

## 身近に潜む不合理

### ～あなたは損していませんか？

代表弁護士 和氣 良浩  
日常生活の中で、私たちは知らず知らずのうちに不合理な支払いを強いられていることがあります。その代表的な例の一つが、交通事故の損害賠償です。交通事故に遭った際、加害者側の保険会社が示談金を提示してきます。このとき、多くの方は「保険会社だから適正な金額を提示してくれている」と信じてしまいます。しかし、実際には弁護士が介入することで、人身傷害の損害賠償額が2倍近く増えることは珍しくありません。弁護士業界では当たり前のことですが、一般の方々にはほとんど知られていないのが現状です。

これは、保険会社が利益を追求する企業であるため、できるだけ賠償額を抑えようとするからです。結果として、本来受け取れるはずの正当な賠償額を知らず、受け取れずにいるケースが多く発生しています。

## オフィス退去時の原状回復 工事費用の問題

このような不合理な支払いは、企業のオフィス退去時の「原状回復工事費用」でも頻繁に見られます。賃貸オフィスの契約では、退去時に原状回復義務が課されていることが一般的です。そして、多くの場合、賃貸人（ビルのオーナー）から指定業者を利用するよう求められます。

本来、この指定業者制度の趣旨は、ビルの管理を一元的に行い、建物の資産価値を維持するためのものです。しかし、実態としては、指定業者が市場相場の2倍近い費用を請求するケースが東京を中心に多発しています。さらに、実際には原状回復の必要がない部分についても、あたかも必須であるかのように請求されることがあります。

企業側としては、契約書や国土交通省のガイドラインを基に交渉する余地がありますが、多くのケースで「賃貸人の方が立場が強い」という思い込みから、高額な請求を受け入れてしまうのです。管理会社もこの不合理な請求を自覚しているものの、「原状回復をしなければオフィスの明け渡しができず、違約金を請求される」といった誤解を利用し、強硬に主張してきます。

## 不合理な支払いを回避するには？

このような状況を解決するには、弁護士に相談することが不可欠です。指定業者であったとしても、一般相場を大幅に超える金額で発注する義務はなく、不当な請求に対しては毅然とした対応を取るべきです。しかしながら、保険会社や賃貸人は、強い立場を利用して、不合理な要求をしていくことが多く、それを覆すためには、「いざとなったら訴えますよ」という姿勢を見せるために弁護士を介入させる必要があります。弁護士＝裁判ではなく、穏便に解決できることがほとんどです。弁護士を

を介入させないと、結局は、不合理な請求を受け入れてしまい、本来支払う必要のない多額の費用を負担して、利益を失ってしまいます。

こうした不合理がまかり通っているのは、単に「知らないから」という理由に過ぎません。弁護士には、こうした問題をもっと広く訴求し、企業が正当な権利を行使できるようサポートすることが求められていると思います。不当な請求に対して「おかしいものはおかしい」と声を上げることこそ、法の正義を追求する弁護士の役割の一つです。

私たちは、こうした身近に潜む不合理を解決し、企業が本来の業務に専念できる環境を提供するために、今後も全力でサポートして参ります。



## 「カスハラ対策」して ますか？

パートナー弁護士 笹野 皓平  
昨年（2024年）12月、厚生労働省が、全ての企業に対し、「カスタマーハラメント」（カスハラ）対策を講じる

ことを義務付ける方針を示した、との報道が行われました。

これまでも「カスハラ」は、「パワハラ」や「セクハラ」に次いで、社会問題として捉えられており、その対応に悩む現場の従業員が離職したり、体調不良に陥るなどした結果、企業の業績悪化にもつながるケースが指摘されてきました。

今回、厚生労働省が、こうした「カスハラ」から従業員を守る対策を全ての企業が講じなければならない、との方針を示したことから、「カスハラ」問題は、これまでよりもさらに、経営者にとって放置できない喫緊の課題として位置付けられることになりました。



## 「カスハラ対策」は、自社だけで行うもの？

さて、こうした「カスハラ対策」は、具体的にどのようにして進めていけばよいのでしょうか。そもそも、自社だけで対策を講じることができるのか、といった点を疑問に思っておられる方もいるかもしれません。

たしかに、厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」などを参考にすれば、自社だけでも、ある程度進められる部分があるように思います。

しかし、そうしたマニュアルは、あらゆる企業に向けた内容になっていることもあり、汎用性が高い一方、抽象的な部分も多く、実際の場面において現場の従業員が具体的にどのように対応すればよいのか、といった点などが、曖昧なままになっていることが少なくありません。また、広く一般に向けられたものである性格上、個々の企業が置かれた立場や業態、その業界ごとに存在する商慣習などを必ずしも十分に踏まえたものにはなっていないため、実践に向けた資料として万能であるとはいえません。

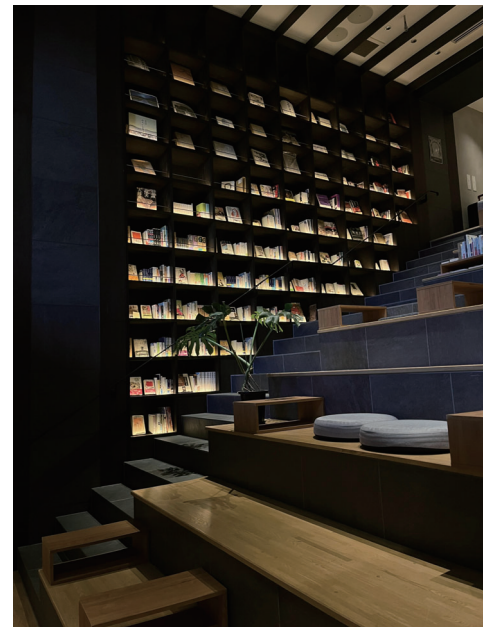
そこで、専門家としての法律事務所（弁護士）の活用を検討いただく必要があります。「カスハラ」が問題になる場面では、当然ながら、法律との関係を適切に踏まえた言動や対策が求められるところ、自社独自の基準を当てはめるだけでは、そうした法律上の観点から逸脱した対応になってしまうリスクがあります。対策が不十分な場合、経営者の法的責任が問われるケースもあります。

弁護士法人ブライトは、以前から、「カスハラ対策」の重要性に目を向け、顧問先企業様などに対してカスハラ対策に関するセミナーを行ったり、対策マニュアルの策定に関与したりするなど、適切な対策の普及に取り組んできました。厚生労働省による先般の方針を受け、今後、より一層、適切なカスハラ対策が広まり、従業員が安心して働くことのできる環境が生まれることで、ひいては企業全体の業績アップにもつながる、といった正のサイクルが生まれるよう、皆さまをサポートできればと考えています。

## 本と過ごす日々

アシスタント 仲涼香  
先日、1人で「おこもりステイ」をしてきました。おこもりステイとは、その名の通り観光が主ではなく、ホテルにこもって宿泊を楽しむことです。私は大量の本を好きなだけ読むことができる場所にしました。壁一面が本棚になっており、読みたい本を探すのも楽しかったです。

私は移動中によく本を読みます。電子書籍よりも紙の本が好きです。最近は、紙袋をブックカバーに再利用することがマイブームです。買い物で素敵な紙袋をもらった際、捨てるのがもったいなく思っていたところ、SNSでそのようなアイデアを見かけました。私の周りでは本を読む習慣がない人がほとんどですが、ブックカバーを見て興味を示してくれる人が増えました。通勤時間も気分が上がるので、おすすめです。



CORPORATE SITE



SERVICE SITE



◆ 弁護士法人ブライト  
☎ 0120-929-739  
【受付時間】 平日9:00-18:00

MAIL



LINE



送付の停止をご希望の場合は、お手数ですが [kigyowk-gl.com](mailto:kigyowk-gl.com) へご連絡をお願いいたします。