

2020. 1

Law Office YODOYABASHI

No.33



最奥の村

〒541-0041

大阪市中央区北浜4丁目1番21号 住友生命淀屋橋ビル6階

弁護士法人 淀屋橋法律事務所

TEL 06-6203-7104 (代) FAX 06-6229-0936

URL <http://yodo-law.com>

弁護士 藤井勲
弁護士 西野航
弁護士 山本彼一郎
弁護士 井上敏志
弁護士 鹿野耕平
弁護士 平井智也
弁護士 小深田千夏

弁護士 阿部清司
弁護士 黒田拓志
弁護士 太田真美
弁護士 今井佐和子
弁護士 中嶋俊太郎
弁護士 宮本暁
弁護士 深江元哉

弁護士 安田正俊
弁護士 西垣昭利
弁護士 奥田直之
弁護士 高野史恵子
弁護士 松本京子
弁護士 藪内達也



法律事務所からのアドバイス

第15回 「カスタマーハラスメント問題と対策」



(カスタマーハラスメントの現状)

「契約を断ったところ頻繁に同じ内容の電話を掛けてきて仕事にならない」、女性の営業職から「訪問先の男性が抱きしめてこようとしているので訪問がつらい」といった相談を受けることがあります。なかには、相手方が監督官庁に虚偽の申告をなし、行政が相手方の言い分を事業者にそのまま伝え、行政が事業者に対し「適当にやってくれ、行政に連絡が来ないようにしてくれ。」等と迫って来たりして、事業者は余計な行政対応を迫られることもあります。

裁判例では、女性社員が取引先の部長から飲食に誘われてキスをされた（強制わいせつ罪）という例や、販売店にクレームをつけ、店の人々に土下座をさせる（強要罪）行為も見られます。

こういった問題をカスタマーハラスメントといいます（以下「カスハラ」といいます。）。医療分野でのカスター

マーは患者ですが、患者からの医療機関への業務妨害が一定数発生することを踏まえ、損保会社が、カスハラ

対策として弁護士へ依頼した場合の費用を支払う保険商品も発売されています。

流通部門に関するUAゼンセン（全国繊維化学食品流通サービス一般労働組合同盟）の調査によれば、カスターによる迷惑行為は、多い順で、「①暴言、②何回も同じ内容を繰り返すクレーム、③権威的（説教）態度、④威迫・脅迫、⑤長時間拘束、⑥セクハラ行為、⑦金品の要求、⑧土下座の強要、⑨SNS・インターネットでの誹謗中傷」とのことでした。



(カスタマーハラスメントの問題性)

クレームの内容にはサービスを向上させるために有益な情報が含まれていることがあります。そのため、クレームには誠実に対応することが肝要です。

しかし、クレームには、社会通念に照らし、上記のとおり民事上違法なものや、犯罪を構成するものもあります。こういった場合には、毅然とした対応を取り、従業員を保護すると共にそういった者との対応にかかる無駄なコストを削減する必要があります。

カスハラの問題は、国際労働機関（ILO）が採択した、仕事でのハラスメントを禁じる条約においても取り上げられ、また国会に「消費者対応業務関連特定行為対策の推進に関する法律案」が提出されました。このようにカスハラの問題性は国際的にも国内的にも政策上の重要課題として認識されています。



(カスタマーハラスメントへの対応)

契約内容や事業の種類によって、カスハラ対策は異なるところもありますが、ここでは、その要点を述べます。

一旦締結した契約を失効させることは基本的に難しいので、契約を締結するのが相当な相手かを見極めるのが予防策として重要です。威迫、暴力などを使って契約の締結を迫ったりするような場合は、契約締結を断るべきです。どういった内容の契約をするか、誰と契約するかは、ご存じのとおり契約締結の自由の原則があり、当事者の自由であることをご認識ください。

次に、契約を締結した当事者同士は対等です。不相当な方法で債務の履行を迫ったり、契約内容を一方に有利に変更を迫ることは許されません。毅然として要求を断るべきです。

そのためには、契約の相手方が暴力的な要求行為を行った場合や、法的な責任を超えた不当な要求行為を行った場合には、無催告で契約を解除できる条項などを契約書に盛り込む対応を取るべきです。



また、カスハラを現場任せにしてはいけません。会社内に相談室を設置するなどしてカスハラ被害を吸い上げて情報共有し、マニュアルを整備するなどの組織対応を取る必要があります。被害を受けた従業員の配置転換も考える必要がありますが、なかにはそれでも粘り強く妨害をかける者もいます。違法性の見極めや、警察への通報、また、適切な法的対応を弁護士などの専門家に相談・依頼することも有益です。



生命の神秘



第6回 「進むべき道」

生命体は、①自分で養分を摂取し、自分を養うことができること ②自分と同じ個体を再生産できること の要件を満たし、かつ、③細胞膜（細胞）を持っているものです。生命体の活動を化学分析することで「生命」を解明できるかどうか、現在のところ、神秘の領域です。

2012年のノーベル医学生理学賞は「成熟した細胞に対してリプログラミングにより多能性（分化万能性）を持たせられることの発見」でジョン・ガードン博士と山中伸弥教授が受賞しました。

成長した細胞をいろいろな細胞に分化する能力を持つところまで元に戻す（初期化する）という発見です。

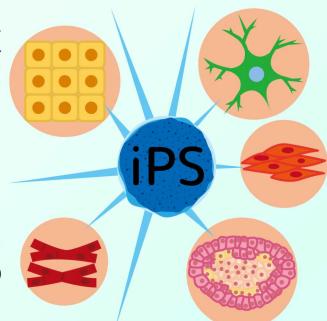
ヒトを含む多くの生命体はたった1個の細胞である受精卵から発生します。その後、細胞核にあるDNAの情報のうち必要なものが必要なときに複写（転写）され、必要な細胞に分化し増殖することによって成長していきます。分化、成長した細胞にも同じDNAは存在しますが、元に戻って、分化した細胞と違う細胞として増殖することはできなくなるのです。ヒトの場合は約60兆個の細胞で1個体が形成されています。その仕組みは精緻、巧妙かつ複雑で、一部は解明されつつありますが、全容は未だわからないことだらけといって良いでしょう。

山中教授は、皮膚から取り出した線維芽細胞をiPS細胞（induced pluripotent stem cells = 人工多能性幹細胞）へと樹立させることに成功しました。ガードン博士の発見が卵内での初期化であるのに対し、山中教授の発見は、シャーレの中で、Oct3/4・Sox2・Klf4・c-Mycのわずか4つの遺伝子をレトロウイルス・ベクター（注1）で細胞内に運び遺伝子を一部書き換えて初期化したのです。この4つの遺伝子は、発見者の名を取り“山中因子（Yamanaka factors）”と呼ばれています。

この発見のすばらしさは、ES細胞（注2）とは異なり生命倫理上問題点が少なく、再生医療、難病の病態解析や創薬に革命的な変革をもたらす可能性があることです。現在、加齢黄斑変性、パーキンソン病、脊髄損傷、糖尿病、血液疾患等にiPS細胞を利用した治療方法が研究され、加齢黄斑変性および脊髄損傷の事例では治験の段階までできていますし、ALS（筋萎縮性側索硬化症 ホーキング博士やルー・ゲーリックが罹患していたことが有名）では患者の細胞から運動神経を分化させ、その障害と対応方法が研究されています。薬剤についてもしかりです。将来、iPS細胞を様々な細胞に分化させることによって、人間の寿命が飛躍的に伸びることになるかも知れません。

2011年には、ES細胞とiPS細胞から精子や卵子のもととなる始原生殖細胞を試験管内で分化させることに成功したとの発表もあります。良いことずくめに見えるiPS細胞ですが、生命体の活動を解明していく中で、不老不死や生命の発生までコントロールできるようになることを想像すると空恐ろしいものでもあります。

神秘的な生命について、生命体を化学することによって人類がどこまで迫ることができるのか、あるいは迫るべきではないのか、人類の睿智を結集して、進むべき道を探さなければなりませんね。



注1 レトロウイルス・ベクター ウィルスを用いた遺伝子導入用DNAの一種、目的遺伝子をウィルスに組み込み細胞に感染させることにより遺伝子を導入する。

注2 ES細胞（embryonic stem cells 胚性幹細胞）

分化の方向性が決定する前の何にでも分化する受精卵が一定程度成長した時に取り出した万能細胞 iPS 細胞はES細胞とほぼ同一の性質を持つ。

ヒトのES細胞を利用する場合は、そのままであればヒトになるべき受精卵を利用するため、倫理上の問題点を避けて通れない。ES細胞の研究に反対の立場をとっていたローマ法王庁は、iPS細胞について「人（受精卵）を殺さず、たくさんの病気を治すことにつながる重要な発見だ」とコメントしている。



新年のご挨拶

昨年は、猛暑、台風、大雨と大荒れの気候で、万事万全の備えの必要性を再認識させられた1年間でした。

皆様、無事過ごされたでしょうか。新しい年の平穏を祈るばかりです。

当事務所では、山田耕一郎弁護士が昨年10月より法テラスの長崎県雲仙市の事務所に移籍し、篠田陽哉弁護士が当年1月より企業内弁護士として大阪市内の株式会社に転職しました。それぞれ新しい環境で成長してくれることと期待しています。

一方、新たに深江元哉弁護士が入所し、西野航弁護士と黒田拓志弁護士が法人社員に就任いたしました。どうぞよろしくお願ひいたします。

そして、当事務所のビルが建て替えられることとなり、移転先はまだ未定ですが、当中には事務所が移転することになります。皆様にはご不便をおかけすることもあるかと思いますが、なるべくご迷惑をおかけしないよう、スムーズな移転を進めますので、何卒よろしくお願ひいたします。

皆様のご健康とご発展を祈念いたします。

令和2年1月

弁護士法人淀屋橋法律事務所

代表社員 弁護士 藤井 勲
弁護士 阿部 清司
弁護士 安田 正俊



○ 新人弁護士紹介 ○



この度新たに入所致しました、新人弁護士の深江元哉（ふかえんや）と申します。

私は、学生時代に友人が法的紛争に巻き込まれたことから、友人のように法律問題で苦しんでいる人の力になりたいと思い、弁護士になることを志しました。

私は、人が話しやすい雰囲気を作ること、人の話を聞くことを得意としておりますので、クライアントの方の話にしっかりと耳を傾け、その方にとって本当にベストな紛争解決が出来るような弁護士になりたいと考えています。

まだまだ弁護士としての経験は不十分で、関係者の方々から学ばせていただく面も多くあるかと思いますが、少しでも早く皆様に信頼していただける弁護士となれるよう、精一杯努力して参りますので、ご指導ご鞭撻の程をよろしくお願い致します。

弁護士 深江 元哉

社員就任のご挨拶

この度、私達両名は、当弁護士法人の社員として、事務所運営に携わることとなりました。

故山本寅之助弁護士が礎を築き、引退された芝康司弁護士をはじめ数々の諸先生方が発展させてきた事務所の歴史と伝統を守り、さらに発展させるべく、まだまだ若輩者ではございますが、粉骨碎身努力する決意です。

これから法律事務所は、プロフェッショナルとして充実したリーガルサービスを提供するに留まらず、皆様の心を癒やせる場所でなくてはなりません。

刻々と変化する社会環境に対応しつつ、皆様の心を癒やし満足いただけるリーガルサービスを提供すべく、事務所の全員が力を合わせ、より一層の努力をいたしますので、何卒、ご指導、ご鞭撻のほどよろしくお願い申し上げます。

令和2年1月

弁護士法人淀屋橋法律事務所

社員 弁護士 西野 航
社員 弁護士 黒田 拓志

表紙の写真（最奥の村）

コーカサス地方はジョージアの西北部にあるウシュグリ村です。

塔のあるのが民家、右の低い建物が古い教会です。きびしい生活が偲ばれます。

（撮影者 芝 康司）