



LIFRE

Legal Information Flash Report
from MCLAW

発行：丸の内中央法律事務所
〒100-0005
東京都千代田区丸の内3-4-1
新国際ビル817区
TEL:03-3201-3404
FAX:03-3201-3434
URL:https://www.mclaw.jp
email: tsutsumi@mclaw.jp

近年注目を集める、いわゆる「カスタマーハラスメント」の対策マニュアルの概要と、AIによる契約書のリーガルチェックサービスの問題点に関する法務省の見解をご紹介します。

◇企業によるカスタマーハラスメント対策

任天堂㈱が2022年10月19日、同社の「修理サービス規程／保証規程」を更新し、「カスタマーハラスメントについて」という項目を新たに追加して、顧客によるハラスメントがあった場合には交換または修理を断る場合があると明記しました。

厚生労働省の調査によれば、労働者が受けたハラスメントのうち、カスタマーハラスメント（カスハラ）はパワハラに次ぐ割合になっており、今後、企業は従業員を守るためにもカスハラ対策を考えていく必要がありそうです。今回は、**厚労省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（2022年2月策定）**の概要をご紹介します。

1. カスハラとは何か

顧客からのクレーム・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、をいいます。

2. カスハラの判断基準

① 顧客の要求内容に妥当性はあるか。

企業側の過失がなければ顧客の要求に正当な理由がないですから事実確認が重要です。

② 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲か。

クレームが長時間に及ぶ場合、暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的・性的な場合にはカスハラになり得ます。

3. 企業が取り組むべき対策

① 事前対策

企業の**姿勢の明確化、従業員への周知・告発、相談体制の整備、並びに対応方法・手順の策定及び周知**が求められます。

② 発生後の対策

事実関係の確認と対応、従業員への配慮措置、再発防止策の実施が求められます。

4. コメント

企業にとっては顧客へのサービスを向上させることも重要ではありますが、企業で働く従業員を守ることも同等またはそれ以上に重要なことです。従業員を守ることは企業を守ることにもなりますので、未検討であれば、企業の方針・規程等の見直しを検討してみても如何かと存じます。

◆AIによる契約書審査サービスは弁護士法に違反する？法務省が見解を公表

今年10月、法務省は、いくつかの事業者が展開するAIを利用した契約書のリーガルチェックサービスが、弁護士法72条に違反する可能性を否定できないとの見解を公表しました。本稿ではこうした法務省の見解についてご説明したいと思います。

1. 弁護士法72条

弁護士法72条は、弁護士資格を有しない者が、

他人の法的紛争に介入して報酬を得る行為（非弁行為）を禁じています。 AIを利用した契約書審査サービスは、同条の定める「その他一般の法律事件」に関して、「鑑定…その他法律事務」を提供する行為に当たるとして、禁止の対象となるかが問題となりました。

2. 契約書審査が「その他一般の法律事件」に当たるか

弁護士法72条は、禁止行為の具体例として、訴訟事件、非訟事件、審査請求等の具体的事例を列挙していますが、そのほかに「その他一般の法律事件」という包括的な文言も設けています。これは、上記の例に準ずる程度に法律上の権利義務に争いがあり、あるいは疑義を有するものであるとされていますが、法務省の見解では、**契約書の審査は、その内容如何では「その他一般の法律事件」に当たるとされました。**

3. 契約書審査は「鑑定…その他の法律事務」に当たるか

各社の提供するサービス内容には若干違いがありますが、法的リスクの判定、契約条項の解説や注意点等を提供するという点で概ね共通しています。法務省は、こうした機能が、**法律上の専門知識に基づいた見解を述べる点で、「鑑定」と評価される可能性がある**と指摘します。

4. サービス提供会社の反論

他方で、サービスを提供する事業者は、法務省の見解に反論しています。すなわち、AIを用いた契約書審査サービスは、**予め設けたサンプルと対象となる契約書案を照合し、不足部分を指摘する等の機能を有しているに過ぎず、法的な専門知識を用いて法的見解を述べるものではない**というものです。

AIは、うまく活用することで業務効率を大きく高めてくれますが、弁護士法72条の趣旨も見過ごせないところです。技術の進歩と法律が整合性を保てるのか、今後の議論の行方が注目されます。

（弁護士友成、弁護士門屋）

法務トピックス

◇「職場における労働衛生基準」守られていますか？

令和3年12月1日に労働安全衛生規則について一部運用が見直され、**令和4年12月1日より作業面の照度基準が変更になります。** 事務所において労働者が常時就業する室における作業面の照度基準が従来の3区分から2区分に変更され、「**一般的な事務作業**」については300ルクス以上、「**付随的な事務作業**」については150ルクス以上であることが**全ての事務所に対して適用されます。** これを機会に作業場における衛生基準が守られているか確認しましょう。詳細は厚生労働省HPをご確認下さい。