



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。

先週頃から急に気温が下がり、ところどころで今冬初めての雪が舞ったところもあったかと思えます。ただ、暦の上では「雨水」（今年は2月19日）といって空から降るものが雪から雨に変わり、雪が溶け始めるころとされています。季節が少し戻った感じですが、このあとは順調に春に向かうのかどうか、まだよく分からないところです。気温の変動がこれまで以上にありますので、お身体には気を付けてお過ごしください。



今回は、エステで複数回のサービスを提供中に解約申入れがあった場合の注意点と、インターネット上に投稿された記事を削除してほしい場合の手続きなどに関する記事が弁護士の作成しましたオリジナルの記事になります。それ以外の記事は今回は助成金に関するものです。

良い会社・事務所運営にお役立て頂ければ幸いです。

なお、当事務所では個人事業主の方・飲食店、サロン様、その他法人様向けに、誹謗中傷や悪意ある書き込みへの対応に関する新サービスを始めました。

- ・掲示板（食べログなど）にお店の評判を落とすような書き込みがされた
- ・Googleの自社のビジネスサイトにサービスについて事実と異なる書き込みがされたが削除してくれない
- ・自社のイメージを損なう内容の動画がインターネット上でアップされている

こんな場合に対応をさせていただきます。詳しくは当事務所の企業法務ホームページ (<https://keiso-law/jp/>)をご覧ください。

当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。

エステで20回コースのサービスを提供中、顧客から解約を求められたときの注意点は？

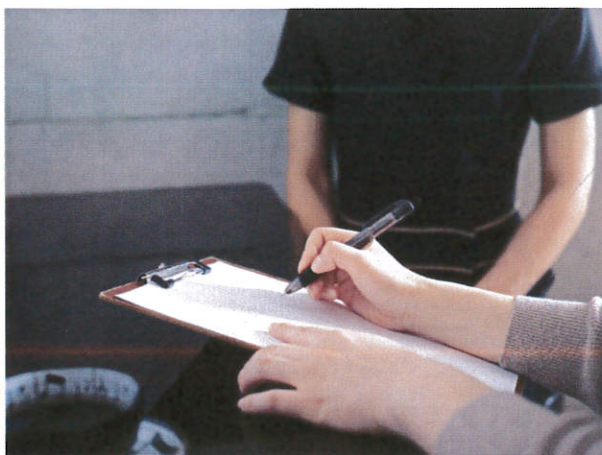
20.02.10 | オリジナルメルマガ



一括での支払の場合、金額が高額になる場合、分割での支払でサービスを利用できるとなると、サービスの提供を受けるお客様からすればボーナスなどまとまった収入が得られるのを見越してサービスを受けやすくなるというメリットがあります。

その反面、サービスを提供するサロン側からすれば、途中で解約される可能性もあるというリスクもはらんでいる上に場合によっては既に提供したサービスの支払を受けられなくなることもありえます。

今回は、こういった比較的長期間にわたって提供することになるサービスにおける契約上の注意点などについて取り上げます。



- ・「特定継続的役務提供」とは？どんな場合「エステティック」に該当する？

エステティック契約のうち、利用期間が1か月を超え、総額が5万円をこえるものは、特定継続的役務提供として特定商取引法という法律が適用されます。特定商取引法は、訪問販売などに関する法律が改定されたもので、訪問販売、通信販売を始め、今回取り上げます「特定継続的役務提供契約」などについて規制をしています。

「特定継続的役務提供契約」はエステティック、語学教室、学習塾、家庭教師等の在宅指導、パソコン教室、結婚相手紹介サービス、美容医療に関するサービスが政令で指定されて規制の対象になっています。これらのサービスは、利用する顧客が長期間継続してサービスの提供を受ける契約であることから、クーリングオフや中途解約の規制などを行っています。訪問販売か店舗販売かに関係なく対象になっている業種は規制されることとなります。エステティックの場合、サービスの提供期間がひと月を超え、支払金額が5万円を超えるとき、この「特定継続的役務提供」にあたるとして規制を受けます。なお、美容院で行われるエステについては、一般的には1回ごとのサービス提供になっていると思いますが、1か月で5万円を超えるような継続的な契約の場合、美容師による施術でも特定継続的役務提供にあたるとして規制の対象になりますので注意が必要です。

なお、「エステティックサービス」にはこういったものがあてはまるかですが、政令で定められており、「人の皮膚を清潔にし、美化し、体型を整え、体重を減ずるための施術を行うこと」とされています。一般的にはエステサロンで行われる、美顔、脱毛、痩身、全身美容などのサービスを指すとされています。また頭髪の発毛や育毛のサービスも該当するとされていて、割と広い概念です。香をたいたり、アロマだけであれば施術には当たらないですが、マッサージなど身体への接触があれば施術にあたるかとされています。そのため、例えばサロンの名前に「エステ」のような文字がなくてもサービス内容が痩身目的の整体であった場合は該当することになります。

・途中で効果が感じられないという理由で顧客から解約されたときは？

例えば、顧客と総額40万円の痩身エステ20回分の契約をしたとします。顧客から、5回施術に来たものの二の腕の太さの数値に変化がない、ウエストも思ったほどサイズが縮んでいないとして解約を申し入れられたとき、サロンとしてはどのように精算すればよいでしょうか？

上記の場合、痩身エステは特定継続的役務提供にあたることから、契約期間内であれば理由を問わず、顧客は中途解約が出来ることと定められています。この場合、サロンから顧客に対して請求できる、解約時に支払う費用は上限が決められています。サービス開始前は2万円、今回のような開始後の場合は2万円または未使用サービス料金の1割に相当する額のいずれか低い方に加え、既に提供をしたサービスの料金を請求できます。ですから分割での支払が提供したサービスの料金を下回っているときは、不足分を支払うよう求めることが出来ます。

・解約の場合、契約時に提供したサプリメントの清算はしなければならない？

また、エステティックに関する契約では、「サービスを利用するために必要」、「サービスの効果をより有効にするため」として、サプリメントや補正下着などの購入を進めることがあります。こういった商品を「関連商品」と言っており、特定継続的役務提供の対象となっている業種に応じて政令で決められています。エステティックの場合は健康食品、化粧品やせっけん、浴用剤、下着、美顔器等が「関連商品」にあたるとされています。

「関連商品」であるとされると、商品の購入代金をサービスの代金と一緒に精算できます。これは特定継続的役務と商品と一緒に提供されることでのトラブルが多く発生し、サービスについて中途解約したときに、要らなくなった商品が残ってしまう、また場合によってはサービス部分を安くしてその分商品が高めの金額に設定している業者も出て来ることが予想されたことから、商品部分にも中途解約の効果を及ぼそうと定められたものです。

・契約時点で契約書面などの交付をしていなかったときは？

通常はサービスを何回か提供したあと、顧客から途中で解約してほしいと言われた場合、上記のように既に提供したサービスについての対価はいつでも請求可能、と考えるでしょう。しかし、例外があります。契約時に交付すべき書面の記載漏れや交付自体がされていないときです。それというのも特定継続的役務提供の場合、顧客がサービスの内容を事前に確実に理解して契約することが難しいこと、継続的なサービス提供の契約で長期間にわたって拘束されること、金額が高額であったり前払いでの取引になることが多いので、細かく書面を交付する義務が決められているからです。したがって、契約時にサービスの概要書面やサービス提供の形態または方法、時間数、回数その他の数量などの情報について具体的に記載をした契約書面の交付をする必要があるとされていますが、そういった契約書面の記載漏れ、不備がある場合が見られます。また、サロンによってはなじみのお客様だからといって、そもそも契約書面すら作成していないこともあるでしょう。

こういった場合には、そもそも書面上不備がある、あるいは書面の交付がされていないとして、クリーンオフの期間が進行せず（特定継続的役務提供契約の場合は8日間）、クーリングオフが可能とされてしまうことになります。顧客からの解約がクーリングオフにあたりとされてしまうと、既にサービスの提供をしても、法律上顧客に対してサービスの対価その他のお金を請求できないとの規定があります。そのため、既に支払を受けているサービス料金についても返金しなければならなくなってしまいます。

ですから顧客からサービス提供時には契約書面のことなど指摘がなく、いざ解約などのトラブルになると、契約書面がないから支払わないと言われても文句が言えないことになってしまいます。トラブルを防止するには、手間ではありますが法律で定められている形式を満た

した概要書面、契約書面を作成し、交付することが必要になってきますので、注意しましょう。

投稿削除請求とは？手続きを取るためにはどのようにすればよい？

20.02.10 | オリジナルメルマガ



インターネットの食べログなどに自社の経営する飲食店を中傷する内容の書き込みがされているとき、書き込みをした相手に削除してもらうのが無難であるのは言うまでもありません。



・削除の方法にはどのようなものがあるのでしょうか？

大まかに言って、各サイト管理者やプロバイダに対して削除を申し入れる・ガイドラインを設けているところにはそれに沿って対応を申し入れる、裁判によって、削除をしてもらう方法があります。このうち、裁判以外は任意に管理する会社に削除してもらう方法です。

しかし、削除依頼をしたとしても必ずしもサイト管理者やプロバイダが任意に応じてくれるとは限りません。そうなるといつまでも飲食店を中傷する内容の記事が掲載されたままに

なりその間その投稿を見た人の足が遠のいたりする等の被害が継続することになってしまいます。

そこで、裁判によって削除を求めるということを検討する必要がある場合もあります。通常の裁判で行うことも考えられますが、数か月から年単位で時間がかかることになってしまうため、仮処分の手続きを取ることが考えられます。この場合は通常の裁判よりも迅速に手続きを進めることになります。

ちなみに、削除をしているわけではありませんが、逆SEOと呼ばれる簡単に言えば、検索順位を可能な限り下げる（そのことによって見られる可能性を下げる）という方法もあります。

・ 削除の仮処分の手続きの流れは？

① 流れ

仮処分を申し立てる場合には、まず

- ・ 仮処分を求めるだけの事情があることが証拠とともに準備する
- ・ 裁判所に申し立てる（通常は被害をうけた方の住所地管轄の差番所）
- ・ 審尋という機会に言い分を裁判所で述べる。ここでは多くは相手方の言い分も裁判所は聞くことになります。
- ・ 裁判所が認めてくれる場合には、担保となるお金を準備する
- ・ お金を収めることで削除の命令（仮処分命令）が出るという形になります。

② 準備する点・注意点

削除の仮処分をするにあたっては権利の侵害があること、それら権利に基づく削除請求権が存在していることを示す必要があります。名誉毀損やプライバシー侵害の場合は人格権、著作権侵害の場合は著作権に基づく削除請求になります。また、そういった書き込みが違法であること、つまり正当な権利に基づいているとはいえないことを示す必要があります。名誉毀損の場合には、公共性がないこと、公益目的がないこと、真実であるといえないこと等を資料を持って示すことになります。こうしたプライバシー侵害となること・名誉棄損となること等がどこが当てはまるのか、その証拠は何があるのかを整理して準備をする必要があります。

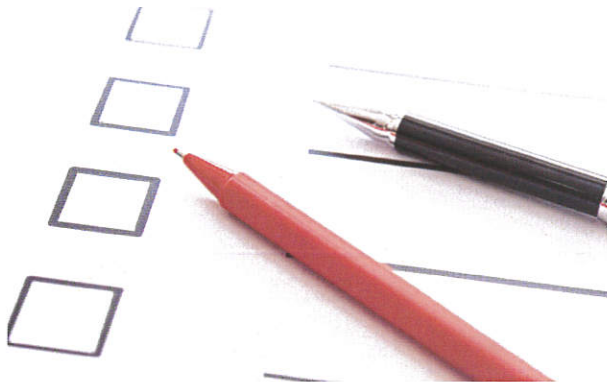
静止画面の投稿のほか、動画での投稿もあり、どういう見通しかの注意も必要です。YouTubeのような動画による名誉毀損が行われた場合であっても、テレビ報道の場合と同様動画の受けてである一般人の受け取り方を基準に判断し、一般の視聴者の普通の注意と視聴の仕方から名誉毀損にあたるかをみていくことになります。YouTube動画の場合にはテレビ放送と違いサイト上で繰り返し視聴することができるという違いはあるものの、繰り返し視聴することが必然的にあるともいえず、提供された情報を繰り返しみて内容を吟味、再確認することが通常ともいえないし一般的に期待されていないため、結局のところテレビ放送と動画とは同じ判断基準で判断されている裁判例もあります。ただ、動画の長さや内容によっては今後判断基準も変わってくる可能性もあるため注意が必要でしょう。

また、インターネット上の動画の場合、被害にあった方はインターネット上で反論をすることが可能ではないかという議論もありますが、対等な反論が可能か、インターネットで反論を求めることが合理的といえるか、かえって反論しあうことによる被害が拡大する可能性などいろいろな事情を考慮する必要があります。そのため、インターネット上の反論が可能であることから違法性が否定されるというところまではまだ至っていないといえます。

最後に担保金額はケースバイケースなので参考程度に過ぎませんが、1件30万円から50万円と一般的には言われています。

人事評価制度の整備で最大130万円を助成！

20.02.10 |

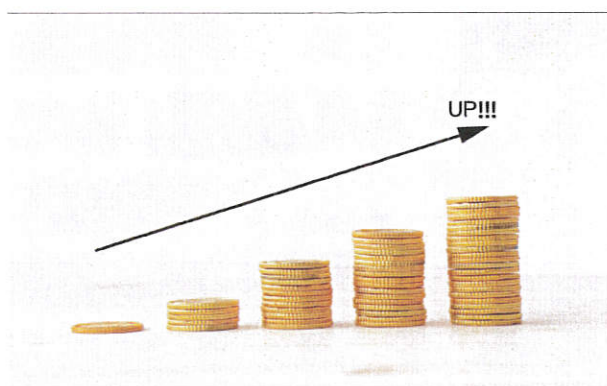


転職支援サービス等を運営するエン・ジャパン

が2019年に実施したアンケートによると、『退職を考え始めたきっかけ』としては『やりがい・達成感を感じない』（41%）、『給与が低かった』（41%）が最も多かったほか、『評価・人事制度に不満があった』（26%）も上位にランクインしていました。

透明性がある評価制度を整備・運用することは、人材定着の面でも重要であり、生産性向上にもつながります。

今回は、人事評価制度・賃金制度の整備に係る助成金を紹介します。



『人材確保等支援助成金（人事評価改善等助成

コース）』

生産性向上のための能力評価を含む人事評価制度と、2%以上の賃金アップを含む賃金制度を整備し、実施した場合に『制度整備助成』が支給され、その後、適切な運用を経て、生産性の向上および労働者の賃金の2%以上のアップや離職率の低下に関する目標をすべて達成した場合、『目標達成助成』が支給されます。

本助成金は、2017年度までは『人事評価改善等助成金』という名称でしたが、2018年度からは『人材確保等支援助成金』に統合され、目標達成助成の支給申請が可能となる時期についても変更がありました。

【主な受給要件】

●制度整備助成

以下の2つの要件を満たすことが求められます。

- (1) 人事評価制度等整備計画を作成し、管轄の労働局の認定を受けること。
- (2) (1)の計画に基づき、『毎月決まって支払われる賃金』が2%以上アップするものとした人事評価制度を整備し、実際にその制度を人事評価制度等対象労働者(期間の定めなく雇用されている者または同等と認められている者)に実施すること。

●目標達成助成

以下の3つの要件を満たすことが求められます。

- (1) 人事評価制度等整備計画書認定申請日の属する会計年度の前年度とその3年後の会計年度を比較した生産性の伸びが6%以上であること。
- (2) (1)の人事評価制度等の実施日の属する月の前月と、実施日の属する月の1年後の同月に支払われた『毎月決まって支払われる賃金』の労働者の合計額を比較したときに、2%以上増加し、実施後もそれを引き下げていないこと。
- (3) (1)の人事評価制度等の整備・実施の結果、人事評価制度等の実施日の翌日から1年を経過するまでの期間の離職率が人事評価制度等整備計画を申請する前1年間の離職率よりも目標値(※)以上に低下していること。

※低下させる離職率の目標値は、対象の企業における雇用保険一般被保険者数に応じて異なります。

- 雇用保険被保険者数1~300人：現状維持
- 雇用保険被保険者数301人以上：1%以上低下させること

【支給額】

- 制度整備助成：50万円
- 目標達成助成：80万円

【受給手続の流れ】

- (1) 人事評価制度等整備計画の作成・提出
本社の所在地を管轄する都道府県労働局へ提出します。
- (2) 認定を受けた人事評価制度等整備計画に基づく人事評価制度等の整備
労働協約または就業規則に明文化することが必要となります。
- (3) 人事評価制度等の実施
全ての人事評価制度等対象労働者に実施することが必要となります。
- (4) 制度設備助成の支給申請
申請期間は、2%以上賃金がアップするものとして整備した人事評価制度等に基づく賃金が最初に支払われた日の翌日から起算して2カ月以内です。
- (5) 目標達成助成の支給申請
申請期間は、計画認定申請の3年後の日の翌日から起算して2カ月以内です。

同一労働同一賃金の施行を控え（中小企業は2021年4月～）、『賃金テーブルを整備したい』または『見直したい』と考えている企業は多いと思います。

ぜひこの機会に、本助成金の活用を検討してみてもはいかがでしょうか。

なお、本助成金の支給条件は、このほかにも細かく決定されていますので、詳しくは厚生労働省のホームページをご確認ください。

出典：厚生労働省『人材確保等支援助成金（人事評価改善等助成コース）』

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000199313.html>

※本記事の記載内容は、2020年2月現在の法令・情報等に基づいています。