

ニュースレター

新春だより

明けましておめでとうございます

明けましておめでとうございます。本年もよろしくお願いいたします。

このところ、電子決済、マイナ保険証・運転免許証と、デジタル化の進展が著しく、確かに格段に便利になったことは否定できないものの、未だ紙・現金崇拜が捨てきれずささやかな抵抗を試みています。ただ、紙信者は、様々な局面で不利益を課せられ、さらに今後もその圧は加速されることは必至で、紙信者を社会生活から弾き出さんばかりの勢いとなっています。

また、便利さにかまけて、自分の頭で少し考えればわかるようなことも、安易にググってしまうことも多く、これではいけないと、一旦踏みとどまって自分の頭で考えてみるということを最近心がけています。

さて、今回は、カスハラ、SNS、AI、共同親権といった今日的な問題と企業活動との関係について、特集してみました。共同親権と企業活動がどう関係するの？という疑問はもっともですが、一見、自分や自分の会社とは無関係の社会事象と思っていたことが、社会の進展複雑化に伴い、企業活動などに影響することも多く、事前にその対策を講じておくことが必要か、と思います。詳しくは、各記事をお読みください。

池田 伸之

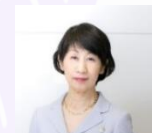


謹んで新春のお祝いを申し上げます。昨年は年初に能登地方で大震災が起き、また線状降水帯の度重なる発生で、改めて日本が災害大国であると感じる機会がありました。首都圏への人口集中や各所での少子高齢化による人手不足など憂う事の多いことを思う一方、ドジャースの大谷選手の活躍などをはじめ、新しい時代のヒーローの登場に心を動かされました。また、AIの活用による新しい人の営みがスピード感をもって始まっていると感じます。

年を重ねてきて、仕事でもプライベートでも、与えられた時間や空間をより充実させたいと思うこの頃。昨年は源氏物語の現代訳や藤原定家に関する文献などを読み、また、熊野古道を歩いたりしました。クラシックに限らず音楽を聴くのは好きですが、ジャズの歴史を振り返ったりすると、学ぶことの楽しさを再認識します。昨秋、谷川俊太郎さんが亡くなりました。心を救われた詩があります。「子どもはなおもひとつの希望 このような屈託の時代にあっても・・・」、もう一度、谷川さんの詩集をじっくり読んでみたいと思っています。

今年もどうぞよろしくお願いいたします。

池田 桂子



相談予約方法



下記電話番号にてご予約ください。お気軽にご相談ください

当事務所のホームページには、左のQRコードを読み取ってアクセスして下さい。

☎ 052-684-629

予約受付時間 9:00AM~5:30PM

カスハラ（カスタマーハラスメント）対策

川瀬 裕久



1 はじめに

「カスタマーハラスメント」、「カスハラ」という言葉を皆さんも聞いたことがあると思います。昨年（2024年）の11月には、名古屋市営バスの運転手に「お前、降りろ」と怒鳴りつけて運行業務を妨害したとして、乗客の男が逮捕されたという報道がなされていました。

こうした「カスハラ」は、現在、社会的な問題になっており、事業主にはその対応が求められています。

2 カスタマーハラスメント（カスハラ）とは

ところで、カスタマーハラスメントとはそもそも何でしょうか。実は、現状でも明確な定義はなされていないのですが、例えば、厚労省が2022年2月に公表した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」では、「企業や業界により、顧客等への対応方法・基準が異なることが想定されるため、カスタマーハラスメントを明確に定義することはできません」としつつも、「企業の現場においては以下のようなものがカスタマーハラスメントであると考えられ」としています^{※1}。

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

3 カスハラ対策の基本的な枠組み

多くのケースでは、実際にカスハラに直面するのは労働者（従業員）ですが、その労働者のみで、カスハラへの十分な対応をすることは困難です。

そこで、事業主（企業）としての取組が必要となります。

カスハラ対策の基本的な枠組みは、事前の準備と実際に起こった際の対応に分けられます。

事前の準備としては、例えば、①事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発、②従業員（被害者）のための相談対応体制の整備、③対応方法、手順の策定、④社内対応ルールの従業員等への教育・研修等が考えられます。

また、実際に起こった際の対応としては、⑤事実関係の正確な確認と事案への対応、⑥従業員への配慮の措置、⑦再発防止のための取組等をすることが求められます。

4 カスハラ対策の具体的な検討について

こうした事業主による対策は、令和7年の法改正で義務化されることが見込まれており、事業主としては、労働者を守るという事実上の点に加え、法的にも対策をすることが必須となってきます。

相談予約方法

下記電話番号にてご予約ください。相続遺言無料相談会も行っておりますので、お気軽にご相談ください



052-684-6290

受付時間 9:00AM~5:30PM



具体的な対策の検討に当たっては、前述の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等が参考になると思われます。

しかしながら、顧客等からの要望、クレームの中には、当然のことながら正当なものも存在するのであり、どのような要望、クレームをカスタハラと位置づけるか、また、どのような要望、クレームにどのように対応していくのかの判断は簡単ではありません。

対策に悩まれる場合には、弁護士を始めとする専門家へのご相談をお勧めします。

※1 「雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会報告書」（令和6年8月8日）では、カスタマーハラスメントの定義について、以下の3つの要素をいずれも満たすものとしています。

- ① 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行うこと。
- ② 社会通念上相当な範囲を超えた言動であること。
- ③ 労働者の就業環境が害されること。

A I 利用と著作権

石田 美果

A I 技術の進歩には目覚ましいものがあり、近年様々な場面でA I が活用されています。

そこでA I を巡る著作権に焦点を当てて考えてみたいと思います。

まず、A I 開発事業者は、生成A I の開発にあたり、大量かつ多様なデータを用いて、データから読み取れる多数のパターンやルール等を学習させ、学習済プログラム（生成A I）を作成します。その過程で利用した大量の著作物について、著作権侵害とならないかという問題があります。

この点については、一般的に、A I の開発・学習のための複製・利用は、著作権侵害とはならないと解されています（著作権法第30条の4）。ただし、「当該著作物の種類及び用途並びに当該利用の態様に照らし著作権者の利益を不当に害することとなる場合」には、例外的に著作権侵害に当たりますので注意が必要です（同条ただし書き）。

一方、A I 利用者は、生成A I を組み込んだソフトウェアやサービスを利用して、コンテンツの生成及び生成物の利用をしますが、生成物が既存の著作物と類似している場合など、意図せず第三者の著作権を侵害してしまうことはないかといった懸念があります。

この点については、生成物の生成行為（複製等）と、生成物のインターネットを介した送信などの利用行為（複製、公衆送信等）について、既存の著作物の著作権侵害となる可能性があります。

これについては、従来のA I を使わずに行う創作活動の際の著作権侵害の要件と同様に考えていくことになります。

著作権についてご不安な方は、池田総合法律事務所までご相談ください。



共同親権が始まります

小澤尚記(こざわなおき)



令和6年(2024年)5月、民法等の一部を改正する法律が成立・公布されました。実際に施行されるのは公布の日から起算して2年を超えない範囲内で政令により定められます(2026年5月までに施行されることになります)。

この改正法では、いわゆる共同親権化が図られます。現在の民法では、父母の『一方』を親権者と定めるとされていますが、改正法では父母が離婚しても、親権者は父母双方であることが定められました(但し、父母の一方になることもあります。)

具体的には、

- ・「父母が協議上の離婚をするときは、その協議で、その双方又は一方を親権者と定める」(改正民法819条1項)
- ・「裁判上の離婚の場合には、裁判所は、父母の双方又は一方を親権者と定める。」(改正民法819条2項)

とされています。ただし、父母双方を親権者とすることで子の利益を害する場合には、単独親権とするとされ、法務省の例示では①子への虐待のおそれがある場合、②DVのおそれ等の親権の共同行使が困難な場合などが挙げられています。

また、すでに離婚していて単独親権になっていても、

- ・「子の利益のため必要があると認めるときは、家庭裁判所は、子又はその親族の請求によって、親権者を変更することができる。」(改正民法816条6項)

とされていますので、この条文によって、親権者ではない父母が共同親権とすることを請求することが可能です。

私は、複数の私立保育園の顧問弁護士をさせていただいておりますが、共同親権が制度として動き出した後には、親権者を名乗る父母から、退園時に引渡しを求められるといったことも想定されます。その場合には、日常の送迎をしている父または母にお子さんを引き渡すことが原則となり、普段見たことも無い者には引き渡さないことになるだろうと考えています。また、どうしてもお子さんを引き渡すよう求められた際には、役所の保育部門に相談する、児童相談所に相談するなどの対応をすることになるはずですが。

いずれにしても、新しい制度が始まる時には、法的に未知の問題が発生するものであるので、お子さんの利益を守ることができるよう事業者様と相談しながら弁護士としての職責を果たしていきたいと考えています。



ニュースレター第34号をお届けします。皆様のお役に立てる情報を提供したいと思いますので、ご意見・ご質問もご遠慮なく、当事務所(メール: info@ikedalawoffice.com、FAX 052-684-6291)までお寄せください。

SNSを利用した広告宣伝の法的リスク

山下 陽平



SNSは、低コストで、爆発的な拡散力を持ちうる点で、有力な広告・宣伝ツールです。一方で、その拡散力や、複製や保存が容易であるために、一旦発信した後にコントロールすることは困難になります。いわゆる「炎上」は、公序良俗やモラルに反する不適切投稿が原因であることが多いですが、SNS利用上で各種法令に抵触する事例もあり、炎上にいたらずとも事業の信用を損ねたり、また、顧客とのトラブルの原因になったりしかねません。

たとえば、自社のサービスを利用した方の写真を、個人が特定できる形で不用意にSNSに挙げることは、個人情報保護法との関係で問題が生じます。また、スマホやデジカメで撮影した画像には、撮影時間や撮影場所などを含むExif情報が自動的に登録されてしまいますが、顧客の自宅でのサービス提供の写真のExif情報から顧客の住所を調べられてしまうなどという事態もありえなくはありません。WEB上で何の気なしにダウンロードした画像をSNS運用に活用したところ、著作権侵害になるという事態もありえます。令和5年10月1日から景品表示法でステルスマーケティング（いわゆるステマ）が禁止されたので、投稿内容には注意が必要です。

また、業種によっては、業法やガイドラインで広告が規制される例もあります。例えば、医療法では、いわゆるWEB広告についての規定が新設されました。同法及びガイドラインによる規制は、一定の要件を満たせば禁止事項以外のWEB広告を可能（限定解除）にしますが、リスティング広告やバナー広告は限定解除の対象外であるなど、日常用語の感覚で安易に判断すると法に触れる可能性が有ります。

SNSの広告・宣伝ツールとしての有用性は、消費者や個人への強い影響力の裏返しです。そのため、様々な規制が及びます。SNSを広告・宣伝に利用されている方は、ご自身の業種に加えて「SNS・広告・法的リスク」などの検索ワードで検索すると、見通しが得られるかも知れません。



～ 池田総合法律事務所 相続遺言無料法律相談会のご案内 ～

開催日 : 毎月第2、第4土曜日

開催時間 : ①午前10時から、②午前11時から（1日2枠・30分程度）

相談会予約方法

下記電話番号にてご予約ください。お気軽にご相談ください。

※無料法律相談会の相談内容は相続遺言相談に限ります。



☎ 052-684-6290 予約受付時間9:00AM～5:30PM



鏑木清方（1878（明治11）年～1972（昭和47）年 『讚春』 1933（昭和8）年制作

絹着色 六曲一双 202.2×438.0cm 宮内庁三の丸尚蔵館蔵

場所は皇居前広場、二人の女学生が穏やかな時を過ごしています。二重橋濠の石垣と坂下門をのぞみ、右手には富士見櫓が見えます。女学生のいる芝生にはタンポポが咲き、常盤松には新しく伸びた枝先に、雌花が丸っこい形をした球花をつけています（雄花は枝の途中から下の方にかたまって咲きます）。制服のマークから双葉高等女学校の生徒と判明します。

この絵は、昭和天皇即位式を記念して三菱財閥岩崎家から献上された屏風で、皇居に併設された三の丸尚蔵館に所蔵されています。献上品だからと言って際立ったおめでたい出来事を描くものではありません。走行する車の音や女学生の語らいなどが聞こえてきそうで、東京の中心地にある日常の市民の暮らしが多少モダンな色調で描かれている点にとっても共感を覚えます。

鏑木清方と聞くと、まず思い浮かべるのが、東京国立近代美術館にある「築地明石町」という、題名の振返る着物姿（青グレーの小紋の単衣に、黒の袴の羽織）の女性像であり、江戸情緒を残した明治期の艶やかな美人画を思う浮かべる人も多いと思います。築地明石町は1927

（昭和2）年に帝展に出品され帝国美術院賞を受賞した記念碑的作品ですが、この絵、讚春はそれから6年後55歳の頃に描かれた作品です。

東京神田に、新聞記者の父の下に生まれた清方は、新聞の挿絵を担当する機会も多く、市井の人々の暮らしを描きました。多くの美人画家の弟子たちを育てましたが、清方の描く女性は、すらりとした姿に凜とした雰囲気を感じられる気がします。樋口一葉像や谷崎潤一郎の作品『刺青』のヒロインを描いた情念の女など、描く人によっては官能的過ぎて下世話な印象も醸しだしてしまうこともありそうなのに、そうはさせないだけの幅広い文学的素養がそれを支えていたようです。そして、何より、細部にまでこだわり、日々、遊び続ける探求心がまねのできない境地へと画家を導いていったと、そんな印象を受けるのです。

各地に点在する美術館を訪ねるのは趣があり楽しいものです。晩年、鎌倉市雪ノ下に移り住んだ清方の旧宅の地には、鏑木清方記念美術館があります。風雅な門をくぐると、そこには穏やかな時間が流れています。

（池田桂子）