



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」

稻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／稻荷町電停 徒歩2分

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。

あいもかわらずまだ中国地方は梅雨に入っていますね。お昼は紫外線などがまぶしいですが、さらっと湿度が低く過ごしやすい感じです。今日からしばらくは雨が続く予報ですので、今度こそ梅雨になるのでしょうか。川の水位も下がってきておりこのままだと水不足も心配になります。



今回は、クレーム対応に関する記事と、労災での従業員側の自己管理責任に関する記事が弁護士が作成しましたオリジナルの記事になります。法律以外の記事は今回は税務会計に関するものになります。

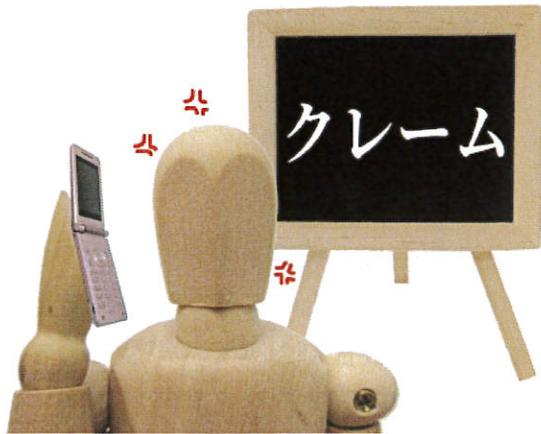
良い会社作りのお手伝いをしたいという思いのもと、時期ごとの挨拶としてお受け取り頂ければ幸甚です。

当事務所ではこの度、皆様のお取引先など関係の方のお役に立てられればと思い、新たに債権回収にまつわる事項をまとめました小冊子を作成いたしました。もしご興味をお持ちの方がいらっしゃいましたら、このメールへのご返信でも結構ですので、当事務所までご連絡下さい。また小冊子へのご感想・ご意見なども引き続きお待ちしております。

このメールマガジンはこれまで名刺交換させていただいた方等、ご縁を頂いた方へ配信しております。

クレームへの対応の注意点は？

19.06.24 | オリジナルメルマガ



サービスの提供や商品の問題・その他従業員など様々な方からクレームが入ることがあります。クレームの対応については、様々なスタンスが考えられますし、クレームの大半は今後のサービス改善に役立つ側面が多くあります。他方で、全く根拠のない話を言われる場合や落ち度に比して無理な要求をされる場合、従業員の個人的な事柄での苦情もあります。

いわゆる反社会的勢力によるものかどうかという点もありますが、今回は反社会的勢力と呼ばれる方からの話は置いて、クレーム対応について一つの考え方を記載していきたいと思います。



○クレームの聞き取りや社内での共有や対応の仕組みは重要

クレーム自体、多くは実際に自社に落ち度があるケースと思われますし、要求の内容もその是正というケースになるでしょう。こうした場合に現場の方がそれに見合った謝罪や改善を図ることは重要です。

面倒なのは、実際に落ち度があるケース（例えば、美容院でシャンプーなどで服を汚した、飲食店で食べ物に虫が入っていた）等のケースで、クリーニング代や提供したものとの交換などこれに見合ったもの以外に、誠意を見せてほしいという話や具体的に高額な金額を提示された場合には、対応に注意が必要です。この場合に現場の方が対応するにもどうしたらいいか分からなくなりますし、回答の内容や仕方次第で感情的な（感情的でない場合も十分あり得ます）「お客様」の様子への対応は極めて負担になります。最近「カスタマーハラスメント」という言葉もありますが、こういった場面では従業員にきちんと指針を示して対応させるようにすることが、人の管理の側面からも重要となってきます。

クレームの内容や対応についての整理は重要であり、その場合に、指摘を受けた場面でお客様に告げること・上司に引き継がせること・自社内での情報共有のための事実関係の確認や回答内容を記録して共有しておく必要があります。ちなみに、会社によっては電話をしてみると予め「サービス内容改善のために会話を録音します」というアナウンスが流れますが、対応内容を録音することが重要な場面は出てくるでしょう。

この場合に、過大な要求をされる場合には謝罪は必要ですが、対応の可否などは権限を持つ方（店舗なら店長、小さい会社なら社長などになります）に引き継ぐよう定めておく必要があります。また、事実関係や要求内容・回答内容は記録を残しておかないとそれだけでトラブルになる可能性があります。記録は最悪LINEその他SNSのツールに保存しておき、そこでのやり取りというのもあります。きちんと記録して対応を決めるという意味では所定の書式を準備しておく意味は大きいと思われます。

○クレームの原因と要求内容により変わる対応

当たり前のことというようになりますが、クレームの原因が事実かどうかまず確認しないといけません。サービスに問題があるかどうかはクレームの出た場面で分かることが多いでしょうし、商品に問題があるかどうかを確認しておく必要があります。とりあえず迷惑をかけたという意味での謝罪をしておく（このことと責任を認めるというのは全く異なります）・事実確認をいつまでにして連絡をどのようにするのかを伝えておくことは当然必要になります。

このような確認の結果自社に落ち度があるということであれば、要求内容を踏まえて対応を考えることになります。まったく事実が認められないものであれば、対応を拒否することになります。拒否した場合に相手が激高する場合には警察への通報や上司への引継ぎを行う等の対応をあらかじめ決めておく必要があります。

題になるのは過大な要求をされる場合です。落ち度があるために何かしらの対応が必要するのは間違いありません。単に誠意を見せてほしいということもあれば、具体的なお金求をしてくる場合もあります。ここで誠意を見せてほしいという場合には具体的な要求ないため、落ち度に見合う対応（その根拠も示したほうがいいでしょう）を具体的に示し反応を待つことになるでしょう。それでも誠意のない対応という回答である場合には、内的な要求内容を求めそれがない場合には対応できないという対応方針をするのも方法のです。ここでの対応はあくまでも法的に見て理由のないレベルまでは対応が難しく、一般的に見て対応の必要があれば対応をしていくという前提に立っています。相手方（本お客様というところですが）が法的に見て妥当なレベル付近で落ち着くならば対応もありますが、そうでない場合には解決案を示しつつも毅然とした対応が重要になってくるも思われます。その理由として、相手に回答のレベルを上げさせてもっと上げようということがあることが伺われるためです。もちろん、実際には相手の対応なども含めてケースでの事情を踏まえて考える必要がありますが、要求内容が落ち度に見合ったものであるかどうか・法的に見ても妥当なものであるのかどうか（損害として言われている金額や慰めが生じるのかどうかや金額など）について、頭に入れておいたうえでの対応に意味があるにも思われます。

監官庁がある場合に、誠意ある対応をしないと通報するなどのクレームもあります
金銭請求を伴っているものと前後の流れからいえる場合には恐喝行為に該当する可能性
ります。これは自社に落ち度があっても変わりません。第三者を介して要求を突きつけ
合であっても、相手の要求内容の水準・そもそも回答内容を上げることによってわきま
れる相手なのか、また今述べた点も踏まえて対応を決める必要があります。

手を怒らせて話を変にややこしくする必要はありませんが、従業員の負担を大きくする
なく、適切な範囲での回答と毅然とした態度をどこまで見せるのか、きちんと決断して
必要があります。具体的な場面については別に取り上げたいと思います。

労災事件で従業員側の自己管理などの問題はどこまで考慮されるのでしょうか？

19.06.24 | オリジナルメルマガ



タイトルのようなケースはないのが一番ですが、労災が起き労災保険での認定などをめぐる問題や会社に対する損害賠償請求が問題になることは残念ながら存在します。労災の認定に対して会社がどのように関わることができるのか（行政への請求の段階ではかかる方法は現在のところありません）といった点も問題になりますが、今回はタイトルの話について触れていきます。



○働き方改革と会社の健康配慮義務が重要になります。

働き方改革に伴う一連の法律改正の中で、健康確保時間の確保や産業医に対する会社からの情報提供・産業医から会社が従業員の健康管理のための勧告を受けた時に尊重の必要が出るなど産業医の権限が強化されています。従業員の健康配慮義務（健康状況に応じて過重な業務をさえない・業務内容や時間場所などを配慮する義務）は今後もますます重要になって来るでしょう。

こうした健康配慮義務の違反は従業員が仕事での負担などで病気やけがをした場合に会社が賠償責任を負うという労災での賠償請求と関わってきます。もちろん、労災保険などの対応という側面もありますが、あくまでも労災被害に対する救済という側面からの制度であり、不足分でかつ会社が責任を負う場合には賠償の負担が生じかねない点があります。きちんとした管理などを行う必要がありますが、今後健康配慮義務（健康経営という言葉も出ているところです）が重視される中で、会社側としては注意とともに従業員にも自己管理をきちんと行うように指導をしていく必要があります。

○従業員側の健康管理はどのように考えられるのでしょうか？

これまで様々な労災に関わる損害賠償請求がなされており、その中では今回触れます過失相殺（請求する側に起因する原因や落ち度などを公平の観点から請求している損害～差し引くという考え方といえます。実際には割合を決めていく形になります）のほかに、様々な判断がなされています。今回は健康管理と相殺の話に触れますが、請求する側の際立った体質的な特徴はこうした調整として考慮される可能性はありますが、実際には個人差ありうる範囲内では考慮はされません。

労災には、通勤中の事故を除けば過労死等によるもの・いじめその他職場環境などによるものなど様々あります。最近の裁判例ではいずれも問題となっており、過重労働の監督が厳しくなったのもまさしくこうした過労死事案になります。同じ会社に対する損害賠償請求（同じく過労死を原因とするもの）については有名な最高裁の判断があります。詳しい話はここでは省きますが、過労死について会社側の健康状況を把握しての業務を軽くするなどの義務違反を認めたうえで、労災をうけた方本人の性格などに事情や家族の健康管理・病院へ通院などしていた点を考慮して調整（過失相殺）をするのを否定しています。

こうした判断はあるものの、これで全く従業員側の健康管理を問題としなくなったということではなく、その後も現在に至るまで従業員側の健康管理をきちんと行わないことや既往症というそれまでの病歴などの考慮はされています。例えば、高血圧や高脂血症といった影響を及ぼしそうな既往症がありながら何も対策をせずに生活や仕事をしていたというのは一例でしょう。

ただし、業務荷重が存在する中で従業員が病気を抱えるに至ったけれども会社に申告しない等の事情があったケース（うつ病に罹患した）で、会社側は業務状況からこうした病気にかかることが十分予測できたはずでそれに応じた健康管理をすることができたということを

根拠に過失相殺を認めなかったケースがあります。この過失相殺とはあくまでも損害を公平に会社側と従業員側で分け合うという制度ですので、この裁判例（最高裁の判断です）では、会社側が健康配慮義務をきちんと果たしていたのであれば防ぐことができたという点の考慮・特殊な事情として業務の負担が多く残業も多いのは記録で分かっていた・健康診断での気分が悪く業務を軽くしてほしいという従業員側の発言や勤務中の態度・メンタルヘルスに関する情報は言いたくないのが普通の情報であるという点を考慮しています。要は、メンタル情報についての性質を考慮しながら、十分に病変に会社側も健康配慮をしていれば気づいていただろうという点を考慮して過失相殺をするのは公平とは言えないという判断をしたものと考えられます。自己健康管理義務があるとしても、会社としても十分な健康配慮を尽くしていることが前提になるものといえるでしょうから、そう簡単になんでも自己健康管理義務を果たしていないとなる点には注意が必要です。特に産業医の権限強化など最初に述べた点からしますと、こうした点は無視できないでしょう。

ということは、会社側が健康診断などで健康状況を把握し業務を軽くするようにしていたにもかかわらず、従業員側でそれに従わない・健康管理をきちんと行わない点が労災の結果に大きく影響していれば、調整はありうるということになります。こうした点は結局は労災が発生した後で問題になるのですが、予め会社として健康管理への取り組みをするとともに、従業員側にも自らの健康を守らないことは病気につながるのはもちろんその後何かしらの請求をしようにも役に立たないことを広報し健康管理をきちんとするよう伝えていく必要があるでしょう。

よい就業環境を作るのも経営者の義務になりますので、こうした点を考慮し労災を少しでも減らすようにするのは重要です。

税法上の抜け穴？ 節税や脱税と異なる“租税回避”とは？

19.06.25 |



アメリカのトランプ大統領が自国企業における

大規模な法人税の減税を行ったことで、アメリカが“タックスヘイブン”（租税回避地）扱いにならないよう、財務省は税制を見直すことを発表しました。

ニュースなどでよく聞く“タックスヘイブン”や“租税回避”という言葉。いったいどういう意味なのでしょうか。節税とは異なるものなのでしょうか。

今回は、具体例を盛り込みつつ、租税回避の意味や方法、注意点などをご紹介します。



節税と脱税、租税回避の違いとは？

納税の義務はもちろん守らなければいけませんが、1円でも納税額を減らしたいというのが経営者の本音ではないでしょうか。

そのため、企業の財務管理者は支出を経費にしたり、決算で調整したりとさまざまな手段を講じて“節税”に努めます。

節税は税法の範囲内で、税負担を軽減させることを指し、それこそ巷にはノウハウ本や情報が山ほど出ており、経営者であれば誰もが一度は節税を行った、もしくは考えたことがあるのではないかでしょうか。

一方で、税金の一部やすべての納税を逃れるため、所得隠しや架空計上など、税法に背く違法な行為のことを“脱税”といいます。

ニュースなどで多くの会社が国税局から告発されているのは、この脱税行為です。

脱税はそれぞれのケースによって判断が異なりますが、告発されると“法人税法違反”などの罪に問われます。

ちなみに、2018年度に国税局が摘発した脱税事件は182件で、脱税額の総額は約140億円でした。

この脱税と非常に似ている部分がありますが、違法ではないケースとして“租税回避”があります。

租税回避とは、税法や国税局が意図していない方法で税金の負担を軽減、または逃れようとする方法のことです。税法や国税局の認識している範囲で行われる節税とは区別されます。

また、違法ではないので、脱税とも異なります。

大まかにいうと、節税と脱税の間の税負担の軽減または逃れる方法が租税回避なのです。

税法や国税局が意図していない方法とは、つまり“法の抜け穴”的なこと。

租税回避のほとんどが国際的な税取引を利用したものがメインで、国内では行うことができないと考えていいでしょう。

なぜならば、国内においては税法も整備されており、法の抜け穴を見つけることは困難になってきているからです。

しかし、世界にはさまざまな税取引があり、日本の税法が他国における税取引まで関与することは実質的に不可能です。

その法の抜け穴を突いたのが、租税回避というわけです。

タックスヘイブンを利用した租税回避の方法

租税回避の方法はさまざまですが、今回は、ニュースなどでもおなじみのタックスヘイブンを利用した租税回避についてご説明したいと思います。

タックスヘイブンとは、日本語で“租税回避地”と訳される通り、法人税などの課税が著しく低いか、もしくは免除される地域のことです。

これらの税率の低いタックスヘイブンの地域に子会社をつくり、親会社の所得をその子会社の所得として申告することによって、日本からの課税を避けることができます。

タックスヘイブンは、自国以外の企業に向けて、戦略的に設定している地域がほとんどです。

企業側は租税回避に利用できるというメリットがあり、タックスヘイブンに設定してある地域は、その企業による雇用の創生や手数料、地域の活性化などの恩恵が受けられるというメリットがあります。

ただし、反社会的組織のマネーロンダリングの温床になっているといった批判も多く、日本でも決してよいイメージではとらえられていません。

また、一時期は“パナマ文書”の流出問題が世界的な話題になりました。

パナマ文書とは、パナマの法律事務所“モサック・フォンセカ”から流出した内部文書のこと、世界各国のトップや富裕層による、パナマやバハマなどのタックスヘイブンを利用した金融取引を記録したものでした。

パナマ文書には、日本の企業や個人の情報も記されており、国税局の調査によって、所得税など総額31億円の申告漏れがあったことが発覚しました。

さらに、現在は、“タックスヘイブン対策税制”によって、タックスヘイブンに子会社を設立しても、租税回避に利用できない可能性も出てきました。

タックスヘイブン対策税制では、法人税が0、または税負担率が20%未満になる海外の子会社の所得が対象になり、該当すると、**子会社の所得と日本国内の親会社の所得を合算して課税**されてしまいます。

ただし、これはタックスヘイブンにペーパーカンパニーの子会社をつくって租税回避に利用させないための制度で、実際に海外に店舗や事務所があり、現地で子会社が経済活動を行っている場合は、制度の適用除外となる場合もあります。

また、香港においては、現地に子会社を設立した場合、“海外法人の株式の50%以上を日本の非居住者が保有する”か、“すべての株主の持ち株の比率を5%未満にする”というどちらかの条件を満たせば、タックスヘイブン対策税制は適用されません。

香港やシンガポールなどは法人税率が16～17%です。

日本の法人税率29.74%（2018年4月1日以後）に比べると大幅に低いことがわかります。

細かい取り決めや手続きは必要ですが、タックスヘイブン対策税制への措置も講じられています。

自社の租税回避の可能性について、一度、考えてみてはいかがでしょうか。

※本記事の記載内容は、2019年6月現在の法令・情報等に基づいています。