

## PICKUP LAW NEWS

## 不当要求が来たらどう対応したら良い？ 企業における不当要求対応

今回の未知のウイルスに対する世間の方々の反応は様々ですが、中には、新型コロナウイルスの名を借りて業務妨害をしていた人もいました。

たとえば、山形市では、飲食店への入店を断られた男が当該店舗に新型コロナウイルス感染者がいる旨のうその書込みを SNS で行い、業務妨害の疑いで逮捕された事件がありました。

このような事件は極端なものですが、お客様が何かのきっかけで企業側の対応に腹を立ててクレームや問題行動を起こすことも珍しくありません。



Author

弁護士

澤戸博樹

SAWADO HIROKI

静岡県出身。大学卒業後は民間会社で営業職を経験。営業マンの経験を活かしビジネスの目線を持って敷居は低く、フットワークは軽く対応します。

2020年4月のNEWS LETTER vol.40の TOPICS でも、特に安全配慮義務の観点からカスタマー・ハラスメント（カスハラ）について解説させていただきましたが、今回は不当要求とそれに対する対応の観点から解説します。

### 不当要求かも？でも、すぐに法的措置は危険？

不当要求の中には、企業側に全く非がないものもあれば、企業側に非があっても、要求が過剰になっているものなど、様々なものがあります。

お客様が企業側に非があると信じている場合、お客様の要求が過度だと感じて、直ちに警察等に被害届を出したり法的手段に出るのは危険です。

警察への通報が早すぎた場合は、そのことが新たなトラブルの原因になりかねないからです。

そのため、たとえば、お客様が担当者に対して個人攻撃をしてくるような場合には、まずは「お止めいただけますでしょうか。」と伝え、それでも止めなければ「これ以上続けられますと、ご対応を打ち切らざるを

得なくなります。」と警告し、最終的には「お止めいただけないようですので、ここで打ち切らせていただきます。」と段階を経て対応を打ち切った上で、それでも態度を改めない場合に警察に通知するなどの手順を踏むのが良いでしょう。

また、お客様から暴行を加えられたり、危害を加える旨を告知されるなどして身の危険が迫っている場合には、以上の手順を踏むまでもなく警察に通報するなどの対応をお取りください。

なお、次に述べるような場合は犯罪に当たりますので頭の片隅にとどめておいてください。

### 不当要求が犯罪になる場合

#### ①偽計業務妨害罪（刑法 233 条後段）

うその噂を流したり、人をだましたりするなどして、業務を妨害するおそれのある行為をした場合、偽計業務妨害罪が成立します。

たとえば、真実ではないことを分かっているながら、店舗を特定できるような内容で SNS に「〇〇でコロナのクラスターが発生したから行かない方がいいよ。」などの書き込みを

したような場合は、偽計業務妨害罪が成立する可能性があります。

#### ②威力業務妨害罪（刑法 234 条）

威力を用いて業務を妨害するおそれのある行為をした場合、威力業務妨害罪が成立します。

たとえば、飲食店等において店員に対して「自分はコロナだ。」などと述べ、店員が店内消毒をせざるを得なくなり業務をストップさせた場合、威力業務妨害罪が成立する可能性があります。

#### ③信用毀損罪（刑法 233 条前段）

うその噂を流したり、人をだましたりするなどして、人や企業の社会的信頼を低下させる状態にした場合、信用毀損罪が成立します。

たとえば、店舗を特定できるような内容で SNS に「〇〇で買った飲料に異物が入っていた。」などのうその書込みをしたような場合は、信用毀損罪が成立する可能性があります。

**④名誉毀損罪（刑法 230 条 1 項）**

不特定または多数の人が認識できる状況で人の社会的評価を低下させるような事実を示し、その人の社会的評価を害する恐れを生じさせた場合、名誉毀損罪が成立します。

たとえば、企業などを特定できるような内容で SNS に「〇〇という店は犯罪者が経営している。」などの書き込みをしたような場合は、名誉毀損罪が成立する可能性があります。

このとき、摘示された事実が真実であっても名誉毀損罪は成立し、公共の利害に関する事実でないかぎり免責されることはありません。

**⑤強要罪（刑法 223 条 1 項）**

①生命、身体、自由、名誉もしくは財産に害を加える旨を告知して脅迫し、または②暴行を用いて、人に義務のないことを行わせたり、権利行使を妨害した場合、強要罪が成立します。

たとえば、企業側の落ち度に付け込んで土下座をさせた場合、強要罪が成立する可能性があります。

**⑥脅迫罪（刑法 222 条 1 項）**

生命、身体、自由、名誉または財産に対して害を加える旨を告知して人を脅迫した場合、脅迫罪が成立します。

たとえば、企業側の落ち度に因縁をつけて、「ぶっ殺すぞ。」と怒鳴り声を上げる場合や、「テレビ局やマスコミに知り合いがいる。マスコミを使って騒ぐぞ。」などと伝えるような場合、脅迫罪が成立する可能性があります。

**⑦恐喝罪（刑法 249 条 1 項）**

人に対して脅迫・暴行を行って畏怖させて財物を交付させた場合、恐喝罪が成立します。

たとえば、「俺は〇〇組のヤクザぞ。従わなかったら、どうなっても知らんぞ。」などと述べてお金を巻き上げたような場合は、恐喝罪が成立する可能性があります。

なお、恐喝罪は貸したお金を返してもらい際に暴行したというような権利行使の手段として暴行・脅迫が用いられた場合でも成立し得る犯罪

です。

**不当な要求の対応の心構え****①前提**

企業やその商品のファンであったとしても、感情が高ぶっているときはクレームが行き過ぎたものになってしまうこともあります。

また、悪質なクレーマーは、些細なことで揚げ足取りをして要求を通そうとします。

そのため、クレーム対応や不当要求に対する対応も、丁寧な対応を心がけるべきです。

**②初期対応**

聞くこと、事実関係や要求を把握することを心掛けましょう。

感情的になっている人は思いつくままに話をするが多いため、言われていることが実際にあったこと（事実）なのか、意見なのか、要求なのかを意識して聞き分ける必要があります。

また、事実関係等を正確に把握していないと、後日の対応時に言った・言わないの水掛け論になったり、「話もろくに聞けないのか!」といった別の不満に繋がることも考えられます。

このようなトラブルを回避するには、会話の内容をメモするとともに、会話を録音しておくべきです。

メモを取ることで話を整理しながらの対応が可能となり、録音することにより後で内容に漏れがないかを確認することができるからです。

**③要求に対する対応方針**

お客様からの要求に対する回答は、1つに絞るのが良いでしょう。

応じることが可能な部分があれば日頃行っている業務の中で対応可能な範囲で最大限の回答 1つに絞り、一切応じられないのであれば応じられないという回答 1つに絞ります。

こうすることにより、お客様から何を言われても、決められた回答を繰り返すだけで済むようになり、気持ちも楽になります。

不当要求をしようとする者は、回答姿勢に動きが見られない場合、手を変え品を変えて揺さぶりをかけて

きますが、焦る必要はありません。

これは、不当要求を実現しようとして攻めあぐねている状況なのです。

担当者としては、「会社としての決定です。」と説明し、1つに絞った回答を繰り返すのです。

**④意見に惑わされないように**

不当要求をしようとする者は、もっともらしい意見を述べて、要求についても納得させようとしてくることもあります。

意見の部分については「貴重なご意見として承ります」などと受け止めつつ、要求に対しては 1つに絞った回答を繰り返すこととなります。

**黙って録音しても問題ない？**

電話の会話を相手方に黙って録音しても、通常、無断という理由だけで証拠として使えなくなるということはありません。



もっとも、録音時の状況次第では慰謝料を請求される危険性もないわけではありません。

そこで、企業側の対応としては、たとえば、「お話の内容を正確に記録した上で、記録した内容に基づいて判断するのに必要となりますので、録音させていただきます。」などと伝えて、録音の許可をもらっておくのが無難でしょう。

**最後に**

悪質クレーマーによる不当要求なのか、良質の顧客がたまたま感情的になって要求が過度になっているだけなのかは、区別がつきにくいです。

また、反社会的勢力の方のように交渉や脅しに慣れている方との交渉は様々なリスクが隠れています。

まずはクレーム対応の方針や相談体制を社内で整備するとともに、実際にクレームが発生した場合に弁護士に相談するなどして慎重に対応していくのが良いでしょう。

## 公益通報者保護法改正！

### 内部通報制度を導入していますか？

2020年6月8日、公益通報者保護法の改正案が可決・成立しました。

公益通報者保護法は、組織の不正をマスコミや社内の通報窓口に通報した人を保護するための法律として2006年に成立しました。

しかし、企業に対する義務付けや通報者の保護が不十分であるという批判もありました。

今回の法改正では、内部通報に適切に対応するための必要な体制の整備が事業者に義務付けられることになりました。

ただし、300人以下の中小企業では努力義務となります。

具体的な内容は今後公表される指針などで明らかにされる見込みです。

2016年に消費者庁が行った調査によると、内部通報制度を導入している企業は全体の46.3%でしたが、従業員の多い企業ほど割合が高く、50

人以下の企業ではわずか1割に留まりました。体制の整備の第一歩となるのが、「内部通報窓口（いわゆるヘルプライン）」の設置です。

内部通報窓口とは、従業員が会社の不正行為を組織の内部または第三者に対して通報することができるものです（厳密に言えば、いわゆる「内部通報」と公益通報者保護法における「公益通報」は通報者や通報事実の範囲が異なるのですが、ここでは詳しい解説を省きます。）

内部通報窓口は、社内の不正を早期に発見し、行政やマスコミに直接通報される前に対処することができることから、会社にとってもメリットの大きいものです。

内部通報窓口を設置する際には、利用者である従業員に、信頼できる窓口だという認識を持ってもらうことが何よりも重要です。

通報内容がどのように調査され、個人情報などがどのように扱われるかが不透明だったり、「通報者が報復されるのではないか」という利用者の懸念が払拭できなければ、窓口として正常に機能しません。

内部通報制度の実効性を確保する手段の一つとして、信頼できる外部の組織に窓口対応を委託する方法があります。

弊所では顧問先様から内部通報窓口対応をご依頼いただき、内部通報制度に関する規程作成や、窓口対応を行った実績がございます。

内部通報制度の導入をお考えの方がいらっしゃいましたら、お気軽にご相談いただければ幸いです。



全業種必見！無料オンラインセミナーのご案内

7月3日（金） 17時～18時

## 「パワハラ防止法施行！ドラマで学ぶパワハラ対策」

2020年6月1日、改正労働施策総合推進法（通称「パワハラ防止法」）が施行されました。

中小企業では2022年からパワハラ対策が義務化される予定となっており、パワハラに対する世間の目がますます厳しくなる中、あらゆる規模の会社が対応を迫られています。

パワハラ対策で最も重要なポイントは、パワハラと適正な指示・指導の線引きです。

今回は、弁護士自らが社長や従業員を演じるドラマをご覧いただきながら、経営者が知っておくべきパワハラ対策のポイントを具体的に解説いたします。

### 講師



パートナー弁護士  
中小企業診断士

壹岐晋大



弁護士

江藤豊史



弁護士

荻野哲也

本セミナーはWEB会議システム「Zoom」を使用して行います。

参加用のURL、パスワードを発行いたしますので、事前申込みをお願いします。

※多数のお申込みをいただいた場合は途中で締め切らせていただく場合がございます。あらかじめご了承ください。



本号からニュースレターの紙面をリニューアルいたしました。ニュースレターの内容に関するご意見、ご質問はお気軽に弊所までお寄せください。

TAKUMI LAW OFFICE

弁護士法人たくみ法律事務所 ニュースレター

NEWS LETTER

発行



弁護士法人

たくみ法律事務所

[e-mail] info@takumi-law.jp

[HP] https://www.takumi-corporate-law.com

【福岡オフィス】

福岡市中央区渡辺通三丁目6番15号 NMF 天神南ビル 10階

【TEL】092-724-4848 【FAX】092-724-2616

【北九州オフィス】

北九州市小倉北区米町一丁目1番1号 小倉駅前ひびきビル 8階

【TEL】093-383-9033 【FAX】093-383-9188

## 法律問題チェックシート

次のような問題でお困りではありませんか？  
1つでも当てはまれば、当事務所にご相談ください。

### 労務問題

- 就業規則や雇用契約書を作成していない。あるいは、内容に不安がある。
- 素行不良の社員、能力不足の社員への対応に困っている。
- 最近解雇した従業員がいる。
- 固定残業代（定額残業代）制度を導入している。
- ハラスメントや個人情報の管理に関する従業員向けの研修を充実させたい。
- 高齢者雇用や障害者雇用について不安がある。
- 働き方改革への対応ができていない。
- リモートワークや時差出勤を導入したい。

### 契約書作成・契約トラブル

- 普段の取引で契約書を作成していない。
- 取引先から送られてきた契約書をそのまま使っている。
- インターネットでダウンロードした契約書をそのまま使っている。

### 債権回収

- 支払期限が過ぎているのに回収できていない売掛金がある。
- 連絡が取れない売掛先がある。
- 取引先の資産を調査したい。

### クレーム対応・風評被害

- 顧客からのしつこいクレームに困っている。
- インターネット上の掲示板で悪質な噂が書き込まれている。

### 会社運営

- 役員同士でトラブルになっている。
- 株主総会を開催していない。あるいは、運営に不安がある。
- 社外監査役、社外取締役の導入を検討している。
- 不採算事業の切り離しを検討している。
- 新規事業の立ち上げを検討している。

### その他

- 民法改正に対応できていない。
- 会社の資金繰りに不安がある。