

自社が法的トラブルに 巻き込まれた際の対応策！

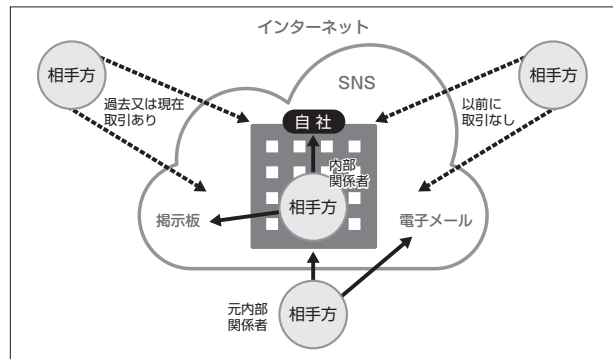
企業経営は日々、平穩無事に滞りなく継続できればいいのですが、様々な場面で何らかのトラブルが発生して、それに巻き込まれることは避けられません。本稿では、こうしたケースにおいて自社が「深刻な法的トラブル」に巻き込まれた際に、どのように対処していくことが望ましいかを解説します。

相手方のメッセージ 内容を見極める

●いつ、誰が、何を、どのように
自社トラブルの発生を認知するのは多くのケースで、提供した商品やサービス内容に関する不満をはじめ、公表した活動、報告、意見などに対する批判が、相手方から文書や電話、電子メール、SNSなどによってメッセージとして発信されたことで始まります。

また、内部関係者から、日常業務の運営方法や組織管理方法に関

図1 不満や苦情は様々なところからやってくる



する不満や苦情が寄せられ、トラブルとして認知することもあります(図1)。

内外からトラブルの発生を示すメッセージを認知したら、まず、そのメッセージに含まれる相手の主張や要求事項を見極めることが重要であり、最初に相手方からのメッセージを聞き、あるいは「いつ、誰が、何を、どのように」

図2 相手方のメッセージ内容を見極める

確認項目	確認内容
いつ	相手方が発信した日時(直接の接触があった時はその日時、相手方の自社以外に向けた発信の場合はその発信日時)
誰が	相手方を特定できる情報の有無(固有名詞があるか、ハンドルネーム等の仮名か、匿名か)、特定できる者なら自社との接点の有無
何を	相手方が発信した内容(直接の接触があった時はその際に伝達された内容、相手方が自社以外に向けて発信している場合はその内容)
どのように	文書(手紙、FAX)か、電話か、電子メールか、SNSでの発信か(自社のSNSアカウントへの書き込みか、相手方自身のアカウントでの発信か)

発信したかを迅速に詳しく確認します(図2)。

そして、相手方が発信したメッセージの内容をできるだけ正確に記録保管しておくために、電話での音声録音データ、手紙、FAX、電子メールやSNSなどに書き込まれた文書やデータは、後日、相手方から、自社での改ざんを主張されないように大切に複製保存しておきます。

相手方と自社の関係		想定されるクレーム内容	当面の対応
自社内部関係者	現在の関係あり	日常的な業務運営や組織運営に関するもの(待遇への不満、未払残業代、不正行為、ハラスメントなど)	関係部署による関係者からの事情聴取、給与計算や人事評価、労務管理体制の確認
元内部関係者	過去の関係あり	関係終了や在職中の待遇への不満、未払残業代、在職中に体験した自社内部での不正行為、ハラスメント被害など	関係部署による関係者からの事情聴取、給与計算や人事評価、労務管理体制の確認、関係終了に至った経緯の確認
自社外部者	現在又は過去の取引あり	現在又は過去の取引において自社が納品した商品又はサービス内容、自社の対応に関するもの	現在又は過去の相手方との取引経緯及び取引内容の確認、相手方との取引時の対応内容の確認、現在の取引がない場合は取引終了に至った経緯の確認
	以前に取引なし	自社の活動や発信した意見に関するもの	相手方が指摘する自社の活動や発信内容の確認、クレーム内容の根拠の有無の確認

図3 相手方への当面の対応を決める

相手方への 当面の対応を決める

メッセージ内容を確認したら当面の対応を決めます。

●相手方が内部のケース

当該メッセージが、内部の特定者から日常的な業務運営や組織運営に関する具体的な内容について寄せられたのであれば、自社の権限分掌に従って対応すべき部署が事実関係を事情聴取する必要があります。

また、相手方が元内部関係者である場合も、事実関係を確認するとともに、在職中の就業形態に即して適切な処遇をしていたかを確認します。

●相手方が外部のケース

当該メッセージが、現在または過去の取引相手からクレームとして直接寄せられた場合は、取引内容を早急に確認して妥当な理由のあるクレームであれば早急な対応をとる必要があります。

また、自社の活動や発信情報に対するクレームや意見表明が外部からあったとしても、相手方が取引先ではない場合は、その内容が意図を誤解しているようであれば、正しい意図や情報をあらためて伝えるために、相手方に接触を試みることも考えられます。

●自社以外に向けているケース

当該メッセージが、提供する商品やサービスに関する否定的なメッセージであるものの自社以外に向けて発信されている場合、その内容を分析して客観的な事実関係に基づく根拠があるのか、また主観的な批判意見にすぎないのかを見極め、この段階で相手方に対して自社から直接接触する必要があるかを決めます。

特に、以前、相手方が自社に直接接触した際の批判が含まれていたのであれば、主張する事実関係の有無の調査を早急に行います。もし理由があれば、直ちに相手方と接触して対応することを考える必要があります。

以上を図3にまとめたので、ご覧ください。

トラブルへの 対応方針を決める

当面の対応で直接接触して応答を試みても、相手方が納得せずクレームの主張を続けるような場合は、事態が悪化する可能性があるため、トラブルへの対応方針を決定する必要があります。

相手方が内部の現役関係者である場合は、関係に適用される契約内容に即して、自社の主張がどこまで貫徹できるかを分析するとともに、立場を一貫して主張して相手方と徹底的に争うか、早期のトラブル収束や妥結を望んで要求事項を受け入れるかを検討することになります。

相手方が内部の元関係者である場合は、関係終了時に交わした合意などが存在するならば、これらに即して検討して同様に対応方針を決定します。

相手方と自社の関係		確認すべき情報	望まれる今後の関係	考えられる対応方針
自社内部関係者	現在の関係あり	雇用契約、労働者派遣契約、就業規則、各種内部規程など	関係を継続したい	協議による早期解決
元内部関係者	過去の関係あり	以前に締結していた雇用契約、労働者派遣契約、就業規則、各種内部規程、関係終了時に交わした誓約書など	関係は終了したい	協議による解決が困難なら法的手続による解決
自社外部者	現在又は過去の取引あり	取引契約、相手方の情報発信元情報の調査	関係を維持したい	協議による早期解決
	以前に取引なし	情報掲載媒体への掲載情報削除・発信者情報開示要求手順	関係は持ちたくないが、発信された情報に支障はない	協議による解決が困難なら法的手続による解決
			関係は終了してもよい	特に何もしない
			関係は持ちたくないが、発信された情報に支障はない	特に何もしない
			情報発信を中止し、既に掲載した情報の削除を求めたい	協議による解決が困難なら法的手続による解決

図4 相手方とのトラブルへの対応方針を決める

相手方が外部の現在または過去の取引相手である場合は、当事者間で交わされた契約条件や適用される法律の規定に即して、今後の関係をどうするかを考慮してトラブルへの対応方針を決定します。

相手方が以前に取引をしたことがなく、発信しているメッセージが直ちに事業運営に支障が出ないようであれば、何も対応しない選択でもかまいません。

しかし、相手方のメッセージ内容が過激化して誹謗中傷がSNSなどで拡散され、事業運営に支障をきたし悪影響が出始めた場合には、相手方に対する直接的な対策を講じることを早急に検討する必要があります。

以上を図4にまとめたので、ご覧ください。

相手方への対応方針の通知と内容の見える化

●通知のタイミング

早期のトラブル収束や妥結を望んで、要求事項を受け入れること

にする場合は、相手方に、要求に応じることを通知する必要があります。

逆に、自社の立場を一貫して主張し、相手方の要求に応じず徹底的に争う覚悟を決めた場合も、その方針を通知する必要があります。しかし、通知のタイミングは、相手方の要求内容や相手方の出力に応じて検討の余地があります。いずれにしても相手方への通知

は、当事者間で理解に齟齬が生じないように文書や電子メールなどの文字ベースで、見える化をして通知するように心がけてください。

●法的根拠を検討してから

相手方の要求に応じず立場を一貫して主張する場合、相手方が回答を要求している期限までに否定的応答をするか否かは、相手方の要求内容や態度、従前の関係などを考慮して決めるべきです。

この段階では、要求を拒否した場合に相手方が法的手続を追求するリスクを考慮し、自社の主張が法的根拠がどの程度認められるか

を検討した上で対応を決めるべきです。

相手方が法的手続を追求した場合でも、相手方の主張よりも自社の主張の方が、法的根拠がある可能性が高いと判断でき、法的手続に応じることも厭わないのであれば、相手方が設定した期限までの回答をせずに放置して、相手方への否定的なメッセージを伝えることも考えられます。

逆に、相手方の要求には応じたくないが、相手方の主張への反論が必ずしも法的根拠があると認められるか明確でない場合は、相手方が設定した期限までに否定的回答をしつつ、状況によっては交渉による解決に応じる旨を示唆することも考えられます。

●ネットメッセージへの対応

相手方が、自社に直接接触することなくSNSなどでメッセージを発信している場合、その発信の中止を求めるにあたり、逆に相手方のSNSを利用することは可能です。

さらに進んで、自社から中止を求め法的措置を講じることを考える場合は、相手方を特定できる情報が必要で、発信者情報の開示を求める裁判所での手続が必要となる場合もあります。早い段階でこうした手続の要否を見極め、準備を始める必要があります。

法的トラブルが顕在化した後の対応

●内容証明郵便での通知

相手方の要求事項に応じない方針を決めて通知した後に、あらためて相手方から要求事項を通知するメッセージが届いた場合、当事者間での「法的トラブル」が顕在化したことを意味します。その後は、当然、顕在化した法的トラブルの解決に向けた方策の検討が必要になります。

日本の法律実務では、法的トラブル解決のために裁判を始める前に、相手方との法廷外での交渉による解決を図るのが通常です。

そのため、この段階では相手方

から自社に対し、その要求事項の根拠となる契約条項や法律についての主張が展開され、要求に応じないことを違法不当な対応であると糾弾する内容が「内容証明郵便」で伝達されるのが一般的です。

逆に、相手方に対して、自社が求める対応をするように通知する場合は、その要求に応じないときには法的措置を講じることを通告する内容証明郵便を送付することが考えられます。このような通知と応答のやり取りの際には、通知する文書の内容をどのように作成し、誰の名前で発送するかが重要になります。

●通知内容は対応次第

内容証明郵便での通知の段階では、当事者が自ら通知をせず、その代理人の名義で弁護士が関与することが多いです。ただし、通知を発する当事者が相手方との直接交渉でトラブル解決を望む場合は、あえて当事者代表者名で通知を発するケースもあります。

また、通知内容に要求事項を記

載するだけでなく、期限を区切って何らかの行為や文書による回答を求めたり、交渉による解決を目指して協議の場を持つことを示唆する内容を盛り込んだりします。

第三者を交えた法的トラブルの解決

●第三者を交えた解決手続

法的トラブルを抱えた当事者間で直接交渉を重ねても主張が平行線をたどる場合は、その解決手段として第三者を交えることが考えられます。この場合は、当事者双方が第三者を交えた交渉に合意できれば「斡旋や仲裁」という手続（裁判外紛争解決手続＝ADR）を利用できます。

また、当事者間で第三者を交えた交渉への合意がない場合は、裁判外紛争解決手続ではなく当事者のどちらかが、直接交渉から交渉の場を裁判所に移し、

①裁判所において民事調停の手続を始めたり、

②最終的に判決による決着を図りつつも、裁判所の仲介により和解による紛争解決を目指して民事訴訟を提起する

というケースもあります。

民事調停は、裁判所の民事調停委員が関与することで当事者双方の譲歩により、紛争を終結させる合意を目指す手続です。ただし、当事者双方の主張の隔たりが大きい場合は、第三者の調停委員が調停案をまとめられず、あらたに民事訴訟の提起が必要になります。

また、個別の労働者と事業主間の労使関係の民事紛争では、労働審判手続により短期間での和解放紛争解決を図りつつも当事者双方が合意に至らない場合は、裁判所が労働審判を下す手続を選択できます。ただし、裁判所の労働審判にいずれかの当事者が異議を申し立てると、紛争解決手続は民事訴訟に移行します。

以上を次頁図5にまとめたので、ご覧ください。

法的トラブル収束には 文書の作成を

●公的文書や公正証書を作る

法的トラブルが、裁判所での民事調停、訴訟上の和解や民事訴訟における判決で決着を見た場合には、裁判所が調停や和解に関する調書や判決書といった正式な法的文書を作成します。つまり、合意内容や判断内容が「公的文書」として示されるわけです。

一方、当事者間での協議交渉により、裁判所などの第三者を交えず法的トラブルの収束に向けた合意が成立した場合も、当事者双方が、合意内容が確認できる書面を作成すべきです。こうした書面は一般的な契約書面と同様に、当事者双方が署名や押印をした形の文書でも不足はありません。

しかし、金銭の支払を約束する内容を含む合意の場合は、公証人に公正証書を作成してもらうことが望ましいです。これにより、後日、金銭支払の約束が守られなかった場合は、「公正証書」が裁判

所の作成する「公的文書」の代わりとして機能します。

法的トラブルの予防は 事前の備えが重要

●強制執行手続も万能ではない

このように、当事者間で法的トラブルを解決するには、

- ・当事者間での直接交渉による合意
- ・裁判所の手続を通じた調停や和解
- ・判決による最終決着

という制度が用意されています。

しかし、合意や裁判所の判決により相手方から金銭の支払を受けられることになっても、決められた金銭の支払をしてもらえない場合は、相手方の資産を探し出して強制的に金銭債権を回収するため「強制執行手続」を別途申し立てる必要があります。

ただし、この段階で価値のある相手方の資産を見つけれない場合もあり、様々な法的トラブルの解決手段を使って当事者間の紛争

に一応の決着を見ても、実際には期待した経済的利益や補償を得られないこともしばしばあります。

●事前に問題点は見えている

このような法的トラブルの解決で、期待した経済的利益や補償を得られないリスクを回避するためには、予め、法的トラブルの発生により損失や損害が生じないように事前の備えをすることがとても重要になります。

法的トラブルを抱えた当事者双方が「想定していなかった事態へと発展した」と嘆くケースがあります。しかし、実際に原因を究明してみると、事前にその事態（問題）の発生を予想できたのに、その場合の対応について予めの合意がなされておらず、トラブルに発展した例も少なくありません。

したがって、当事者間で「契約書面」を交わすなどして、こうした法的トラブルの火種を大火に拡大させないようにするために、念には念を入れて事前施策を講じる必要があります。

図5 裁判所での「法的トラブル」解決手続

	民事訴訟（第1審）	民事調停	労働審判
担当裁判所	地方裁判所又は簡易裁判所	簡易裁判所	地方裁判所
対象となる紛争	民事に関する紛争	民事に関する紛争	個別労働者と事業主の間の労働関係についての民事に関する紛争
担当者	裁判官1名又は3名	裁判官1名を含む3名	裁判官1名を含む3名
手続の公開性	原則公開	非公開	原則非公開
紛争解決の方法	当事者双方が書面で主張を提出し、各自が提出した証拠に基づき裁判所が判断する	民事調停委員会が当事者双方の話し合いによる解決を促す	労働審判委員会が当事者双方の書面での主張と証拠に基づき、調停による解決が労働審判で判断を示す
紛争の最終的解決方法	判決又は訴訟上の和解	調停成立	調停成立又は労働審判の確定
解決に至るまでの期間 ※注	判決：地方裁判所は平均審理期間9.9月(6月以内が59.9%)、簡易裁判所は平均審理期間3.7月(6月以内が87.1%) 訴訟上の和解：地方裁判所は申立総数の35.3%が和解成立(うち1年以内が59.7%)、簡易裁判所は申立総数の9.3%が和解成立(うち6月以内が71.0%)	申立総数の29.1%が調停成立(うち29.1%が調停期日1回で成立)	平均審理期間は77.2日、3カ月以内に70.5%が終結
最終的解決にならない場合	第1審判決への控訴により控訴審へ移行	調停不成立の場合	労働審判への異議申立により民事訴訟へ移行

※注：民事訴訟（第1審）と民事調停のデータは最高裁判所事務総局令和3年8月版令和2年司法統計年報概要版1民事・行政編4頁（令和2年のデータ）、同年報第10表 第一審通常訴訟既済事件数—終局区分及び審理期間別—全簡易裁判所、第20表 第一審通常訴訟既済事件数—終局区分及び審理期間別—全地方裁判所、第80表 調停既済事件数—終局区分及び調停期日の実施回数別—全簡易裁判所から筆者が引用、計算したものの、労働審判に関するデータは、平成18年から令和元年までに終了した事件について、裁判所の労働審判手続の解説ページ（https://www.courts.go.jp/saiban/syurui/syurui_minzi/roudousinpan/index.html）から引用。