

法令遵守、特に市民との関係性を意識して

平成30年6月20日

はばたき綜合法律事務所

弁護士 木村 真也

弁護士 酒井 卓也

プロローグ

業務を行われる中で、業務上、一般市民の方と接する機会が多くあるかと存じます。

そのような場合に、何をどこまでやらなければならないのか、どこまでやればよいのかという点に悩まれる場合も少なくないのではないのでしょうか。

今回の研修では、法令遵守及びそれに派生するテーマについて、貴組合からいただきました例題を通して、ご一緒にお考えいただき、今後のご対応の一助にさせていただきましたら幸いです。

1 法令遵守とは

法令遵守（コンプライアンス）とは、文字通り解釈すれば、単に『法令違反をしないこと』をいうに過ぎませんが、一般的には、単に事業に関する法律、条例を遵守することのみならず、社内規程、マニュアルの遵守、社会貢献の遵守、さらには会社として経済的、社会的信用の毀損などのリスク回避のためのルール作りなど広い意味を含みます。

まずは、法律、条例を守ること（大前提）が大切になります。

これは、法律、条例さえ守ればよい、というのではなく、社会的ルールを守ることや、リスク回避のために積極的にルール作りを行う、そしてそれを守ることを含んでいます。

2 法令遵守を実現するために必要なこととしては

- (1) マニュアルなどのルール作り
- (2) 法令遵守の意義について従業員等組織内教育

が実現のための手立てになりますが、会社としての利潤追求と、法令、社会的なルールを守ることを併存させる、さらにはそれらが対立するものではなく、並立するものと意識することが重要です。それには、経営者が率先して法令遵守の姿勢を見せると共に、従業員も含めた組織全体の意識付けが必要となります。

市民から見て、社会的な正当性とは、厳密な法令順守とは異なり社会通念（モラル、常識）というあいまいなものであるにもかかわらず、それに沿った行動をとっているかが問われるということです。

しかも、「世間」の要求水準は法律の上であり、法的にクリアしていても、世間はそれ以上の対応を要求してきます。当然その基準は異なり、クレームをつける人はその要求水準が高くなります。

今の時代、そのような法律以上のことにも対応していかなければならなくなりましたが、その理由として、何か起こった時「わが社はこのようにマトモですよ（当たり前のことをきっちりとしています）」と返答できるだけの根拠を整えておかないと、法的に見て

どうか、という以外の部分で非難されることになるからです。引いては、予想外の対応に迫られたりすることになります。

失敗があった時、落ち度は仕方ありませんし、さほどのペナルティは生じません。しかし、その失敗を隠すことで問題が大きくなり、ペナルティも大きくなります。

3 法令遵守の「法令」の内容

法令順守という言葉の中の法令ということについて考えてみますと、さまざまなレベルがあります。

(1) 法律、条例

違反行為が刑事罰等の理由となる場合がある。

民法、刑法などの基本的な法律から、道路交通法、廃棄物の処理及び清掃に関する法律（廃棄物処理法）など、貴組合の事業に密接に関係する法律まで多数あります。さらにこれを補うものとして

(2) 行政による通達、通知

行政による通達、通知があります。これは、行政間の内部文書という位置づけで、遵守すべき法的な義務はないにしても、自治体はこの通知を根拠に基準を定め、行政指導や行政処分を行なうことがあります。

(3) ガイドライン、役所との取り決め

前のガイドラインよりもさらに緩やかなもので、違反すれば直ちに法令違反となるわけではありませんが、ガイドラインに沿った運用を行っていれば法令順守をしているということになります。

(4) 契約

これは主に民法、商法が大きくかかわってくるのですが、違反すれば当該契約の相手方との関係で、債務不履行等の責任を負うことになります。

(5) 慣習

広く社会一般に通常誰もがとると期待される行動規範でして、違反すると相手方や地域住民との関係で信頼関係を損なう場合があります。

(6) 社会通念、取引通念、社会規範

先の習慣よりもさらに、一層ゆるい、漠然としたものですが、時代や年齢などによりさまざまに変化します。これも、違反すれば社会的な批判、信用失墜につながります。

4 コンプライアンス経営のメリット

なぜこのような経営方針で臨むかという事ですが、

- (1) 行政処分、訴訟、その他の予定外の損失を被ったり、予定外の対応に迫られたりするおそれが小さくなります。

例として、直近の企業、団体の不祥事の例を挙げさせていただきました。

直近の企業、団体の不祥事には次のようなものがありました。

日本大学	アメフト部 タックル問題
森永乳業	12万人の個人情報流出
スルガ銀行	不正融資問題
アマゾンジャパン	自社サイトで直販する商品の値引き分を商品納入業者に補填させる（独占禁止法における優越的地位の濫用）
日本ハム	執行役員によるセクハラ問題
大阪大学	入試での出題ミス
ソフトバンク	所得隠し、申告漏れ

等々

これ以外にも、「ハラストメント」つまり「いやがらせ」と言われる事例には、違法とは言えないものもあり、法律的には問題にならなくとも、世の中つまり世間は法律を超えた水準で要求してきます。その水準があいまいであり、人により異なるために落としどころがつかめず苦慮することになりますし、対応に手間取ることになります。

(2) 社会的な信用の向上

この様なコンプライアンス経営を実現することで社会的な信用の向上につながりますし、会社であれば取引先の信用が高まり、全体としての売り上げ増加の可能性が出てきます。

とくに、公共的な受注については大切なのではないのでしょうか
つまり

社会的な信用の向上＝企業価値の向上
とお考えいただけらたらよいと思います。

5 具体的な事例を通して

(1) 廃棄物収集時の自動車事故、問題の対応

ア 収集車が交通事故を起こしたとき

- ・まず、交通事故を起こさないようにするために採りうること
法定速度の徹底、交通事故多発地点などの情報共有など
これには対策として⇒ルール作り、指導教育があります。
- ・事故時の対応

①法令上

- ・負傷者の救護義務（道路交通法 72 条）
小さなケガと思っても、頭部に衝撃を受けている可能性がある。どんな場合でも救急車を呼ぶ。
- ・安全確保のための措置（道路交通法 72 条）
ハザードランプ、三角表示板、発炎筒を使う等
警察への通報義務（道路交通法 72 条）
軽い物損事故や、相手方が拒む場合も必ず通報する。
⇒通報しなかった場合刑事罰の対象になる（道路交通法 119 条）

交通事故の場合、特に、これらの法令上の義務をきちんと履行することがコンプライアンス上重要です。違反すると、本人のみならず、会社として社会的信用を著しくそこなうこととなります。先ほども申し上げましたが、事故とそれを隠すこととはペナルティがまるで違ってきます。ひき逃げになるとまさに犯罪として扱われることとなります。

②その他対応としては

- ・被害者からいくら求められてもその場での示談はしない。
損害額が正確に判断できない。外観上見えない自動車の故障やムチ打ちなどのケガが発生している可能性がある。
⇒後日紛争に発展する可能性が高い。
- ・事故後の見舞いや謝罪については、ケースバイケースで、かえって感情を逆撫ですることもあるので行うのであれば慎重しなければなりません。

ポイントとして

- ・事故などでは、被害者からいくら求められてもその場での示談はしない。
 - ・事故があった場合でも、見舞いと賠償は別である。見舞いについても相手の意向を考え、間に保険会社に入ってもらいようとする。
 - ・トップ（代表者）が出てしまうとそれが最終決定になり、引っ込みがつかなくなる。
- そのほかの例として、考えられる事故にはこのような法的な条項があります。

イ 収集物の落下

①落下物を防止、除去する義務

みだりに道路を汚損してはならない（道路法 43 条）とされ
積載物の転落、飛散を防止する措置を講じ、転落、飛散した場合それを速やかに
除去する等の措置を講じる義務があります（道路交通法 71 条 4 号、4 の 2 号、
同法 75 条の 10）

⇒罰金刑あり（道路交通法 120 条 1 項 9 号）

②落下物を原因とする事故

・ 刑事罰

落下物が原因の事故により死傷者がでた場合は、過失運転致死傷罪（自動車の運
転により人を死傷させる行為等の処罰に関する法律 5 条）に問われ、7 年以下の懲
役若しくは禁錮または 100 万円以下の罰金に処せられる可能性があります。

・ なおこれについては民事上の責任が問われた例として

東京地裁平成 28 年 12 月 1 日判決（ウエストロージャパン）

落下物が後方の車両のフロントガラスに衝突し車両を破損させ、75 万円の損
害賠償請求が認められた事例があります。

(2) 収集方法に関する市民からの苦情対応について

どのような苦情の例があるのか、インターネット上に書き込まれた相談事例を参照
してみることも大いに参考になります。

①収集車がゴミ収集のときに早朝騒音を響かせて稼働させる

という事例では、適用される基準は、環境省の定める環境基準でして、

(H10.9.30 環境省告示 64、H24.3.30 環境省告示 54 改正)

主として住居の用に供される地域

午前 6 時から午後 10 時まで 55 デシベル以下

午後 10 時から午前 6 時まで 45 デシベル以下

となっています。ですが、はっきり言ってこれは相当、静かな状態とお考えください。
なお、これは規制値ではなく基準値ですが、ことあるごとに判断基準とされています。

騒音に関してはクレマーが多いのですが、司法の場では必要性との兼ね合い、時間、場
所などが考慮されます。

注)

規制値：規則によって物事を制限する際に設けられた数字

基準値：種々の判定の基準となる値

また、日常生活における騒音の目安はこのようになっています。

昼間の場合、70dB 以上ならばうるさい、60dB～50dB なら普通 40dB 以下なら静かということになります。

では住宅地ではどれぐらいの騒音レベルならば苦情が来ることになるのでしょうか。

先ほど書いたように環境省の基準数値では、住宅地の場合、昼間は 55dB 以下、夜間は 45dB 以下という基準が設けられていますが、2 車線以上の道路に面している地域の場合、昼間は 65dB 以下、夜間は 60dB 以下といった条件等も設けられています。

身近な騒音に関する裁判例

大阪地裁平成 27 年 12 月 11 日判決（判時 2301 号 103 頁）

■ X の近隣に居住する Y らの飼い犬が昼夜問わず大きな鳴き声を上げるため睡眠障害になるなどして精神的苦痛を被り治療費等の財産的損害を被ったとして、X が民法 7 18 条 1 項、7 0 9 条による損害賠償を求めた事案があります。

裁判所は、

- ・ X に睡眠を妨げられるなどの生活上の支障が生じていた
 - ・ Y らが X からの苦情後も鳴き声を遮減させる適切な措置を採らなかった
- などの事情から、犬の鳴き声が受忍限度（お互い我慢すべき程度）を超えていたとし、飼い主 Y らは犬の管理者として迷惑を及ぼさないようにしつけ、場合によっては専門家に依頼するなど飼育上の注意義務を怠ったとして、治療費、録音機器購入費、慰謝料等を損害と認め請求を一部認容しています。

このような裁判では苦情がなされた後に適切な対応を採ったかどうか問われることとなります。つまり、

被害内容

どのような対策が採りうるか

費用がどの程度かけられるか（費用をかけない効果的な方法がないか）

このようなことを考慮したうえで責任を問われることとなります。ですから、どのような理由で、どのような対策を採ったかという点を証拠に残しておくことが大切で、特に弁護士と相談したという事は実績になります。

みなさんで考えてみましょう

さまざまな苦情があると思いますが、このような事例を参考に考えてみてはいかがでしょうか。

市民からの苦情①

■総重量 8 トンの収集車が交差点付近を徐行もせずに加速気味で通過し、バウンドして家が揺れる、市役所の清掃課に苦情をいれたが投げやりな態度を取られた。

出席者のコメント

- ・今は減ってきたが、市の職員には謝り慣れていない人が多い。

市民からの苦情②

■隣のスーパーのゴミを収集する際に、20 分以上エンジンを切らずに収集を行うため、自宅（マンションの1階）に排気ガスが侵入してくる

出席者のコメント

- ・クレマーについて社内で情報共有している。
- ・収集時の記録のためドライブレコーダーを設置している。
- ・パッカー作業の際の騒音で苦情のあったことがある。
- ・安全確保のための掛け声が苦情になったこともある。
>救急車のサイレンなど、社会通念上、やむを得ないものが多い

そのほかどのような苦情があるでしょうか？

出席者のコメント

- ・自動車のバック中に、歩行者、自転車が（法的に）優先されるとして自動車側に突っ込んでくるが多くなった。

(3) 行政、業者間の随意契約に対する苦情、申立対応

随意契約とは、競争入札によらず行政が任意で決定した相手と契約を結ぶことですが、行政の発注については、公平性、価格の有利性の確保、恣意性の排除の観点から、一般競争入札を原則とし、随意契約は例外という考え方（地方自治法 234 条 2 項）があり、ここから随意契約は、市民から公平性を欠くとして苦情が出る可能性があります。場合によっては、住民から市長、事業者に対し、法律上の要件（地方自治法施行令 167 条の 2 第 1 項第 1 号から 9 号）を満たさないとして、損害賠償を求めて、住民訴訟を提起される可能性もあります（地方自治法 242 条の 2 第 1 項 4 号）

なお行政にはかなり広い範囲の裁量権がありますが、行政訴訟は、一人でも起こすことができますので、ともかく裁判で負けるようなことをしないことが大切になります。また、起こされるだけでも相当な負担になります。

裁判例

福岡高裁平成 24 年 4 月 12 日判決（判例地方自治 370 号 45 頁）

■市が、既存業者との間で浄化槽維持管理等の業務委託契約を随意契約方式により締結したことが地方自治法 234 条等に違反し、一般競争入札における落札価格との差額相当額の損害を被ったとして、市民らが、市長に対し、本件契約締結当時の市長個人に損害賠償請求をするよう求めた事案があります。

主に、地方自治法施行令 167 条の 2 第 1 項第 2 号の「その性質又は目的が競争入札に適しないものをするとき」にあたるか否かについて、各契約の目的、内容に照らし、既存業者や新規業者の相応する資力、信用、技術、経験等の有無のほか、合特法及び関係通知等の趣旨及び内容も合わせて考慮し、合理的な裁量判断によって決定されたかどうか争われました。

福岡高裁判決は、

- ①合理的な業務処理の形態
 - ②従来からの業務の継続性、技術水準の維持、既存業者の安定的な継続が市に必要であること
 - ③既存業者の経営状況（既存業者の保護の必要性）
- などを理由に、既存業者と随意契約を結ぶことについて合理的な裁量の範囲内としました。

住民訴訟が提起された場合は、合理性、必要性を軸に会社の実情、経験などを裁判所に開示できるよう、市と協力して訴訟に臨むことが大切です。

最後に

市民を相手とした事業であれば、市民とのトラブルは避けては通れません。

トラブルを起こさないために、また、トラブルを起きたときにどのような対応をとるかで、信用を大きく損なうことも、反対に信用が得られることもあります。

今回の研修をきっかけに、日頃から、法令の確認や従業員への教育を意識していただければ幸いです。

その他出席者のコメント

- ・「出るところへ出てやる・・・」と言われたことがあります。
＞返答としては、ケース・バイ・ケースとなりますが、「当方はこの件で、これだけさせていただきます。それでもなお、まとまらないのであれば、裁判の中で対応させていただきます・・・」と、丁寧に伝えるも一法です。そのためにも組合の顧問弁護士をご活用ください。
- ・クレーマーには、地域の中で孤立しているような人が多いように思います。
- ・元専門家が、その知識を使ってクレーマー化することもありました。
- ・地域の中で誰からも開いてくれなくなって、ともかく人に話を聞いてもらいたい人なのでしょう。
- ・事業者としての一面以上に地域中見員として浮いてしまわない心がけも必要だと思います。
- ・自治会の会長などが、自分の存在をアピールするためにクレーマー化すると、役所なども本人の顔を立てないといけないなど、対応に苦慮するようです。
- ・議員などが又聞きでクレームを言う場合、基本的な知識の不足によるものがある。