

源泉所得税の改正のあらまし

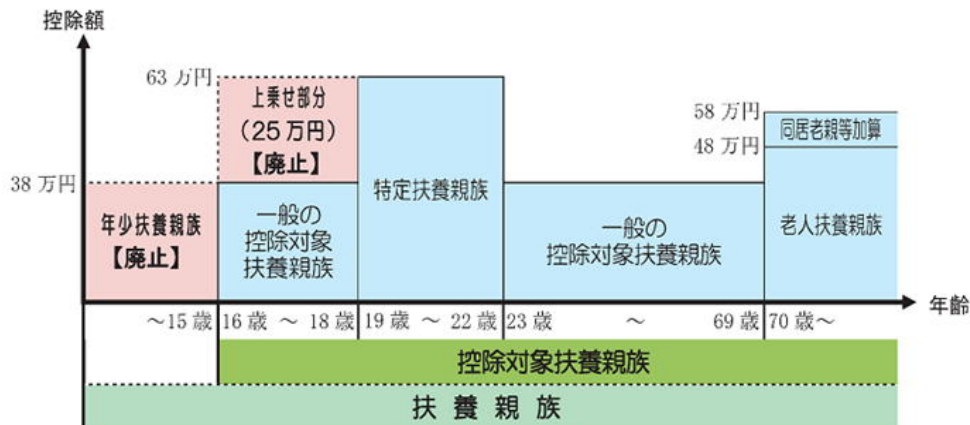
税務署から「平成 22 年 4 月以降分 源泉徴収税額表」が皆様の手元に送られてきたかと思いますが、平成 19 年 1 月以降「税額」は改正されておりませんので、税額表は昨年と同じです。

しかし、平成 22 年度の税制改正により、源泉所得税関係について次のような改正が行なわれました。平成 23 年分以後の所得税（給与等に対する源泉所得税については、平成 23 年 1 月 1 日以後支払う給与等）について適用し、源泉徴収税額表が変更されます。（詳しくは国税庁のホームページをご覧ください。）

扶養控除の見直しが行なわれました

改正の内容（平成 23 年 1 月 1 日以後支払うべき給与等についての源泉所得税より改正）

- イ. 年齢 16 歳未満の扶養親族（年少扶養親族）に対する扶養控除が廃止されました。扶養控除の対象が、年齢 16 歳以上の扶養親族（控除対象扶養親族）とされました。
- ロ. 年齢 16 歳以上 19 歳未満の人の扶養控除の上乗せ部分（25 万円）が廃止されました。特定扶養親族の範囲が、年齢 19 歳以上 23 歳未満の扶養親族に変更されました。



日本電信電話ユーザー協会『接遇・電話対応マナー研修』に参加して

小嶋 美枝

今回の研修では、様々なビジネスマナーについて勉強させて頂きました。特に、質問の前に「クッション言葉」をつけると、相手に圧迫感を感じさせないというお詫が印象に残りました。

【よく使われる

クッション言葉】

- ・恐れ入りますが…
- ・失礼ですが…
- ・申し訳ございませんが…
- ・あいにく〇〇で

～ございます

- ・おさしつかえなければ…
- ・せっかくですが…
- ・～様さえよろしければ…
- ・誠に申し上げます…

～でございます

- ・ご迷惑とは存じますが…

～でございます

また、クレーム対応では「お客様の話を傾聴し共感することが大切」ということでした。

次のような言葉を使うことで、印象がさらによくなります。

【クレームを受けた時などの言葉づかい】

- ・大変失礼致しました
- ・～もつと～でございます
- ・おっしゃるとおりで
- ～でございます
- ・早速調べて～返事申し上げます
- ・色々とお手数をおかけ致しました
- ・今後十分注意致します
- ・ご親切にお知らせ頂きましてありがとうございます

こうした言葉を活用し、丁寧な対応を心掛けたいと思います。

