

CONTENTS

- ・TOPIC 人事労務「カスタマーハラスメント対策の法制化と実務的対応 - 2026年2月26日の指針公布をふまえて」
弁護士 安田 健一
- ・TOPIC 倒産・債権回収「『早期事業再生法』とは」
弁護士 片岡 牧
- ・堂島国際部門だより「WLL Asia Regional Meeting 参加報告～シンガポールで世界の弁護士たちと～」
弁護士 王 宣麟
- ・堂島法律事務所ウェビナーのご案内
- ・近時の実務話題&裁判例レビュー
弁護士 大川 治

TOPIC 人事労務

カスタマーハラスメント対策の法制化と実務的対応 - 2026年2月26日の指針公布をふまえて

弁護士 安田 健一



1 はじめに

2025年(令和7年)6月4日、「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律」が成立し、同月11日に公布されました。施行は2026年(令和8年)10月1日が予定されています。本改正によって、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律(以下「労働施策推進法」といいます。)に、カスタマーハラスメント(以下、「カスハラ」といいます。)に関する条文が盛り込まれることとなります。

また、2026年(令和8年)2月26日に厚生労働省の指針「事

業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針(令和8年厚生労働省告示第51号²)¹(以下「カスタマーハラスメント防止指針」といいます。)も公布されました。

2 カスハラとは

改正労働施策推進法33条が定めるカスハラ³の定義は、以下の3点をいずれも満たすものです。

- ①職場において行われる「顧客等」による言動であること
- ②社会通念上許容される範囲を超えたものであること
- ③労働者の就業環境を害されること

ここでいう「顧客等」には、現在の顧客や取引先だけでなく、潜在的な顧客、取引の可能性のある者、施設の利用者やその家族、さらには施設の近隣住民なども含まれます。「社会通念上許容される範囲を超えた」とは、言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、または手段や態様が相当でないものを指します。「労働者の就業環境が害される」とは、これらの言動により労働者が身体的または精神的苦痛を与えられ、就業する上で看過できない程度の支障が生じることをいいます。

3 改正労働施策推進法におけるカスハラに関する定め

改正労働施策推進法の下では、雇用している労働者が1人でもいれば「事業主」として義務を負うこととなります。カスハラに関する義務のうち中心的なものは、労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、労働者の就業環境を害する当該顧客等の言動への対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置その他の雇用管理上必要な措置を講じる義務（改正法 33 条 1 項）及び労働者が相談を行ったこと等を理由とする不利益取り扱いの禁止（改正法 33 条 2 項）です。

これらの義務に違反した場合には、報告徴求命令や助言、指導、勧告、公表の対象となり得ますし（改正法 42 条）、民法上の不法行為責任を負う可能性もあります。

4 カスタマーハラスメント防止指針が求める雇用管理上講ずべき措置

カスタマーハラスメント防止指針では、事業主が講ずべき雇用管理上の措置として以下の項目を定めています。

- (1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- (2) 相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- (3) 職場におけるカスタマーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応
- (4) 職場におけるカスタマーハラスメントへの対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置（悪質事案への対応方針をあらかじめ定め、また当該方針に従って対応できる体制を整備すること）
- (5) 以上の措置と併せて講ずべき措置（相談者のプライバシー保護、相談等を理由とする不利益取り扱いの禁止）

事業者の対応としては、これらカスタマーハラスメント防止指針が要求する項目・内容を満たすだけでなく、自社の状況に応じた、労働者を守るための体制を整備することがより望ましいでしょう。

なお、カスタマーハラスメント防止指針では、①「顧客等からの苦情の全てが職場におけるカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われたものは、いわば正当な申入れであり、職場におけるカスタマーハラスメントには当たらない」点及び②「障害者から労働者に対して、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）で禁止されている不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、職場におけるカスタマーハラスメントには当たらず、同法に

基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない」点に留意が必要であることについて触れ、顧客の権利や障がい者に関する社会的障壁の除去とのバランスにも配慮しています。加えて、「各業法等によりサービス提供の義務等が定められている場合やサービスが途絶すると顧客等の生命や心身の健康に重大な影響が及ぶ場合等があることに留意して適切に対応する必要がある」旨への言及もされています。

5 実務における悩みどころ

実際にカスハラに対応するための体制を整え、また実際の案件に対応するにあたって、やはり悩みどころとなるのは、適切なクレームとの区別が難しい点です。「社会通念上許容される範囲を超えた」言動がカスハラとなるわけですが、その判断は容易ではありません。指針ではカスハラの例が記載されているものの、「そのような顧客等の言動が許されるべきでないのは明らかだろう」というレベルのものであり、指針を見れば、限界事例についてカスハラになる / ならないかの判断が容易に行える・・・というものではありません。

この点は容易に解決できる問題ではなく、個々の事案ごとに対応をするほかないポイントではありますが、①実際の事案においては、指針等の資料を参考にしながら、また外部専門家の意見も参考にしながら、組織として判断すること（判断について、1人1人の従業員に責任を押し付けないこと）②当該顧客等をカスハラ加害者と認定して事業者として対決姿勢を取るかどうかと、顧客等と対面している自社従業員のケアを行うことは別問題と考え、相談対応、ケア、複数の従業員での対応や専門部署による対応に切り替えるといった自社従業員のサポートは広め、早めの実施をすることを念頭に置くべきといえるでしょう。

（注）

- 1 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html 参照
- 2 <https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001662584.pdf>

TOPIC 倒産・債権回収 「早期事業再生法」とは

弁護士 片岡 牧



1 制度の背景と目的

従来の事業再生は、裁判所のもとで取引先も金融機関等も対象にする「多数決による法的整理（会社更生・民事再生など）」か、あるいは、金融機関等のみを対象にして債権者全員の同意を必要とする「私的整理（事業再生ADRなど）」か、大きく二つでした。しかし、令和7年に成立した「円滑な事業再生を図るための事業者の金融機関等に対する債務の調整の手続等に関する法律（早期事業再生法）」は、その中間的な性質を持ち、新しい「第三の選択肢」として注目を集めています。

早期事業再生法は、企業が深刻な窮境に陥る前に、まだ余力がある段階で金融機関等の債務のみを整理し、経営資源、特に貴重な「技術」や「人材」を有効に活用して事業を再活性化させることを目的としています。

2 最大の特徴：「多数決」による権利変更

「私的整理」では、債務免除などの金融支援を受けるには、対象となる金融機関の「全員の同意」が必要です。一人でも反対する債権者がいると私的整理が成立せず、事業を再建することが困難になります。

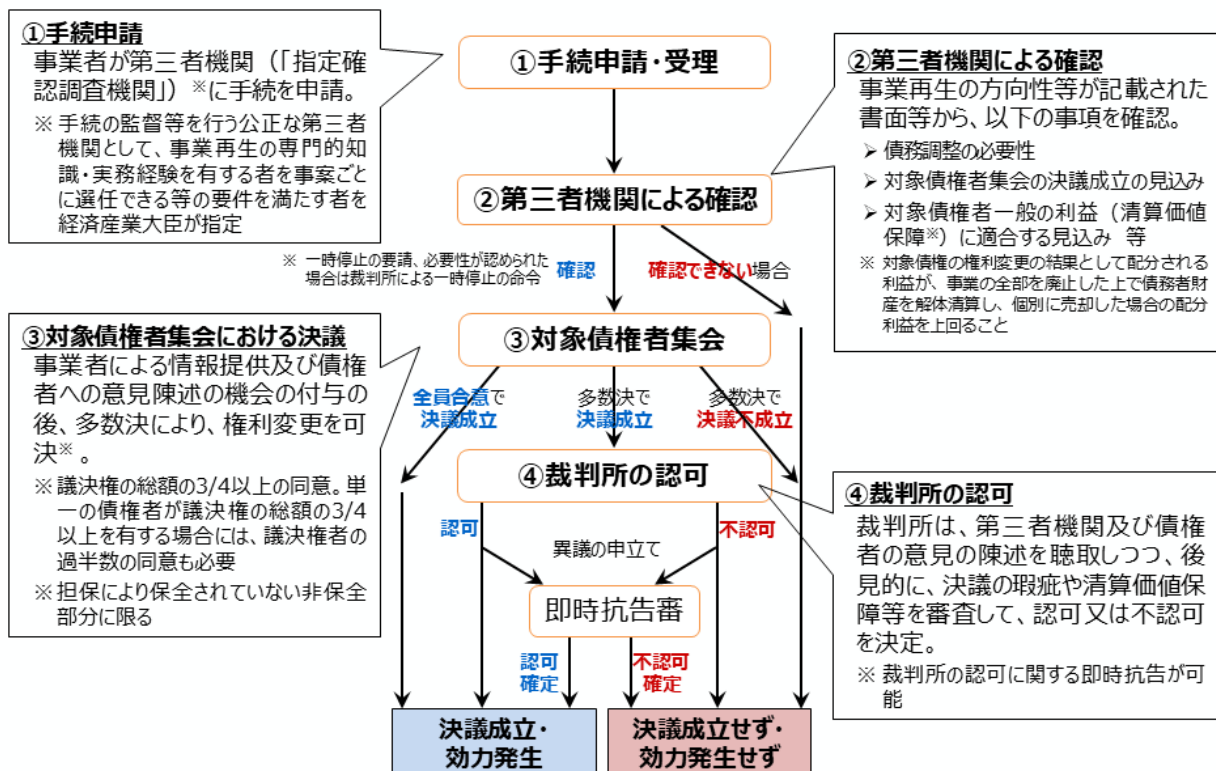
しかし、この新法では、公正・中立な「第三者機関（指定確認調査機関）」が関与し、一定の要件を満たせば、多数決（議決権総額の3/4以上の同意など）によって金融機関調整が可能になります。欧米ではすでに導入されていた「倒産前事業再生制度」が、ようやく日本でも制度化されることになりました。

3 手続の流れ：第三者機関と裁判所の役割

早期事業再生法の手続は、以下のステップで進みます。

- ① 手続申請と確認：事業者が第三者機関（指定確認調査機関）³に申請。第三者機関が「債務調整の必要性」や「決議成立の見込み」を確認します。
- ② 計画の作成と調査：事業者が「早期事業再生計画」を作成。第三者機関が、計画の妥当性及び履行可能性を厳格に調査します。
- ③ 債権者集会での決議：金融機関等の対象債権者による集会を開き、多数決（3/4以上の同意）で可決します。なお、すべての対象債権者の同意を得たときは、裁判所の認可を要せずに「早期事業再生計画」が成立し、権利変更の効力が発生します。

（経済産業省ホームページより）



④ 裁判所の認可：裁判所が、後見的に、決議の瑕疵がないか、清算価値保障に違反していないかを審査して、認可します。このように、経済産業大臣が指定した「第三者機関」と「裁判所」が関与することにより、手続の透明性、公平性が担保されています。

4 従業員の協力

国会での議論を経て、「従業員の協力」の下で円滑に早期事業再生計画が実施されることが重要とされ、再生計画において、従業員の協力や技術・人材の散逸回避の見込みを記載することが求められています。

5 今後のスケジュールと課題

早期事業再生法は、令和7年6月に公布されました。今後は、施行に向けた詳細なルール作りが進められ、公布から1年6か月以内（遅くとも令和8年末まで）にスタートする見通しです。

法令では、対象債権者はいわゆる「金融機関等」に限定されていますが、リース債権者を含むのかなど、まだ詳細は決まっています。また、権利変更の対象となる対象債権は非保全部分の対象債権と定められており、議決権額も非保全部分の対象債権に限られます。非保全部分の額の算定、すなわち保全評価をどう算定するのか、保全部分の対象債権について弁済方法の合意ができるのか、など、早期事業再生法の下での具体的な手続きの進め方については、今後議論が進んでいくものと思われます。

(注)

- 1 単一債権者が3/4以上の議決権を持つ場合は、債権者数の過半数の同意も必要
- 2 裁判所の認可のもとで多数決により債権者の権利を変更できる手続
- 3 手続の監督等を行う公正な第三者機関として、事業再生の専門的知識・実務経験を有する者を事案ごとに選任できる等の要件を満たす者を経済産業大臣が指定

堂島国際部門だより

WLL Asia Regional Meeting 参加報告～シンガポールで世界の弁護士たちと～



弁護士 王 宣麟

1 はじめに

2026年3月19日から22日にかけて、シンガポールにて「World Link for Law (WLL) Asia Regional Meeting 2026」が開催されました。私も弊所を代表して同会議に参加するとともに、プレゼンターとして登壇し、外国企業の日本市場参入に関する法的留意点について発表しましたので、その模様を皆様にご報告いたします。

2 WLL (World Link for Law) とは

WLLは、世界各国の独立系法律事務所が加盟する国際弁護士ネットワークです。単なる紹介ネットワークにとどまらず、加盟事務所同士が積極的に案件を協働したり、定期的に開催される地域会議を通じて知識・情報を共有したりすることで、クライアントに対して世界水準のリーガルサービスを提供することを目的としています。加盟事務所はアジア・太平洋地域にとどまらず、欧米・中東・アフリカ等にも広がっており、いずれも各国・各地域において実績豊富な独立系事務所です。弊所もWLLの加盟事務所として、このグローバルなネットワークを活用した国際案件のサポートを積極的に行っています。今回のAsia Regional Meetingは、アジア地域の加盟事務所を中心に、欧米や中東など世界各国から弁護士が一堂に会した、年に一度の重要な国際会議です。

3 セミナー (Regional Meeting) の様子

(1) 会議の概要

終日にわたって行われたRegional Meetingの議題は多岐にわたり、各国の地政学的課題に関するパネルディスカッション、加盟事務所による専門的プレゼンテーション、グループワークなど充実したプログラムとなっていました。

冒頭には、シンガポール元外務大臣による特別スピーチが行われ、現在の地政学的情勢を踏まえた東南アジアの立ち位置や国際法務への示唆について、示唆に富む講話をいただきました。その後、世界各国の外交官を交えた地政学パネルが行われ、国際情勢の変化が法務実務に与える影響について活発な議論が展開されました。



(2) 当職からのプレゼンテーション

当職からは、「Key Considerations for Foreign Companies Entering the Japanese Market (外国企業の日本市場参入における主要な法的留意点)」というテーマでプレゼンテーションを英語で行いました。内容は大きく以下の3本柱で構成しました。

- ・会社法 (Companies Act) : 株式会社 (KK) と合同会社 (GK) の比較、「資本金1円」の罠
- ・出入国管理法 : 2025年10月の「経営管理ビザ」大改正 (資本金要件が500万円から3,000万円へ6倍増、フルタイム雇用の義務化等)
- ・外為法 (FEFTA) : 外国直接投資規制の3つのカテゴリと事前届出・事後報告義務



特に注目を集めたのが、2025年10月に施行された経営管理ビザの歴史的な大改正です。従来は500万円の資本金があれば比較的容易に取得できたビザが、今回の改正により、①3,000万円以上の資本金、②フルタイム従業員の雇用、③3年以上の経営経験または修士号以上の学位、④日本語能力の確保、⑤専門家による事業計画審査、⑥実体のある物理的オフィスの確保、という厳格な要件を全て同時に満たさなければならなくなりました。セミナー後は、有難いことに各国弁護士から「日本への投資に興味がある外国クライアントに多く接する弁護士にとっては、非常に実務的かつ新鮮な情報であった」とのコメントを多くいただきました。各国によって会社設立を行う際の資本金規制やビザのハードルが異なるため、このセミナーを起点に、ディスカッションを通じて各国の制度を知ることができたのも大変良い機会になったと思います。

(3) 他の弁護士によるプレゼンテーション

その他のWLL加盟弁護士らによる多彩なセッションも行われました。マレーシア弁護士からは外国判決の執行実務について論じ、中国弁護士からは、中外法律協力の最新動向やニューヨーク・香港・シンガポールにおけるSPAC (特別目的買収会社) の機会と課題について、それぞれ専門的な視点からの報告がありました。

午後のセッションでは、シンガポール弁護士らがシンガポールを東南アジアのビジネス拠点とする際の実務 (会社設立・雇用・税務・コーポレートガバナンス・VCエコシステム) を詳説し、引き続き国際仲裁・調停に関するパネルディスカッション、さらにオーストラリアにおける規制強化の動向、ワー

ルドパワートラストの構造等、各国の法務実務が多角的に共有されました。

4 懇親会・交流会の様子

会議期間中は、ビジネスの場だけでなく、各種懇親プログラムも充実していました。シンガポール CBD の中心に位置する「Tower Club」にて、夜景を望みながらウェルカムディナーが開催されました。到着後のカクテルタイムでは、窓の外に広がるシンガポールの夜景を背に、初対面の各国弁護士との名刺交換と歓談が弾みました。



ディナー後は、歴史あるカクテル「シンガポール・スリング」発祥の地として名高い Raffles Hotel Long Bar へと移動しました。1915年に誕生したこの歴史あるカクテルを片手に、植民地時代の趣が漂う空間で各国弁護士たちと夜更けまで語り合いました。またその翌日夕方は、アジア文明博物館でシンガポールの歴史や文化を学び、異なるメンバーたちともディナーを共にすることもできました。



その他に、ブラジル、オランダ、ドイツ、イギリス、アメリカ弁護士らと共に現地ツアーに参加し、Garden by the Bay やクルーズを楽しみながら、お互いの法律事務所がどのような分野に精通し、外国弁護士が何を求めているのか等を議論し、より一層メンバー法律事務所への理解を深めることができる良い機会になったと思います。国境を跨ぐが故に普段はお互い離れた土地におり、メールやオンライン会議でしか交流する機会がないものの、こうして膝を交えてリアルで深く語り合うことができるのは、国際会議におけるネットワーキングの一つの醍醐味だと感じました。





5 クライアントの皆様へ

堂島法律事務所は、WLLのような海外弁護士ネットワークへの参加を通じて、世界各国の信頼できる法律事務所との強固なパイプを有しています。今回の Asia Regional Meetingへの参加を通じ、そのネットワークはさらに強化されました。

日本企業の皆様が海外展開（アウトバウンド）をご検討さ

れる際、例えば、現地法人の設立、M&A や合弁事業の組成、現地雇用・労務管理、クロスボーダー紛争への対応は、ぜひ弊所までご相談ください。アジア・欧米・中東等、世界各地に広がるネットワークを通じて、各国の実務に精通した現地弁護士をご紹介・協働し、皆様のグローバルビジネスを力強くサポートいたします。また、外国企業の日本市場参入（インバウンド）に関しても、今回のセミナーでご紹介した会社設立・経営管理ビザ・外為法規制をはじめ、日本特有の法制度・ビジネス慣行への対応を一括してサポートすることが可能です。

「世界中に頼れる弁護士がいる」—これが堂島法律事務所の強みです。国際案件でお困りの際は、どうぞお気軽にご連絡ください。

堂島法律事務所ウェビナー

第 29 回 改正公益通報者保護法を踏まえた内部通報制度の実務上のポイント

講師：弁護士 横瀬大輝

開催日時：2026年4月15日（水）15時00分～15時30分

改正公益通報者保護法は、2026年12月に施行を予定しています。これを踏まえ、より実効性のある内部通報制度とするための実務上のポイントを解説いたします。なお、この告知の後、2026年11月ころにパブリックコメントに付されていた消費者庁の法定指針の改正案について、もし何かしらの動き（法定指針や指針解説の改正版の公表など）があれば、その内容も取り扱うことにいたします。

https://us02web.zoom.us/webinar/register/WN_o4yLa3DDTkqmmEd9hq051g



近時の実務話題&裁判例レビュー

弁護士 大川 治



最大判令和8年2月18日 被保佐人であることを警備員の欠格事由とする改正前警備業法の規定の合憲性と立法不作為の国家賠償法上の違法性

令和8年2月18日、最高裁大法廷は、令和元年法律第37号（一括整備法）による改正前の警備業法14条、3条1号の規定のうち被保佐人であることを警備員の欠格事由として定めた部分（以下「本件規定」といいます。）について、憲法22条1項（職業選択の自由）及び14条1項（法の下での平等）に違反するに至っていたと判断しつつも、国会が本件規定を改廃する立法措置をとらなかったこと（立法不作為）の国家賠償法上の違法性は否定する判決を言い渡しました。

事案の概要は、軽度の知的障害を有し、警備会社との雇用契約に基づき交通誘導に係る警備業務に従事していた原告が、平成29年3月の保佐開始審判の確定に伴い、警備員の欠格事由の発生を解除条件としていた雇用契約が終了し、退職を余儀なくされたというものです。原告は、本件規定が憲法22条1項及び14条1項に違反し、国会が退職時点までに本件規定を改廃する立法措置をとらなかったことは違法であると主張して、国に対し、国家賠償法1条1項に基づく慰謝料の支払いを求めました。

最高裁は、まず本件規定の憲法適合性について、障害者権利条約の批准（平成26年）やこれに伴う国内法の整備、障害者差別解消法等の施行（平成28年）、成年後見制度の利用の促進に関する法律の制定等の事情を踏まえ、「遅くとも本件退職時点までには、被保佐人のうち警備業務を適正に実施するに当たって必要な能力を備えた者が本件規定により一律に警備業務から排除されることによる不利益は、もはや看過し難いものとなっており、本件規定が重要な公共の利益のために必要かつ合理的な措置であることについての立法府の判断は、その合理的裁量の範囲を逸脱するに至っていた」として、退職時点において本件規定は憲法22条1項及び14条1項に違

反するに至っていたと判断しました。

しかし、立法不作為の国賠違法性については、本件規定の違憲性は社会における障害の捉え方の変化等に伴い徐々に高まったものであり、外形的事実として容易に看取り得るものではないこと、成年後見人等に係る欠格条項が170余の法律に設けられていた中で本件規定についてのみ先行して見直しを行うことを要する事情は存在しなかったこと等を考慮し、本件退職時点において「本件規定が憲法の規定に違反するものであることが明白であるにもかかわらず国会が正当な理由なく長期にわたってその改廃等の立法措置を怠った」ということはできない」として、立法不作為の国賠違法性を否定し、慰謝料請求を棄却しました。

なお、本判決には、三浦守、尾島明、宮川美津子、高須順一、沖野真己の5名の裁判官による反対意見（立法不作為の国家賠償上の違法性を肯定すべきとするもの）が付されているほか、林道晴、岡正晶、石兼公博各裁判官の補足意見及び安浪亮介裁判官の意見も付されており、大法廷判決にふさわしい充実した議論が展開されています。

（注）

1 <https://www.courts.go.jp/hanrei/95548/detail2/index.html>

2月17日 消費者庁、デジタル取引・特定商取引法等検討会（第2回）を開催

消費者庁は、2月17日、「デジタル取引・特定商取引法等検討会」の第2回会合を開催しました¹。同検討会は、デジタル技術の進展に伴い多様化・複雑化するインターネット取引について、特定商取引法等における規律のあり方を検討するものです。第2回では、①インターネット取引一般における広告・勧誘の性質等と、②特に不意打ち性・誘引性・複雑性の高い広告・勧誘（SNSのチャット機能等を用いたもの）に対する規律の要否の2点が検討事項として整理されました。

検討の背景には、BtoC EC市場の拡大（物販系・サービス系・デジタル系を合わせた市場規模は約26.1兆円）に加え、パーソナライズドマーケティングの広がりやいわゆるダークパターン（消費者の意思決定を歪めるウェブデザイン）の問題があります。現行の特定商取引法では、通信販売について誇大広告の禁止等の広告規制は設けられているものの、訪問販売や電話勧誘販売のような不招請勧誘に対する規制は設けられておらず、デジタル空間では広告と勧誘の境界が曖昧になっている点が課題として指摘されています。

検討事項②に関しては、SNSのチャット機能等を通じた勧誘についての消費生活相談の件数がこの10年間で約20倍に増加していることや、相談事例の7割以上で不意打ち性が認められることが報告されました。委員からは、SNSチャットによる勧誘は密室性・即時性の点で電話勧誘販売に類似しており、通信販売の枠組みだけでは十分に対応できないのではないかとの意見や、一方で事業者への過度な負担を避けるべきとの意見が出されました。今後、これらの論点について更に検討が進められる予定です。

（注）

1 https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/meeting_materials/review_meeting_005/

本ニュースレターは発行日現在の情報に基づき作成されたものです。また、本ニュースレターは法的助言を目的とするものではなく、個別の案件については当該案件の状況に応じて日本法または現地法弁護士の適切な助言を求めていただく必要があります。

本ニュースレターに関するお問い合わせは下記までご連絡ください。



：06-6201-4456（大阪）03-6272-6847（東京）



：newsletter@dojima.gr.jp



：www.dojima.gr.jp