



稲荷町電停方面から当事務所所在ビル  
JR広島駅から徒歩8分／稲荷町電停 徒歩2分



けいそう  
勁草法律事務所

「疾風に勁草を知る」  
「会社経営者・個人事業主の皆様にとって  
いつでも頼れる存在に」

お問い合わせ、ご予約  
082-569-7525

おはようございます。勁草法律事務所です。

豪雨のあと、猛烈な暑さが続いています。ようやく蝉の鳴き声も聞こえるようになってきましたが、いつもよりも鳴いている時間が少し短い感じがします。8月7日頃には暦の上で「立秋」ですが、それまでに少しでも暑さが和らいで欲しいものです。



今回は、「ATと働き方」に関する記事、遺品整理業をめぐる法律問題などに関する記事の2つが弁護士が作成しましたオリジナルのものです。

今回はその他の皆様の経営・業務などに役立つ記事（マーケティングに関するもの）をひとつ入れております。

良い会社作りのお手伝いをしたいという思いのもと、時期ごとの挨拶としてお受け取り頂ければ幸いです。

---

## 遺品整理事業でトラブルが増えている？トラブルを防ぐ業者の工夫・利用者の注意点は？

---

18.07.23 | オリジナルメルマガ



近年、遠く離れた実家の片付けや親族が亡く

なった後の物品の整理に「遺品整理業者」の方が活躍をされています。もちろん、大半は問題がなく優れた事業者の方もいらっしゃるのですが、トラブルになるケースも数としては増えています。

先日国民生活センターから、トラブルが増えているという報告が出ていました。今回はこの報告に触れつつ、問題なく業務の提供や利用をするにはどうすればいいのかという話に触れていきます。



○どのようなことがトラブルに？

国民生活センターの発表した資料によると、

- ・何を、どれだけの費用でしてもらうかはっきりしないままに発注をしてしまう
- ・見積もりの際にせかされて契約したけれども解約したい

- ・解約を申し出た際に高額なキャンセル料を業者から提示された
- ・誤って大事な品物も処分されてしまった

というケースが代表的な例とされています。契約の形も相談を消費生活センターにした方の内訳では、60歳代以上の方が多く（60%近く）、訪問販売の形態で契約をしている方が多いとのことです。

○業者から見るとどのようなリスクがあるのでしょうか？

売り上げを上げるために契約をしていただくことは商売を行う上で極めて重要です。また、根拠のないクレーマーの方の要望に応じてしまうのにも問題があります。

とはいっても、トラブルの発生が続くと

- ・悪い評判が広がる
- ・消費生活センター相談員や弁護士との交渉等で手間が生じる
- ・実際に返金や賠償等の可能性も出てくる
- ・状況によっては行政や刑罰の制裁の可能性もある

等、商売を行う上で大きな支障が出る可能性も出かねません。

そのため、トラブルは防ぐに越したことはありませんが、トラブルの原因となる事柄を防ぐ・法令上の問題要因を知ってどこまでリスク要因として許容するか（対策をたてるか）がポイントの一つになってくるように思われます。

○トラブルの原因や法令上の問題要因は？

まず、訪問販売はお客さんに考える暇を与えることなく契約につなげるというメリットは持ちますが、同時によく考えられなかった（場合によってはまくしたてられて契約に持っていかれた）・見積もりや説明がいい加減だったなどとトラブルが起りやすい販売・営業形態です。

次に、見積書は、どこまでのことをするのか・作業内容と料金の関係をはっきりさせる・追加作業内容が発生するかどうかを伝えておくことが重要です。見積書を見た場合にはそれですべてやってくれるという理解になりやすく作業内容や料金面が曖昧なままであると、後で契約内容がそもそも何であったのかというトラブルが発生しかねません。

ことにトラブルの発生が60歳代以上の方との間で多く発生しています。よく説明をしておくことで、何を依頼しどの程度の費用なのか・追加作業が出た場合には別料金が出ること等を理解してもらえば、問題は少なくなると思われます。逆にここがはっきりしていないと、勝手に追加料金を取られたなどというトラブルにつながる可能性が出てきます。

同様のことは大事なものを処分されたというクレームを防ぐ点にも言えます。ここも重要なものがないかどうかの確認を事前に行い、そこを明確にしておく（簡単な了解したという書類で十分でしょう）ことでトラブルとなる可能性は減るかと思われます。誰が見ても重要と思われるお骨や位牌などのほかに顧客にとっての重要なものもありますから、ここの対応の意味合いは大きいでしょう。

キャンセル料については解約を防ぐためには設定をしたいところです。ただし、曖昧な口頭での合意では、特にキャンセル料の合意がなされているとは言えない場合が多いでしょうから、ここを理由に頂いたお金を返金しないというのは難しいでしょう。仮に定めても高額な金額は法律上無効となる可能性がありますから注意が必要です。

解約の申し入れ自体は、訪問販売の場合であればクーリングオフという形での無条件の解約が一定の日にちまではできます。注意点としては、法律で定められた書類を渡さない限りはいつまでもクーリングオフできるという点です。

また、片付けや整理を代行してもらおうという形であれば、中途解約は広くすることが可能です。その際にお金の返金は実際に仕事をした部分を除くということになりますが、どこまでがそこに該当するのことは見積書などできちんと決めていないとはっきりしません。そのこと自体がトラブルになる可能性があります。ここを法律上、ご本人の事務代行と捉えるか仕事を請け負っているのかによって話が変わってくる可能性はあるものの、このようなとらえ方は可能です。

このほか、亡くなった方の遺産分割協議がすんでいないケースでは、処分について相続人の間で話がついていないと、後で相続トラブルに巻き込まれる可能性が出てきます（勝手に処分をしたという話が出てくるためです）。また、場合によっては亡くなった方以外の所有するものが含まれている場合には、処分をしてしまうと後で所有者から賠償請求を受ける可能

性もあります。そのため、これらの点についても顧客の方に確認をとるなど対応をしておく必要があるでしょう。

○利用する方の注意点は？

簡単に言えば、先ほど業者の方の注意点として挙げたことを実践しておくことです。見積もりを取る際には中身を詳しく確認する・追加作業と料金のこと等は確認をしておく・別の方の所有している物があるか、大事なものと処分してもらう物を取り分けておく等の事柄は重要でしょう。

また、業者の選び方については、最近では業界団体で優良事業者の選定を行うなどしているのでそうした点を見てみるということのほか、先ほど挙げた点を実践しての業者の対応をみるのも重要なことです。

このように、事前の対応をしておくことで問題を相当程度防ぐことができると思われます。

---

## 議論の進む「AIと働き方」

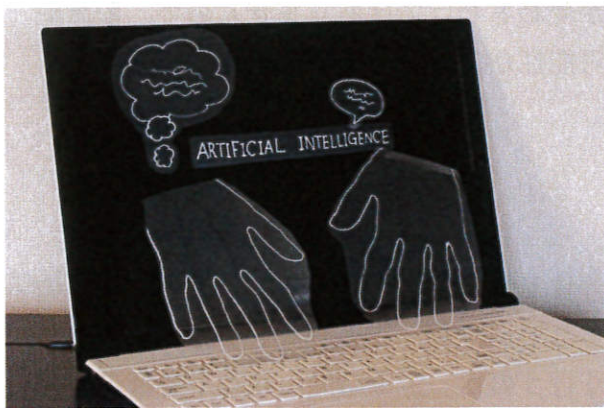
---

18.07.13 | オリジナルメルマガ



先般「働き方改革関連法案」が成立しました。この概要はいずれ触れますが、多様な働き方を実現するとともに、生産性の向上を図るためとして、現在様々な国の審議会の議論が進み、セミナーもいろいろと行われています。

そうした議論の中には、今後改正した法律の適用を受けることになる業種や「小さな会社」向けの話・副業や兼業に関するものなどがあります。一方で、ICTの活用やIT・AIを活用した多様な働き方などに関する議論もされています。今回は、こうした議論に関して少し触れていきます。



○AIなどITに関する技術の進歩と雇用につきどんな議論がされているの？

企業が不特定多数の方にオンラインプラットフォームを使って仕事を外部委託するクラウドソーシング・業務の中でICTを使う・人事労務管理についてAIやクラウドなどを活用することで業務改善を目指すというHRテック、事務系の仕事を学習させてソフトウェアに一部の仕事を担ってもらおうというRPA等様々な言葉を最近聞かれてはいないでしょうか？

主には業務効率の改善などを旨とする企業のセミナーなどで聞かれたのかもしれませんが、生産性を向上していく・業務の効率化を図る・フリーランスなど多様な働き方が図られるというプラスの議論が一方ではあります。他方で、そうすることで仕事が奪われるのではないかという議論もあり、どちらが正しいのかは現在結論があるわけではありません。

厚生労働省に置かれている労働政策審議会では、副業や兼業・フリーランスについて、規制とともに・どのような現状にあるのか等を議論がされています。そこにおいても、現時点でのこうした事実認識のもと、今後どんな規制などを行うべきか等の議論がされています。

### ○業務効率化のためにIT等を導入した場合の雇用への影響は？

先ほどの審議会での議論では、生産性向上のためのIT等の導入推進が雇用にどのような影響を与えるのか、断言はしていません。一方、業務効率化のために特に事務系職種では、そこに就いている人の仕事の代替がされる可能性があります。それは、クラウドソーシングという形で外注され、フリーランスの方が担う・副業兼業として会社員ではある方が担うのかもしれませんが。また、テレワークという形（在宅勤務・サテライトオフィスや移動中での情報機器を使った勤務がありえます）もありうるでしょう。

こうした代替によって他の仕事や部署への配置転換などが進むかもしれませんが。ただし、配置転換や退職に関するこれまでの法律のルールが変わるわけではありませので、配置転換や退職を求めることへの法的な問題が発生する可能性がある点には、注意が必要でしょう。

また、別の会社に勤務する副業や兼業の方が、外注で仕事を担うという形やテレワークの場合には、それぞれ国によるガイドラインが設けられています。このガイドラインが直接の規制というわけではありませんが、情報管理をどう行うのか・労働時間の管理や各種の雇用条件をどう定めていくのかは、テレワークでは問題となってきます。テレワークは現在大企業での導入が先行し中小企業ではあまり進んではいませんが、今後中小企業でも導入が進むだろうという見方もあり、中小企業でも全く無視ができるわけではないでしょう。

副業や兼業については、自社の従業員の方がしていく際に禁止ができるのか・導入する際の雇用時間管理の問題・情報管理の問題など会社が準備しておくことは何点もあると思われます。外注の際の規制は請負であれば、下請けに関する法律の規制もあります。

各企業に置かれましても、人材の確保や定着を図るとともに、従業員の働き方の多様化に応じた就業規則等の定め方や管理等に関する情報を集めて対応していくことが重要になってくるでしょう。



## レシートを使った新時代のマーケティング術とは？

18.07.19 |



自社の商品がどのような場所で、どのような人

に売れているのか。

メーカーにとっての生命線ともいえるこれらの情報をレシートから得るといふ、『**レシートマーケティング**』が、今、大きな注目を集めています。

レシート買い取りアプリやレシート画像でポイントを還元するサービス、家計簿アプリで撮影されたレシート画像を利用した購買実態を分析するサービスなども登場。

新たな顧客を獲得するための、レシートを活用したマーケティング術に迫ります。



なぜ、レシートを1枚10円で買い取ったのか？

ワンファイナンシャル株式会社が運営する、レシートを1枚10円で買い取るサービスを提供するアプリ『**ONE (ワン)**』が6月12日にリリースされ、翌日からAppStore日本無料ランキングで2日連続1位を記録。3日間で約20万ダウンロードを突破しました。

ワンファイナンシャルはなぜ、レシートを1枚10円で買い取ろうとしたのでしょうか？

それは、多くの顧客情報が記載されているレシートが、マーケティングを行う上で欠かせない情報であることを知っていたからに他なりません。

今までは、企業がある商品の購買層を知りたい場合、例えば「Aという商品を購入したのは、

男性が4割で、年代は30代が最も多い」というような大まかな情報しか得ることができませんでした。

しかし、『ONE（ワン）』では、レシート買い取りの際に身分証明書の提示を徹底し、そのレシートを本人と紐付けることを可能にしました。

これによって、「〇歳の〇〇という人が、何日の何時何分、どの場所で、何をどのくらい買って、いくら払ったか」という詳細な情報を得ることができました。

これまではあくまで傾向でしかなかった顧客データを、より具体性があり、個人を特定できる詳細なデータにすることにより、個人に向けたマーケティング活動を行うことができるようになる、というわけです。

## レシートマーケティングの広がり

大日本印刷株式会社では、今年の5月24日に、レシートに記載された顧客情報を抽出し、マーケティングに利用できるサービス『お買い物レシート統計』を開発したことを発表しました。

これは、同社の提供しているレシートをスマホで撮影するだけで家計簿管理ができるというアプリ『レシーピ!』のデータを利用し、個人を特定できないように配慮した上で、統計を出すというものです。

例えば、特定のエリアで何がどのくらい売れているのかを、地図の上に統計データとして表示させることができるようになります。

企業のマーケティング戦略にも役立つこのサービスは、やはりレシートが重要な一次情報だと考えられているのです。

また、サービス開発会社の株式会社ニジボックスが提供するアプリ『レシポ!』では、ユーザーが対象の商品を購入し、その商品のレシートをスマホで撮影すると、ポイントがもらえるというサービスを行っています。

ポイントはAmazonギフトカードやマイレージにも変換することができ、ユーザーには大きなメリットです。

『レシポ!』で集められたレシートの情報も、当然マーケティングに利用されます。今後も、アプリ利用や買い取りによって個人のレシートデータを集め、販売する会社は増加すると思われます。

個人にリーチし、新たな顧客を獲得するための『レシートマーケティング』。ぜひ、導入を検討してみたいかがでしょうか。