

掲載内容

第1章 顧客・取引先対応

- [1] 顧客対応
- [2] クレームストーカーへの対応
- [3] カスタマーハラスメントからの従業員保護
- [4] 消費者契約法による契約の取消し
- [5] 消費者契約法により無効となる契約条項
- [6] 元請会社の下請会社に対する禁止行為
- [7] コンテンツ作成の委託に対する下請法の適用
- [8] 独占禁止法にまつわる問題(優越的地位の濫用)
- [9] 製造物責任法にまつわる問題
- [10] 製造物責任の内容と免責事由等
- [11] 商品に景品を付ける場合の規制
- [12] 商品の表示に関する規制
- [13] 割賦販売法の規制
- [14] 割賦販売法の改正と加盟店の義務の強化
- [15] 特定商取引法の規制
- [16] 特定商取引法の改正
- [17] フランチャイズ契約(加盟時の情報提供義務)
- [18] フランチャイズ契約(フランチャイズ契約後の関係)

第2章 人事労務に関する法律相談

第1 募集・採用

- [19] 募集時の個人情報収集

第2 労務管理

- [20] 従業員の私的電子メールの調査・監視
- [21] 就業時間の管理
- [22] 配転・出向・転籍

第3 懲戒処分・解雇

- [23] 試用期間満了による本採用拒否
- [24] 経歴詐称
- [25] 私生活上の非違行為と解雇

第4 ハラスメント

- [26] パワーハラスメント

第3章 情報管理に関する法律相談(個人情報保護)

- [27] 個人情報の利用管理
- [28] 安全管理措置
- [29] 不適正な利用の禁止
- [30] 情報漏えいとその対応
- [31] 第三者提供の制限
- [32] 社員による情報漏えい
- [33] 訴訟と個人情報
- [34] 利用停止・消去請求
- [35] 罰則

第4章 会社に関する法律相談

- [36] 法人設立(個人事業主の法人化)
- [37] 法人設立の手続
- [38] 企業の組織
- [39] 株主総会
- [40] 内部統制システム
- [41] 取締役の責任
- [42] 取締役の第三者に対する責任
- [43] 廃業手続

第5章 事業譲渡・事業承継に関する法律相談

- [44] 事業承継の方法
- [45] 親族内承継の問題
- [46] 親族内承継における経営権の集中
- [47] 親族内承継における税務
- [48] 企業内承継の問題
- [49] 企業内承継における後継者への経営資源の集中
- [50] 社外への引継の方法
- [51] M&Aを行う場合の留意点
- [52] 事業承継の実施前のリスクへの対応
- [53] コピー商品(不正競争防止法)
- [54] 周知性(不正競争防止法)
- [55] 営業秘密(不正競争防止法)
- [56] 損害額の推定
- [57] 著作権

第6章 知的財産に関する法律相談

- [58] 特許権侵害の警告書に対する対応
- [59] 職務発明
- [60] 意匠・デザイン
- [61] ライセンス契約
- [62] 知的財産取引における独占禁止法上の問題

第7章 債権回収に関する法律相談

- [63] 債権回収の一般的方法
- [64] 仮差押え
- [65] 詐害行為取消権
- [66] 連帯保証
- [67] 動産売買先取特権
- [68] 破産申立て
- [69] 誤振込と債権回収
- [70] 財産開示
- [71] 強制執行
- [72] 少額債権の回収

第8章 不祥事対応・危機管理・反社会的勢力対応に関する法律相談

- [73] 危機対応のための事前準備

- [74] 内部通報制度
- [75] 不祥事に対する対応一般
- [76] 社内対応の進め方
- [77] 調査結果の取扱方法
- [78] 責任追及等の方法
- [79] 第三者委員会
- [80] 反社会的勢力の接近対策
- [81] 反社会的勢力であると発覚した際の対応
- [82] 反社会的勢力による妨害行為

第9章 IT・インターネットに関する法律相談

- [83] 契約の電子化
- [84] インターネット記事に対する対抗措置
- [85] 削除請求
- [86] 発信者情報開示請求・発信者情報開示命令
- [87] 名誉権侵害
- [88] 営業権侵害
- [89] 仮処分
- [90] 投稿者に対する対応
- [91] インターネット事業者に対する対応

第10章 税務に関する法律相談

- [92] 中小企業の税制概要(一般に適用される税制)
- [93] 中小企業の税制概要(中小企業の投資や賃上げ関連)
- [94] 中小企業の税制概要(研究開発、イノベーション関連)
- [95] 中小企業の税制概要(事業承継、M&A関連税制)
- [96] 留保金課税制度(特定同族会社の特別税率)
- [97] 繰越欠損金
- [98] 設備投資に関する優遇税制
- [99] IT関連投資
- [100] 接待交際費の課税
- [101] 出張旅費規程と税法
- [102] 節税対策と税理士の責任
- [103] 個人版事業承継税制のあらまし
- [104] 個人版事業承継税制(贈与税の納税猶予・免除)
- [105] 個人版事業承継税制(相続税の納税猶予・免除)
- [106] 法人版事業承継税制のあらまし
- [107] 法人版事業承継税制(贈与税の納税猶予・免除)
- [108] 法人版事業承継税制(相続税の納税猶予・免除)

・事項索引

●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。

適切な回答のための頼れる指針!

必携 実務家のための法律相談ハンドブック

顧問先等企業編

編集 第一東京弁護士会 全期会
第一東京弁護士会 全期旬和会

- ◆顧問先等の企業からよく受ける法律相談を厳選し、回答方針と留意すべき事項を解説しています。
- ◆法律相談への回答方針や解説がひと目で確認できるようにコンパクトに「見開き2頁」で各相談事例を掲載しています。
- ◆第一線で法律相談に携わる弁護士による実践的な内容です。



A5判・総頁246頁
定価3,300円(本体3,000円) 送料410円
ISBN978-4-7882-9238-3

0120-089-339 (通話料無料)
受付時間 9:00~16:30 (土・日・祝日を除く)
WEBサイト <https://www.sn-hoki.co.jp/>
E-mail eigy@sn-hoki.co.jp



詳細はコチラ!

電子書籍も新日本法規WEBサイトで発売!!
〈電子版〉
定価2,970円(本体2,700円)

【2】 クレームストーカーへの対応

常連客から外で会いたいと連絡を受けた社員が、これを断ったため執拗にクレームをつけられて困っていると相談してきた場合、会社は、この客に対し、どのような対応をとる必要がありますか。

相談対応のポイント	◇当該顧客に対しては、会社として申入れを行います。 ◇警察に対応を求めることが有効な場合もあります。
-----------	---

1 クレームストーカー問題

(1) クレームストーカーとは

顧客が、社員（販売スタッフなど）に対して好意を寄せて連絡を取るなどしたため、社員がこれを断ったところ、当該社員に対し執拗にクレームを申し入れてくるというケースがあります。このように、クレームを装いつつ、特定の社員に付きまとうなどする顧客を「クレームストーカー」といいます。

(2) クレームストーカーの具体例

クレームストーカーの例としては、接客業務などの社員に対して、業務上のクレームや、当該社員のSNSなどを閲覧して得た情報を基にクレームを申し入れ、その説明を求める面会を申し入れて、当該社員に会えるまで窓口から退去しないといった行為、又は連日のように頻繁に電話をかけてきて、当該社員に電話対応を求めるなどの行為が典型例です。

2 顧客対応

本件のような行動をとる顧客に対しては、会社からの警告等を行うという対応と、警察を通じて警告をしてもらうという対応が考えられます。

(1) 会社による警告

会社は、クレームをつけてきている顧客に対して、当該クレーム内容を精査した上で、(A)これが言いがかりにすぎないものであれば、今後二度とその社員に対して同様の行動をとらないよう警告を発することが必要となります。これに対し、(B)クレーム内容が、それ自体は正当と認められる場合（例えば社員の対応の際に不適切な言動があった場合など）は、クレームに対する会社としての回答（今後の社員教育の徹底等）とともに、クレームの申入れをこれ以上行わないよ

う警告することが必要となります。クレーム内容が正当であったとしても、執拗に面談を求めたり、多数回の電話をかけてくるということは許されることではないからです。なお、警告の発し方としては、面談や電話で伝えるという方法もありますが、内容証明郵便を送付することが、後に争いとなった場合にも証拠として残る点で有効です。

(2) 警察による警告

クレームが執拗で、犯罪行為に当たる場合は、警察に相談し、警告等発してもらうことが有効です。クレームストーカーの行動で成立し得る犯罪は次のようなものです。

ア ストーカー規制法（ストーカー行為等の規制等に関する法律）

ストーカー規制法は、つきまとい等を禁止しており、この「つきまとい等」とは、特定の者に対する恋愛感情、その他の好意の感情、又はそれが満たされなかったことに対する怨恨の感情を充足する目的で、その特定の者やその特定の者と社会生活上密接な関係を有する者に対して、①面会、交際その他の義務のないことを行うことを要求すること、②著しく粗野又は乱暴な言動をすること、③電話を拒まれたにもかかわらず、連続して、電話をかけたり、文書を送付したり、ファックス・電子メールの送信等を行うことなどをいいます。これらの行為が行われている場合は、警察に相談し、被害届を出すことで、警察から警告してもらったり（ストーカー4）、公安委員会に禁止命令（ストーカー5）を出してもらうことも可能となります。

イ 不退去罪（刑130）

会社から退去要求を受けたにもかかわらず退去しなかった場合に成立します。

ウ 威力業務妨害（刑234）

【7】 コンテンツ作成の委託に対する下請法の適用

コンピュータ・ソフトウェア、映像・音楽などのコンテンツの作成を外部に委託する場合、下請法は適用されますか。

相談対応のポイント	◇コンテンツの作成を外部に委託する場合も、下請法の適用を受ける場合があります。
-----------	---

1 コンテンツ作成と下請法の適用対象

コンテンツ作成を外部に委託する取引が「情報成果物作成委託」（下請代金2③）の対象となるか否かは、作成を委託する親事業者の資本金額と、作成を受託する下請事業者の資本金額の関係で判断されることになります。なお、①取引当事者の資本金の区分や、②取引内容の観点から、下請法の適用対象とならなかった場合も、取引上優越した地位にある事業者がコンテンツの作成を依頼するに当たり、優越的地位を濫用した行為（例えば、情報成果物を一方的に譲渡させる行為や、情報成果物の二次利用を制限する行為等）を行った場合は、独占禁止法による規制対象となることに注意が必要です。

【情報成果物の内容と具体例】

情報成果物	例
①プログラム（電子計算機に対する指令で、一の結果を得ることができるよう組み合わされたもの）	テレビゲームソフト、会計ソフト、家電製品の制御プログラム、顧客管理システム等
②映画、放送番組、その他影像又は音声その他の音響により構成されるもの	テレビ番組、テレビCM、ラジオ番組、映画、アニメーション等
③文字、図形、記号若しくはこれらの結合又はこれらと色彩との結合により構成されるもの	設計図、ポスターのデザイン、商品・容器のデザイン、コンサルティングレポート、雑誌広告等

以下のような行為を行うことが禁止されます。

(1) 受領拒否（下請代金4①一）

下請事業者責任がないにもかかわらず、発注した情報成果物（映像作品等）の受領を拒否すること。

(2) 下請代金の支払遅延（下請代金4①二）

情報成果物を受領したにもかかわらず、60日以内の定められた支払期日までに下請代金を支払わないこと。

(3) 下請代金の減額（下請代金4①三）

下請事業者責任がないにもかかわらず、発注時に合意した下請代金の減額をすること。

(4) 返品（下請代金4①四）

下請事業者責任がないにもかかわらず、発注した情報成果物を、受領後に返品すること。

(5) 買ったたき（下請代金4①五）

情報成果物の制作の対価として、同種のコンテンツの一般的な対価に比べて、著しく低い額を一方的に定めること。

(6) 購入・利用強制（下請代金4①六）

正当な理由なく、親事業者が指定する物品（チケット）などを下請事業者に割り当てて購入させること。

(7) 不当な経済上の利益提供要請（下請代金4②三）

親事業者が、コンテンツの二次使用権を無償で譲渡させる等すること。

(8) 不当な給付内容の変更及び不当なやり直し（下請代金4②四）

親事業者の方針変更と称して、費用を負担することなく、発注済の情報成果物のデザインや内容を一方的に変更すること。

3 違反行為に対する罰則

公正取引委員会及び中小企業庁は、親事業者や下請事業者を調査し、立入検査

【42】 取締役の第三者に対する責任

取締役は、株主を含む第三者に対して、どのような場合に責任を負うのでしょうか。いわゆる名目的な取締役も責任を負うことはありますか。

相談対応のポイント	◇取締役は、職務を行うについて悪意・重過失があった場合、及び、書類等に虚偽記載等があった場合、株主を含む第三者に対して、損害賠償責任を負います。 ◇名目的な取締役もこの責任を負うことがあります。
-----------	--

1 取締役の対第三者責任

(1) 概要

取締役が職務を行うにつき悪意又は重過失のあった場合（悪意・重過失による任務懈怠責任：会社429①）及び重要事項の虚偽記載等をした場合（虚偽記載等の責任：会社429②）、取締役は第三者に対し責任を負います。

(2) 悪意・重過失による任務懈怠責任

取締役が職務を行うにつき悪意又は重過失があり、それにより第三者に損害が生じたとお、悪意ことをい者に損害が損害を

直接損害

間接損害

なお、社

2 虚偽

取締役

【84】 インターネット記事に対する対抗措置

インターネット上に会社を誹謗中傷する書き込みがある場合、どのように対応すればよいですか。

相談対応のポイント	◇対応としては、大きく分けると、①削除請求と②発信者情報の取得を検討することとなります。 ◇削除請求等をする際は、ログの保存期間や、いわゆる再炎上のリスクに注意が必要です。 ◇その他の方法として、オフィシャルコメント（プレスリリース）を発表する方法もあります。
-----------	--

1 対応について

インターネット上に会社を誹謗中傷する書き込みがある場合、主な対応方法としては、①削除請求を行うことと、②発信者情報を取得すること（発信者情報開示請求・発信者情報開示命令の申立て）を行うことが考えられます。

①削除請求は、誹謗中傷する書き込み自体を削除することを目的とするものです。裁判手続（仮処分を含みます。）で対応する場合がありますが、任意請求も可能です。具体的な方法は、【85】【89】をご参照ください。

②発信者情報の取得は、誹謗中傷する書き込みをした投稿者を特定して、その後には損害賠償請求、刑事告訴、謝罪広告掲載の請求、社内の懲戒処分等を行うことを目的とするものです。発信者情報の取得は、発信者情報開示請求のほか、令和4年10月1日から新設された発信者情報開示命令の申立て（非訟手続）を行う方法もあります。具体的な方法は、【86】【89】をご参照ください。

2 注意点

(1) ログの保存期間

上記の②発信者情報開示請求又は発信者情報開示命令の申立てを行う場合、経由プロバイダのログ保存期間に注意する必要があります。発信者情報開示請求を行う際は、まず、コンテンツプロバイダ（例：Twitter）に対して発信者情報（例：IPアドレス等）の開示を求めて、当該情報から特定された経由プロバイダ（例：ソフトバンクモバイル等）に対して更に発信者情報（例：投稿者の氏名や住所）