

ひまわり



弁護士記章

ひまわりとはかりを図案化したもので、
ひまわりは自由と正義を、
はかりは公平と平等をあらわしています。

熊本県弁護士会会報
135号・136号合併号

H I M A W A R I





カスタマーハラスメントを巡る諸問題

弁護士 楠田 竜平

近年、「カスタマーハラスメント(カスハラ)」という言葉が社会で広く知られるようになりました。カスハラとは、顧客や取引先等(以下、「顧客」といいます)からの従業員に対する著しい迷惑行為を指します。

カスハラの問題は、単に「サービスの提供者と受け手」という関係だけで片付けられるものではありません。社会全体で「お客様は神様」という意識が根強いことが、カスハラを助長している側面もあります。顧客の意見や苦情を受け入れることは、企業にとってサービス向上のために必要な行為ですが、その範囲を超えて、従業員に対して過剰な要求や精神的な攻撃を加える行為は、正当な要求ではなく、ハラスメントとなります。

カスハラの法的問題

法的に見ると、カスハラは業務妨害や脅迫、場合によっては暴行罪や名誉毀損罪に該当することもあります。特に暴言や威嚇行為、実際の暴力行為に及んだ場合、従業員は警察への通報や法的手続きを通じて保護を求めることができます。

一方で、顧客も自らの権利を守るために正当なクレームを述べる場合があります。この場合、企業としては適切に対応しなければなりません。そのため、カスハラと正当なクレームの境界線を見極めることが重要です。企業側は適切な対応をとるために、顧客から事実関係と要求を聴取し、客観的事実の調査を行ったうえで、その要求内容の正当性を判断する必要があります。

カスハラの原因と対策

カスハラが増加している背景には、現代のいわゆる「神対応」への期待の高まりや、顧客がインターネット上で簡単に口コミやレビューを投稿できる環境があると考えられます。顧客側は、常に迅速かつ完璧な対応を求めるようになり、少しでも期待に沿わない対応があれば不満を表明しやすい状況が生まれています。

では、カスハラを防止するためにどのような対策が必要でしょうか。まず、企業側は従業員を守るために、相談窓口やカスハラが発生した場合の適切な対応マニュアルを整備することが重要です。たとえば、従業員が一人で対処するのではなく、複数人での対応を原則とすることで、担当者の心理的負担を減少させることができます。従業員が安心して働ける環境を整えることが、カスハラを抑止に繋がります。

また、顧客に対しても、適切な行動を取るよう啓発が必要です。企業が積極的にカスハラ防止の取り組みを公表することで、顧客側にも適切なサービス利用の意識を根付かせることが期待されます。

自分の行動を振り返る重要性

カスハラの特徴の一つは、顧客が自らの行動をハラスメントと認識していないケースが多いということです。顧客として「正当な要求(クレーム)」をしているつもりでも、その行動が過剰なものとなり、従業員にとっては「嫌がらせ(ハラスメント)」となっていることが少なくありません。自分の行動の目的が「要求」から「嫌がらせ」に変わっていないか、一度振り返ることが大切です。

memo

一口メモ

児童手当の変更等

弁護士 加藤 円

今年の10月から児童手当が拡充されることとなりました。今回は、児童手当拡充にともなう変更点を解説していきます。

一点目に、所得による受給の制限が撤廃され、今後は所得にかかわらず全額が支給されることとなりました。

二点目に、これまでの支給対象は中学生以下でしたが、今後は高校生の代まで広がりました。

三点目に、第3子以降の支給額が3万円に増額されるとともに、これまでは3人以上の子どもがいる場合、最年長の「第1子」が高校を卒業すると、子どもとして数えず、「第3子」が「第2子」に繰り上がることで加算が受けられなくなる問題がありましたが、親等の経済的

負担がある場合は、22歳の代まで子どもの人数のカウント対象となりました。

四点目に、支給回数も、4か月に1回から、2か月に1回に変更されました。今回の変更で支給や増額の対象となる方は、新たに申請が必要な場合がございますので、各市町村の案内やホームページ等をご確認ください。

なお、児童手当は所得の多い方の親(多くは父親)の口座に支給されますが、子どもを連れて離婚を前提とした別居を開始した他方の親(多くは母親)が、離婚調停を申し立て、裁判所から発行される調停の「事件係属証明書」等を役所に提出すれば、受給者の変更ができます。

市町村の窓口、又は弁護士にご相談ください。



公益通報者保護制度について



弁護士 福永 紗織

1 公益通報とは

食品偽装やリコール隠しなどの企業の不正行為は、私たちの生活の安全・安心を損ないます。企業の不正行為を知り得る立場にある労働者等が企業の不正行為を通報しても保護される制度は、私たちの生命、身体、財産が守られるために必要な制度です。そのために公益通報者保護法があります。

公益通報とは、①企業などの事業者による一定の違法行為を、②労働者（パートタイム労働者、派遣労働者や取引先の労働者などのほか、公務員も含まれます）退職後1年以内の退職者や役員が、③不正の目的でなく、④組織内の通報窓口、権限を有する行政機関や報道機関などに通報することを言います。

2 公益通報者の保護

事業者が、公益通報したことを理由として労働者などを解雇した場合、その解雇は無効とされます。また、解雇以外の不利益な取扱い（降格、減給、退職金の不支給等）も禁止されます。事業者は、公益通報によって損害を受けたとして公益通報者に対して損害賠償請求をすることはできません。

なお、上記①～④の要件を満たさず、公益通報とならない通報についても、労働契約法などの他の法令等により保護される場合があります。

3 公益通報者保護法の対象となる企業の違法行為

公益通報者保護法の対象となるのは企業の全ての違法行為というわけではありません。

「国民の生命、身体、財産その他の利益の保護に関わる法律」として公益通報者保護法や政令で定め

られた法律（及びこれに基づく命令）に違反する犯罪行為若しくは過料対象行為、又は最終的に刑罰若しくは過料につながる行為のことを言います。

4 保護の要件

通報先に応じて、保護を受けるための要件が違います。

事業者内部への通報を行おうとする場合は、通報対象事実が生じ、又はまさに生じようとしていると考えていることで足りません。しかし、権限を有する行政機関、マスコミ等へ通報を行おうとする場合には、そのように考える相当の理由があることが必要とされるなど、保護の要件が重くなります。

5 通報の際の注意事項

公益通報の際には、他人の正当な利益や公共の利益を害することがないように注意する必要があります。

6 通報を受けた事業者の対応

通報を受けた事業者は、必要な調査を実施し、是正に必要な措置をとらなければなりません。また、公益通報者が公益通報したことを理由に不利益な取扱いを受けていないかの確認や、書面により公益通報がされた場合には是正措置等の通知をしなければなりません。

なお、令和6年1月から、事業者には、事業者内の通報窓口の設置などの体制整備が義務化されています（常時使用する労働者の数が300人以下の事業者は努力義務）。また、事業者の内部通報担当者には守秘義務があり、違反した場合30万円以下の罰金が科されます。

memo

一口メモ

離婚と保険証の問題

弁護士 藤井 祥子

夫婦の一方が、他方の加入する健康保険（地方自治体の国民健康保険ではありません）の被扶養者であったり、未成年の子がいる状態で夫婦が離婚協議に入ると、保険証の問題が生じることがあります。

離婚の前後で勤務時間や収入が変化し、配偶者の健康保険の被扶養者だった当事者が自分の勤務先で健康保険に加入する必要が出てくることもあります。夫婦が別居している場合、扶養の関係で、子どもの健康保険を切替えることもあります。例えば、子どもの健康保険（扶養）を夫（父）から妻（母）に切り替える場合、夫の勤務先の健康保険組合が発行する「被保険者資格喪失証明書」を必要とする場合が多く、希望するタイミングで切替えができない場合もあります。また、その証明書の交付を受けるためには、保険者から保険証の原本の返還を求められることも多く、子どもの病院受診のタイミングとの関係で、健康保険の扶養の切替えをいつどのように進めるか問題となるケースもあります。

離婚協議と同時並行で進めようとする、子どものために必要な手続きにも関わらず思ったように進めることができないこともあります。そのような手続でお困りの場合は、一度、弁護士にご相談ください。



「あなたの投稿、著作権侵害していませんか？」

弁護士・弁理士 岡井 将洋

1 「著作権」に気を付けよう

知的財産権というと、発明に関する「特許権」など、日常生活で問題となることはあまりなさそうなイメージがあるかもしれませんが。

しかし、日常生活でも、SNS投稿やプレゼンテーションなど、皆さんが社会へ発信する機会は多くあると思います。知的財産権のうち「著作権」は、日常生活でも気づかないうちに権利を侵害してしまう可能性があります。

2 「フリー素材？」での失敗

学校や仕事の関係で、イラストや写真の入ったチラシやプレゼン資料などを作ったことはありませんか？

イラストはもちろん、写真も撮影者が構成などを考えて撮影した著作物であり、「著作権」が認められます。通常は、素材の利用料を払って使用許諾を受ける必要があります。ただ「フリー素材」は、無償で利用しても著作権侵害になりません。

しかし、素材を使うにあたり、トラブルが生じてしまうケースがあります。それは、①間違っ

てフリー素材ではない素材を勝手に使っているケースと、②利用規約違反をしているケースです。①のケースが生じる落とし穴は、検索サイトで「フリー素材」と検索しても、必ずしも「フリー素材」だけがヒットするわけではないということです。いいなと思った素材があったときは、必ず対象のサイトに移動して、本当にフリー素材なのかを確認しましょう。

②のケースは、利用規約の確認が必要です。素材を取り扱うウェブサイトでも、利用規約上認められない使用方法があります。例えば、フリー素

材は商用利用に関して無制限に認めていなかったり、素材数の制限がある場合があります。利用規約に反する取扱いをすると権利侵害になりますので、十分確認しましょう。

3 引用のルール

ブログやSNSで、自分が共感した詩や書籍を引用したり、プレゼン資料に文献や他人の調査結果などを引用することもあるでしょう。このような「引用」にもルールがあり、適法な「引用」でなければ、著作権侵害に該当します。

適法な「引用」には、①公表された著作物を、②公正な慣行に合致し、かつ③引用の目的上正当な範囲内で行われることが必要です（著作権法32条1項）。さらに判例では、④引用の必要性が認められ、⑤引用する著作物がメインにならず（あくまで引用する著作物は「従」）、⑥引用が明瞭に区別され、⑦引用元の明示があることが必要とされています。また、公官庁や研究機関など、引用ポリシーを作成している場合は、当該ポリシーに従って「引用」するようにしましょう。

4 さいごに

ほかにも、新聞や書籍などの著作物を写真やスクリーンショットして他者と共有することも著作権侵害に該当します。

著作権を侵害してしまうと、権利者から、侵害行為の停止に加え、損害賠償を求められる場合があります。基本的な知識として、「著作権はいろいろな著作物に備わっている」ことを念頭に、注意することを心掛けてみてください。

memo

一口メモ

100条委員会と第三者委員会

弁護士 大原 誠司

最近、ある県で、知事の不祥事を調査するため、100条委員会と第三者委員会の二つの委員会が設置されました。

地方公共団体の議会は、議会が決めた審査事項を審査する特別委員会を設置することができます。特別委員会の中でも、地方自治法100条に基づき設置されるものを100条委員会と呼んでいます。

地方自治法100条は、地方公共団体の議会が、地方公共団体の事務に関する調査を行う権限を有していること、関係者の出頭、証言や、記録の提出を請求できること、これらを拒む人に対する罰則などを定めています。従っ

て、100条委員会はこれらの権限を持っています。

また、100条委員会のメンバーは、通常、その議会の議員の中から選ばれます。

これに対し、何らかの調査をするために元の組織から独立して設置される委員会を、一般に第三者委員会と呼んでいます。地方公共団体だけではなく、学校、病院、民間企業などが不祥事の調査などのために設置することもあります。しかし、第三者委員会は、通常、100条委員会が持っているような調査権などは持ちません。

このように、100条委員会と第三者委員会とは、調査対象が同じ場合でも、組織としては別のものです。



合理的配慮義務について



弁護士 田上 裕輝

「合理的配慮」とは、障がい者が、社会的障壁（バリア）を取り除くための対応を必要としているときに、負担が重すぎない範囲で対応することをいいます。

障がい者に対する差別はあってはならないものですが、社会の中には障がい者にとってバリアとなるもの（必ずしも形ある「物」に限らず、制度・慣行・人の意識なども含まれます。）が多数存在しています。障がい者が社会の一員として生活していくためには、バリアを取り除くことが必要であり、そのためには、周囲の人が合理的配慮をすることが不可欠です。

そこで、合理的配慮を欠くことも差別にあたると思われること、このことは、国連総会で採択され日本も批准している「障害者の権利に関する条約」（障害者権利条約）にも明記されていません。

日本の法律においても、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（障害者差別解消法）は、行政機関等に合理的配慮を義務づけましたが、令和6年4月1日に施行された改正により、民間の事業者に対しても合理的配慮が義務づけられました。

ここにいう事業とは、反復継続して何らかのサービスの提供を行うことが広く含まれ、非営利のものも含まれます。

具体的にどのような行為が合理的配慮なのかは、障がいの内容、障がい者のニーズ、そのとき

どきの状況により異なりますので、一概にこれをすればいいというものがあるわけではなく、個別に判断することが必要です。一般的な例としては、車いすを利用している人の車いすを押ししたり持ち上げたりすること、視覚障がい者に音声で案内をすること、聴覚障がい者に筆談で案内をすること、知的障がい者にわかりやすいことばで説明すること、というようなことが考えられます。

義務づけられているのは、あくまで過重な負担とならない程度の合理的配慮に限られます。どの程度の負担で過重といえるのかは、その合理的配慮に必要な労力や費用、事業者側の事業規模・人員体制などによっても異なります。もっとも、負担が過重といえる場合でも、できるだけ、障がい者に説明して理解を求めたり、可能な範囲で別の方法を探ったりすることが必要です。

なお、事業者以外の国民一般には、法律上合理的配慮の義務が課せられているわけではありませんが、だからといって障がい者にとってのバリアを放置してよいということにはなりません。熊本県の「障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例」も、誰も障がい者への不利益取扱いをしてはいけないと定めた上で、社会的障壁の除去の実施について合理的配慮がなされなければならないと規定しています。つまり、事業者かどうかにかかわらず、私たちひとりひとりが、合理的配慮の必要性を理解し、日常生活の中で合理的配慮を行うことが大切です。



犯罪被害は市役所・町村役場でも相談できます

弁護士 高木 百合香

突然の犯罪被害に遭ったとき、混乱やショックから、誰に相談したらいいのか悩みます。

警察？ちょっと怖いな。家族？友だち？けど、心配させたくない。

そんなとき、あなたの身近な市役所・町村役場が相談を受け付けてくれます。熊本県は、2020年に犯罪被害者やその家族のための「犯罪被害者等支援条例」を制定しました。また、県下の市町村を見回すと、長洲町は全国に先駆けていち早く、熊本市は2023年に、荒尾市や芦北町は2024年に、それぞれ犯罪被害者や家族のための条例を制定しました。条例制定の動きはさらに広がっています。もしお住いの市町村に条例がなくても、市町村には犯罪被害者のため、地域の実情に応じた施策を策定、実施する義務があります。条例があるから支援するのではなく、被害者個人の尊厳にふさわしい処遇を保障するため、平たく言えば、「大切なあなたの生活をできる限りもとに戻す」ためにお手伝いするのです。

市町村ではできないことも、警察や被害者支援センター、弁護士など必要な機関に繋がり、被害は総合的・包括的に支援されます。あなたの意思に反することをしないことはもちろんです。

犯罪の被害に遭うと、学校や仕事、住まいや家族関係が一気に変化してしまうこともあるので、市役所・町村役場でいう手続は案外多くあります。警察や家族だけでなく、市役所・町村役場に犯罪被害の相談ができるという選択肢があることを知ってください。



熊本県弁護士会法律相談センター

弁護士 塚本 幸司

法律相談のご予約は<096-325-0009>
電話受付時間：月～金 9：00～17：00
インターネットでは24時間予約受付中

1 トラブル解決は熊本県弁護士会法律相談センター

トラブルに巻き込まれていること自体は分かっていて、だれかに相談したいのに、どこに相談したらいいのか、分からないということがあります。

熊本県弁護士会では、弁護士に相談したい方のために、熊本法律相談センター（後掲）のほか、山鹿・菊池センター、荒尾・玉名センター、阿蘇センター、県南・八代センター、天草センター、人吉・球磨センター、益城センターの県内8か所に法律相談センターを設けて、法律相談を行っています。

熊本県弁護士会に所属する弁護士が、交代で相談担当を引き受けておりますので、安心してご利用いただけます。ご相談料は、1回30分5,500円（税込）です。ただし、一定の要件（収入や貯蓄が一定の金額以下）を満たされる方は、無料の法律相談をご利用いただけます。

相続、離婚などご家族の問題から、借金の相談、労働問題、交通事故、会社経営に関する相談等、おひとりで悩まず、まずは法律相談センターにご相談ください。

2 多重債務、交通事故、相続・遺言相談、労働相談（労働者側）、訴訟等の当事者になってしまったが代理人のいない方

多重債務及び交通事故でお困りの方のご相談は無料で行っております。

また、相続・遺言相談、労働相談（労働者側）、訴訟等の当事者になってしまった方のご相談は、初回のみとなりますが、無料で相談を行っています。

詳しくは熊本県弁護士会法律相談センター（096-325-0009）までお問い合わせください。

3 LINEのビデオ通話を利用したご相談

熊本県弁護士会では、現在LINEのビデオ通話を利用した法律相談を行っております。

既存の法律相談センターが遠方にしかない、親の介護などで家を空けることができない、法律相談センターに相談に行くこと自体を誰にも知られたくないなど、従来の法律相談センターでの面談相談では不都合のある方は是非LINEのビデオ通話を利用した法律相談をご検討ください。

利用方法の詳細は、熊本県弁護士会法律相談センターのホームページをご覧ください。

4 法律相談のご予約はインターネットで24時間受付・決済もキャッシュレス対応可

法的トラブルでお悩みの方は、予約制となっておりますので熊本県弁護士会法律相談センター（096-325-0009）へご連絡ください。専門のスタッフが親切・丁寧に対応いたします。

受付時間は毎週月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までとさせていただきます。

インターネットでは、24時間いつでもご予約いただけますので是非、熊本県弁護士会法律相談センターのホームページをご確認ください。

また、相談料の決済には現金のほか、キャッシュレス決済にも対応しております。

5 熊本法律相談センターが移転

令和5年12月18日より、熊本法律相談センターが熊本県弁護士会水道町会館の一角（熊本市中央区水道町9番8号）に移転しました。

memo

一口メモ

時効と除斥—最高裁判所判決を踏まえて

弁護士 松村 尚美

消滅時効と除斥は、「一定の期間が経過すると権利を主張できなくなる」という点で共通の制度です。違う点がいくつかありますが、そのうちの一つは、消滅時効を主張すると相手に気の毒な結果となるときは、権利の濫用にあたるとして消滅時効を認めない場合があるけれど、除斥にはそのような場合はないことでした。

ところが、令和6年7月3日、これまでの判例を変更して、「権利濫用を理由に除斥の主張を認めない」という最高裁判所大法廷判決が出ました。

旧優生保護法により強制的に不妊手術を受けさせられ

た全国の人達が、国に賠償を求めて裁判をしました。国は、「手術から20年以上経過しているので、原告の請求は除斥により認められない」と主張していました。これに対して、最高裁判所は、「国が主導して、憲法違反の旧優生保護法に基づいた不妊手術をやってきたのに、今になって除斥を主張して賠償しないというのは権利の濫用で認められない」と判断しました。除斥の主張も濫用してはいけない、と最高裁判所が認めたということです。

除斥の制度は改正された今の民法ではなくなりました。しかし、随分前に被害を受けてその賠償を求めて裁判をしている方々には、一つの朗報になる判例変更でした。



熊本県知事 木村 敬

熊本県弁護士会の皆様には、地域に密着され、様々な問題の解決に御尽力されておりますことに深く敬意を表します。また、県政の各分野におきましても、日頃から多大なる御協力をいただいておりますことに、あらためて御礼申し上げます。

熊本県では、「県民みんなが安心して笑顔になり、持続的で活力あふれる熊本の未来をともに創る」を基本理念とし、県政運営の大きな方向性を示す基本方針と総合戦略を新たに策定しているところです。

くまもとの新時代に向けて、取組みを更に推し進めて参りますので、引き続き、皆様の御支援、御協力をお願いいたします。

結びに、熊本県弁護士会の皆様のますますの御活躍を祈念申し上げます。



Japan Advanced Semiconductor Manufacturing
取締役社長 堀田 祐一

Japan Advanced Semiconductor Manufacturing 株式会社 (JASM) は、熊本で設立された半導体委託製造サービスに従事する会社です。

Taiwan Semiconductor Manufacturing Company Limited (TSMC) が過半数を出資し、ソニーセミコンダクタソリューションズ株式会社、株式会社デンソー、トヨタ自動車株式会社が少数株主として参画しています。

台湾と日本では、法制度が異なるところもありますので、関連する法令を確実に遵守できるよう、法務や弁護士の先生方と連携を密に、対応しています。

熊本県弁護士会に所属される皆様には、台湾から家族と共に熊本に赴任している社員も多い中で、色々サポート頂いており、感謝申し上げます。半導体の製造を通じて、熊本に貢献していきたいと存じますので、引き続きご支援を賜れば幸いです。皆様の更なるご活躍を祈念申し上げます。



ちよつと一息



熊本県立高森高等学校長
草原 俊明

本校は、令和5年度に学科改編を行い、公立高校で全国初となるマンガ学科が新設されました。現在、高森町やマンガ出版社コアミックスからの支援を受け、県内外の様々な地域から生徒が入学し、学校は活気に満ちています。マンガ学科の授業の中で短編小説を題材にマンガ制作を行いました。同じ題材ですが、でき上がった作品に登場するキャラクターなどの表現は多種多様で生徒の個性が溢れていました。現代社会は多様性の時代と言われています。生徒には本校での学びを通じて、様々な違いを受け入れ、お互いに認め合うことができるような人物になるとともに、夢実現に向け、互いに切磋琢磨してほしいと思います。



株式会社エフエム熊本
代表取締役社長
山口 和也

熊本日日新聞社に40年以上勤め、今年6月にFMKに参りました。

来年は昭和100年であるとともに日本でラジオ放送が始まって100年でもあります。ただラジオは戦前・戦中、戦争拡大に加担しました。民放は戦後の民主化の流れの中で相次ぎ設立されました。

FMKは後発ではありますが来年、開局40周年を迎えます。これを機に新年から政治、行政、経済、文化関係者から市民活動のリーダーまで幅広く登場いただくインタビューシリーズ「FMK あなたに聞きたい」をスタートさせます。社会的課題に取り組みされる弁護士さんも旬の話をしにスタジオに来られませんか。



