



村上会計だより

編集 発行人
村上税理士事務所
税理士 村上 行雄
税理士 村上 慎一
〒933-0843
高岡市永楽町1-2
TEL 0766(24)2030(代)
FAX 0766(24)2160
<http://murakami.zei-mu.com>

4月

(卯月) APRIL

29日・みどりの日

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

ワンポイント KSK(国税総合管理)システム

国税庁のコンピュータシステム。平成7年に東京国税局の京橋・川崎北税務署に導入後、順次拡大され平成13年に全国税務署への展開が完了しました。中央コンピュータとのやりとりにより、課税事績の検索や税務調査のための資料情報、確定申告書の処理も、このシステムで行われています。

4月の税務と労務

- 国 税 / 3月分源泉所得税の納付 4月11日
- 国 税 / 2月決算法人の確定申告(法人税・消費税等) 5月2日
- 国 税 / 8月決算法人の中間申告 5月2日
- 国 税 / 5月、8月、11月決算法人の消費税の中間申告(年3回の場合) 5月2日
- 地方税 / 給与支払報告に係る給与所得者異動届の提出 4月15日
- 地方税 / 固定資産税(都市計画税)の第1期分の納付
4月中において市町村の条例で定める日
- 地方税 / 土地・家屋価格等縦覧帳簿の縦覧
4月1日~4月20日
または最初の納期限のいずれか遅い日以後の日まで
- 地方税 / 軽自動車税の納付
4月中において市町村の条例で定める日
- 労務 / 労働者死傷病報告(1月~3月分) 5月2日

クレームへの対応

商売をしていると、いろいろな人と接します。企業の経営が軌道に乗ってくると、その利益を自分の方に持ってきて、甘い汁を吸えないかと画策する人も出てきます。世の中には、一般の常識が通用する人達ばかりでないことも知っておいた方がよいでしょう。

今回のテーマは、外部からの不当なクレームについてです。先ず、実際に起こった事例を紹介し、次に対処方法について説明したいと思います。

① A店舗保安員の万引き誤認

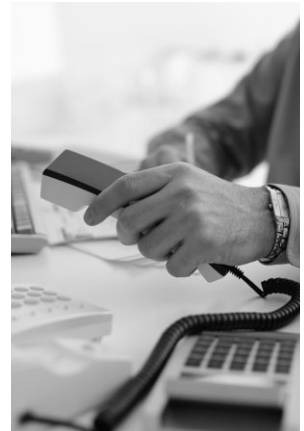
本件の内容は、保安員が作成した報告書（資料を参照して下さい）のとおりです。

報告書の概要は、少年（高校生）が棚から品物を袋に入れて、レジ

を通らず出ていった。保安員は不審を抱きその少年を問い詰めると、少年は「イヤ、買いました」と答えるので、保安員が「レシートは？」とさらに問い詰めると、しばらくして、少年の言うとおりレシートが出てきた。つまり、少年は先に買った商品を取り替えた、ということだったので。

この保安員は、少年に対して、万引きと間違われるような行為をしないように、きちんと指導しなければいけなかったのですが、この子たちだったらわかってくれるだろう、これからはまぎらわしい行動はとらないだろうと判断し、それ以上の指導はしなかったとのこと。

A店の処理は、少年から話を聞いて怒った父親に対し、お詫びの一言倒でした。



この対応は果して適切であったかどうかを含め、クレームの対処について検討しましょう。

② クレーム対処の方法

1 社員がクレームを隠さない、クレームに怖気付かない

社員にとって、客からクレームをつけられたと報告することは、自分の業務のミスを表に出すことにつながり話したがりません。そのうちに何とか納まってしまつ、都合よく解釈することもあります。しかし、このことがコトを大きくする原因です。

一方、クレームが的を射て会社の業務上の欠陥を指摘している場合もあります。クレームは会社の発展に役立つ、という思いを社員に持たせたいものです。

2 事実調査を正確・克明に行つ

Bスーパーの話です。「プロッコリーに砂が入っていた」と客がクレームをつけてきました。

Bスーパーの店長は、「これは言いがかりだ」と直感しましたが、それを態度に出せばケンカになると思い、我慢強く話しました。

客が、言いがかりのプロッコリーを見せると店長は、「当店で、商品をどこからの位仕入れているかを全て把握しています。今までのところ、他のお客様からはそのようなクレームは聞いておりません」と説明し、帰ってもらいました。

後日、そのお客は少額訴訟の裁判をかけてきたものの、結局、裁判を取り下げました。

クレーム対応に当たっては、必ず記録を作成しておく、また、証拠品は保管することです。実は今回もプロッコリーを預かっておくべきだったのですが、返してしまいました。また、預かったものの処分してしまったという例が多いのですが、問題が片づくまでは保管する必要があります。

3 話し合いは誠実に、正々堂々とする

さて、前述の店舗保安員の万引き誤認についてです。

A店の対応は第三者からみると相手がきちんとしたルールを守らないのにお詫び一辺倒で対処している

事実関係を正確に記録し（実は資料は、A店顧問弁護士の指示があつて作成されたのです）誤認したいきさつを説明すべきである

の二点が指摘できます。

顧問弁護士のアドバイスにより、結果は、A店の説明に少年の父親が納得し、謝りました。お客様との話し合いはへりくだりすぎず、気負わず、誠実に正々堂々とすることを心掛けましょう。

4 プロ的クレームには特別の対応をする

二〇数店舗を展開しているC衣料店のケース。

C衣料店のC社長は、今でもこの事件を忘れられず、現場担当者だけでは対処が無理なクレームもあると話します。

運転手兼発送係である新人のY君が、駐車している他人の車に某日の夕方ぶつけたまま、そのことを報告しなかった件です。

車の持主は勤め人でした。帰宅後の夕方、車を傷つけられたことに腹を立て怒っていると、それらしい風体の人が来て、「当てた奴を探してやるうか」と声を掛けてきたので頼んだ、ということでした。人通りもあり、目撃者も数人おり、C社のナンバーを覚えていた人から調べが付き、ヤクザ風の人がやって来た、という経緯です。

このような危機管理に精通している知り合いの社長の助言を受け、最寄りの警察署で面倒を見てもらい一週間かかり解決したということとです。

【資料】 報告書

当社の保安員が目撃した状況は以下のとおり。

午後三時半頃、15〜16歳位の少年二人がスポーツコーナーにいて、売台に吊り下げてあった商品（靴の中敷き）を一人の子が手に持ち、左手に

買い上げ袋を持っていた。

その後、その袋と一緒に商品を持ってカーコーナー前を通り、ペットコーナーの方に歩き商品を右脇に挟んで、その後左手に持って、すぐ右手に持ちそのまま工具コーナーに移動、次は園芸コーナーの所を通りレジを通らずサービスタウンター前を通りサツカ1台の所で持っていた商品を買って買い上げ袋に入れてそのまま退店した。

このため、人がいないところを見て私は声を掛けた。

「すみません。お客様は、精算されていない商品をお持ちではないでしょうか」

少年は「何ですか、持っていませんよ」と答える。

私は「シューズの中敷きが、精算されていないのでは？」と指摘し、買い上げ袋を指差す。

少年の友人が「さっき買いました。買いましたよ」と言い、少年も「買いました」と言う。

私が「店内で買い上げ袋に

入れましたよね」と聞く。

少年は「入れていない」

「レシートはお持ちですか」と聞く

少年は「えっ捨てた、無くした、捨てたと思う」と答えた。

「では一緒に事務所の方へ行っていただけませんか」と言うと少年は慌てた感じで財布の中を捜しレシートを見つめる。

少年は「あっこれだ」

私が「見せていただいてよろしいですか」と言い、見せてもらって確認したら買い上げてあったので、「精算されていますね。私の勘違いでした。でも店内で商品を持っていたよな」と言うと

少年は「交換した」

「それを持ち、袋に入れたのですか」と聞いたら少年はそうだと言うように頭でうなずいた。

このため、「私の勘違いでした。本当にすみません」と謝るとともに「失礼ですがお名前は」と尋ねた。

少年は氏名を名乗った。

弁護士の選定

法律の問題を弁護士に依頼する場合に、どの弁護士に頼めばよいのか迷うことがあると思います。その際、弁護士の取扱分野による分類と弁護士の性格による分類は確認しておきたいものです。

(1) 取扱分野からの分類

医者は内科とか外科といった専門分野が分かれています。弁護士の場合、それほど明確ではありません。以下は大雑把な見方です。

イ 企業法務...上場企業等が会社の顧問として依頼している。

ロ 渉外...外国の取引業務中心。

ハ 労働...労働側に立つ弁護士と経営側での弁護による違いがあり、解雇のときなどに依頼する。

ニ 一般民事...「街の何でも屋さん」的な存在。一般的には、この種の弁護士に依頼する人が多い。

ホ 刑事...刑事事件専門は少い。一般民事の弁護士が引き受ける場合もある。

ヘ その他特殊分野...不正取引防止法専門、公害防止法専門等の特殊分野に強い。

皆さんが初対面のときは、自分の解決したい問題点を述べ、「こういう分野を担当したことがありますか」「具体的に何を手がけましたか、何件位処理したのでしょうか」といった質問をします。その対話の中で直観的に決めてはどうでしょうか。

(2) 性格からの分類

弁護士のタイプには、実務タイプ、ビジネスタイプ、経営者タイプ、学究タイプ、人権派タイプ、弱者救済タイプ、闘争タイプ、交渉タイプ.....等種々あります。

もちろん、実務タイプでありながら交渉タイプといった性格等、複数のタイプを兼ね備えている弁護士もいて、一概には分類できません。相手と徹底的に闘争しなければならないとき、学究タイプでは依頼主と気が合うかどうか疑問です。依頼主の性格に合うタイプに依頼することが大切である、と思います。

「知」得 お天気用語

天気予報では、「天気」「天候」「気候」「気象」と、言葉を使い分けています。いずれも大気（空気）の状態を表す言葉です。

気象 〓 ある地域や地点の気温、湿度、風、気圧、降水量、日照時間などを総合した、広い意味での大気の状態と現象を言います。「気象衛星ひまわり」「異常気象」などと使われます。この気象現象を期間の長さで分けて表したのが天気、天候、気候です。

天気 〓 ある時刻や二三日間程度までの大気の状態を表す時に使います。「新潟の八時の天気は雪、気温〇度、湿度×%」「五日の名古屋の天気は晴れ」など。

天候 〓 数日から三ヶ月（季節）程度の状態を説明します。「三月の天候は晴れの日が多くカラカラの日が続くでしょう」など。

気候 〓 一年を周期として繰り返す、地域特有の現象を表します。「年間を通じて降雨量の少ない瀬戸内海の気候」「気候の温暖化」などです。

納得

「工」から「土」への転職

KさんはN県の工業高校を卒業後、地元の精密機械メーカーに就職しましたが、近くにあつた社会人向け農業大学で「土」作りを体験して衝撃を受けました。

「工」という字は「二つ」を結びつける人間の知恵。しかし、「工」の字の頭が突き出た「土」と違い再生の芽が出ない。工業製

品は、いずれ粗大ゴミになるが「土」は再生してリサイクル。人間の知恵の限界と自然の偉大さを思い知らされたそうです。

お百姓さんはよい顔をしている。「生命」の「食」をつくる自信と充実感を感じる。自然が相手ではごまかしは効かない。権力や権威に背を向け、白いものは白い、黒いものは黒い、と言って平然としている——
Kさんは、現在、コロッケ屋を営業しています。