

「A職員が押さえておきたい」 新型コロナウイルス感染症 関連支援の概要

松澤税理士事務所 税理士 松澤 考純



大学卒業後、都内税理士法人にて組織再編業務を行う。その後、外資系メーカーでの勤務を経たのちに北海道で農業顧客に関する税務業務に従事。

今年二月の時点の、「新型コロナウイルスは一豪華客船で起きた事件であり一般的な事象ではない」、という大方の予想に反して、今や社会に多大な影響を及ぼしています。五月二五日に全国的に緊急事態宣言が解除された後、人々が外へと出始めており、今のところ若い世代を中心に感染の拡大が危ぶまれている状況のように思えます（二〇二〇年七月二〇日時点）。国会では新型コロナウイルス感染症への対応のため、各種補正予算が成立しており、農林水産対策も例外ではなく計六〇〇億円超の予算が成立しました。これから新様式の生活とともに第二波に備えることとなりますが、季節の変わり目ではなお用心が必要になると思われます。

政府による様々な支援のなかでも、各人一〇万円の一律給付となった「特別定額給付金」については、ほとんどの国民が給付を受けることとなるため、皆様にも馴染みが深いように感じますが、これ以外にも様々な支

援策が講じられています。

本稿では現時点において出てきている新型コロナウイルス関連の支援策について、包括的に内容を確認するとともに、その意味についても筆者なりに解説を試みました。なお、紙幅の都合上、詳細まで網羅的に解説することは困難ですので、個別内容の詳細については各省庁等のウェブサイトをご確認ください。

一★一 新型コロナウイルス関連支援の考え方

今般の新型コロナウイルス対策について、その対応の遅さから政府に批判が集まることもありましたが、冷静に内容を分析してみると実によくできた支援策であるように筆者は感じています。

図表1はそれぞれの主だった支援策を表にまとめたものですが、ここからは事業体の「付加価値」に着目して支援策が講じられていることが見て取れます。事業活動における付加価値とは、①利益、②人件費、③地代家賃、④支払利息の合計であ

今知っておくべき

特殊詐欺への対応

特殊詐欺の手口は社会情勢を反映して常に変化しており、コロナ禍でも外出自粛や特別定額給付金などに便乗した手口が増えています。これまでもJAでは、組合員など利用者の貯金その他の金融資産を守るため対策を講じてきていますが、手口の変化を踏まえ対策も常に進化させていくことが重要です。本稿では、特殊詐欺の変化に対する感度を高めるとともに、JAの利用者を特殊詐欺から守るための対応や被害に遭ってしまった利用者への対応等について、改めて確認しておくべき事項等を解説します。

一 特殊詐欺の現状

1 最近の傾向

オレオレ詐欺等の振り込み詐欺をはじめとする特殊詐欺とは、面識のない不特定の者に対し、電話その他の通信手段を用いて、犯罪に利用されている預貯金口座への振込みやその他の方法により現金等をだまし取る詐欺をいいます。振り込み詐欺は、JAをはじめ金融機関による防止の取組みが進み、ATM（現金自動預払機）での振込金額が制限され、犯罪に悪用される口座も即時に凍結され、また、預貯金払戻

の際の声かけも徹底されるようになってきたため、ここ数年では犯人（受け手）がキャッシュカードを直接自宅等に取りにくるキャッシュカード手交型、さらに最近では後述するキャッシュカード窃取型が増加しています。

警察庁の「令和元年における特殊詐欺認知・検挙状況等について（確定値版）」によると、令和元年の特殊詐欺の認知件数は一万六八五一件となっています。その中で、オレオレ詐欺は大幅に減少しているものの、認知件数は六七二五件と特殊詐欺全体に占める割合は三九・九％と依然として高い水準となっています。また、キャッシュカード手交型も減少傾向にあります。

行方国際法律事務所
弁護士 行方 洋一



1996年弁護士登録。2003～2006年金融庁検査局（専門検査官・専門教育担当者）。2013年8月に現事務所を開設し、現在に至る。主な取扱分野は、金融機関におけるコンプライアンス・内部統制（内部管理）、ガバナンスに関する業務、金融関連法など。

ストレスとの 向き合い方を学ぶ メンタルヘルス講座

新連載



企業研修講師 横山 美弥子

大手旅行会社に入社、旅行業務全般を担当。その後、学校法人の役員秘書を経て、コミュニケーション研修の講師として社員研修機関に登録。現在は、産業カウンセラーの資格を活かし、OJT研修、次世代リーダー・女性リーダー研修、メンタルヘルス研修などを中心に活躍中。25年間、数多くの企業、地方公共団体などで研修や講演を実施。産業カウンセラー、キャリア・コンサルタント（日本産業カウンセラー協会認定）

第1回

コロナ禍の メンタルヘルス ～自分と感染拡大 との向き合い方～

コロナ禍によって労働環境が変わった方
対応するお客様のニーズが
いつもと違うと感じる方など
様々なストレスを
自覚したことでしょう。
ストレスについての正しい知識と
向き合い方を知れば
これからの業務や生活が
少し楽になるかもしれません。
心身ともに健康に働き、生活する
ためのヒントを学びましょう。

——筆者の向き合い方を 振り返って

全国でコロナウイルスの感染が広がっていきな
か、岡江久美子さんの訃報（2020年4月23日）
が飛び込んできました。そのニュースを聞いた瞬
間、私は固まりました。実は、私も彼女と同じガン
に罹患し、同時期にほぼ同様の治療を受けていたか
らです。

その日、田舎に暮らす両親はもちろん、親戚、友
人や仕事関係者からの電話が鳴りっぱなしでした。
離れていても、こうして私を気遣ってくれる多くの
人に感謝しつつ、当の本人である私は、実は意外と
冷静でいられました。

ガンという、死を意識する病気にかかる「人生
観が変わる」とよくいわれますが、そうなったから
冷静に受け止められたわけではありません。岡江さ
んの訃報はニュース速報で入ってきましたから、そ

れを目にした瞬間は確かにショックを受けました。
しかし、だからこそ「冷静に受け止め、行動しなけ
ればならない」とすぐに頭を切り替え、考え直した
ことを今でも覚えています。

このように切り替え、冷静に受け止める助けに
なったのは、産業カウンセラーとして「少なからず
メンタルヘルスの知識があったこと」が1つ。さ
らにその知識を「活用できたこと」の2つが挙げ
られます。

本連載は、職場で受けるストレスを中心に、スト
レスに向き合う方法や心身ともに健康に働くヒント
をお伝えするものですが、まず今回は、未熟ながら
筆者がメンタルヘルスの知識を活用してコロナウイ
ルス感染拡大の状況とどのように向き合っているか
を述べたいと思います。読者の皆さんにとって、自
分がどう向き合ったかを振り返るきっかけになれば
幸いです。

組合員A様から「待ち時間が長い」と苦情をいただきました。

当日は繁忙日ということもあっていつもよりは待ち時間が長くなっていったと思うのですが、窓口のメンバーは、皆一生懸命に対応しており、ある程度は仕方ないかなとの思いもありました。でも、とりあえず謝罪はしなければと思い、「申し訳ございません。本日は混み合っておりますので、もうしばらくお待ちいただけないでしょうか？」と丁寧にお伝えしたつもりでした。

ところが、A様のお怒りは収まらず、それどころか「だいたい、いつもお宅は待ち時間が長いよ！」と日頃の不満まで出てきてしまいました。私はどのように対処すればよかったのでしょうか？

大切な
組合員の声に
応える

適切な 苦情・クレーム 対応術

第1回

苦情・クレームの理解と
対応の基本

苦情・クレームの原因

1 「仕方ない」という
気持ちが危険!?

人の態度や表情、声の調子は、その時々における自身の感情の状態で大きく左右されると言われています。「繁忙日なのだから待たせても仕方ない」「一生懸命に対応しているのだから仕方ない」という思いがあると、それが態度や表情、声の

2 「言い訳」が
先行していませんか？

今回の事例では、とりあえず「申し訳ございません」と謝罪の言葉は伝えているものの、「本日は混み合っていますので」と苦情を言ったA様の気持ちや調子に現れることがあります。すると、それが相手に伝わって特に失礼なことや間違ったことを言ったつもりはなくても相手を怒らせてしまうことがあります。

りあらいず代表 塩塚 淳子



35年余の地方銀行勤務を経て2017年キャリアコンサルタント（国家資格）として独立。在職中の営業店勤務や本部での人財育成・営業推進・経営企画業務、管理職としての経験を活かし、Aをはじめ金融機関の行職員向け研修講師ほか幅広く活動を行っている。