よつば総合法律事務所 ニュースレター

２０２４年9月ｖｏｌ．１８４

９月号目次

1　法律記事『カスハラ窓口は弁護士にお任せを！』
2　『ワインが苦手な人のためのワインの選び方』
3　書籍のご紹介『本日は、お日柄もよく』
4　人材サービス業特設サイトを開設しました
5　新人弁護士の採用説明会を開催しました
6　業務内容の専門特化のお知らせ
7　事務所のＷＥＢサイトの紹介

気になるアレコレ簡単解説
身近な法律のススメ

カスハラ窓口は弁護士にお任せを！

1. カスハラで業務に支障が出ていませんか？

千葉事務所所属　弁護士
米井　舜一郎

顧客から次のような行為を受けたことはありませんか。

・対応できないと告げているのにも関わらず、繰り返し電話がかかってくる。
・こちらの落ち度はないのに、慰謝料を支払えと言ってくる。
・担当者の人格を否定するような暴言・侮辱を繰り返し受けている。

カスタマーハラスメント、通称「カスハラ」の対応は、時間を取られるばかりではなく、従業員が疲弊してしまい、業務に支障が出てしまいます。対応した従業員が体調不良を訴えて、休職や退職をしてしまう場合もあり、カスハラは企業にとって深刻な問題です。

企業がカスハラに対して適切に対応しなかったことを理由に、従業員から訴えられるケースもあります。

何が「カスハラ」に該当するかは、現状で明確な定義はありませんが、

①　要求の内容が妥当性を欠くか、
②　要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当か、

の２つの要素から検討されることとなります。

例えば、「①要求内容が妥当性を欠く」ケースとしては、

・企業側に落ち度がない場合（商品に欠陥がない／サービスに過失がない）

・要求内容が、企業の提供する商品・サービスと無関係な場合

などが挙げられます。

また、「②要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当」なケースとしては、

・従業員を怒鳴りつけ、土下座を要求する

・対応できないことを告げているにも関わらず、繰り返し電話をしてくる

・退店を促しているにも関わらず、居座り続ける

といった行為が想定されます。

2. 弁護士が対応窓口になります！

厄介なカスハラ事案にはどのように対応すれば良いのでしょうか。

１つの手段として、「弁護士にカスハラ対応を依頼する」ことが考えられます。弁護士にカスハラ対応を依頼すると、弁護士がカスハラをしてくる相手方とのやり取りを全て引き受けます。弁護士に依頼することの大きなメリットは次の２点です。

・カスハラ対応から解放され、業務に集中できる。 ・弁護士が介入することで、要求が認められないことを相手に理解させる。

弁護士が介入しても相手からの要求が止まらない場合、裁判所を使った手続（債務不存在確認調停や債務不存在確認訴訟など）を検討することになります。ただ、感覚としては、ここまでには至らないケースが大半です。

他方、窓口にはならず、弁護士が適宜サポート・アドバイスしながら、会社自身でカスハラに対応する場合もあります。「そもそも要求は正当なものか／不当なものか」「どのように回答すべきか」といった点につき、専門家のアドバイスを受けながら対応することで、「適切な」カスハラ対応を行うことが可能となります。

3. カスハラで手に負えなくなったらご相談を

顧客からのクレームは、サービスや商品を改善する良い機会となる一方、行き過ぎた要求には毅然とした対応をする必要があります。よつば総合法律事務所では、カスタマーハラスメントのご相談を受け付けております。お困りの際は、お気軽にお尋ねください。

【よつば総合法律事務所　企業向け法律相談サイト：クレーマー対策】
＊サイト URL　https://www.yotsubasougou.jp/works/problem/claim/

代表弁護士大澤一郎の

「ワインが苦手な人のための ワインの選び方」

～第８８回　少し甘めのソーヴィニヨンブラン

このコラムのタイトルは「ワインが苦手な人のためのワインの選び方」です。

そして、ぴったりのワインを家の近くのスーパーマルエツで発見しました。「カッシェロ・デル・ディアブロ　デビルズ・カルナバル　フェノメナル　ソーヴィニヨン 2023」です。2024 年に新発売のシリーズのようです。

説明文は以下の通りでした。

「人生の素晴らしい瞬間を祝おう。人生はカーニバルである。」
というコンセプトで開発されたカッシェロ・デル・ディアブロ　デビルズ・カルナバル。
フェノメナル　ソーヴィニヨンはやや甘口の味わいで、
柑橘類やトロピカルフルーツのアロマとバランスの取れた酸の
ハーモニーが魅力的です。
ワインを飲み慣れていないお客様にも楽しんで頂ける飲みやすい味わいが特長です。

まさに、ワインが苦手な人向けのワインです。

少し甘さが気になるときは、まだまだ暑い時期が続いていますので、きんきんに冷やして飲むと飲みやすいです。

（文責　弁護士　大澤一郎）

― 人生を元気で豊かにするお勧め書籍のご紹介 ―

28

“ 本日は、お日柄もよく ”

著 ｜ 原田　マハ

今月の「人生を元気で豊かにするお勧めの書籍」を、弁護士大竹裕也が紹介いたします。

私が今回紹介させていただくのは、原田マハさんの著書である『本日は、お日柄もよく』です。

この書籍は、２０１０年に刊行され、累計７０万部を突破しているロングセラー作品です。現在でも、大型書店などの本棚の目につきやすい箇所に陳列されているのをよく目にします。

本作品は、製菓会社に勤務する主人公・二ノ宮こと葉が、幼馴染である今川厚志の結婚式に参列する場面から始まります。こと葉は、ひそかに想いを寄せていた厚志が、他の女性と結婚してしまうことに深く落ち込んでいました。結婚式は、厚志の勤務する会社の社長の挨拶から始まるのですが、この挨拶が非常に退屈なもので、眠気に襲われたこと葉は机上のスープの皿に顔を突っ込んでしまいます。周囲に笑われてさらに落ち込んだこと葉は、式場で伝説のスピーチライター・久遠久美に出会います。久美のスピーチに深く感動したこと葉は、後に久美にスピーチライターとして弟子入りをします。ここから思いもよらぬ展開に進んでいくのですが、

以降はぜひ皆様自身に読んでいただきたいです。

この物語からは、「言葉の持つ力」を大変感じることができます。メッセージが同じであっても、使う言葉や伝え方などを工夫することで人の心を動かすことができるのだと、この書籍を読み終えた後に本気で思いました。また、この書籍はいわゆるノウハウ本ではないのですが、現実のスピーチや人前で話す場面で参考になるポイントがたくさん詰まっています。

私が今回紹介させていただきました、『本日は、お日柄もよく』は、読み終えた後に人前で話すことに前向きな気持ちになれる書籍です。大勢の前で話すのが苦手、という方は、ぜひこの書籍を手に取ってみることをお勧めいたします。

（文責：弁護士　大竹　裕也）

“人材サービス業の企業様へ”

～人材サービス業特設サイトを開設しました～

弁護士の三井伸容です。

昨今人手不足が深刻化しており、様々な人材サービスが活用されています。例えば、人材派遣、人材紹介、求人サイト、業務委託（BPO）などです。

人材サービス業の企業様からは、次のようなご相談をいただくことがあります。

・会社で使っている契約書ひな型に問題がないかチェックしてほしい
・派遣先や派遣スタッフとトラブルになって困っている
・新しく人材サービスを始めたいが、どうしたらよいかわからない
・人材サービス関連の法律や注意事項について従業員研修をしたい

このようにお悩みを抱える企業様が多い中、私自身が 3 年ほど人材サービス企業の法務部で勤務していたこともあり、この度、人材サービス企業様に特化したサイトを開設しました。

【 よつば総合法律事務所　人材サービス業のための弁護士による法律相談サイト 】

＊サイト URL

https://jinzai-yotsubasougou.com/

＊こちらの QR コードを読み取っていただいてもサイトへ繋がります。

人材サービス業は、許認可ビジネスであり、日常の業務が業法上のルールに直結しています。トラブルが発生すれば、多くの場合、すぐ法律の関わる問題になってしまいます。法改正も頻繁に行われ、監督官庁による定期的な指導もあります。

以上のとおり、法的なサポートが必要なビジネスです。

◎ 当事務所でサポートできる内容 ◎

人材サービス業を適切に運営いただくため、当事務所では次のような対応ができます。

- **契約書、利用規約等の作成、チェック**
- **起業時、新規サービス開発時のビジネス適法性チェック**
- **トラブル発生時の相談、代理人としての交渉対応**
- **法改正対応のサポート、従業員への研修、教育**

今後、少子高齢化が進んでいく中で、人材サービスはより社会から必要とされます。人材サービス企業の皆様を支えることで、人がもっと自由に働ける社会の実現に少しでも役立てればと考えています。

人材サービス企業のお客様や、これから始めようとお考えのお客様がいらっしゃいましたら是非お気軽にご相談ください。（文責：弁護士　三井　伸容）

新人弁護士の採用説明会を開催しました

2026 年 4 月入所予定の 78 期向けの説明会を 7 月 8 月に開催しました。
コロナ禍のため 3 年ほどは Zoom での説明会が多かったですが、今年は会場での説明会も行いました。

事務所説明会では、代表の大澤が事務所のことや弁護士業界のことを話し、今年はその後、坂口・辻佐和子・三井のインタビュー動画をご覧いただきました。

業務について・事務所について・弁護士のとある一日のスケジュールについてなどをお話ししました。最後は数人のグループに分かれて座談会のような質疑応答タイムです。

少人数で行うので、質問しやすく、細かいことまで質問できると毎年好評をいただいています。

今後「東京三会」という東京の弁護士会が主催している大きな合同説明会にも参加予定です。

説明会のあと、書類選考・面接を行い「採用」となります。今年も素敵なご縁がありますように。

業務内容の専門特化のお知らせ

当事務所では 2024 年 5 月より千葉・柏・船橋・東京・大阪・名古屋の 6 拠点体制となりました。引き続き、業務内容を専門特化した体制を続けていきたいと考えています。

具体的には、業務品質のさらなるレベルアップによるお客様満足度の向上のため、けがをした交通事故（被害者側）、企業様からのご相談、個人・企業の債務整理に関する問題、相続問題、不動産問題等に専門特化した事務所としてますます皆様のお役に立てるようにしたいと考えています。

■専門特化してお取扱いする分野
・けがをした交通事故（被害者側）
・企業様に生じる諸問題・企業法務（人事労務問題、契約書、債権回収、株主総会、株主間紛争、クレーマー対策、企業様を代理しての民事訴訟、労災対応、誹謗中傷や風評被害対策、その他企業様を当事者とする諸問題や企業法務全般）
・企業様との顧問契約
・個人及び企業の債務整理・破産・再生・任意整理・倒産に関する問題
・遺言・民事信託
・遺産分割・遺留分などの相続に関する紛争
・不動産に関する相続、賃貸経営、不動産投資の問題

■その他
・顧問会社様の案件及び顧問会社様からのご紹介の案件の場合には今まで通りお取扱いさせていただきます。
・既にご相談いただいている案件、既にご依頼いただいている案件の場合、当然のことではございますが、最後まで責任を持ってお取扱いさせていただきます。
・当事務所ではお取扱いが難しい分野の場合、他事務所の弁護士などをご紹介させていただくことがあります。
・記載のない分野、ご不明な点につきましては担当弁護士にお問い合わせください。

（文責；弁護士　大澤　一郎）

よつば総合法律事務所　WEB サイトのご紹介

よつば総合法律事務所公式サイト

弁護士紹介やセミナー情報、ブログ、ニュースレターのバックナンバー等が掲載されています。各案件の大まかな情報も載っています。

企業法務の専門サイト

企業様向けに、企業法務に関する分野別の相談事例やサポート内容が掲載されています。企業法務に関するコラムも豊富です。

不動産トラブル問題の専門サイト

不動産オーナー様側のご相談を行っています。カテゴリ別に Q&A 等を掲載しています。

交通事故の問題専門サイト

交通事故知識に関する情報や解決事例を多く掲載しています。

債務整理の専門サイト

債務整理の解決方法や相談までの流れ、弁護士費用についてなど細かく丁寧にご説明しています。

相続相談の専門サイト

相続のお悩み別で進め方を確認いただけるコンテンツもあり、少しでもお困りの際はお役に立てるサイトです。

医療機関の顧問弁護士専門サイト

医療機関を守るため、医療法人に特化した法務サービスについての、取扱業務や顧問契約について掲載しています。

誹謗中傷対策の専門サイト

企業様向けに、誹謗中傷等口コミ被害に悩む企業様をサポートすべく、業種別の具体例や対応方法を掲載しています。

人材サービス業の専門サイト

人材サービス企業様側のご相談を行っています。業態別、お困りの問題ごとに詳細を掲載しています。

労働災害の専門サイト

業務上の事故被害、労災について、早期対応の重要性や労災問題の解決方法について掲載しています。

案件ごとに、お悩みに応じて解決事例・Q&A 等を掲載中です。
ぜひご覧ください。

【お問合せ】よつば総合法律事務所　☎0120-916-746（フリーダイヤル）✉info@yotsubasougou.com 💻 https://yotsubalegal.com/
【 柏事務所 】〒277-0005　千葉県柏市柏 1 丁目 5 番 10 号　水戸屋壱番館ビル 4 階
【 千葉事務所 】〒260-0015　千葉県千葉市中央区富士見 1 丁目 14 番地 13 号　千葉大栄ビル 7 階
【 船橋事務所 】〒273-0005　千葉県船橋市本町 7 丁目 11 番 5 号　KDX 船橋ビル 6 階
【 東京事務所 】〒100-0005　東京都千代田区丸の内 2 丁目 2 番 1 号　岸本ビルヂング 6 階
【 名古屋事務所 】〒450-6411　愛知県名古屋市中村区名駅 3 丁目 28 番 12 号　大名古屋ビルヂング 11 階
【 大阪事務所 】〒530-0001　大阪府大阪市北区梅田 1 丁目 13 番 1 号 大阪梅田ツインタワーズ・サウス 15 階
受付時間：午前 9 時～午後 6 時　※土曜・日曜・祝日　応相談　発行責任者大澤一郎（千葉県弁護士会所属登録番号 29869）
【広告】本ニュースレターは当事務所と関わりのある方，当事務所の弁護士と名刺交換をさせていただいた方等に原則送付していますが日本弁護士連合会が定める「業務広告」に該当する可能性がありますので「広告」である旨の表記を本ニュースレター下部にしています。