

2023年11月6日 12:00～13:00

外国人受け入れ企業様向け無料ウェビナー

こんなときどうする？ 外国人雇用トラブル事例

〔社会保険労務士による解説付〕



一般社団法人
日本ビジネス能力認定協会®
Japan business ability authorize association



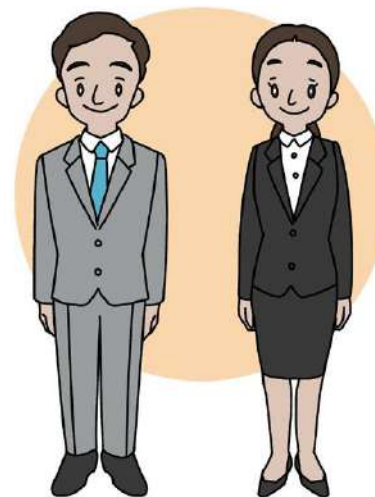
日本ビジネスマナー教育株式会社
Japan Business Manner Education Co. Ltd.,
日本ビジネス能力認定協会 (JBAA) 運用母体会社

日本ビジネス能力認定協会 概要



1. 名称 一般社団法人 日本ビジネス能力認定協会(略称：JBAA)
2. 所在地 東京都 文京区 後楽1-1-5 水道橋外堀通ビル
3. 設立 2015年12月
4. 代表 佐々木 敦也
5. 設立目的 日本企業への就職を希望する外国人に対して、日本の文化・ビジネスマナー・職業倫理などを学ぶための研修／教育カリキュラムを提供。
また、企業に対して外国人雇用のための実務知識を学べる外国人受け入れ管理者試験を提供。
外国人との無用な軋轢やトラブルを防止し、外国人の受け入れ企業・外国人社員、相互の繁栄に寄与する。

外国人労働者数等について



在留資格別外国人労働者数の推移（令和4年10月末現在）

(単位：千人)



出典：厚生労働省「外国人雇用状況」の届け出状況まとめ

日本人住民の減少と外国人住民の増加

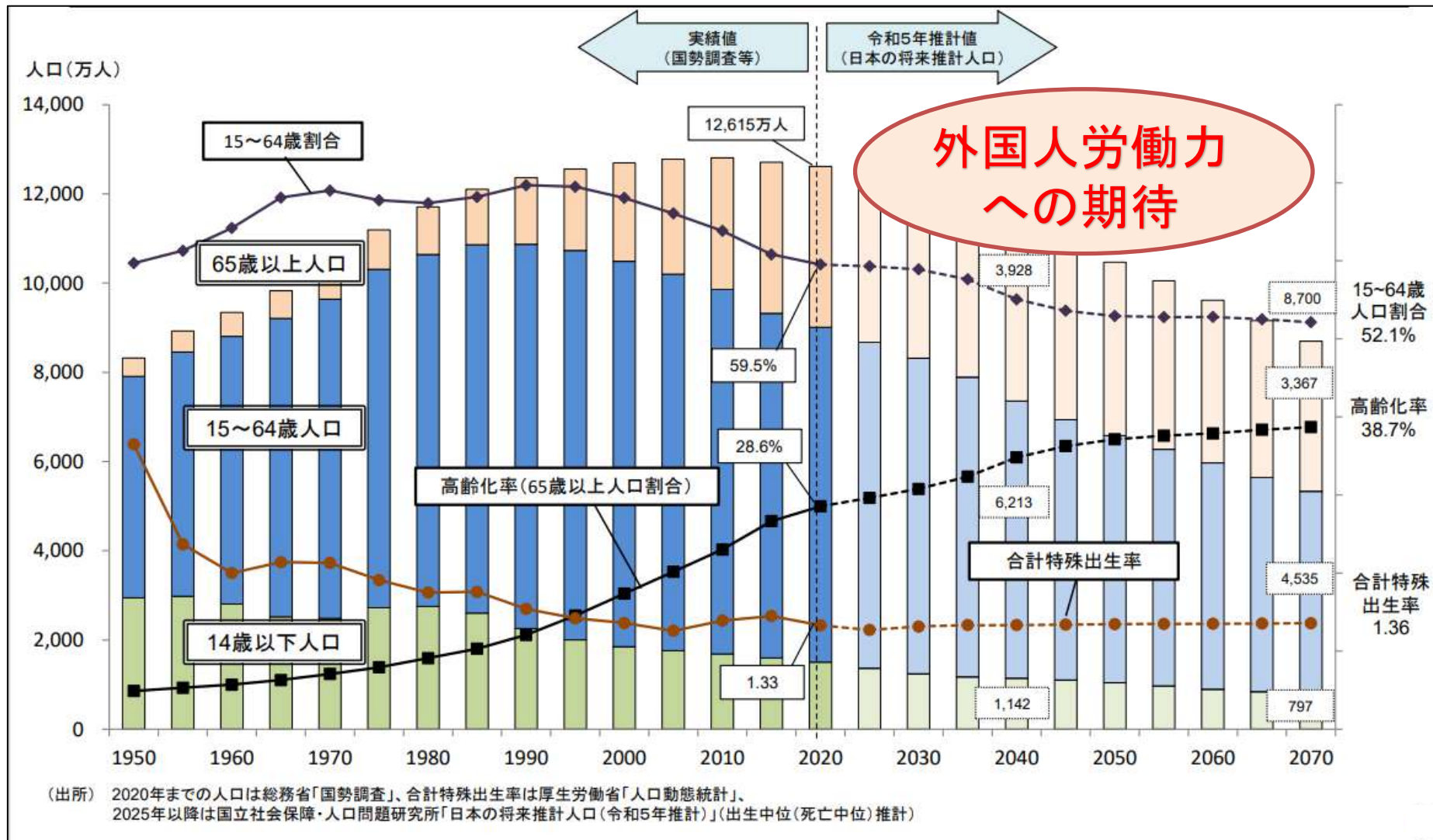
日本人住民	外国人住民
1億2,242万3,038人 (対前年△80万523人, △0.65%)	299万3,839人 (対前年28万9,498人, 10.70%)

14年連続で減少

平成25年以降最多

データ出所: 総務省「住民基本台帳に基づく人口、人口動態及び世帯数のポイント」(令和5年1月1日現在)

日本の人口の推移



出典: 厚生労働省「将来推計人口(令和5年推計)の概要

<過去のアンケート結果>

1. 一緒に働いたことのある外国人の国籍

中国—約60% **ベトナム**—50%
その他の国—20%台

2. トラブルが起きたことはあるか

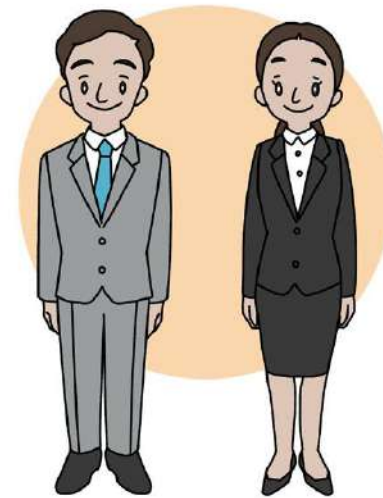
ある—75% **ない**—25%

3. どのような種類のトラブルか

文化・風習の違い—————約63%
日本語力・コミュニケーションの問題———約45%
その他(職業観、ビジネス慣習など)のトラブル 10~30%

JBAA調べ


実際にあったトラブル事例から 外国人の考えを知る



Case 1. 空気が読めず人間関係が悪化したケース

A会社の例:

担当するプロジェクトに遅延が発生し、自分の担当業務も終わっていないのに周囲を気にすることなく毎日、定時に帰宅するため、職場の人間関係が悪化した。



計画通りに進まないのは、スケジュールを立てた会社(上司)が悪いよ



スケジュールに遅れが出ていても最後は何とかなるよ

Case2. ミスを認めず、問い詰めたら口論になったケース

B会社の例:

製品の動作確認を行ったら、一部の機能に問題があることが発覚。
担当の外国人社員に確認したら、仕様変更が発生したことを忘れていたのにそれを認めず、口論になった。



責任を負わされると困るわ

非を認めて評価が下がると嫌だな



Case3. 突然辞めて、現場が大混乱したケース

C会社の例:

「今週いっぱい会社を辞めます」と言ってきたので、「それは困る」と答えると「次の会社が決まったので、もう会社には来られません」と一方的に辞めてしまった。急な退職で、業務の引継ぎが行えず、聞きたいことがあって電話をしても無視され、現場は大混乱に陥った。



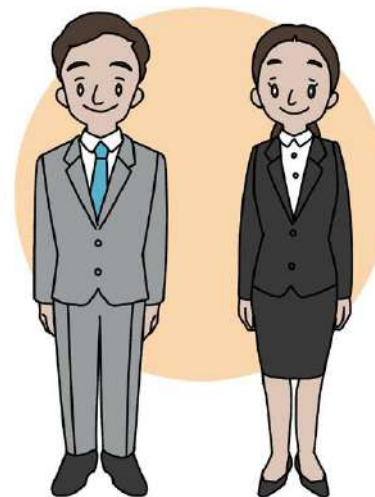
条件の良い会社があれば、転職しなければ損だよ



「引継ぎ」ってそんなに重要なことなの？

日本人の考え **≠** 外国人の考え

外国人との共存社会に必要な事柄



1. 「日本の常識は世界の常識ではない」ということを理解する

- たとえ1分でも遅れれば遅刻扱い
- 尊敬語、謙譲語、丁寧語の存在と使い分け
- 仕事が終わっても続く、上司と部下との上下関係
- 家族よりも仕事(会社)を優先する日本の会社員
- 「暗黙のルール」の存在や「言わなくても分かる」文化
- 思った事を口に出せない同調圧力


外国人は日本の常識に混乱し、
時に大きなプレッシャーを感じる



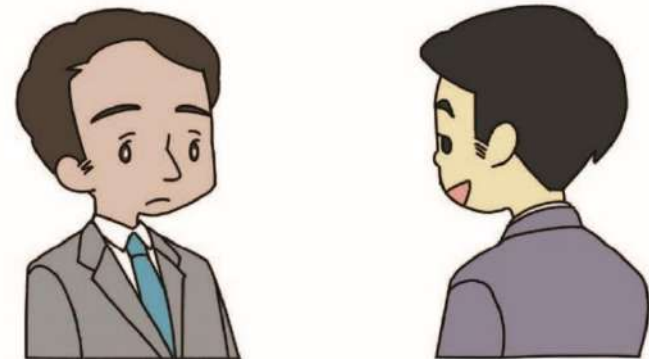
2. 「何故なのか」その理由を本人が納得するまで説明する

例えば、残業の必要性については

- どのような状況の時に残業しなければならないのか
- 残業しないと会社や自分にどのような影響が出るのか
- 残業の対価はいくらなのか
- 残業を断った場合、どのようなペナルティを科せられるのか



事前にしっかりと説明し、
理解してもらう必要がある



日本人は残業が好きなわけではないんだよ

3. 曖昧な態度や言い回しは厳禁

事前にしっかりと説明し、理解してもらう必要がある

はっきりとシンプルに表現する



- 仕事は、時間を掛けて丁寧に教える
- 指示を出す際は、正確にしっかりと伝える
- 進捗を把握したい時は、本人からの報告を待つのではなく、自ら確認する
- 「良いこと」は「良い」、「悪いこと」は「悪い」と、はっきり伝える
- 相手を気遣った表現よりも、シンプルな日本語で話す



その他の「外国人との共存社会に必要な事柄」

人格を尊重する

多様性を認める

無理強いをしない

短期間で結果を求めない

何事も最初が肝心

コミュニケーションは復唱が大切

目標を設定する

社会保険労務士による 外国人労働者とのトラブル事例と対処例

外国人労働者とのトラブル事例

- コミュニケーションのトラブル

日本語は世界一難しい言語のひとつ

- 労働条件によるトラブル

雇用契約上の業務、時間しか働かない

- 法律問題によるトラブル

著作権の侵害等

- 文化や習慣の違いによるトラブル



外国人労働者とのトラブル事例

- コミュニケーションのトラブル

日本語は世界一難しい言語のひとつ

- 労働条件によるトラブル

雇用契約上の業務、時間しか動かない

- 法律問題によるトラブル

著作権の侵害等

- 文化や習慣の違いによるトラブル

失 踪 止 示



外国人労働者とのトラブル事例

トラブル事例①テキストより

・「出来ます」と言ったので仕事を任せてみたら・・・

「英語は出来る？」と聞いたら「出来ます」と答えたので、企画書の日英翻訳を頼んだら、翻訳ソフトを使って翻訳し、とても顧客に提出できるレベルでは無かった。

日本人の「出来ます」と、外国人の「出来ます」は、同じ「出来ます」でもレベルが異なることがある。

人によっては、「出来ます」は、「知っています」あるいは、「使ったことがあります」といった程度のレベルだと思った方が良い。

英語であればTOEICの点数を確認する、専門知識であれば、詳しい人をお願いして、相手(外国人社員)のレベルを確認した上で、仕事を任せるのか否か、判断した方が良い。



外国人労働者とのトラブル事例

トラブル事例②テキストより

・会社のソフトを無断でコピー

会社で購入したソフトウェアを無断でコピーし、自宅で使っていたことが発覚した。著作権に対する意識が低い者もいるので、違反した場合の罰則(刑事罰になること)について丁寧に説明する必要がある。

・「トイレが汚い」と同じフロアのテナントからクレームが・・・

ビルの管理会社から「同じフロアのテナントから「洗面所が水浸し」、「使用済みのトイレットペーパーを床に捨てるのは止めて欲しい」といったクレームがあった」との連絡が入った。「整理整頓」、「次に利用する人のことを考える」という意識が無い者もいるので、給湯室やトイレ、リフレッシュルームなどの利用については、配属前にしっかりと教育する必要がある。

「してはいけないこと」を丁寧に説明することで、このようなトラブルは確実に減少する。



トラブル事例③建設業 A 社

- ・ 監理団体を通じて技能実習生を雇用

募集要項には月給制210,000円、所定労働時間1日8時間、1月168時間と記載

本来の内訳は残業代30,000円相当込みで、今までは説明もなく慣習で認められていた。所定労働時間も、月によっては23日勤務になることもある。



トラブル事例③建設業 A 社

入社時の説明で技能実習生と A 社との認識の違いが発覚。

A 社 = 他の従業員と同じで、給与は残業代 30,000円込み、月給制なので21日勤務でも、22日勤務でも給与は同じ

実習生 = 月168時間超えたら残業代発生、210,000円に残業代が加算される



トラブル事例④製造業 B 社

- ・ 監理団体を通じて技能実習生を雇用して1年

ある日、実習生の荷物が寮から全て引き払われ、所在不明になった。

失踪から1カ月後に、外部の労働組合から B 社と監理団体へ団体交渉の申し入れがあった。内容は過去5か月分の未払い残業代支払請求。

トラブル事例④製造業 B 社

実習生が自らメモしていた1日の拘束時間をもとに算出された残業時間だった。

元々 B 社においては、作業時間を記録しており、実際の**労働時間**と実習生がメモした**拘束時間**とはかなりの開きがあり、**拘束時間 = 労働時間**ではないとの事で、交渉の結果、請求額の6割の支払いとなった。



外国人雇用に必要なこと

- 積極的なコミュニケーション
- 労働条件は細かく
- 仕事の指示は具体的に
- やらなくてあたりまえ
- 継続的なフォロー



外国人労働者とのトラブル事例

①入社時・・・労働条件等の説明

- 業務内容、職務の変更範囲、退職事由等
- 就業場所、異動、出張の有無等、在宅？
- 労働時間、休憩、休日、残業・休日出勤
- 給与、賞与、退職金、その他の報酬
- 給与から控除されるもの、その目的



②入社後・・・各種制度説明と語学研修

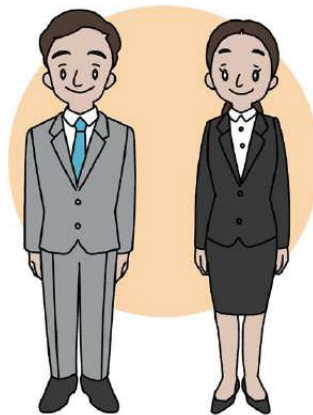
- 就業規則の周知
- 社会保険制度の説明
- 継続的な日本語教育
- 健康管理（メンタルヘルス）

皆さん、いかがでしたでしょうか。

外国人を受け入れ、共に働くうえではお互いにさまざまな「違い」を認識・理解し、工夫していくことが必要になってきます。

また、これらのトラブルを未然に防ぐ準備、体制づくりも必要です。

日本ビジネス能力認定協会では、外国人と日本人のより良い共生・協働のため、各種研修のほかテキストの発刊や認定試験を実施しています。



外国人受け入れ管理者研修 (人材開発助成金対象コース)

■期 間

2日間 (9:00~16:00)

■研修形式

対面式またはオンライン (Zoom)

■研修費用

100,000円/名

■研修プログラム (予定)

- (1) 入管法関係 (1日) 講師: 行政書士
- (2) 労務関係 (1日) 講師: 社会保険労務士

1人当たりの研修費用 100,000円 - 助成額 54,120円

実質負担額 45,880円

外国人社員ビジネスマナー&プログラミング研修 (人材開発助成金対象コース)

■期 間

3日間コース / 5日間コース (10:00~17:00)

■研修形式

対面式またはオンライン (Zoom)

■研修費用

- ・ 3日間コース: 70,080円/名
- ・ 5日間コース: 123,080円/名

■研修プログラム (予定)

3日間コース

- (1) プログラミング入門
(2日)
- (2) ビジネスマナー
(1日)

1人当たりの研修費用
70,080円 - 助成額 40,656円

実質負担額 29,424円

5日間コース

- (1) プログラミング入門
(3日)
- (2) ビジネスマナー
(2日)

1人当たりの研修費用
123,080円 - 助成額 69,066円

実質負担額 54,014円

各種公式テキスト

外国人受け入れ企業様向け



[弁護士、司法書士、行政書士、社会保険労務士 監修]

外国人の方向け



入社3年以上の外国人社員向け



入社1~3年の外国人社員向け



日本で就職活動を控えた留学生向け



入国まもない方、技能実習生、留学生、日系企業に勤める外国人向け



日本語テキスト以外のビジネスでよく使われる単語が学習可能

[外国人向けビジネス教育におけるガイドライン策定委員会 監修]

<外国人受け入れ企業様向け>

外国人受け入れ管理者試験

(顔認証オンライン) ※11月

<外国人の方向け>

外国人実務能力検定

(顔認証オンライン) ※7月, 11月

<外国人受け入れ管理者 試験サンプル問題>

ビザについて、正しいものに✓を書きなさい。

- ① ビザは、それぞれの国にある日本の大使館や領事館が発給する。
- ② ビザは原則として1回の入国に限り有効で、有効期間は6ヵ月とされるのが通例である。
- ③ ビザを取得するには、パスポートが必要になる。
- ④ ビザは、入国審査が終了すると、その役割を終える。

<日本ビジネス能力認定試験2級 サンプル問題>

顧客・納期・品質について、正しいものに✓を書きなさい。

- ① お客さまへの対応が悪くても、商品が良ければ売れる。
- ② 計画どおりに作業を進めていけば、納期遅れが発生することはない。
- ③ たくさんある商品の中のひとつでも、事故や故障が起きると、ほかの商品も売れなくなることがある。
- ④ 納期を守る一番の目的は、お客さまから損害賠償を請求されると困るからである。

研修の理解度チェック、人事評価などにご利用いただいております

日本ビジネス能力認定協会 または JBAA

検索