

篠崎 進士 法律事務所報



2024年 新春号

- ② 求められる半グレ被害の予防に向けた
市民の積極対応と暴対法の改正
所長弁護士 篠崎 芳明
- ③ ロースクール実務家教員
所長弁護士 進士 肇
- ④ 判例紹介
(最判令和3年9月7日：刑事控訴審で破棄自判する場合の事実取調べの必要性)
弁護士 寺蔦 毅一郎
- ⑤ 相隣関係規定の見直しについて
弁護士 杉山 一郎
- ⑥ 労働条件明示のルール改正
弁護士 中山 祐樹
- ⑦ カスタマーハラスメント
弁護士 鶴岡 拓真
- ⑧ 近況報告

求められる半グレ被害の予防に向けた 市民の積極対応と暴対法の改正

篠崎・進士法律事務所 弁護士 篠崎 芳明



暴対法の施行から30年が経過しました。この30年の間に暴力団が組員を大きく減少させたこと、残った組員も高齢化が進んだことなどから、最近では暴力団員による民事介入暴力や暴力的要求行為案件が減少し、暴力団排除条項を利用する機会も随分と少なくなりました。

一方、企業に対する不当な要求行為や高齢者を狙った特殊詐欺は一向に減少せず、いわゆるカスタマーハラスメントなど悪質な因縁付け案件は増加を続けています。

暴力団に代わって、新たに登場した「半グレ」なる反社会的集団は、「関東連合」や「チャイニーズドラゴン」などに代表される準暴力団や、外国に「架け子」を多数在住させて特殊詐欺を組織的に実行する大規模詐欺集団など多様であり、しかも相互に入り組んでいることから、警察も「半グレ」の実態を把握することに苦勞をしているようです。

半グレによる不法行為が犯罪であるときは、市民は、迷うことなく刑事告訴または被害届を提出して警察に対応を委ねることが適当ですが、彼らは犯罪として立件されないように「民事トラブル」を装うなど民事介入暴力の手口を模倣し、警察対策を徹底していることから、警察による検挙対応はなかなか困難です。暴力団属性をなくして暴対法対策を講じている半グレは、更なる警察対策として、資金源活動を「暴力」から「欺し」に重点を移すこと、闇バイトを使うこと、秘密結社化を進めることなどを行っています。

悪質化を進展させている半グレに対しては、市民の側も格別の対策が必要です。

具体的には、特殊詐欺に対しては、被害を受けないように（欺されないように）日頃から注意をすること、事業者は半グレとは契約をしないようにすること、契約先が半グレと疑われるときは、すみやかに契約を終了して関係を断絶すること、銀行などの金融機関は、不自然な口座の利用があるときには、口座名義人に積極的に口座の使用目的を質問し、回答には証拠の提出を求めるなどして、違法な目的で口座が利用されていないことを積極的に確認し、違法な目

的での使用が疑われたときは、すみやかに口座の利用停止や口座の廃止を行うこと、不動産業者が不動産を売却するときは、買受人が反社会的勢力に属する者ではないことを確認するだけでなく、買受人の買い受け目的が当該不動産を暴力団等反社会的勢力に利用させるものではないことを確認を行うなどさらなる確認をすること、リース契約、カード取引契約、駐車場契約など期間の定めのある取引であるときには、相手方が半グレと疑われたときは、更新をしない（契約終了）対応をすることなど、日頃から半グレ被害の予防に向けて積極的に取り組むことが求められています。

現に半グレから不当な要求を受けたが警察による検挙対応が困難であるときは、被害者は、民事裁判手続により対抗するほかありません。

民事裁判手続は、現に行われている不法行為に対しては、民事保全手続を活用して、当該行為の差し止めを求め、根拠なく執拗な要求行為を行ってきている者に対しては、「債務不存在」確認訴訟を提起するなどですが、いずれも当該行為の違法性を、録音、映像、写真などで立証しなければなりません。手間暇がかかります。

しかし、考えてみれば、同じ暴力的要求行為に対して、相手方が指定暴力団員であれば、中止命令によりすみやかに対応できるものが、暴力団ではない半グレのときは、中止命令の発令ができないということは真に残念です。同じ暴力的要求行為であるにもかかわらず、暴力団の属性がないというだけで民事裁判手続によらなければならないということには違和感を覚えます。

私は、暴力的要求行為の抑止と被害の予防・救済のために、現行暴対法の暴力団属性を基準とする扱いかから、これに加えて（半グレによる暴力的要求行為に対しても中止命令の発令ができるよう）暴力的要求行為を基準として、一定の暴力的要求行為には中止命令を発令できるように暴対法を改正することを望んでいます。

ロースクール実務家教員

篠崎・進士法律事務所 弁護士 進士 肇



1. 東京大学法科大学院（ロースクール）にて、2023年度の秋学期（10月～翌3月）から、講座「倒産処理研究」の実務家教員を務めています。「倒産処理研究」は松下淳一教授ご担当のカリキュラムであり、全13講からなります。毎週金曜日の6限（18:45～20:30）に開講、受講生は15名、全て3年生です。

「実務家教員」は、実務法曹たる弁護士らが、教科書から少し離れて、豊富な経験に基づいて具体的な事案を解説することによって、理論と実務をリンクさせた有機的な理解を促すことを狙って設けられたものです。担当教授をサポートする非常勤講師という位置づけです。

講座及び実務家教員の一覧を見ると、法分野は会社法、ファイナンス、M&A、労働法、倒産法、行政法、租税法、刑事法、知的財産法、独占禁止法、家族法、環境法、国際法など多岐にわたり、講師の顔ぶれも壮観です。刑事法担当の実務家教員に、司法研修所民事弁護教官時代の相教官だった元刑事弁護教官が2人いるのを見つけたときには「やはり」と納得しましたし、司法修習45期の同期生が2人含まれているのを見たときは、お互い元気でやっているなど嬉しく思いました。

2. 東大のロースクールは、本郷キャンパスの本郷通り沿いで、赤門と正門の間くらいに建つ通称「ガラス棟」で開かれます。私が本郷のキャンパスに通うのは、1988年（昭和63年）3月に卒業して以来初めてです。35年の時が流れ、還暦を前にしてご褒美を頂戴した気分です。開講時間が遅いので、事務所から本郷への移動中に、トワイライトから夜へ移行するカルティエ・ラタン雰囲気を楽しめます。

3. 倒産法は、ビジネスに直結するとりわけ実務的な法分野であり、実務家教員として腕の振るい甲斐があります。本講座の実務家教員は、第二東京弁護士会所属の高井章光弁護士（イセ食品㈱の更生管財人として活躍中です。）と私の2人であり、4回ずつ計8回を主に担当します。私は12月までに導入講義（私的整理含む）、民事再生、会社更生、企業破産の4講を終え、ホッとしているところです。

自身が経験した具体的な案件を題材にして、資料もふんだんに盛り込みながら事案説明をし、弁護士として特に苦勞した話を交えて、法律的に興味深い論点、関連する裁判例等について60分の講義をします。その後の45分、松下教授が解説を補ったり、学生とのQ&Aをして下さいます。

2023年度から司法試験本試験の制度が一部改正され、ロースクール生は修了後ではなく、3年生在学中に司法試験を受験できるようになりました。したがって10月開講時に、学生たちは7月の受験を終えて11月上旬の合格発表待ちであり、時間はあるが落ち着かない状態だったはずでした。しかし、さすが東大ロースクール3年生。彼らは事前にレジュメや資料を読み込んで、事案をきちんと把握して講義に臨み、問題意識も鋭く、時に「よくまあそこに気付いたね」と講師の方が感心するような質問をしていくことがあります。学生たちは期待通り、ほとんどが司法試験に

合格し、今春、第77期司法修習生になる予定です。2025年春には新人の弁護士、裁判官、検察官として巣立つことでしょう。

4. 講義用のレジュメと資料は8月末には完成させて、事前に学生に配信していますが、これらを基礎に2週間ほど前から講義の準備を始めると、苦勞して何とか片を付けた仕事が題材ですから、話したいことが溢れ出てきて止まりません。解説時間は60分しかないのに、時間節約のためにバワボを作るのですが、ますます思い出に耽ってしまうという悪循環で、「こりゃ2時間あっても足りないな」という分量に影らむことさえありました。講義直前になると、逆に「どのバワボの解説を削るか」の検討を始める仕儀となります。

そして講義本番。時間を気にしながら相当な早口でしゃべりまくり、それでも60分を超えて、後に控えていらっしゃる松下教授の時間に侵入してご迷惑をかけ、話し終わったときは酸欠+軽い偏頭痛+少し放心状態。「あしたのジョー」の矢吹丈よろしく、「真っ白な灰」になります。

20:30に講義が終わると、学生も講師も腹ペコです。有志が集まって本郷通りの気軽な店に飛び込み、ビールを飲み餃子を食らいながら、講義内容につき忌憚ない意見を交換します。忌憚なき過ぎて講師の方がショックを受けることさえありますが、とにかくこれが実に楽しいのです。司法研修所の教官時代も、修習生に対して、「私が3限の授業を受け持っているときは、16:35の講義終了後の時間はきみたちのために必ず空けておく」と宣言し、よく和光駅前前に繰り出しましたが、同じ気分ですね。

5. 2023年度は、予備試験ルートでの司法試験本試験合格率が92.63%。対して、法科大学院ルートの本試験合格率は、新設の3年生在学中受験者で59.53%、修了生32.61%。この歴然たる差に反応して、一部の法律事務所は予備試験合格者の青田買いを進め、時間と金のある学生たちは予備試験合格をプラチナチケットと見立て、大学1年時から予備校に通うようになりました。

ある司法試験予備校は、「司法試験に合格するには法科大学院に入学してからじっくり学べば良いというものではない。入学前にこそ合格を左右する要素がある。しかし、やみくもに勉強するのはダメ。学部生のうちに合格メソッドを予備校で学ぼう。」などと宣伝しています。何かおかしくないですか。

ロースクールの数は実質30強にまで減り、とりまく環境には確かに厳しいものがあります。しかし、法律実務は自然科学ではありません。人と世の中を相手にする仕事です。「早期合格」や「純粋まっすぐ」が良いわけではない。寄り道したり、試験に直接役に立たないことをじっくり腰を据えて学んだ経験が、将来必ず役に立つ世界です。寄り道を是とし、試験に直接役に立たないけれど少し尖った話に耳を傾けてもらうことが、明日の彼らの糧になると信じて、実務家教員の職務に動しむつもりです。



近況報告

去る11月17日、山梨県甲府市で開催された第95回民事介入暴力対策山梨大会に参加しました。午前に行われた協議会のテーマは「社会福祉法人からの反社排除」でした。社会福祉法人には多額の公的資金が投入され、税制上も多くの優遇措置が講じられています。これに

目をつけた暴力団が社会福祉法人の理事長職を買ってこれを乗取ったという事案の報告がありました。カネになるものには何でも手を出すという暴力団の本性が明らかにされ、社会福祉法人までも食べ物にする彼らのあくどさにあらためて腹が立ちました。帰りに甲府名物の「ほうとう」を楽しむことができました。



近況報告

2023年は3月の東京マラソンと4月のかすみがうらマラソンを完走しましたが、いずれも5時間10分台と不満が残りました。他の2本の30kmレースも鳴かず飛ばず。しかし12月2日の「フィナンシャルランナーズ駅伝」にて、4名で「再生ロイヤーズチーム」を結成し、5kmずつ激走しました。10月から毎週5kmの

試走をし、本番では目標の25分を切り、一気に23分台に突入しました。3月3日の東京マラソンまで2か月。還暦初レースが楽しみです。

判例紹介

(最判令和3年9月7日:
刑事控訴審で破棄自判する場合の事実取調べの必要性)

弁護士 寺嶋 毅一郎



本件の事案は、被告人が万引きによる有罪判決の執行猶予中に、再度万引きして実刑判決を受け、控訴、上告して保釈中にさらにスーパーで万引きしたというものです。

被告人は、窃盗症の診断を受けて治療中でした。

窃盗症とは、「窃盗の欲求や衝動を抑えられずに行為に及んでしまう精神疾患の一種」であり、「米精神医学界では、窃盗の衝動に抗えないことや、窃盗によって気分の高揚感や満足などを得ていることなどを診断基準としている。盗む対象は金銭的に高価なものや必要なものとは限らないことや、再犯率が高いことなどが特徴」というものです(小学館 日本大百科全書(ニッポニカ))。

本件の1審判決は、被告人が重症の窃盗症に罹患し、その影響により窃盗行為への衝動を抑える能力が著しく低下していた疑いがあり、行動制御能力が著しく減退していた合理的疑いが残る、として、心神耗弱を理由に被告人を減刑したため、事実誤認を主張して検察官が控訴しました。

控訴審判決は、「被告人が本件犯行時窃盗症に罹患していたとしても、そのことから直ちに窃盗行為への衝動抑制能力が著しく減退していると即断し、行動制御能力が著しく減退していた合理的疑いが残ると判示して、事案に即した具体的検討を行っていない1審判決の判断手法は不合理である」旨を述べ、「犯行状況に照らせば、被告人は、衝動に突き動かされてやみくもに万引きをしたものではなく、周囲の状況を確認し、犯行が発覚しないように注意して行動するとともに、万引きする商品を選別し、商品の一部を精算して、通常の買物客を装っており、これは、被告人が、周囲の状況によっては窃取行為を思いとどまろうとしていたこと、さらに、買い物かごに入れた商品の一部につき盗むのを思いとどまることができたことを示すものである、そうすると、被告人は、犯行当時、自己の行動を相当程度制御する能力を保持していたといえ、行動制御能力が著しく減退してはいなかった」旨を判示し、重症の窃盗症による心神耗弱を認定した1審判決は、論理則、経験則に照らして不合理であるとして、事実誤認を理由に同

判決を破棄し、控訴審において何ら事実の取調べをすることなく、被告人の完全責任能力を認め、減刑しない判決を下しました。

これに対して弁護人が上告したところ、最高裁は、刑訴法405条の上告理由はないと前置きしながら、職権で要旨以下のように判示して控訴審判決を破棄し、事件を高裁に差し戻しました(なお、差し戻し後の高裁判決では、改めて被告人の完全責任能力が認められています)。

「被告人は行動制御能力が著しく減退していた合理的疑いが残るから心神耗弱の状態にあったとした1審判決について、事実誤認を理由に破棄し、原審において何ら事実の取調べをすることなく、訴訟記録及び第1審裁判所において取り調べた証拠のみによって、直ちに完全責任能力を認めて自判をした原判決は、刑訴法400条ただし書きに違反する。」

刑訴法400条ただし書きは、控訴裁判所が自判できる場合の規定ですが、自判の際、どのような場合に事実の取調べが必要かは規定されておらず、これまで、判例により、犯罪事実を認定せずに無罪を言い渡した1審判決を破棄して有罪の自判を行う場合や、公訴事実に対して縮小認定(殺人の公訴事実に対して傷害致死の認定を行う等)をした1審判決を破棄して公訴事実を認める自判を行う場合等には事実の取調べが必要であるとされ、他方、1審判決の量刑が不当であるとして破棄し、重く変更する自判を行う場合や、1審判決の認定した事実を前提に法令の解釈適用のみを変更してこれを破棄し、有罪の自判を行う場合等には、事実の取調べは必要でない旨の判断が示されてきました。

本判決は、刑事控訴審において1審判決を破棄して自判する際、どのような場合に事実の取調べを要するかという論点につき、限定責任能力から完全責任能力に変更する場合にも控訴審での事実取調べが必要であるとしたものであり、実務上重要な判例です。当職は、窃盗(万引き)を繰り返す被疑者・被告人の国選弁護事件を担当した経験もあるため、下級審の判断も含めて勉強になりました。

相隣関係規定の見直しについて

弁護士 杉山 一郎



1 令和3年4月21日に成立した改正民法(令和3年法律第24号)が令和5年4月1日に施行されました。この改正は相隣関係規定の見直し、共有関係の見直し、所有者不明土地管理制度及び管理不全土地管理制度の創設等、遺産分割の時的限界の新設等に関するものです。また上記改正に併せて相続土地国庫帰属法の制定及び相続登記の義務化もなされています。いずれも当事務所報でご案内しておりませんでしたので、相隣関係について簡潔にご紹介します。

2 改正民法209条は、①境界又はその付近における障壁、建物その他の工作物の築造、取去又は修繕のため、②境界標の調査又は境界に関する測量のため、③233条3項の規定による越境した枝の切り取りのためには隣地使用権があること(1項)、隣地使用に際しては原則として予め目的・日時・場所及び方法を隣地所有者・隣地使用者に通知しなければならないこと(3項)を定めました。急迫の事情がある場合や隣地所有者が所在不明の場合には、遅滞なく通知することで足りる。改正前209条は、「隣地の使用を請求することができる」と定められていたため、隣地所有者から承諾を得られないときには承諾に代わる判決を得る必要がありました。改正によって事前通知(立法者見解によれば緊急性がない場合には通常2週間程度とされています。)を行えば、隣地使用することができることとなりました。もっとも、自力執行は禁止されていますので、隣地所有者が使用を拒絶したときは、妨害禁止の判決を得る必要があります。

また隣地使用の日時・場所・方法は、隣地所有者及び隣地使用者のために損害が最も少ないものを選ぶ必要があります(2項)。

3 次に改正民法213条の2、213条の3は、他人の土地の設備を設置したり、他人が所有する設備を使用しなければ電気・ガス・水道等のライフライン(電話やインターネット回線も含まれます。)を引き込むことができない場合に、予め目的、

場所及び方法を通知することにより、他人の土地への設備設置権及び他人の所有する設備使用権があることを定めました(213条の2第1項、同条第3項)。改正前は相隣関係規定等の類推適用によっていましたが、要件等を明確化しました。他の土地の所有者等が所在不明のときは、公示による意思表示が必要となります。この場合も自力執行は禁止されていますので、設備の設置や使用を拒絶されたときは、妨害禁止の判決を得る必要があります。他の土地の所有者等から設備の設置の承諾料支払を求められても応じる義務はありません。

他人の土地は隣接している必要はありません。また設備の設置・使用の場所・方法が他の土地及び他人の設備のために損害が最も少ないものに限られます(213条の2第2項)。

損害が発生した場合には償金を支払う必要がありますが、立法者見解によれば、導管を地下に設置し、地上の利用自体は制限しないケースでは損害が認められないことがあるとされています。

4 最後に民法233条は、枝が越境した場合には竹木の所有者に枝の切除を求めることができるものの、①竹木の所有者に催告したものの相当期間内(立法者見解によれば2週間程度とのことです。)に切除しない場合、②竹木の所有者が不明か、又はその所在が不明なとき、③急迫の事情があるときは、越境した枝を自ら切り取ることができると定められました。改正前民法233条は根が越境した場合には自ら切り取ることができものの、枝が越境した場合には竹木の所有者に枝の切除を求めることができるだけであったため、所有者が応じないときには判決を得て強制執行する必要がありました。

立法者見解によれば、自ら越境した枝を切除した場合の費用は、不当利得または不法行為に基づき竹木の所有者に請求できると考えられます。



近況報告

本稿は旧年の11月半ばに執筆していますが、ついこの間まで、11月なのに暖かく、むしろ日中は少し暑い位の日が続いていたのに、ここにきていきなり気温が急降下し、朝晩は特に冷え込み、街行く人の装いもすっかり冬めいてきました。感覚的には、だんだら続いた夏からいきなり冬に移行したよ

うで、昔のような秋はどこかに行ってしまったようです。暑さに弱い寒さには強く、秋冬大歓迎の私ですが、なかでも秋が一番好きな季節だったので、寂しいです。気の早い話ですが、今年は、秋らしい秋を今から期待しています。



近況報告

遺産分割は、相続開始から10年経過前に家庭裁判所に遺産分割の申立をしない限り、具体的相続分ではなく法定相続分または指定相続分によります(904条の3)。また令和5年3月31日以前に被相続人が死亡した場合でも、5年の猶予期間はありますが、新法が適用されます(附則3条)。共有物

分割については他の共有持分を金銭で取得する賠償分割も明文化されました(258条2項)。共有物の軽微変更については共有持分の過半数で決定できることになりました(251条1項、252条1項)。これらの改正も重要です。

労働条件明示のルール改正

弁護士 中山 祐樹



使用者は、労働契約の締結に際して、労働者に対して賃金や労働時間その他の労働条件を明示しなければならないとされています（労働基準法15条）。これにより、使用者が労働者を雇用する際には、「労働条件通知書」が労働者に交付されています。今般、労働基準法施行規則（労基則）等の改正がなされ、今年（令和6年）4月以降に労働契約を締結する場合（有期労働契約の更新をする場合を含みます。）には、労働者に明示しなければならない事項（明示事項）が新たに加わりました。

明示事項

労基則が定める明示事項は次のとおりであり、特に①ないし⑥は必ず書面により明示する必要があります。今回の改正により新たに加わったものは下線で示します。

- ① 契約期間（労基則5条1項1号）
- ② 有期労働契約の更新の基準。通算契約期間や更新回数の上限がある場合には当該上限（同1号の2）
- ③ 就業の場所・従事すべき業務の内容。就業の場所・従事すべき業務の変更の範囲を含む（同1号の3）
- ④ 始業・就業時刻、時間外労働の有無、休憩時間、休日等（同2号）
- ⑤ 賃金、昇給（同3号）
- ⑥ 退職に関する事項（同4号）
- ⑦ その他（退職手当、臨時の賃金等、労働者に負担させるべき食費・作業用品等、安全衛生、職業訓練、災害補償等、表彰・制裁、休職。同4号の2ないし11号）

就業場所・業務内容の変更の範囲

（全ての労働者について）

就業の場所及び従事すべき業務の内容は、「雇入れ直後」の就業場所・業務内容に加えて、「変更の範囲」も明示することが必要となります。

雇入れ当初と就業場所や業務内容の変更を想定していない場合には、変更の範囲は「変更なし」「雇入れ直後と同じ」などと記載すればよいです。

就業場所の変更が想定される場合、一定範囲に限定されていればその範囲（「〇〇本店及び△△支店」「□□県内」など）を記載し、限定がなければ「本店及び全ての支店」「会社の定める場所」などと記載することが考えられます。自宅等でのテレワークが想定される場合の就業場所は、テレワークの実施

場所も明示する必要があります。

業務内容の変更の範囲も、限定がある場合はその業務内容を、限定がなければ「会社の全ての業務」などと記載します。

このように就業場所や業務内容の変更の範囲が明示されることで、配置転換を巡るトラブルの未然防止が期待されます。ただし、使用者は明示した範囲であれば無制限に配置転換できるわけではなく、配置転換の必要性がない場合や不当な動機・目的（会社批判への報復等）がある場合には配転命令権の濫用とされ、就業場所・業務内容の変更は認められないので注意が必要です。

更新上限・無期転換（有期契約労働者）

有期契約労働者について、通算契約期間や更新回数の上限がある場合には、当初の契約締結とその後の契約更新のたびに明示が必要になります。

また、有期労働契約の締結後、新たに更新の上限を設け、又は上限を引き下げようとするときは、あらかじめ、その理由を労働者に説明しなければなりません（有期労働契約の締結、更新、雇止め等に関する基準（改正後）1条）。

さらに、有期労働契約の通算期間が5年を超える場合、労働者は無期労働契約への転換を申し込むことができるようになります（労働契約法18条1項）、使用者は、今般の改正により、無期転換申込権が発生する契約更新のたびに、無期転換申込の機会があること、及び無期転換後の労働条件を、書面により労働者に明示することが必要になります。（労基則（改正後）5条5項及び6号）。

例えば、令和2年4月1日を始期とする1年間の有期労働契約を締結した労働者が1年ごとに契約更新した場合、5回目の契約の満了時（令和7年3月31日）をもって通算期間が5年に達しますので、使用者は、その後の契約更新（6回目以降の契約締結）の都度、無期転換申込の機会等を明示することになります。

労働条件通知書のひな形

今回の改正を踏まえた労働条件通知書のモデルは厚生労働省のウェブサイトに掲載されていますので（https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_32105.html）、ご参照ください。

カスタマーハラスメント

弁護士 鶴岡 拓真



1 カスタマーハラスメントの実態

企業内において、パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント等のハラスメントを防止しなくてはならないことは広く社会に浸透しており、ご存じの方も多いと思います。これに対して、外部者からのハラスメントであるカスタマーハラスメント（いわゆるカハラ）が問題となることが近年多くあります。

カスタマーハラスメントとは、商品やサービスについて不当ないいかがりをつける等の不当・悪質な迷惑行為のことをいいます。

厚生労働省が令和2年に実施した職場のハラスメントに関する実態調査でも、過去3年間にハラスメントの相談があったと回答した企業のうち、ハラスメントの内容について、パワーハラスメントが70%、セクシュアルハラスメントが78.7%であるのに対し、カスタマーハラスメント（同調査上は「顧客等からの著しい迷惑行為」として集計）は92.7%との回答があり、とても高い比率でカスタマーハラスメントがあったことが確認されています。

雇用主（企業）にとって、従業員の安全を守り、職場の安全に配慮することは法律上の義務です（労働契約法5条）。また、このような法律上の義務を持ち出すまでもなく、カスタマーハラスメントを放置することは、従業員の業務パフォーマンスの低下を招くことはもちろんのこと、従業員の企業に対する不信感を招くことになり、他の顧客等からの企業イメージ低下を招くことにもなりかねません。そのため、カスタマーハラスメントに対しては、適切な対応が必要です。

2 クレームとカスタマーハラスメントの違い

一般にクレームとは、商品やサービスに対する不満や不具合を指摘し、改善等を求める意見や要求のことをいいます。「クレーマー」という言葉が広がっているように、クレー

ムという言葉自体が不当な苦情や言いがかりのように思われていますが、もともとは正当な改善意見をも含む言葉です。

そのため、クレームは、企業にとって、商品やサービスを見直し、より顧客満足度を高めるきっかけともなります。これに対してカスタマーハラスメントは、顧客サービスを勘違いした独自の見解に基づく言いがかりであったり、顧客であることを笠に着てストレス発散の目的で過剰な要求、不当な要求をするものであるため、企業にとってプラスになる点はありません。

不当要求はカスタマーハラスメントに該当するため、要求内容が不当なもの（法的に成り立ち得ない請求、独善的な価値観に基づく偏った意見、企業の提供する商品・サービスとは関係のない要求等）、要求内容が正当と言いつても要求対応が不当なもの（暴言、威嚇、脅迫、性的、差別的な言動を伴うもの、執拗に何度も同じ要求を繰り返すもの、長時間の拘束を伴うもの等）はカスタマーハラスメントであるといえます。

3 カスタマーハラスメント対策

企業が行うべきカスタマーハラスメント対策は、簡単にいえば、平時であれば体制構築、有事であれば、正確な事実確認をした上での組織的対応、状況に応じた外部機関との連携、対応にあたる従業員への配慮が重要になります。

ここに全てを記載することはできませんが、厚生労働省が「職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和2年厚生労働省告示第5号）を提示し、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を公表していますので、これらが体制構築等に役立つと思います。

また、カスタマーハラスメントでお悩みの際は、ぜひ当事務所にご相談いただければと存じます。

近況報告

昨夏にとあるラーメン店で食事をした際、店内に「ご自由にお持ち帰りください」と袋いっぱい詰められた鷹の爪が山積みされており、一つ頂いてきました。また、同じく昨夏にふるさと納税で青森県の自治

体に寄付をし、1.5kgのバラにんにくを頂きました。これらが使っても使ってもまだ使い切れず、豚肉などを香ばしく炒めてはおいしく頂く日々です。

近況報告

昨年11月に、修習でお世話になった甲府にて民暴対策山梨大会が開催されたので参加してきました。久しぶりに訪れた甲府の街並みは、地元の百貨店があったはずの場所にヨドバシカメラがあるなどびっくりしたこともありましたが、気に入ってよく通っていた武田神社や舞鶴城公園は変わっておらず安心

しました。また、久しぶりに食べた鳥もつやほうとうは、思い出も相まってとても美味しく、味とともに修習当時に思い返し、改めて甲府は第二の故郷だなどしみじみ感じました。

近況報告



弁護士 石黒 一利

先秋、約2年ぶりにゴルフに行きました。ゴルフ当日2日前になり、久しぶりにゴルフバッグを倉庫から取り出し、練習場で50球ほど打ったところ、空振りもなく打つことができたので、意気揚々とゴルフ場に行きましたが、やはり本番は練習とは違うもので、結果は散々でした。

ただ、久しぶりに自然の中で体を動かし、気分は爽快でした。今年も機会があれば、ゴルフに行きたいと思います。



弁護士 金山 真琴

昨年10月に第二子が産まれました。出産に至るまでが中々ハードで、妻が切迫早産になってしまい、9月から1か月ほど入院していました。ですので、1か月間、上の子（3歳）と二人暮らしで、仕事をしながらワンオペ育児に動んでおりました（周りの方々には本当に助けていただきました）。

そういった生活の中で最近パパに塩対応だった上の子との絆が深まったかと思い、「パパのこと好きになったか？」と聞いてみたところ、「ウン、ママがいないときは、パパすきだよ」と言われました。言葉の意味を深く考えることはしていません。



弁護士 三井 稜賀

最近になって起床後と就寝前に白湯を飲み始めました。以前はキンキンに冷えた水以外は水じゃないと思って敬遠しておりましたが、いざ飲んでみると案外悪くないものですね。また、近頃は見よう見まねで自己流ヨガをたまに行っています。

このように最近のマイブームを書いてみると、何

だ突然健康に目覚め始めたのかと自分でも驚きましたが、それと同時に、週2でラーメンを食べて週5で夕食後のスイーツを食べている自分もいることを思い出しました。

まだまだ自分に甘いですね（スイーツだけに）。



弁護士 清水 恵介(客員)

温泉業界以外の方の目には触れないであろう雑誌「温泉」（日本温泉協会）に、「温泉地の歴史と温泉権」と題する記事の連載を始めました。初回で取り上げた伊香保は、民法に明文のない「小間口（こまぐち）権」なる一種の温泉権の慣習を今日まで維持し、温泉支配の秩序を保ってきた類い稀なる温泉

地です。なお、この記事をもとめるために、一般財団法人司法協会の研究助成を受け、3度にわたる実地調査を行いました。今回の記事では到底反映できない貴重な資料やお話を頂戴し、これらをいずれ詳細な形でまとめ直します。



税理士 藤代 節子

昨年の年賀状に学生時代の友人がLINEのIDを書いてくれました。今年こそ会おうと書くこと数知れず、携帯番号やメールは知っていたものの使う機会はほとんどなく、最後に会ったのは20年以上前でした。早速検索して連絡すると昔が戻ったようなやり取りで盛り上がりました。8月に明後日空いてると送る

とたまたま海外にいたようで、明日帰国するから大丈夫との返事が来て再会することができました。

あと、好きな芸能人と同じ飛行機に乗り合わせ4席隣になったことはドキドキした思い出として書き残しておきたいです。

当事務所のホームページです。

<http://www.shinozaki-law.gr.jp/>

当事務所では広報活動の一環としてホームページを開設しております。ここでは所長及び所属弁護士等の紹介や講演記録等を開示しております。

