

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)

新日本法規

[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、オンラインでの会議の推奨、換気の徹底、会議室内におけるソーシャルディスタンスの確保やアクリル板の設置等の対策も検討しましょう。

対応のポイント

1 自社の社員に対して感染予防対策を命じること

会社は、社員のための安全配慮義務の一環として、社員に対して新

型コロナウイルスに感染させない環境を整備する義務を負っていません。

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、会社の社員に対する業務命令として、会社の定める感染予防対策、例えば、定期的な手洗い、マスクの着用やアルコール消毒等を命じることは可能であると解されます。ただし、健康上の問題等のやむを得ない理由により、会社の定める感染予防対策に従えない場合もあることには留意が必要です。

2 取引先社員に対して感染予防対策を命じること

これに対し、取引先社員は、雇用契約等の個別の契約関係のない会社の命令に従う義務はありません。そのため、会社は、取引先の社員に対し、法的な権利として、会社の定める感染予防対策を命じることが困難です。

そのため、本事例の場合、会社としては、取引先の社員に対し、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ことが必要になります。

3 会社における感染予防対策について

取引先の社員によっては、健康上の問題等のやむを得ない理由により、アルコール消毒やマスク着用等の会社の定める感染予防対策に従えない場合も考えられます。

そのため、会社としては、WEB遠隔会議システムを導入し、オンラインでの会議を推奨することや、リアルでの会議を実施する場合でも、自社社員についてはマスク着用を徹底するとともに、会議室内の換気を徹底する、会議室内におけるソーシャルディスタンスを確保する、アクリル板や難燃性ビニールカーテンを設置する等、取引先社員の協力を必要としない感染予防のための対策を実施することも肝要です。

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(労契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、一般社団法人日本渡航医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、必要に応じて改訂を行っています。さらに、公益社団法人日本産業衛生学会は、オフィス業務、製造業、建設業、接客業務(対面サービス)、運輸業(旅客輸送)、運送・配送サービス業の6つの業種・業態別に「新型コロナウイルス感染予防・対策マニュアル」を作成しています。感染予防対策は、職種や業務内容により異なるものですので、会社における感染予防対策を定める際には是非参考にさせていただければと思います。

〔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、かなりの高額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か困っています。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

買主が売主から商品を購入した場合、原則として、その商品の所有権（処分権）は買主に移ります。よって、購入した商品を自分で使用

することも、あるいは、第三者に売却（転売）することも、買主の自由ということになります。なお、中古ゲームソフトの転売が、ゲームソフト会社の頒布権（著作権26）を侵害しないかが問題となった事件がありますが、同権利は最初のゲームの売却によって消尽するとした判例が存在します（最判平14・4・25判時1785・3参照）。

（2）高額転売の問題点

人気商品や品薄商品を転売することになれば、最初の売主が設定した価格（定価）よりもかなり高額な価格が設定されることが想定されます。もちろん、どんなに商品の価格が高額であろうとも、買主がそのことを承知していれば、売買契約は、原則として、何ら支障なく成立することになり、（転売の）売主は、自身が売却した価格から自身が購入した価格の差額を得られることになります。個人間売買のプラットフォームサイトが充実している昨今、売主は、簡単に買主（転売先）を募ることができ、反復継続してこのような転売行為をすれば、かなりの収益を上げることが可能です。なお、そのような収益については、雑所得ないし事業所得として税務署にきちんと申告する必要がありますが、転売益を儲けようとたくらむ売主が、適切な申告をすることは、あまり期待することはできません。後述する犯収法や各都道府県の暴力団排除条例（以下「暴排条例」といいます。）の趣旨からも、高額転売は好ましいとはいえないでしょう。

2 転売目的を防ぐ購入数制限等の検討

限られた商品を、ごく少数の人が独占して入手することを許せば、上記のような悪質な転売行為を招くことになりかねませんし、一般消費者が適正な価格で商品を購入する機会を奪ってしまうことにつながります。そのため、人気商品や品薄商品には、個数制限を設ける、また、転売目的での購入はお断りするといった自社の方針を明示することも検討すべきです。

買主の申込みに対し、売主が承諾しなければ、売買契約は成立しません。よって、転売の危険性のある過剰な商品の注文は、上記方針に反することを理由に、お断りをすればよいことになります。また、あらかじめ転売目的での購入を禁じる旨を示すことは、仮に買主が転売目的であることを秘して商品を購入した場合、詐欺罪（刑246①）が成立する可能性を示唆することになるため、同目的での購入の自粛につながるようになります。

法律上のポイント

1 犯収法及び暴排条例の趣旨

犯収法は、犯罪による収益の移転の防止を図ることや、経済活動の健全な発展をその目的の1つとしています（犯収法1）。また、各都道府県の暴排条例は、暴力団等に対する利益供与を禁止しています（東京都暴力団排除条例につき、同条例24各項参照）。

前述のとおり、品薄商品等の高額転売は、誰でも簡単に収益をあげることができ、反復継続することで、その利益はかなりの金額になることが予想されます。転売行為をしている者が全員そうであるというわけではありませんが、暴力団等の反社会的勢力が、このような方法で、多額の収益をあげている可能性は否定できません。上記犯収法及び暴排条例の趣旨からしても、不相当な高額転売を助長してしまうような行為は、商品の売却段階から防止することが求められているといえます。

なお、相手方が高額転売をもくろむ反社会的勢力であることを知りつつ、商品を販売することは、暴排条例違反に該当する可能性があります（東京都暴力団排除条例につき、同条例24③参照）。

2 国民生活安定緊急措置法

新型コロナウイルスの感染拡大が問題になった当初、全国各地でマスクや消毒液の買い占めや高額転売が起り、大きな社会問題となりました。そこで、政府は、国民生活安定緊急措置法26条1項の「生活関連物資等」に、衛生マスク及び消毒等用アルコールを指定し、転売を禁じる措置に踏み切りました（なお、その後、指定は解除されています。）。

同法は、「国民生活との関連性が高い物資及び国民経済上重要な物資の価格及び需給の調整等に関する緊急措置を定め」ているため（同法1）、本事例のようなゲーム等の嗜好品は対象とはならないと考えられますが、社会情勢等により、特定の物品の転売を禁じることのできる法律があることは、留意しておくべきでしょう。

コラム

◆プラットフォームサイトと転売行為

本事例では、商品を直接取り扱っている小売店の対応方針について検討しましたが、転売者が商品の売却に利用していると思われるインターネットオークションサイトやいわゆるフリマアプリ（以下「プラットフォームサイト」といいます。）の運営者は、こういった転売行為につき何らかの責任を負わないのでしょうか。

プラットフォームサイトは、希少商品の高額転売のみならず、窃盗や横領等で犯人が取得した盗品等の転売にも利用されるおそれが高いため、サイトを運営する企業等には、その対策の強化が求められているといえます。また、商品が盗品等であることを知りつつ、プラットフォームサイトでの売却を許容した場合には、同サイトの運営企業等に、盗品等有償処分あっせん罪（刑256②）が成立する可能性があります。上述のとおり、商品の転売を禁じている店から転売の目的を秘して商品を購入すると、詐欺罪（刑246①）が成立し得るところ、同詐欺行為により手に

入れた商品は、上記「盗品等」に該当します（刑256①参照）。よって、プラットフォームサイトの運営者が、同商品の価格や仕入先等から、商品（転売品）が「盗品等」であることを知り得たにもかかわらず、安易に売却の手続を仲介してしまうと、盗品等有償処分あつせんの行為に該当するおそれがあります。

このような事情からすると、プラットフォームサイトにも、悪質な転売行為の防止に努める責務があるといえるでしょう。令和3年4月に「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」が成立し、同年5月10日に公布されたことも注目に値します（令和3年法律32号）。

[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

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バ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、「途中からバ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バ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バ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、法的な意味でバ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バ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。

対応のポイント

1 バーチャル株主総会の種類

昨今、インターネット等のITを活用した、オンラインによる「バーチャル株主総会」の開催に関する議論や立法が進んでいます。

経済産業省の整理によれば、このような株主総会には次のような種類があります（経済産業省「ハイブリッド型バーチャル株主総会の実施ガイド」（2020年2月26日策定））。

- ① 物理的な株主総会の場を設けず、取締役や株主等の全員がインターネット等の手段を用いて株主総会に出席する「バーチャルオンライン型株主総会」（産業競争力66）
- ② 物理的な場において株主総会を開催することとした上で、その場にはいない株主がインターネット等の手段を用いて株主総会に出席することを認める「ハイブリッド出席型バーチャル株主総会」
- ③ 物理的な場において株主総会を開催することとした上で、その場にはいない株主がインターネット等の手段を用いて（法的な意味での出席はしないものの）株主総会に参加することを認める「ハイブリッド参加型バーチャル株主総会」

このうち、①と②においては、インターネット等の手段を用いて株主総会に出席した株主は、法的に株主総会に出席したものとして取り扱われますので、質問や動議を出す権利、議決権の行使等が認められます。一方、③の「ハイブリッド参加型バーチャル株主総会」において、株主は法的な意味において株主総会に出席するものではありませんので、（書面や電磁的方法による事前の議決権行使、代理人による議決権行使等の方法を除き）決議に参加することはできませんし、会社法上出席株主にのみ認められる各種権利を行使することもできません。

そのため、バーチャル株主総会の開催を検討するに当たっては、会社のリソース等も踏まえ、以上のいずれの形式で開催することが適切か、よく検討する必要があります。ただし、①の「バーチャルオンリー株主総会」を実施するためには、別途法律上の要件をあらかじめクリアする必要があります（産業競争力66①）。

2 出席型と参加型の峻別

このように、法的な意味における出席を伴うか、事実上の参加にすぎないかによって、インターネット等の手段を用いて株主総会に関与する株主の権利は大きく異なります。

そして、株主総会に関与する株主の立場の違いに伴って、通信障害等のトラブルが発生した場合に会社がとるべき対応も異なります。

そのため、招集通知等において、当該株主総会がいずれの方式を採用したものか明らかにした上で、特に参加型を採用した場合には、株主総会開催中にインターネット等の手段を用いて、法的な出席に伴う質問や動議に関する権利、議決権の行使をすることができない旨等を明記しておくことが好ましいと考えます。

法律上のポイント

1 バーチャル株主総会における通信障害

(1) ハイブリッド参加型バーチャル株主総会

本事例のように、会社が、株主に対して、インターネット等の手段を用いて株主総会に法的に出席することを認める趣旨ではなく、あくまで積極的な情報提供等の目的で参加を認めるにすぎない場合、たとえば株主総会最中に通信障害等が発生し、これによって株主がインターネット等の手段を用いて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く、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該当することはないと考えます。

(2) バーチャルオンリー型株主総会及びハイブリッド出席型バーチャル株主総会

一方、本事例からは離れますが、「バーチャルオンリー型株主総会」や「ハイブリッド出席型バーチャル株主総会」において通信障害等のトラブルが発生した場合、そのことが株主総会決議の取消事由や不存在事由に該当するかの判断については、当該トラブルが発生したタイミングやこれが議事に与えた影響の大きさ等によるため、一概に結論を出すことはできず、個別具体的な事案に応じて検討せざるを得ません。

例えば、通信障害等によって株主総会の開催自体に遅れが生じたとしても、合理的な時間内にシステムを復旧して開催することができれば、株主総会決議の有効性に影響しないと考えられますが、一方で、議案の採決のタイミングで通信障害等が発生し、多数の議決権を有する株主が決議に加わることができなかった場合には、株主総会決議不存在事由に該当する可能性があります。

なお、株主側の問題に起因する通信障害等によって当該株主が満足に株主総会に出席することができなかったとしても、このような事情は、株主総会決議の瑕疵とはなりません。

2 ハイブリッド出席型バーチャル株主総会における通信障害への備え

「ハイブリッド出席型バーチャル株主総会」において通信障害等のトラブルが発生し、そのことによって株主が株主総会の審議や決議に参加できない事態が生じれば、株主総会決議の取消事由に該当する可

能性があります。従来の会社法の解釈に基づけば、会社がこのようなトラブルを防止するために注意を払っていたことに関する事情は、必ずしも取消事由該当性を否定するものではなく、裁量棄却（会社831②）の判断において考慮されるにすぎないと考えられています。

この点、経済産業省は、「ハイブリッド出席型バーチャル株主総会」において、株主にはインターネット等の手段を用いて株主総会に参加する他に、物理的な場において株主総会に出席するという選択肢があることを前提に、このような従来の会社法の解釈とは異なる解釈の可能性を示唆しています（前記「ハイブリッド型バーチャル株主総会の実施ガイド」）。

すなわち、経済産業省は、会社が株主に対して通信障害のリスクを事前に告知し、かつ、通信障害防止のための合理的な対策をとっていれば、たとえ通信障害が発生したとしても、株主総会決議の取消事由には該当しないと解釈する余地があることを示しています。

今後、このような新たな法解釈を支持する裁判例が現れるか、注目されます。

3 バーチャルオンリー型株主総会における通信障害への備え

「バーチャルオンリー型株主総会」においては、通信障害により議事に著しい支障が生じる場合に議長が当該株主総会の延期又は続行を決定することができる旨の株主総会決議を行っておくことで、万が一、通信障害が発生した場合でも、改めて株主総会の招集手続きをやり直すことなく、議長の決定により、当該株主総会の延会や継続会を開催することができます（会社317、産業競争力66②）。

そのため、「バーチャルオンリー型株主総会」においては、実務上、開会宣言直後に上記の内容の株主総会決議を行っておくことが便宜的であると思われます。



新日本法規