

内容見本(A5判縮小)

〔4〕 新型コロナウイルス感染予防対策に、来社した取引先社員が協力してくれないとき

事例

当社は、新型コロナウイルス感染症の予防対策として、当社社員に対しては、定期的な手洗い、マスクの着用やアルコール消毒を指示しています。

取引先社員が打合せのために来社した際、当社社員と同じくアルコール消毒とマスクの着用をお願いしたところ、取引先社員はアルコール消毒やマスクの着用を拒否しました。

アドバイス

取引先社員に対してアルコール消毒やマスクの着用を強制することはできません。新型コロナウイルスの感染防止を徹底しているという会社の方針を説明し、自主的な協力をお願いするようにしましょう。

また、やむを得ない事由により、会社の感染予防対策に応じられない取引先社員がいる場合もあり得ますので、オンライン会議の推奨、換気の徹底、会議室内におけるソーシャルディ

〔45〕 明らかに転売目的の顧客から注文を受けたとき

事例

当社は、ゲーム機器等を扱う小売店です。先日、販売前から話題となっているゲームソフトを、数百本単位で予約したい旨の電話注文がありました。ゲームソフトは、品薄状態になることが予想されており、転売すれば、かなりの高値で取引されることが期待できます。このような場合、当社は注文をお断りしてもよいのが困っています。なお、当社のインターネットサイトには、「おひとり様2点限りの購入とさせていただきます。購入した商品の転売は、ご遠慮ください。」との注意書きがあります。

アドバイス

品薄状態になることが想定される商品については、あらかじめ、購入制限等を設けておき、それを上回る注文は一切受け付けない旨を述べましょう。

対応のポイント

1 購入商品の転売は違法？

(1) 中古品販売の適法性

法律上のポイント

1 会社の社員に対する安全配慮義務

使用者は、労働者に対し、労働契約に伴い、労働者とその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をする義務を負っています(労基5)。この安全配慮義務の具体的内容は、職種や業務内容により異なり、使用者が事業遂行に用いる物的施設や設備を管理する義務と人的組織を管理する義務に分類されます。

これまでの新型コロナウイルス感染症の拡大状況や会社内でクラスターが発生する危険性を踏まえれば、会社は、社員が安全に働けるように、在宅勤務、テレワークや時差出勤等の働き方を認め、そのための設備を用意したり、アルコール消毒薬の設置や職場内の定期的な換気を実施する等の対応が求められます。また、在宅勤務やテレワークを選択しやすい職場内の人的な環境整備も必要になります。

2 職場における新型コロナウイルス感染症対策

厚生労働省は、「職場における新型コロナウイルス感染症の拡大を防止するためのチェックリスト」を公表し、必要に応じて改訂を行っています。また、一般社団法人日本経済団体連合会は、「新型コロナウイルス感染予防対策ガイドライン」を、一般社団法人日本産科産科学会及び公益社団法人日本産業衛生学会は、共同で「職域のための新型コロナウイルス感染症対策ガイド」をそれぞれ公表し、必要に応じて改

〔65〕 パーチャル株主総会に参加した株主から、通信障害を理由に株主総会決議の不存在や取消しを主張されたとき

事例

当社は、株主総会に出席しない株主に対しても積極的に情報提供をするため、株主がインターネットを介してパーチャル株主総会に参加できることとしました。

しかし、当社のシステムに問題が生じ、通信障害が発生してしまったことで、一部の株主から、「途中からパーチャル株主総会に参加することができなくなった。株主総会決議は違法ではないか。」などと、主張されました。

アドバイス

会社が、株主に対して、インターネット等の手段を用いてパーチャル株主総会に(法的な意味における出席ではなく)参加することを認めたにすぎない場合、たとえ株主総会の最中に通信障害等が発生し、これによって株主がパーチャル株主総会に参加することができなくなったとしても、基本的には、当該株主総会の決議等の有効性に影響はないと考えます。

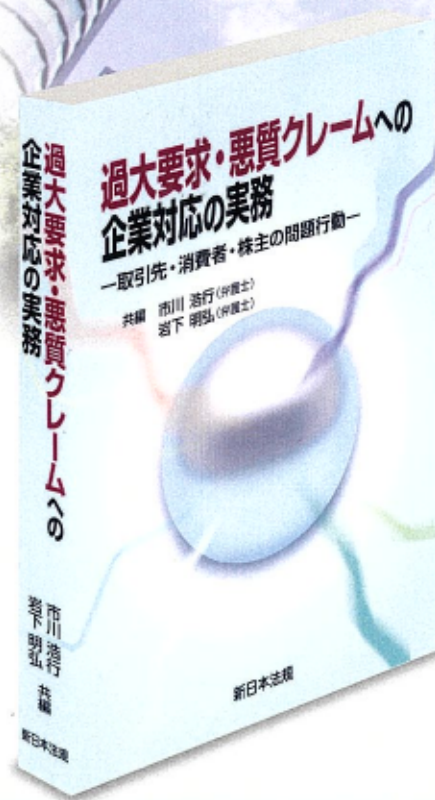
一方、会社が、株主に対して、法的な意味でパーチャル株主総会に出席することを認めた場合、株主総会の最中に通信障害等が発生し、これによって株主のパーチャル株主総会における権利行使に支障が生じれば、個別具体的な事案によっては、当該株主総会における決議の不存在事由又は取消事由になる可能性があります。

カスハラや嫌がらせ、理不尽な要求から社員と会社を守るために!

# 過大要求・悪質クレームへの企業対応の実務

—取引先・消費者・株主の問題行動—

共編 市川浩行(弁護士)・岩下明弘(弁護士)



◆取引先や消費者、株主など、外部関係者の問題行動に起因するトラブル事例を多数取り上げています。

◆会社がとるべき具体的な対応方法をアドバイスした上で、関連する法規制や裁判例を基に解説しています。

◆企業法務の第一線で活躍する弁護士が、実際に受けた法律相談の経験を踏まえて執筆しています。

A5判・総頁350頁  
定価4,840円(本体4,400円) 送料460円

0120-089-339 受付時間 8:30~17:00 (土・日・祝日を除く)

WEBサイト <https://www.sn-hoki.co.jp/>

E-mail [eigyo@sn-hoki.co.jp](mailto:eigyo@sn-hoki.co.jp)



詳しくはコチラ

電子書籍も  
新日本法規WEBサイトで  
発売!!

〈電子版〉  
定価 4,400円(本体4,000円)



# 掲載内容

## 第1章 取引先等の問題行動

### 第1 取引先等との関係

#### 1 取引開始時

- [1] 取引先が契約書を作成してくれないとき
- [2] 取引先が反社会的勢力に関係している疑いがあるとき

#### 2 取引継続中

- [3] 自社の社員が取引先の社員からハラスメントを受けたとき
- [4] 新型コロナウイルス感染予防対策に、来社した取引先社員が協力してくれないとき
- [5] 取引先社員からリベートの供与を求められたとき
- [6] 長年取引をしてきた取引先から一方的に代金の減額を求められたとき

#### 3 取引終了

- [7] 取引先から継続的な取引関係を解除したいと急に言われたとき
- [8] 取引先に提供した秘密情報を返還・廃棄してもらえないとき

#### 4 その他

- [9] 同業他社が取引先に自社の悪い噂を流していたとき
- [10] 何者かが自社の駐車場に自動車を放置して撤去しないとき
- [11] 自社に無断で重機を持ち出して作業をしたことで、第三者に損害が生じたとき

## 第2 売買・請負等

### 1 売 買

- (1) 売主側
- [12] 大口の注文を受けたが買主の支払能力に不安があるとき
- [13] 取引先が取り込み詐欺をしている疑いがあるとき
- [14] 納品後しばらく経ってから欠陥があったとして返品を求められたとき
- (2) 買主側
- [15] 不動産の売主が登記手続きしてくれないとき
- [16] 誤って同名の別会社に代金を送金してしまい、返金に応じてもらえないとき
- [17] 買った商品に欠陥があったが、返金を受ける前に売主が倒産してしまったとき

### 2 請 負

- (1) 請負人側
- [18] 受注品の製造途中で一方的に解約を申し入れられたとき
- [19] 施工の途中で何度も変更を指示してくるとき
- [20] 仕様書どおりに製造して納品したにもかかわらず、検査基準が変わったとしてやり直しを命じられたとき
- (2) 注文者側
- [21] 納期になっても引き渡してもらえないとき
- [22] 納品を受けた後、当初の見積書よりも高い金額を請求されたとき
- [23] 納品された製品に依頼していた性能が施されていないとき
- [24] 依頼して納品してもらったデザインが、第三者の著作物の盗用だったとき

### 第3 債権管理・回収

- [25] 取引先が売掛金の支払期

- 限を何度も破るとき
- [26] 売掛金の支払請求を無視し続けている取引先が、時効の成立を目論んでいる疑いがあるとき
- [27] 売掛金の確保のために取引先の資産に担保権を設定したが、取引先がその資産を勝手に処分してしまったとき
- [28] 取引先が売掛金を支払わないまま行方不明となったとき
- [29] 個人事業主である取引先の社長が死亡したが、一人息子が相続放棄したとき
- [30] 取引先に計画倒産の疑いがあるとき
- [31] 取引先が、商品を引き渡した後、代金の支払を受ける前に破産したとき

### 第4 知的財産権等

- [32] 特許出願公開後に他社から模倣した製品が売り出されたとき
- [33] 特許ライセンス契約が終了した後、ライセンサーから競合製品を開発等しないよう求められたとき
- [34] ライセンスを受けた技術をもとに改良技術を発明した場合に、ライセンサーから改良技術の譲渡を求められたとき
- [35] 自社の製品デザインを模倣した製品が販売されているとき
- [36] 自社のECサイトに掲載している商品画像を卸先のECサイトが勝手に使用しているとき
- [37] 自社のカタログ写真を中古品オークションの宣伝写真としてSNSに投稿されたとき
- [38] 取引先が自社の営業秘密

- [39] 退職した社員が自社の営業秘密を持ち出していたとき
- [40] 自社のサービスの名称が他社の類似サービスの名称として使用されているとき

## 第2章 消費者の問題行動

### 第1 商取引上のトラブル

- [41] 顧客が他人になりすまして商品を購入しようとしたとき
- [42] ECサイトで購入した顧客から「商品が気に入らないから返品したい」と言われたとき
- [43] 指定された商品の配送先が架空の住所だったとき
- [44] 過去に代金を支払わなかった顧客から再度の注文を受けたとき
- [45] 明らかに転売目的の顧客から注文を受けたとき
- [46] 顧客から「店員から受けた説明と違う」として契約解除を求められたとき
- [47] 顧客から自分の個人情報的一切削除してその証明書を提出するよう求められたとき

### 第2 悪質なクレーム

- [48] 社員がクレーム対応のために顧客の自宅に呼びつけられ、長時間拘束されたとき
- [49] 自社のミスに関し、顧客から高額な慰謝料や迷惑料の支払を要求されたとき
- [50] 顧客がクレームの電話を連日かつ長時間かけてくるとき
- [51] SNSに投稿された自社に対する悪質な記事を見た者

- [52] クレームを言いに来た顧客が事務所や店頭で居座って帰らないとき
- [53] クレームを言いに来た顧客が社員の顔写真を撮影しようとしたとき
- [54] クレームを言いに来た顧客が「社長を出せ」「上司を出せ」と言ってきたとき
- [55] クレームを言いに来た顧客が「取引先や監督官庁へ通報する」と言ってきたとき

### 第3 インターネット上のトラブル

- [56] 自社の商品に対し、事実無根の悪質なレビューが書き込まれたとき
- [57] 自社の社員とのやり取りを勝手に録画され、インターネットにアップロードされたとき
- [58] 消費者に自社の社員が新型コロナウイルスに感染しているとデマを拡散されたとき

## 第3章 株主の問題行動

### 第1 株主総会関連

- [59] 株主総会の開催中止を要求されたとき
- [60] 株主から株主総会の議案に関連のない事前質問や大量の事前質問が送られてきたとき
- [61] 自社に度重なるクレームを入れる株主が株主総会への出席を求めてきたとき
- [62] 新型コロナウイルスへの

- 感染防止のため、総会受付で感染防止策への協力を求めたが、株主がこれに応じないとき
- [63] 無配を予定している株主総会で、株主が配当を求める発言をしたとき
- [64] 株主から株主総会のお土産を要求されたとき
- [65] バーチャル株主総会に参加した株主から、通信障害を理由に株主総会決議の不存在や取消しを主張されたとき
- [66] 株主が株主総会の様子を無断で録画して、インターネットにアップロードしたとき

### 第2 その他

- [67] 退職する社員が自社株を手放さないとき
- [68] 株主と連絡がとれず所在不明となっているとき
- [69] 株式を相続したと主張する者が株券を紛失しているにもかかわらず株主名簿の名義書換を求めてきたとき
- [70] 自社の株主が暴力団関係者であることが判明したとき

## 索引

- 事項索引
- 判例年次索引

内容を一部変更することがありますので、ご了承ください。

## 新日本法規出版株式会社

本社 総務本部 〒460-8455 名古屋市中区栄1丁目23番20号  
東京本社 〒162-8407 東京都新宿区西谷土原町2丁目6番地

札幌支社 〒060-8516 札幌市中央区北1条西7丁目5番  
仙台支社 〒981-3195 仙台市泉区加茂1丁目48番地の2  
東京支社 〒162-8407 東京都新宿区西谷土原町2丁目6番地  
関東支社 〒337-8507 さいたま市見沼区南中野244番地1  
名古屋支社 〒460-8456 名古屋市中区栄1丁目26番11号

大阪支社 〒540-0037 大阪市中央区内平野町2丁目1番12号  
広島支社 〒730-8558 広島市中区国泰寺町1丁目5番9号  
高松支社 〒760-8536 高松市扇町3丁目14番11号  
福岡支社 〒810-8663 福岡市中央区大手門3丁目3番13号  
(2022.7)51002311

この印刷物は環境にやさしい「植物性大豆油インキ」を使用しています。