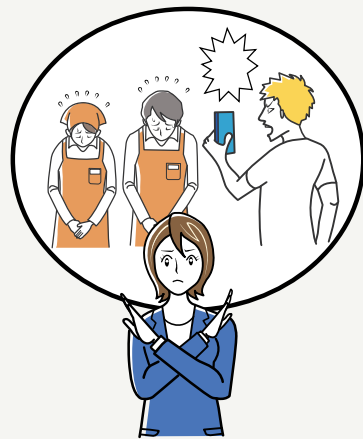


「カスタマーハラスメント防止措置」の義務化について

近年、企業の相談窓口や行政機関、小売・医療などの現場で、顧客からの暴言・過度な要求・長時間拘束といった「カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）」が増加しています。従業員のメンタル不調や離職につながるケースも多く、企業の安全配慮義務の観点からも看過できない問題となっています。こうした状況を受け、令和8年10月1日に施行される労働施策総合推進法の改正により、**事業主に対して「カスハラ防止措置」を講じることが義務付けられました。**



1 カスハラとは（以下3つの定義を全て満たすもの）

- ① 職場における顧客や取引先など事業主側の“外部の者”の言動である
- ② 社会通念上許容される範囲を超えた不当な言動である
- ③ 労働者の就業環境を害する

カスハラ防止措置の義務化により、企業は右表のような取り組みが求められます。

事業主が講ずべき雇用管理上の措置	
① 方針の明確化	・就業規則などにカスハラを許容しない姿勢を明記する
② 相談体制の整備	・相談窓口の設置、記録方法の統一 ・エスカレーション基準の設定
③ 従業員への教育	・対応マニュアルの整備、研修の実施 ・一時対応の標準化
④ 被害発生時の迅速な対応	・事実確認、二次被害の防止 ・必要に応じた配置転換や休養措置
⑤ 顧客・取引先への周知	・注意書きや掲示物の工夫、契約書への記載など

2 典型的なカスハラ行為の例

- ・暴言、威嚇、人格否定
- ・過度な要求（不当な謝罪要求、長時間の拘束）
- ・SNS等での晒し行為
- ・担当者個人への執拗な連絡
- ・業務範囲を逸脱した要求

3 正当なクレームとカスハラの違い

顧客や取引先からの正当なクレームや改善要望はカスハラに該当しません。が、次の表のように、**要求内容の妥当性を欠くものや、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動**はカスハラになります。

	正当なクレーム	カスハラ
要求内容	商品・サービスに対する、具体的な不具合指摘や改善要求	過度な謝罪・補償の要求など、妥当性を欠くもの
表現方法	丁寧な問合せ、適切なコミュニケーション	暴言・人格否定・威圧的態度、土下座などの強要・執拗な圧力など
時間・頻度	必要な範囲内	度を越えた長時間対応や、繰り返しの要求
企業の影響	改善のきっかけになる	通常業務の妨げ 従業員の心身への悪影響

カスハラへの対策は、顧客や取引先による**不当な言動から従業員を守るための、法的な義務を伴う重要な**

課題です。令和8年10月1日の施行に向けて、必要な体制を整備することが求められます。

CONTENTS

01. 令和8年12月施行「早期事業再生法」の概要
02. 成年後見制度の見直しについて
03. 国税の納付書の様式が変わります
04. 「カスタマーハラスメント防止措置」の義務化について

NTS 総合コンサルティンググループ
〒100-0005 東京都千代田区丸の内2丁目3番2号 郵船ビル701
電話 03(6212)2330 HP: <http://nts-cgr.jp/>

- NTS 総合税理士法人
- 監査法人 アイリス
- NTS 総合弁護士法人
- NTS 丸の内社会保険労務士法人
- NTS 総合司法書士法人



NTS 総合コンサルティンググループ

代表 吉井 清信

酷暑の候 皆様におかれましては益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。

今年7月の飲・食料品の値上げ品目数が2,566品目で、4月以来3カ月ぶりに2,000品目を突破しています。相変わらず、原材料費、エネルギー価格の上昇や円安による影響が続いていますが、我が国の経済構造に起因していると思われ、政策的な変革が求められます。

さて、当グループは、丸の内での事務所開設から11年目を迎えますが、この度、郵船ビルの建て替えのため、来年2月1日より、今年7月15日に竣工致しました「TOFROM YAESU THE FRONT

（トFROM ヤエス ザフロント）」の5階に移転致します。

「TOFROM YAESU THE FRONT」は、今年2月に竣工した「TOFROM YAESU TOWER」に続いて誕生した、東京駅八重洲口の目の前に所在する地上10階／地下2階の複合ビルで、八重洲地下街（ヤエチカ）を介し東京駅に直結し、オフィス、商業施設、診療所などで構成されています。

オフィスの面積も50坪から68坪に拡大し、スタッフの更なる充実を図って参りますので、引き続きご愛顧賜りますようお願い申し上げます。

敬具



NTS 総合弁護士法人

令和8年12月施行「早期事業再生法」の概要

「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」（通称「早期事業再生法」）が、令和8年12月11日に施行されます。

企業の債務残高はコロナ禍以降増加し続け、また原材料高騰・人手不足等により、令和6年の倒産件数は11万件を超えました。このような状況を踏まえ、**経済的に窮地に陥るおそれのある事業者の早期での事業再生**のため、本法が制定されました。

この制度は、経済産業大臣の指定を受けた公正な第三者の関与の下で、債権者の多数決及び裁判所の認可により債務の調整を行うことができるのが大きな特徴です。以下、概要を説明します。

1 対象事業者

「経済的に窮地に陥るおそれのある事業者」と定めら

→次ページに続く

成年後見制度の見直しについて

1 従来の成年後見制度

「成年後見制度」は、過去の「NTS Voice」にて記載したのでご存じかもしれませんが、認知症等により判断能力が不十分な人を支援するために民法で法定されている制度です。開始からかなりの時間が経過している制度ですが、後見人の負担（特に親族後見人の場合）や終身制（被後見人本人の判断能力が回復しない限り終了しない）のために、利用しにくい制度とも言われています。

そのため、この度、本人の自己決定権を尊重する観点から、改正民法が2026年4月3日に閣議決定、国会提出され、2026年6月17日に可決、成立しました（ただし、施行はまだ先の話で、早くても2028年頃の見込みとなります）。

2 後見、保佐、補助を「補助」に一本化

今回の改正の主なポイントですが、まず、従来の成年後見制度のうち法定されている制度は、「後見」「保佐」「補助」の3類型がありますが、改正後は必要な範囲で代理権、同意権を付与する「補助」に一本化されます。

ただし、事理を弁識する能力を欠く常況にある方（従来の「後見」に相当）については、「特定補助」制度が新設され、補助の中でも手厚く保護される内容となっています。

3 代理権、取消権の範囲を限定

従来の制度は、後見人に包括的な法律行為の「代理権」や、日用品の購入以外の取引以外は取消

れており（第3条）、特に制限は設けられていません。

2 対象債権

本法第2条に定められている、金融機関等（貸金業者、保険会社、債権回収会社、地方公共団体等）が対象事業者に対して有する、貸金債権等です。それ以外の商取引債権や労働債権等は含まれません。

3 手続の流れ

① 手続申請（第3条）

事業者が第三者機関（「指定確認調査機関」）に手続を申請します。

手続の監督等を行う第三者機関は、事業再生の専門的知識・実務経験を有する者のうちから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します。

② 第三者機関による確認（第3条）

第三者機関は、事業者から提出された、事業再生の方向性が記載された書面や対象債権の一覧等から、「債務調整の必要性（経済的に窮境に陥るおそれ）」、「対象債権者集会の決議成立の見込み」、「対象債権者一般の利益に適合する見込み」等を確認します。

確認ができた場合、第三者機関が対象債権者に対し、

手続終了までの債権回収等の停止を要請します（第6条）。

③ 権利変更議案・早期事業再生計画等の作成・提出

（第12条・第14条）

第三者機関の確認後、事業者は対象債権者の権利変更議案、早期事業再生計画等を作成し、第三者機関に提出します。早期事業再生計画では、本制度を利用するに至った事情、資産や負債に関する経過及び現状、今後の事業活動に関する事項等を記載します。

第三者機関は、債務の履行可能性、対象債権者一般の利益への適合性、資産・負債の評定の基準適合性等の要件を満たすか調査します。

④ 対象債権者集会における決議（第20条）

対象債権者集会において、事業者による情報提供及び債権者への意見陳述の機会の付与の後、多数決（議決権の総額の3/4以上の同意。単一の債権者が議決権の総額の3/4以上を有する場合には、議決権者の過半数の同意も必要）により、権利変更を可決します。これは、担保により保全されていない部分に限られます。

⑤ 裁判所による認可（第27条）

裁判所は、第三者機関及び債権者の意見の陳述を聴取しつつ、後見的に、決議の瑕疵や清算価値保障等を審査して、認可又は不認可を決定します。裁判所の認可に関しては、即時抗告が可能です。

会計・税務

NTS 総合税理士法人

国税の納付書の様式が変わります

令和8年9月下旬以降、国税の納付書の様式が順次変更される予定です。これは、令和8年9月24日に予定されている国税システムの更改に伴うものです。法人税、消費税、申告所得税などで使用する一般の納付書のほか、給与や報酬に係る源泉所得税を納付する際の「所得税徴収高計算書」についても変更が予定されています。

1 法人税、消費税、申告所得税などで使用する一般の納付書の変更点

主な変更点は、「整理番号」欄の名称と、整理番号の桁数です。他に、軽微ながら住所欄等の変更もあります。

	従来	新（令和8年9月下旬以降）
番号欄の名称	整理番号	お問い合わせ番号又は法人番号
番号の桁数	8桁	13桁
住所欄	—	郵便番号欄の追加
納期等の区分欄	—	元号欄が追加（予定）

法人の場合、新しい納付書にお問い合わせ番号が印字されていないときは、13桁の法人番号を記載します。一方、個人の方については、お問い合わせ番号が印字されていない場合、その欄は記載不要とされています。

コンビニ納付用のバーコード付納付書については、原則としてお問い合わせ番号が印字されるため、納税者側で記載する必要はありません。

2 源泉所得税を納付する際の「所得税徴収高計算書」の変更点

所得税徴収高計算書（源泉所得税の納付書）については、税

務署窓口で配付されるものが、これまでの複写式からA4サイズの単票式に変更される予定です。ただし、年末調整の時期に税務署から送付される所得税徴収高計算書は、引き続き複写式の予定です。

3 旧様式の納付書、所得税徴収高計算書について

現在お手元にある旧様式の納付書が、令和8年9月下旬以降ただちに使用できなくなるわけではありません。

一般の納付書については、現行様式のものも当分の間使用可能とされています。

また、所得税徴収高計算書についても、現行の複写式様式は令和10年9月頃まで使用できる予定です。

したがって、すでにお手元にある納付書をすぐに廃棄する必要はありません。ただし、令和8年9月下旬以降は、税務署で新たに交付される納付書の見た目や記載欄が変わるため、記載の際には注意が必要です。

特に法人のお客様は、新様式の納付書にお問い合わせ番号が印字されていない場合、法人番号を記載する点が実務上のポイントです。これまでの整理番号とは扱いが変わりますので、ご不明な点がある場合は、納付前に当事務所までご相談ください。

なお、e-Taxによる電子納税、ダイレクト納付、インターネットバンキング、クレジットカード納付、スマホアプリ納付などを利用している場合には、紙の納付書を使用しないため、今回の様式変更による影響は限定的です。

これにより、認知症の方の不動産売却が終わるまで、というように期限をつけた利用が可能となるため、従来の制度よりも利用しやすくなるものと思われます。

5 後見人の報酬の見直し

従来の制度は、後見人に対して、本人の財産額を基準に家庭裁判所が定めた額を支払う定額制でしたが、改正後は事務の内容や資力その他の事情を総合的に考慮して家庭裁判所が相当な報酬を定める方向に見直されています。後見人の仕事量に関係なく定額だった従来の制度よりは出費が抑えられる仕組みになるものと思われます。