



カスハラ対策の基礎知識



所属弁護士
有本 慎



1. カスハラ対策の必要性

近時、中小企業であっても、パワハラやセクハラ対策をすることは企業経営にとって必須となっていますが、同じように労働者を悩ますハラスメントの一つとして、カスタマーハラスメント(顧客からの迷惑行為)があります。厚労省の実態調査では10.8%の労働者がカスハラを受けたと回答しており、昨今、企業側の対策が望まれています。

2. カスハラとは何か

対策といっても、カスハラが何かを判断できなければ、対策のしようがありません。厚労省のカスハラ対策企業マニュアルでは、カスハラは「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の**要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの**」であって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」と定義されています。その他東京都カスハラ条例等の記載も参照すると、**カスハラとは、顧客の要求内容と態度が不相当なもの**とまとめることができます。

3. カスハラの例

態度の不相当な要求は比較的判別しやすく、身体的・精神的な攻撃や威圧的あるいは執拗な言動などが挙げられます。

内容の不相当な要求は、判別が難しい場合がありますが、一言でいえば、本来できないことの要求です。例えば、サービスと全く無関係な要求や、サービスを著しく超える要求、不可能な要求、不当な損害賠償請求が考えられます。

4. 対策のポイント

厚労省は、企業に求めるカスハラ対策として、事前準備と事後対応に分けて対策を求めています。事前準備として、**基本方針の明確化・従業員への周知・相談体制の整備・対策**を事後対応として、**事実調査・従業員への配慮・再発防止の取組**を挙げています。

▶事前対応のポイント

やはり、企業ごとの個別具体的なマニュアルを作成することです。カスハラの判断基準や対応方法は、業種や業態、企業文化によって異なります。そのため、各企業が、従業員にヒアリングを実施し、過去のカスハラ事例を分析した上で、よくある事例への対処法を盛り込み、具体的なマニュアルを作成することが大事です。その際には、厚労省カスハラマニュアルを参考にすると便利だと思われます。仮に約款があるのであれば、現場の従業員が判断をしやすような、判断に迷わない具体的な条項を作成することが求められます。

▶事後対応のポイント

判別や対応の難しい、内容が不相当な要求に対する事実調査に絞って、具体的方法の一例をご簡単にご紹介します。

まず、クレームに対して、事実関係の聴取が肝要です。聴取においては、5WIHに従って具体的事実を聴取します。その際、丁寧に、道義的謝罪(顧客の主張内容は認めず、法的責任も承認しない、感情に寄り添う限度での謝罪)を差し挟みつつ、過不足のない聴取に徹して回答は控えるようにします。

続いて、聴取した事実について、証拠に基づいた社内調査をし、要求内容の正当性を判定します。判定に際しては、民事裁判を見越した法的責任の判定を中核としつつ、行政上のリスク、社会的責任、紛争解決に要するコスト等を副次的に考慮します。判定が完了すれば、顧客に対し、書面により回答をします。

ポイントとしては、新事実が出てこない限り、その後の顧客対応は、「〇月〇日書面でご回答のとおりです。」のみ回答し、膠着状態を作ることです。

その他のカスハラ対策について疑問がある場合には、いつでもご相談ください。



弁護士法人共創 広島駅前法律事務所レター

ご挨拶

広島駅前法律事務所レターの第14号を発刊させていただきました。今年も残すところあと約2か月になりました。日本、そして広島ではリーダーが変わる大きな節目を迎え、世界経済の先行きの見通しができず、日経平均株価の異常な高騰や円安基調の継続に見られるように、経済的に不安定な状況が続いております。また、企業の皆様におかれましては、来年に施行される重要法令の改正に向けた準備などの対応を迫られている状況と推察します。具体的には、本事務所レターでも以前ご紹介をさせていただいた区分所有法の改正が来月4月1日よりスタートします。

さらに、本号では、実務に与える影響の大きい「**下請法改正**」について二井弁護士が解説しています。下請法の名称が変わるだけでなく、非常に大きな実務の運用の変更を迫られる内容となっております。さらに国会にて実質前倒しでの施行となりました。早急な対応を迫られる問題でもありますので、不明点がある場合は個別に勉強会を実施することも可能です。ご希望の場合は、いつでもご連絡ください。また、有本弁護士が10月20日に中央労働委員会等主催の労使セミナーにてパネリストとして登壇した「**カスタマーハラスメント**」のテーマについてコラムを執筆しています。本年6月にカスハラ対策法が国会で成立していますので、早ければ来

年10月には施行される予定です。ぜひ対策を進めていただければ幸いです。さらに、先日、崎根弁護士が広島修道大学で実施した**消費者トラブルの授業**についてのコラムを掲載しております。中高教育における法教育活動も「共創」にとって重要な活動であると考えています。

さて、掲載している写真は、10月に訪問したマレーシアの首都クアラルンプールでの**ペトロナスツインタワー**の夜景写真と企業訪問したオタフクソースマレーシアの写真です。現地でも目にしたクアラルンプールは日本の東京と変わらないくらい都市化が進んでいました。子どもたちの世代が日本を誇りに思えるように、私たち大人の責任は大きいと思います。今後とも将来の子供たちに恥ずかしくない社会の実現に向けて活動して参ります。



代表弁護士
下西 祥平



INDEX

COLUMN 下請法の改正について
…二井弁護士

COLUMN カスハラ対策の基礎知識
…有本弁護士

COLUMN 事務局Column
…事務 飯田・清水

COLUMN 若年層を狙う消費者トラブルに備えて
…崎根弁護士

事務局 Column

我が家の神在月(出雲大社ではありませんが)の恒例行事として妹夫婦と、松江の玉造湯神社に出かけました。日帰りだったので、足湯につかり、温泉の湧き出ているところで温泉水を汲みました。飲むことはできませんが、顔や体には使用できます。また、島根県の酒蔵でつくられているお酒をグラスで飲めるおしゃれな立ち飲み屋で、帰りの運転手をする私以外は、「死神」というお酒を選んで飲んでいました。「死神」というネーミングからは想像できない養命酒の様な味だったようです。美味しいおつまみと一緒に「石見銀山」や「池月」なども楽しんでいました。来年は是非泊まりたいと思います。



(飯田)



最近、お笑いコンビ「マユリカ」のラジオを聴くのにハマっていたところ、ラジオ内で全国のイオンモールを巡るイベント開催を知り、広島での「マユリカのうなげろりん展」に参加しました。ラジオの内容が年表で展示されていたほか、罰ゲームで作った品や誕生日プレゼントの実物などが並び、ファンにはたまらない内容でした。翌日には本人が来場する予定でしたが、都合がつかず行けず残念でした。いつか生で見たいと思っています。

(清水)



広島駅新幹線口から徒歩1分
広島銀行広島駅北口支店と、もみじ銀行広島光町支店の間にある「広島ビル」の6階です。



弁護士法人共創

KYOSOU Legal Professional Corporation

〒732-0052

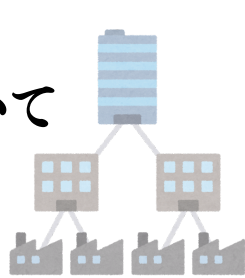
広島市東区光町1丁目12番16号 広島ビル6階

TEL:082-258-5101 FAX:082-258-5102

https://hiroshima-ekimae-law.jp/



下請法の改正について



所属弁護士
二井 柳至



第1 はじめに

令和7年5月16日、下請代金支払遅延等防止法及び下請中小企業振興法の一部を改正する法律が成立しました。これにより、下請法(正式名称:「下請代金支払遅延等防止法」。以下、単に「下請法」といいます。)は改正され、**製造委託等に係る中小受託事業者に対する代金の支払の遅延等の防止に関する法律**(略称:「中小受託取引適正化法」、通称:「**取適法**」。以下、「取適法」といいます。)となり、この取適法は、**令和8年1月1日から施行**されます。

今回は、この取適法について、改正の背景や主な改正部分についてご紹介いたします。

第2 改正の背景

近年、労務費や原材料費、エネルギーコストが急激に上昇しており、「物価上昇を上回る賃上げ」を実施するためには、中小企業をはじめとする事業者においてそのような賃上げができるだけの原資を確保することが必要となっていました。事業者が賃上げの原資を確保するためには、価格転嫁の環境を整備し、サプライチェーン※[1]全体で適切な価格転嫁を定着させる「構造的な価格転嫁」の実現を図っていくことが重要であると指摘されていました。

しかし、その一方で、協議に応じない一方的な価格決定行為など、価格転嫁を阻害し受注者に負担を押し付けるような商慣習があったことも事実でした。

そこで、このような商慣習を一掃し、取引を適正化することで、価格転嫁を更に進めていくために下請法の改正が検討されており、今回の改正に繋がりました。

第3 主な改正

1 用語の見直し

これまで使用されてきた「下請」という用語は、発注者と受注者との間の上下関係を連想させ、両者が対等ではないような印象を与えるという指摘がありました。そこで、冒頭で触れましたように、今回の改正では、法律名が改称となり、かつ用語も主に以下のとおり改められました。

※[1]原材料の調達から製品の製造、流通、そして最終的に顧客に届くまでの一連のプロセス。

改正前	改正後	定義
親事業者	委託事業者	取引を発注する立場の事業者
下請事業者	中小受託事業者	取引を受注する立場の事業者
下請代金	製造委託等代金	委託事業者が中小受託事業者に支払う製造委託等の代金

2 特定運送委託の追加



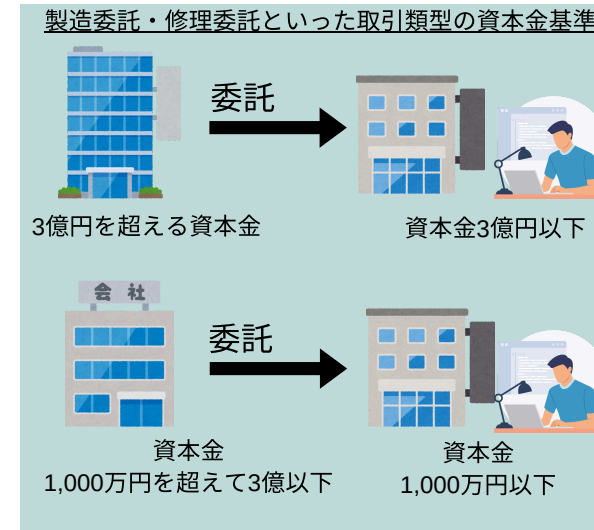
下請法が適用されるためには、当該取引が下請法の適用対象の取引類型に該当する必要があります。しかし、「物品の運送の再委託」については、役務提供委託として、下請法の適用対象取引とされていたものの、発荷主から元請運送事業者への委託は対象外とされていました。そのため、立場の弱い物流事業者が、荷役や荷待ちを無償で行わされる等、荷主・物流事業者間の問題が顕在化していました。

そこで、取適法においては、従来の「物品の運送の再委託」に加えて、「特定運送委託」、すなわち、発荷主が運送事業者に対して物品の運送を委託する取引が規制対象となる新たな類型として追加されました。これにより、上記の荷主・物流事業者間の問題について機動的に対応できるようになります。これに伴って、物流会社に顧客向けの運送を委託している事業者においては、取適法の対象となる取引がないかを一度確認しておく必要があります。

3 従業員基準の追加

下請法では、同法の適用対象の取引類型に該当することに加えて、当該事業者の資本金の額を基準とした規模要件を満たす必要があります。この資本金基準は、取適法においても維持されています。資本金基準は取引類型によって異なりますが、例えば、製造委託や修理委託といった取引類型の場合、資本金が3億円を超

える事業者が3億円以下の事業者(個人を含む。)に対して委託する場合、あるいは資本金が1000万円を超えて3億円以下の事業者が1000万円以下の事業者(個人を含む。)に対して委託する場合という資本金基準がありました。



しかし、実質的には、事業規模は大きいものの、当初の資本金が少額である事業者や、減資することによって下請法の適用対象外となっていた例や、親事業者において、下請法の適用を免れるために、下請事業者に対して増資を強要するというような例があることが問題となっていました。そこで、取適法においては、この資本金基準はそのままにして、従業員基準が追加されました。これにより、資本金基準では取適法の対象とならない取引であっても、従業員基準に該当する場合は、取適法が適用されることになります。

具体的な基準については、取適法の趣旨や運用実績、取引の実態、事業者にとってのわかりやすさ、既存法令との関連性等の観点から、従業員数300人(製造委託等)又は100人(役務提供委託等)を基準とすることとされています。

「若年層を狙う消費者トラブルに備えて」



所属弁護士 崎根大希

修道大学で非常勤講師として「**消費者法(消費者保護の法と実務)**」の授業を担当しています。SNSやインターネットを介した詐欺が横行するなか、被害に遭う若者が後を絶ちません。特に高校を卒業したばかりの大学1年生は、社会経験の少なさや知識不足から悪質商法のターゲットになりやすい傾向があります。

近年の民法改正で成人年齢が18歳に引き下げられ、若者も契約責任を負う立場となった今、法的知識の重要性は一層高まっています。授業では、契約の基礎から情報商材・マルチ商法・副業詐欺などの実例を挙げ、被害を防ぐための実践的な知

ここでいう「従業員」とは、「常時使用する従業員」とされており、その数は、労働基準法108条の賃金台帳の調製対象となる対象労働者の数によって算定するとされています。したがって、正社員や有期契約社員、嘱託社員がこれに含まれることになりますが、派遣社員や業務委託先の社員は、派遣元や業務委託先が賃金台帳の調製義務を負うこととなるため、これに含まれません。

これにより、これまで下請法の適用対象とならなかった受託事業者との取引においても、今後は取適法の適用対象となる可能性がありますので、委託事業者においては、受託事業者の従業員数を確認しておく必要が生じます。

第4 おわりに

今回の下請法の改正では、用語の変更や適用範囲の拡張に関する改正の他にも、規制内容に関する改正など多岐にわたる改正がなされています。取適法においては、中小受託取引の公正化及び中小受託事業者の利益保護のために、委託事業者には①発注内容等を明示する義務、②取引に関する書類等を作成・保存する義務、③支払期日を定める義務、④遅延利息を支払う義務といった4つの義務が規定されています。

また、同様の趣旨から、製造委託等代金の支払遅延の禁止や協議に応じない一方的な代金決定の禁止をはじめとした11項目の禁止行為も規定されています。禁止行為として規定されている内容については、中小受託事業者の了解があったり、委託事業者に違法性の意識がなくても規定に反する場合には、取適法違反となるので、注意が必要です。

本号では、紙面の都合上、これらの規制内容に関する改正等についてご紹介できませんでしたが、次号以降でご紹介させて頂こうと思います。また、その頃には、取適法の運用基準も公正取引委員会から発表されているかと思うので、その内容も踏まえてご紹介できたらと思います。



識と対応策などを解説しています。学生が法を身近に感じ、自らを守る力を身につけられるように実務経験を生かしたわかりやすい講義を心がけています。