

# News Letter vol.9

## Contents

● 弁護士コラム	お客様は神様？クレーマーも神様？	弁護士 野崎 隆史
● 弁護士コラム	同一労働同一賃金のポイントは「バランス待遇」	弁護士 伊山 正和
● 弁護士コラム	意匠法の改正について	弁護士 拾井 美香
● 新メンバーのご紹介		弁護士 竹内 まい
● 年末の恒例行事		編集委員

## TOPICS Column

### お客様は神様？クレーマーも神様？

#### 1. 悪質クレーマーはお客様ではない

最近、「カスタマーハラスメント」という言葉を耳にします。カスハラで苦しんでいる方々のお話を聞くと、「お客様は神様です」という言葉に雁字搦めになっているように感じます。

クレームには、企業価値を向上させる正当なクレームと企業価値を毀損させる悪質クレームがあります。前者は宝の山ですので、真摯に対応しなければなりません、後者は真摯に対応しようとすればするほど企業価値を毀損させてしまいます。

カスハラをするような悪質クレーマーはお客様ではありません。悪質クレームを見極め、適切に対応しなければなりません。

#### 2. カスハラへの対応は難しい

カスハラ対応が難しいのは、何が正当で何が悪質なのかわからず、クレーマーのペースに吞まれてしまうからです。

そこで、**弁護士のサポートが有用**です。サポートにより、「正当か悪質かを判断できる。」「法的な裏付けに基づき毅然と対応できる。」といった効果が期待できます。

また、**カスハラから従業員を守ることは企業の責務**です。担当者を孤立させることは**安全配慮義務違反**にもなりかねません。

弁護士

野崎 隆史



#### 3. 従業員と会社をカスハラから守る

**弁護士のサポートを受け、従業員と会社を守る。**これがこれからのカスハラ対策です。京都総合法律事務所では、カスハラ対応に特化した「**クレームガード**」というプランをご用意していますので、ぜひお役立てください。

#### 4. 「お客様は神様です」の真意

ところで、「お客様は神様です」という言葉は歌手の故・**三波春夫氏**の言葉ですが、真意とは異なる用い方ようです。

**本来は舞台に臨む心構え**として述べた、「あたかも神前で祈るときのように、雑念を払ってまっさらな、澄み切った心にならなければ完璧な藝をお見せすることはできない」「ですからお客様は絶対者、神様なのです」というものだったそうです。

**一人歩きした言葉に囚われず、冷静に見極めましょう。**困ったときは我々が一緒に戦いますので、心配ご無用です。

## 同一労働同一賃金のポイントは 「バランス待遇」

弁護士

伊山 正和



2021年4月より、正社員と非正規従業員（パート、アルバイト、契約社員など）との待遇差の是正を目的とした、**同一労働同一賃金を定めた労働契約法の規定が、中小企業にも適用されるようになり**ます。

パートや契約社員は、正社員のサポートをしてもらうために雇用することが本来のあり方でした。

しかし、人手不足の中、**パートや契約社員にも正社員と同じような仕事**をしてもらっていたり、特に定年後再雇用の従業員には、**契約社員でありながら退職前に引き続いて、管理職に就いて**もらっていたりする例もあると思います。

特に「働き方改革」という考え方が浸透して以来、同じような仕事をしていても、雇用形態が異なることは、「多様な働き方」として肯定的に評価しようという向きさえあります。

**同じ仕事をしているのに、働き方が違う**というだけで、給料が違うということはおかしいのではないでしょうか。これが同一労働同一賃金の基本的な考え方です。

ですが、**一見「同じような仕事」をしているように見えても、同じように「評価」されることが、かえってバランスを欠くこともあります。**

たとえば、店舗で同じように商品を販売していても、店長とアルバイトとでは、**責任の度合い**が違ってきます。また、正社員1年目の従業員と、3年目の契約社員とでは、今は契約社員の方がベテランであっても、会社としては、正社員にはいずれ幹部になってもらったり、色々な部署や支店を経験してもらったりするなど、**将来に向けて想定している人材活用の仕組み**が違ってきます。

このように「同一労働」というときには、目に見えている仕事が同じかどうかだけでなく、**責任の程度の違いや、将来的な人材活用の仕組みの違いなども含めて「同じ」といえるかどうか**がポイントとなります。

待遇の違いが認められるかどうかは、**こうした違いに対応して、バランスが図れるものといえるかどうか**にかかっています。

どこまでどういった対策をする必要があるか、お悩みの際には是非、ご相談ください。

## 意匠法の改正について

### 1. 意匠権とは

意匠権とは、登録された意匠及びこれに類似する意匠の実施を専有できる権利です。

意匠登録を受けようとする場合、所定の内容を記載した願書に意匠登録を受けようとする意匠を記載した図面(代用の写真、ひな形、見本)を添付して出願し、登録査定を受けます。登録査定がされた後、登録料を納めれば、意匠権の設定の登録がされ、権利が発生します。

### 2. 保護対象の拡充

従来の意匠法では物品(有体物であつて、動産)が保護対象でしたが、令和2年4月1日施行の意匠法により保護対象が拡充し、「画像」、「建築物」、「内装デザイン」についても意匠登録を受けることが可能となりました。

「画像」については、**機器の操作の用に供されるもの又は機器がその機能を発揮した結果として表示されるものに限られ**、壁紙等の装飾的な画像、映画・ゲーム等のコンテンツ画像など、画像が関連する機器等の機能に関係のない画像は意匠登録を受けることができません。

「内装デザイン」に関しては、**内装全体として統一的な美感を起こさせるという要件を満たす場合に限り**、一意匠として意匠登録を受けることができるようになりました。

弁護士・弁理士

拾井 美香



保護対象の拡充により、すでに車両情報表示用画像、ユニクロの商業用建物、JR東日本の駅舎、ツタヤの書店及びくら寿司の内装デザイン、自動車などの乗物の内装デザイン等について意匠登録が認められています

### 3. 意匠権の存続期間の変更

意匠権の存続期間の満了日が「設定登録の日から20年」から**「意匠登録出願の日から25年」**に変更されました。

### 4. その他の改正点

**組物の意匠制度の拡充**(登録できる物品等の範囲の拡大、部分意匠の登録)、**関連意匠制度の拡充**(出願可能期間の延長、関連意匠にのみ類似する意匠の登録、関連意匠が自己の意匠によって拒絶されないための措置)、**創作非容易性水準の明確化**(刊行物やインターネット上で公開されている意匠についても創作非容易性の判断要素とすることを明記する)、**間接侵害の対象拡大**(侵害品を構成部品に分割して、製造・輸入等する行為も取り締まりの対象となる)、**複数意匠一括出願制度の導入**等の改正がなされました。

## 新メンバーのご紹介

2020年12月17日

弁護士 竹内 まい

が新メンバーとなりました。

どうぞ宜しくお願いいたします。

弁護士

竹内 まい



私は金融機関に5年ほど勤めておりましたが、身内に突然理不尽な事故が起き、その際泣いている家族に対して何もできなかった自分の無力さを心の底から悔しいと思い、弁護士を目指すに至りました。

法律事務所を訪れる人は、突然の出来事や、理不尽な出来事で、不安を抱えられて来所される方が多いかと思います。

自分自身が弁護士を目指す際に感じた痛みを決して忘れることなく、依頼者の皆様の不安や心の痛みに寄り添い、誠心誠意、一つ一つの案件に取り組ませていただきます。

### 年末の恒例行事

編集委員 A ああ忙しい・・・年末ってなんでこんなに忙しいの・・・

編集委員 B 突然ですが、クイズです。

編集委員 A ... (このタイミングで?)

編集委員 B 年末の恒例行事と言えば?

編集委員 A (早く終わらせて仕事しよう) 大掃除!

編集委員 B 残念。不正解。

編集委員 A 準抗告! 保釈請求!

編集委員 B 惜しい!

編集委員 A ... (暇なの?)

編集委員 B 正解は、「ふるさと納税」

編集委員 A なぜ年末?

編集委員 B 年末にならないと限度額がはっきりしないからね。

編集委員 A ... (まあそうだけど、仕事は?)

編集委員 B 何にしたか決めたかい?

編集委員 A ... (そんなことより仕事は?)

編集委員 B どうせまだ決めてないでしょ。おススメは、コレとコレ。コレは超美味しかった。こういうのもあるよ。

編集委員 A フムフム。なるほど。これイイネ。あ、こっちも。どれにしよう・・・迷うなあ・・・

《数時間後》

編集委員 A はっ! 気づけばこんな時間! やばい! 提出期限がっ!

編集委員 B じゃ、お先～

編集委員 A やっぱ無視しときゃよかった・・・

法律相談のご予約はこちら!  
新規予約専用ダイヤル

075-256-2560

受付時間: 平日 9:00~18:00

京都総合法律事務所



〒604-0924 京都市中京区河原町

二条南西角 河原町二条ビル 5階