



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」

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

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。

10月になり、あっという間に今年もあと3か月余りになりました。10月8日は秋が深まり野草に冷たい露がむすぶ寒露でした。これから秋が深まるというより冬に急激に近づいてきそうです。気温の寒暖差もありそうですので、体調管理には気を付けてお過ごし下さい。

今回は面倒なクレームについてのケースごとの対応策についての記事と、高齢者をめぐる消費者トラブルに関する記事です。それ以外は今回は税務会計についての記事です。

御社・御事務所のご経営・運営に少しでもお役立て頂ければ幸いです。引き続き新型コロナウイルスの早い終息をお祈り申し上げます。



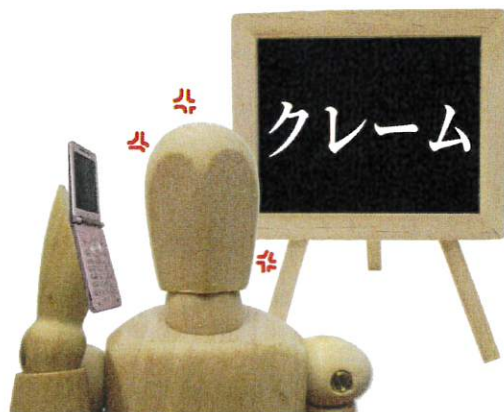
面倒なクレーム対応で気を付けるべきことは？ケースごとに考える対応策

22.10.09 | オリジナルメルマガ



自社のサービス内容や対応に問題がある場合に顧客からクレーム（顧客

ではない段階もあります）はありうるどころです。それは、①自社に落ち度はあるものの無理な要求をされる場合②自社に落ち度はないか・ほぼないと評価できる場合③もっともなクレームである場合、があります。このうち、③は謝罪や問題点の確認・対応をするのが当然なので問題にはなりません。賠償などの問題が出る場合には、実際の損害がどうか・経営上の観点から見ての最適さは何かを考える必要があります。今回取り上げるのは①・②の場合です。以下、よくある要求される内容と対応の注意点を触れておきます。



○自宅に來い・その他深夜にあるように要求されるケース

トラブルに至る過程で説明不足やコミュニケーション不足があるケースがあります。その際に説明その他の流れでクレームを言っている方の自宅に訪問を要求されることがあります。そこでの話で終わるのならばという点・お客様だからという点から応じてしまう方もおられるかと思います。

ただ、結論から言えば、クレームやトラブルの場合には安易に訪問するのは避けの方がいいでしょう。特に代表者が一人で来るよう要求されるケース・担当者含め2人で来るよう要求される場合はなおさらです。相手の自宅ということで相手方のテリトリーであること・人数が相手方が多いこともあり、無理な要求や詰問等につながる可能性があります。また、そこでのやり取りから更なる要求につながる可能性もありえます。何より、いつまでも帰らせてもらえないということがありえます。

仮に訪問するとしても、一人は確実に避けるべきですし、退去する時間を顧客側・他のスタッフ等に伝えておくべきです。特にスタッフなどに伝えておくことは重要で、帰れない状況に至った場合の助けや最悪は警察への通報の可能性を残しておく必要があります。

相手先自宅などに赴くことは、たしかに相応のケースで誤解を解く・相手を和ませるという意味を持つこともあります。ただ、自宅へ来るように要求があるまでの経緯やそもそものクレームや要求内容に無理な態度や様子が見られる場合には、訪問へのリスクの方が高くなることもありえます。

したがって、顧客と会うにしても、いわゆるオープンスペースと言われるホテルロビー・喫茶スペース・貸会議室の方が安全です。ちなみに、長時間帰りにくい状況をつくることはその態様によっては監禁罪という犯罪になることがありますので、相手先の態度によってはこの点も頭に入れて躊躇なく話をするべきと思われます。

この話の延長として深夜の呼び出しに応じる理由があるとは考え難く（たとえ、平日昼間は仕事・業務があるにしても、会うのはせいぜい午後7時から8時開始で1時間から2時間程度もあれば多くのケースでは話は可能であるため）、応じることは避けた方がいいと思われます。

○何度も長電話をする・取引先などにクレームについて伝えるといわれた場合

クレーム対応の前提として、その原因となった事実関係の確認とその意味付けは重要です。事実確認はクレームを言われた時点で相手先に確認すること・スタッフなどに確認すること等があります。そこでクレームの根拠になることがあっても、例えばそれが少し待たされたという程度であれば、一般的な謝罪以上の対応が必要とは言いにくいものです。コミュニケーション不足というのであれば、一通りの説明を行うことになるでしょう。その他落ち度が存在する場合には対応内容も相手先には伝える必要があります。

これらの対応後も例えば、毎日1時間以上電話や事務所に来るようなことが存在する場合には、対応を考える必要が出てきます。そもそも、長時間の電話となる場合には話し合いが平行線か一方的に激高した状況が続くなどしていることが多いでしょう。この場合には業務に影響が出る（スタッフの士気やストレスにも影響）ため、応じるべきではないでしょう。事務所に来る場合も同様です。こうしたケースでも威迫業務妨害罪や不退去罪（退去を求めても退去しない場合）にあたるケースも出てきます。

執拗な連絡や長電話が続く場合には書面でのやり取りにする・弁護士や警察への相談をすることを考える必要があります。ちなみに、実際に執拗な連絡行為や訪問をしてトラブルになった場合には警告を行った方が良いケースも出てきます。

次に、取引先や監督官庁（特に福祉介護等規制がある事業の場合）にクレームの原因を伝えるという話をされることもあります。このうち、後者は制度上認められた苦情申出である限りはそれを拒むことはできません。この場合、その原因が事実なのかどうか・事実である場合には行政からの処分などにつながる話なのかの検討は必要です。相手先には、怯んだとみられると付け込まれることがあるので、素々に対応する旨を伝えた方がいいでしょう。

これに対し、前者の取引先への通知は単に業務妨害行為・名誉棄損行為に該当することが多い（公共の利害に関する事柄であることは少ない）ので、警告をしておく必要があるケースもあります。ここで言う警告は民事刑事の法的手続きを指しますが、そもそも取引先には迷惑でしかないのです。この点を伝えても触れ回る場合に警告を言う必要が出てきます。

○カスタマーハラスメントガイドラインも踏まえ対応方法を決めておく必要性

令和4年2月にカスタマーハラスメントガイドラインが出されました。対応方針などを決めておく重要性が示されています。ある程度の対応の注意点も記載されています。今までで触れていないところであれば、初期対応の注意点ややり取りの録音の必要性が記載されています。クレーム対応は顧客等の対応ではありますが、従業員に負担がかかるものであって職場環境を守る労務管理の意味合いも強いものです。

事実関係確認や対応のルール作り（先ほどの相手先家に呼ばれる場合など）はしておくことがいざという場面での混乱を減らします。対応には誰が対応をするのかという問題もあります。よくある「責任者を出せ」という話に応じる義務自体はないのですが、スタッフの負担が出てくるのでそこを抑えるために、相応の責任者が実際には対応をした方がいいと思います。

いずれにしても、なされるがまま・顧客だからということで単に従っているとトラブル解決につながらずストレスがたまる可能性がある場合も出てくる点は意識が重要です。

最近増加する、高齢者の通信販売を巡るトラブルと対処法

22.08.20 | オリジナルメルマガ



スマートフォンのニュース記事やYouTubeでサブリや若返りをする化粧品などの宣伝をよく見かけます。「初回限定・今なら500円でお試し価格」などの文字が躍っていることもあります。こうした宣伝などが増えてきたこともあってか、特に高齢の方が通信販売を巡るトラブルに巻き込まれるというケースが増えてきています。今回はどういったトラブルが増えているのか、またそれに対する対処法などを見ていきます。



○2020年度の高齢者の消費者被害の傾向は？

ここ数年コロナ禍で通信販売を利用することが増えたことを反映してか、契約をした人が60歳以上の方で、通信販売に関する相談件数が増加しているとの報道発表が昨年9月国民生活センターから出されました。60歳以上の方の相談件数は約34万件、相談全体で41%だったとのこと。

2020年度に相談があった商品やサービス内容は、コロナ禍を反映してか、マスクなどの保健衛生品など、健康食品や化粧品などの定期購入についてのトラブル、インターネット接続回線などの情報通信関連のトラブルが増加傾向にあるとされています。なお、以前はご高齢の方の相談では架空請求が多かったのですが、2019年度に比べると大幅に減少したとのこと。

以前は特に80歳代以上の方で一番多かった相談は訪問販売に関するものでしたが、2020年度は通信販売に関する相談が訪問販売についての相談件数を超えたそうです。ただ、年齢が上がるほど屋根修理やトイレの水漏れへの対応など訪問販売や電話勧誘販売、訪問購入のトラブルが増加する傾向にあることは変わらないようです。また、高齢になるほど契約などにあたっての判断能力が問題になるケースも増えてきます。

最近が高齢の方でもパソコンなどやスマートフォンを持つことが増えてきており、それらを使ってインターネットサイトを閲覧する機会が増加していることによると考えられます。

○高齢者の方の消費者被害を防ぐには・被害にあった場合の対応は？

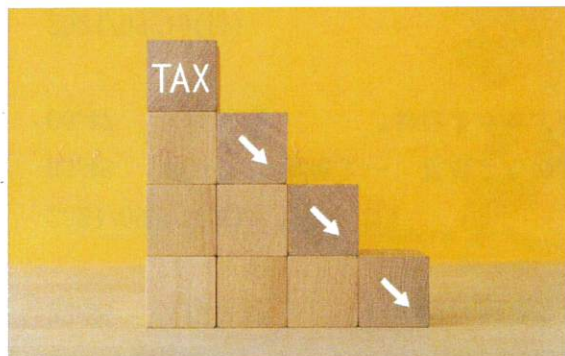
それに伴って、契約が複雑でわかりにくい、あるいはインターネット通販のようにスマートフォンの画面で見ると字が小さい、重要な部分が見づらいなどの理由から、高齢の方が内容を十分に理解しないまま契約をしてしまうケースがみられます。契約内容、特に定期的に購入するようになるのか、解約をするときのやり方や返品や交換の方法などについては、契約をしたときのサイトの表示に従うこととなります。そのため、こういった申込をする場合には、契約の申込をしようとする方が良く契約内容を理解して行う必要がありますが、実際にはサイトの表示だけでは理解が難しいことがあります。高齢の方が日ごろからご家族や周りの方に相談できるような環境にすることが必要です。

また、すでにこういったインターネット上の表示をみて契約をしてしまった場合は、サイトに記載されている解約の仕方がどうなっているか、確認をした上で、早めに対応することが必要になります。通信販売については他の特定商取引法に規定されている種類の契約と異なり、クーリングオフの制度がないことに注意が必要です。通信販売の場合、訪問販売などのように相手方の方から契約申し込みのアクションがあり、冷静に判断できないまま契約することがあるというのではなく、自らが吟味の上申込をするような場合であるということから来ています。ただ、通信販売でも「返品できない」という表示がなければ商品を受け取った日を含めて8日以内であれば購入者側が送料を負担して返品することができます。これについては返品に関する特約が設けられていることがあるので、契約の際には気を付ける必要があります。そのため、通信販売での契約をするときは、返品ができるかどうか、返品や交換の条件を確認するようにしましょう。

このような場合でも、申込を解除しようとするると別の手続きがわざわざ必要になる、特定の時間だけしか解約できない（電話での解約などではありえます）といった方法がとられているときは、消費者契約法により無効といえることもあります。こういった通信販売をめぐる契約トラブルにあったときは、地元の消費生活センターや専門家に早めに相談するようにしましょう。

個人や法人が使える主な『控除』とは

22.09.28 | ビジネス【税務・会計】



個人事業主や法人が確定申告を行う際には、所得税や法人税の計算上い

くつかの控除を受けることができます。

たとえば、所得税は課税所得金額に税率を掛けて算出しますが、このとき、算出した所得税額から直接控除するものを『税額控除』、課税所得金額の計算上、総所得金額から控除するものを『所得控除』といいます。

同じ額を控除するのであれば、税率を掛ける前の課税所得金額から控除するよりも税率を掛けた後に控除したほうが、節税の効果も高くなります。

個人と法人における主な税額控除等を紹介します。



所得控除より税額控除のほうが節税効果は大

個人で利用できる所得控除は、本人が支払った、本人または生計一親族が負担すべき健康保険料等を支払った場合に控除できる『社会保険料控除』や、一定の保険契約に基づき本人が支払った生命保険料等を控除できる『生命保険料控除』など全部で15種類あります。

たとえば、個人に年500万円の所得がある場合、日本は超過累進課税なので所得税額は57万2,500円になります。10万円の所得控除を受ける場合は、この課税所得金額の計算上500万円から10万円を差し引くことができます。つまり、課税所得金額は490万円になるわけです。

一方、税額控除は、算出所得税額の57万2,500円から控除されます。

したがって、同じ10万円を差し引くのですが、税額控除のほうがより節税効果が高くなります。

個人が受けられる税額控除の主なものとして、配当控除、外国税額控除、寄附金特別控除、住宅借入金等特別控除等があります。

これは法人でも同じです。法人の場合は課税所得に応じた法人税を納付しますが、税額控除を受けると、算出した法人税額から控除分を差し引くことができます。

現在の法人税率は、2018年4月1日以降の開始事業年度の普通法人において、資本金1億円以下の場合、課税所得金額が年800万円以下の部分については15%、年800万円を超える部分については23.2%と決められています。

たとえば、課税所得金額が年500万円だったとすると、500万円×15%で、法人税額は75万円になります。

しかし、10万円の税額控除を受ければ、法人税額は65万円になります。

二重課税を避けるための税額控除

税額控除にはさまざまな種類がありますが、法人が受けることができる代表的なものに、『所得税額控除』があります。

これは、法人が支払いを受ける利息や配当などにおいて、所得税法の規定によって源泉徴収された所得税額は、法人税を前払いしたとみなされ、法人税額から控除することを認めるものです。

この所得税額の控除は、法人税との二重課税を避ける目的で設けられています。

同じく『外国税額控除』という二重課税を避けるための控除もあります。

日本の法人税法では、所得の生じた場所が国内でも海外でも、日本企業であれば全て法人税が課されることになっています。

しかし、外国で所得が発生した場合、その国にも税金を納める必要があります。

日本と外国の両方で税金が課されると、二重課税になってしまいます。

そこで、外国で生じた所得税額をその年の所得税額から差し引くことができる外国税額控除が設けられているわけです。

控除できる所得税額には限度額がありますが、国外に支店がある場合などは、外国税額控除を受けられる可能性があるため、確認しておきましょう。

政策のために設けられた臨時的な税額控除

二重課税を避ける目的以外に、政策を後押しするために設けられている税額控除もあります。

たとえば、2022年4月に施行された『賃上げ促進税制』は、一定の条件を満たした企業を対象に、要件の対象となる従業員の給与を前年度よりも一定以上増額した場合、その増額分の一部を法人税から控除できるというものです。

企業側のコスト負担を減らし、賃上げを促進するという目的のために設けられた税制で、2024年の3月31日までに開始する事業年度に適用されます。

こちらは企業（会社）だけでなく、個人事業主（青色申告者）も受けることができます。

また、産業競争力の強化に関する施策としては、『DX投資促進税制』が2021年度の税制改正で創設されました。

この税制は、DX（デジタルトランスフォーメーション）などに関する事業適応計画に基づいてDX推進を実施することで、投資額について特別償却または税額控除の選択適用ができるというものです。

この税制も期限が設けられており、2023年3月31日までとなっています。

税額控除には、改正などで廃止されない限りは継続的に適用が受けられるものと、租税特別措置法に基づき、期限が決められている臨時的な制度が存在します。

特に、臨時的な制度はさまざまな控除があるため、自社に適用できる制度があるのか確認しておきましょう。

※本記事の記載内容は、2022年9月現在の法令・情報等に基づいています。