



第38回

「小売業における法律問題の概観」

Q 小売業における法律問題には全体としてどのような問題があるでしょうか。

A まず、仕入業者との取引対応の問題があります。これは業者とのトラブル防止のために契約書などの作成やチェックをすることです。

Q 顧客との対応に関しては、どんな問題があるでしょうか。

A クレーム対応、悪質クレマー対策や万引き対応の問題です。クレーム対応には、もっともと思われるケースから悪質な顧客と思われるものまで内容や程度がさまざま、内容に応じ、また熟練したクレーム対応術が要求されます。とことん自分(自社)で対応しようとせず、クレマー対策の専門の弁護士等に早期に依頼するのがよい場合もあります。

Q 万引き対応に注意することはありますか。

A 摘発したら警察に通報するのか、顧客第一でお金を払って説諭すれば見逃すのかという問題がありますが、甘く扱うと常習化を招くので警察へ通報するのがほとんどでしょう。その後、弁護士を通じて示談の提示があることが多いですが、個人経営的な店舗であれば応じることは多いですが、企業的に経営する小売店では一罰百戒的な考え方で示談に応じない企業が少なくありません。経営者の考えかた次第です。稀に万引き誤認のケースもあり、この場合は、速やかに謝罪することが必要です。

Q 従業員の問題はどのようにでしょうか。

A 労働関係の法律を理解した上で従業員を使用すること、また、法律の改正に伴い就業規則・賃金規定等のリーガルチェックが必要です。雇用契約書を締結したうえで3～6カ月の試用期間中に適格性を見極めをつけて本採用するか解雇するか決定が重要です。

Q 店舗の賃貸借についての注意事項は何でしょうか。

A 賃貸借契約書を取り交わし、契約や更新の際に賃料や更新条件について確認や再交渉をきちんとする

ことです。定期賃貸借という契約の継続性が保証されない契約形態も多く、借主としては認識しておく必要があります。

Q 近隣トラブルの対応については、どんな注意が必要でしょうか。

A 身近な顧客でもあり、近隣の評判に結びつく利害関係者でもあるので、それなりに神経を使う必要はありますが、柔軟かつ毅然とした対応が必要です。

Q 売掛金回収の対応についてはいかがでしょうか。

A 店舗での現金取引はあまり問題はありません。売掛の場合、定期的な回収を図ること、金額が増えすぎないこと、売掛先の経営状態に注意を払うことが必要です。ときには、弁護士を通して法的な督促、回収を図ることをすべきでしょう。

Q 取り込み詐欺に騙されない方法はあるでしょうか。

A 基本は現金取引、前金払いの方法をとることです。こうした業者は、紹介もなくインターネットで注文をしてきたり、最初は少量の取引で代金を支払って信用させ、徐々に取引金額を多くして最後は連絡がとれなくなったり、倒産したりして、売掛金が回収できなくなるというケースがほとんどです。相手方の言葉ぶり、売却商品の処理方法、催事やサンプルで大量に売却するとかの話が大風呂敷で、全人格的に評価すると信用できない取引であることは取引経験豊かな者であれば判別可能です。

ほかにも中小の小売店や経営者を「えじき」として狙う悪徳業者は少なくありません。消費者保護のための法律は個人には適用されても事業者には適用されないのが原則で、零細な小売業者が被害者となる取引も少なくないので注意が必要です。また、インターネットの販売はそのシステムを理解し、広告や商標のトラブルについても法律を理解した上で対処することが必要です。

<掲載内容に関するご質問、お問合せについて>

高下謹壹法律事務所 電話 03-5568-6655(代)
<http://www.takashita-law.jp>