人番号関係事務実施者として、その扶養家族の本人確認を行う必要があります。この場合、事業主が、扶養家族の本人確認を行う必要はありません。

表1 年末調整対象者の選別（主な例）

<p>年末調整の対象となる人</p>	<p>次のいずれかに該当する人 (1) 1年を通じて勤務している人 (2) 年の途中で就職し、年末まで勤務している人 (3) 年の途中で退職した人のうち、次の人 ①死亡により退職した人 ②著しい心身の障害のため退職した人で、その退職の時期からみて、本年中に再就職ができないと認められる人</p>
<p>年末調整の対象とならない人</p>	<p>次のいずれかに該当する人 (1) 上欄に掲げる人のうち、本年中の主たる給与の収入金額が2,000万円を超える人 (2) 2カ所以上から給与の支払を受けている人で、他の給与の支払者に「給与所得者の扶養控除等（異動）申告書」を提出している人や、年末調整を行うときまでに「給与所得者の扶養控除等（異動）申告書」を提出していない人（月額表又は日額表の乙欄適用者）</p>



表2 所得控除額一覧表（抜粋）

【社会保険料控除額】 支払った又は給与から控除された社会保険料の合計額			
【小規模企業共済等掛金控除額】 (独) 中小企業基盤整備機構に支払った共済掛金（旧第二種共済掛金は生命保険料控除の対象）、確定拠出年金法に規定する企業型年金加入者掛金又は個人型年金加入者掛金、地方公共団体が実施する心身障害者扶養共済掛金との合算額			
【生命保険料控除額】			
保険等の種類	旧契約	新契約	両方適用する場合
一般の生命保険料	最高5万円	最高4万円	最高4万円
個人年金保険料	最高5万円	最高4万円	最高4万円
介護医療保険料	—	最高4万円	—
合計適用限度額	最高12万円		
※旧契約とは、平成23年12月31日以前に締結した保険契約等、新契約とは、平成24年1月1日以後に締結した保険契約等			
【地震保険料控除額】			
$\left(\begin{array}{l} \text{地震保険料の額 (最高 50,000 円)} \end{array} \right) + \left(\begin{array}{l} \text{旧長期損害保険契約の支払保険料} \\ \text{① 10,000 円までの場合} \cdots \cdots \text{支払保険料の全額} \\ \text{② 10,000 円を超える場合} \\ \cdots \cdots \text{支払保険料} \times 1/2 + 5,000 \text{ 円} \\ \text{(最高 15,000 円)} \end{array} \right)$			
※地震保険と旧長期損害保険の両方の控除額がある場合は、その合計額（最高50,000円）			
障害者控除額	障害者1人につき……270,000円 特別障害者1人につき……400,000円（同居特別障害者の場合750,000円）		
寡婦（寡夫）控除額	270,000円（特別の寡婦は、350,000円）		
勤労学生控除額	270,000円		
配偶者控除額	一般の控除対象配偶者	380,000円	
	老人控除対象配偶者	480,000円	
配偶者特別控除額	配偶者の合計所得金額が38万円超76万円未満	30,000円～380,000円	
扶養控除額	一般の控除対象扶養親族	16歳以上19歳未満	380,000円
		23歳以上70歳未満	
	特定扶養親族	19歳以上23歳未満	630,000円
	老人扶養親族	同居老親等以外	480,000円
同居老親等		580,000円	
基礎控除額	380,000円		

※ 控除対象配偶者、控除対象扶養親族……所得者と生計を一にする配偶者その他の親族、都道府県知事から養育を委託された児童（いわゆる里子）及び養護老人のうち、所得金額の合計額（繰越損失控除前）が38万円以下の者（青色事業専従者又は白色事業専従者とされる者を除く）。

※ 特定扶養親族……控除対象扶養親族のうち、平成6年1月2日から平成10年1月1日までの間に生まれた者（年齢19歳以上23歳未満の者）。

※ 老人控除対象配偶者、老人扶養親族……昭和22年1月1日以前生まれ（年齢70歳以上）の控除対象配偶者、控除対象扶養親族。

※ 同居特別障害者……控除対象配偶者や扶養親族が、特別障害者に該当し、かつ、その者が所得者又は所得者と生計を一にする親族のいずれかと同居を常況としている者。

※ 同居老親等……老人扶養親族のうち、所得者又はその配偶者の直系尊属で、所得者又はその配偶者のいずれかと同居を常況としている者。

◎税額控除である「住宅借入金等特別控除」については、給与所得者の場合、確定申告をした年分の翌年以降の年分に、年末調整で適用を受けることができます。

妊娠・出産・育児休業等に関する ハラスメント防止措置

(平成二十九年一月施行)

平成二十九年一月一日から、男女雇用機会均等法および育児・介護休業法の改正により、職場における妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントを防止する措置をとることが新たに義務付けられます。

一 定義

(一) 職場

労働者が業務を遂行する場所を指し、通常就業している場所以外の場所であっても、業務を遂行する場所であれば「職場」に含まれます。勤務時間外の「宴会」などであっても、実質上職務の延長と考えられるものは「職場」に該当しますが、その判断に当たっては、職務との関連性、参加者、参加が強制か任意かといったことを考慮して個別に行われます。

(二) 労働者

パートタイム労働者、契約社員などいわゆる非正規雇用労働

者を含む、事業主が雇用する全ての労働者をいいます。派遣労働者については、派遣元事業主のみならず、派遣先事業主も、自ら雇用する労働者と同様に、措置を講じる必要があります。

二 ハラスメントの内容

「制度等の利用への嫌がらせ型」と「状態への嫌がらせ型」に分類されます。

(一) 制度等の利用への嫌がらせ型

① 対象となる制度
次に掲げる制度の利用に関する言動により、就業環境が害されるものをいいます。

- ・ 妊娠中及び出産後の健康管理に関する措置（母性健康管理措置）
- ・ 坑内業務の就業制限及び危険有害業務の就業制限
- ・ 産前休業
- ・ 軽易な業務への転換
- ・ 変形労働時間制での法定労働時間を超える労働時間の制限、時間外労働及び休日労働の制限並びに深夜業の制限
- ・ 育児時間
- ・ 育児休業、介護休業
- ・ 子の看護休暇、介護休暇
- ・ 所定外労働、時間外労働、

深夜業の制限

・ 育児、介護のための所定労働時間等の短縮措置

・ 始業時刻変更

② 防止措置が必要となるハラスメント

イ 解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの

労働者が、制度を利用した旨を上司に相談したことや、制度等の請求等をしたことにより、上司がその労働者に対し、解雇その他不利益な取扱いを示唆することです。

ロ 制度利用の請求等又は制度利用を阻害するもの

このハラスメント行為者は、上司だけでなく、同僚もなり得るとされ、例えば、労働者が制度を利用したい旨を同僚に伝えたところ、同僚がその労働者に対し、繰り返し又は継続的に、請求をしないように言うこと等が該当します。

ハ 制度利用について嫌がらせ等をするもの

労働者が制度等の利用をしたところ、上司・同僚がその

労働者に対し、繰り返し嫌がらせ等をすることをいいます。言葉によるものだけではなく、必要な仕事上の情報を与えない、これまで参加していた会議に参加させないといった行為もハラスメントになります。

(二) 状態への嫌がらせ型

女性労働者が妊娠したこと、出産したこと等に関する言動により就業環境が害されるものを行います。

① 対象となる事由

- ・ 妊娠したこと。
 - ・ 出産したこと。
 - ・ 危険有害業務等の就業制限の規定により業務に就くことができないこと又はこれらの業務に従事しなかったこと。
 - ・ 産後の就業制限の規定により就業できず、又は産後休業をしたこと。
 - ・ 妊娠又は出産に起因する症状により業務の提供ができないこと若しくはできなかったこと又は労働能率が低下したこと。
- ② 防止措置が必要となるハラスメント

イ 解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの

ロ 妊娠等したことに関し、嫌がらせ等をするもの

③ ハラスメントには該当しないもの

業務上の必要性に基づく言動については、ハラスメントに該当しないものもあります。

① 「制度等の利用」に関する言動の例

イ 業務体制を見直すため、育児休業の取得予定期間を確認すること。

ロ 業務状況を考え「次の妊婦検診は、この日を避けてほしいが調整できるか」と確認すること。

ハ 同僚が自分の休暇との調整をする目的で休業の期間を尋ね、変更を相談すること。

※ ロやハのように、制度等の利用を希望する労働者に対する変更の依頼や相談は、強要しない場合に限られます。

② 「状態」に関する言動の例

イ 上司が、長時間労働をして

いる妊婦に対して、「妊婦には長時間労働は負担が大きい

だろうから、業務分担の見直

しを行い、あなたの残業量を減らそうと思うがどうか」と配慮する。

ロ 上司・同僚が「妊婦には負担が大きいだろうから、もう少し楽な業務にかわってはどうか」と配慮する。

ハ 上司・同僚が「つわりで体調が悪そうだが、少し休んだ方が良いのではないか」と配慮する。

※ これらの配慮については、妊婦本人にはこれまで通り勤務を続けたいという意欲がある場合であっても、客観的にみて、妊婦の体調が悪い場合は業務上の必要性に基づく言動となります。

三 防止措置

事業主が講ずべき措置として次のものが掲げられています。

① 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

・ 妊娠、出産、育児休業等に関するハラスメントの内容。

・ 妊娠、出産、育児休業等に関する否定的な言動が職場における妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの発

生の原因や背景となり得ること。

と。

・ 妊娠、出産、育児休業等に関するハラスメントがあつてはならない旨の方針。

・ 制度等の利用ができることを明確化し、管理・監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

② 相談(苦情を含む)に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

・ 相談窓口をあらかじめ定めること。

・ 相談窓口担当者、内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。

・ 妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントが現実

に生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合

や、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントに該当

するかどうか微妙な場合であつても広く相談に対応すること。

③ 職場におけるハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応

・ 事実関係を迅速かつ正確に確認すること。

・ 事実確認ができた場合には、速やかに被害者に対する配慮の措置を適正に行うこと。

・ 事実確認ができた場合には、行為者に対する措置を適正に行うこと。

④ 職場における妊娠・出産等に関するハラスメントの原因や背景となる要因を解消するための措置(業務体制の整備など)

⑤ ①から④と併せて講ずべき措置

・ 相談者、行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、周知すること。

・ 相談したこと、事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取扱いを行つてはならない旨を定め、労働者に周知、啓発すること。

クレーム対応のポイント

どのような会社でもクレームはない、という会社はあり得ません。困ったクレームへの対応について、以下に説明します。

①相手の気持ちに合わせ、神妙に謝る

最初から謝ると悪質な相手によっては、無理・難題を言うてくるのではないかと、という考えがあるかも知れません。

しかし、基本的には、お客様に不愉快な思いをさせたことへの謝り、と捉えるべきでしょう。

②メモを取りながら拝聴に徹する

とにかくメモに書いていく。このことでお客様には真剣さが伝わります。

③否定的な言葉・話の遮りをしない

“お客様、そうではないんですよ”とか、“その点はよく誤解されるんですが”等の言葉は、プライドを傷つけるので慎みたいものです。

④相槌を多用する

相槌により共感を与えることになり、“あ、それなら分ってくれているんだ”とお客様の気持ちが落ち着いてきます。

⑤相手の意図とタイプを見極める

クレームにはいわゆる、苦情、忠告、悪質クレーム等の種類があります。また、お客様が権利主張者なのか悪質クレマーなのか等タイプを見極め対応します。

⑥立場を入れ替えて対応の仕方を考える

自分がおお客様であったら“何をしてもらいたいのか”と考えたと解決策が出ます。

⑦苦情三変の法則を活用する

対応がうまくいかない場合、(イ)人を変える(例えば上司に代わる)、(ロ)場所を変える(落ち着いて話せる場所に移動する)、(ハ)時間を変える等で対応していきます。

⑧対応策を迅速に伝える

この場合、複数の提案を出し、お客様に選択してもらうとよいでしょう。

⑨文書・メールでの謝罪には注意する

⑩相手の呼出しには慎重を要する

65歳の大きな「壁」

六十五歳を境目として就業の状況は大きく変わっています。六十歳から六十四歳と、六十歳から六十九歳の就業比率は、男性で七五・五%から五二・二%に、女性で四四・四%から三一・六%に大きく下がっています。

また、職業構成も大きく変化。「生産工程従事者」、「事務従事者」、「専門的・技術的職業従事者」の比率が減少し、「運搬・清掃・包装従事者」、「農林漁業従事者」の比率が増加。昨年(二〇一五年)六月、日本老年学会は、現在の高齢者(六十五歳〜七十九歳)は一〇〜二〇年前に比べて五〜一〇歳は若返っていると表明し、個人差はあるものの、現在の高齢者には十分社会的活動を営む能力があることを表示しました。

もはや、六十五歳の「壁」や職業分野の変化は適切でなくなりつつある、といえるでしょう。

値下げを避けよう

小さな会社は、なぜ「値下げを避けなければならないか」を考えてみましょう。

第1に、価格競争は体力勝負の消耗戦になるため、豊富な経営資源を投入できる大企業が有利である。

第2に、値下げは簡単に真似されやすいので持続的優位につながらない。

第3に、低価格ばかり消費者にアピールしていたら、自ら専門性を否定することになる。

第4に、安売りを続けるうちに消費者は価格感応度を高める。それは、特売の時だけ買いに来ることになっていく。

従って、小さな会社は、“価格は勝ち負けははっきりする一本のモノサシ”であると認識しましょう。そこで、とるべき方法は「質」の競争ということになります。

質の競争では、競争の尺度は何が好ましいのか様々であり、単純な勝ち負けの競争にはならないからです。