

いたします。そして来年1月には落成式が予定されております。この時イベントに講演会を企画する予定ですが、これに同窓生の中から選出したいと思っております。皆様の周りに講演会の講師に推薦したいという方がありましたら、同窓会に連絡いただきたいと思います。現在は校庭の東側にあるプレハブ校舎で授業を行い、校庭が狭くなったところで体育の授業や部活動を行っております。私が在学中は新校舎が出来た時3年生で、3カ月間だけ新校舎で高校生活を送りました。その校舎が解体されることに哀愁を感じます。ここで一つの区切りがあり、校舎が出来上がりますとこれから新たな歴史を作り上げていくというそんな思いをしております。もうひとつは、創立50周年行事から4年経過しておりますが、新聞でも報道されています春の受勲で電気科の坂本さんが商工会で地域に貢献されたということで瑞宝章の受賞となりました。もう一人の庄司秀樹さんは電池で企業を進めています、それが評価されて受賞となりました。勿来工業高校はこのような方を含めて54年の歴史を築き上げてきた結果が現れてきていると感じております。皆様のいろいろな情報を集めながら開かれた同窓会を目指していきたいと思っております。本日の総会おめでとうございます。ありがとうございます。

富樫要次元建築科長乾杯 深谷校長先生、荒川教頭先生お越し頂いてありがとうございます。また菅田弁護士さんいろいろとありがとうございました。皆さんもこれから元気で一生懸命、前向きに生きていきましょう。乾杯！



講演会内容 弁護士 菅田貴博様
顧客とのトラブル防止とコンプライアンス

第1 請負契約の注意点
1. 営業段階におけるコンプライアンス
(1) 不実告知の禁止（重要な事項について事実と異なる説明をすること）例：実際の柱径は10.5センチなのに「当社の柱の標準仕様は12センチです」。⇒柱は建物の構造耐力上重要な部分であり（重要事項）、事実と異なる説明をすれば、契約を取り消すことができる。
(2) 断定的事実の提供（将来における変動が不確実な事項について断定的判断を提供すること）例：「南側隣接地にビル・マンションなど大きな建物が建つ虞はありませんか？」「ありません。大丈夫です」⇒調査もしないで断定するのは違法。例：太陽光発電とソーラー給湯システムで将来電気代を節約できます。インシユアルコストを回収できます⇒将来の電気代を見通すことは困難。「～の条件の下では」のように、前提を付けて説明すること。
(3) 不利益告知の不告知（重要な事実について、利益だけを強

調して、不利益にある事実を故意に隠すこと）。例：「できるだけ広い吹き抜け、大きな開口の家にしてほしい。」「当社では顧客の要望に沿える開口を実現できます。」⇒構造の安全性に問題が生じ、建築基準法違反になりかねない。かかる事実を告げずに契約すると取り消すことができる。

(4) 困惑行為（消費者を困惑させるような言動で勧誘すること）例：「月末の締日が近づいており、今日契約を取り入れないと会社に戻れない。」⇒困惑行為に当たり許されない。

2. 契約段階におけるコンプライアンス

(1) 違約金の条項（ア）契約解除の場合の違約金。例「施主の都合で契約を解除する場合は、請負代金の20%に相当する違約金を支払わなければならない。」との契約状況。違約金の額が、事業者側に生ずべき「平和的な損害」の額を超えるときは、当該条項の平和的な損害の額を超える部分は無効となる。⇒契約直後であり、材料の発注もしていないとして、内金10万円を超える平均的損害は生じていないとして、390万円の請求が無効とされた。（千葉地裁平成16・7・28）

(イ) 代金支払い遅滞の場合の違約金 年14.6%を超える遅延違約金は無効

(2) 瑕疵担保責任免除の条項。例「工事により瑕疵が発生しても、顧客は当社に対して瑕疵担保責任を追及することが出来ない。」との契約条項⇒一方的に消費者に不利益な条項として無効となる。

(3) クーリングオフの適用（ア）新築請負契約にもクーリングオフの適用。平成21年12月の特定商取引法の改正により、訪問販売（請負人が自己の営業所以外の場所（顧客の住居等）で行う契約）による、新築住宅の請負・販売もクーリングオフ（契約の無条件解除）の適用となった。（イ）法定書面の交付が無い場合。事業者が法定書面を交付してから8日以内であれば、無条件に行使できる。法定書面の交付が無い場合は、無期限にクーリングオフの行使ができる。（ウ）クーリングオフの説明義務。法定書面の交付の際に、口頭で「8日間はクーリングオフできる」と顧客に伝えなければならない。（エ）イ・ウに漏漏がある場合。例：建物が90%完成している場合でも、行使可能。この場合、無償での原状回復義務が生じ、受け取った請負代金も交換しなければならない。

第2 トラブル予防のために作成しておくべき書面

1. **工期変更承諾** たとえ、請負人の責めに帰すべき事情でない場合でも、契約約款によっては、遅延金が発生してしまう場合がある。例「工期が遅れた場合は、1日あたり・・・」⇒「乙の責めに帰すべき事由によって工期が遅れた場合には、1日あたり・・・の割合で」としておくとい。遅延金の発生を防ぐため承諾書を作しておく。

2. **追加・変更工事発注書** ①確定金額が分かる場合は、確定金額を記載しておく。②代金分からない場合は、概算額を記載しておく。③概算金額も分からない場合は、最終金支払い時に話し合いで決めるとしておく。

3. **竣工検査立会証** 全ての工程が完了して完成となり、残代金の請求権が発生する。工程完了の証拠として立会証を作成しておく。悪質クレーマー：「あそこが悪い。」「ここが悪い。」⇒いつまで経っても残代金を払わない。⇒完成しているとして残代金をもらい、その余の瑕疵はアフターメンテナンスで対処するようにする。

4. **印鑑使用承諾書** 顧客に代わって確認申請など申請行為を行う場合、顧客に無断で三文判を押してしまうと・・・⇒「私に無断で確認申請に印鑑を押しただろう。私文書偽造だ！」

第3 クレーマー対策としてのコンプライアンス体制構築

1. クレーマーを着実に処理し、適切な対応により企業の信頼度を高めるため必要なのが、クレーマー処理マニュアル。 クレーマー

処理は、①受付から始まる「初期対応」の段階、②「補修対応」の段階の2つのプロセスからなる。

2. 間違っただけのクレーム処理は、より大きな紛争を生じさせてしまう。①金銭目的の悪質なクレームに妥協する、②初期対応に失敗して顧客から執拗に絡まれる（ネット上で公開される）、③最初のクレームの重大性を見落として、新たな被害の拡大を招く。

3. 間違っただけのクレーム処理をしないためのシステム構築 ①クレーム処理部門（担当者）の組織と権限を明確にする。②初期対応を円滑に進めるために受付担当者の初期対応の手順を明確にし、かつ、関連部門との連絡を確保するシステムを整える。③重大なクレーム、悪質なクレームに対しては、経営者への報告と指示を仰ぐシステムを整える。

第4 悪質なクレーマー対策

1. 過剰なクレームを発する顧客が全て悪質クレーマーではない。
(1) 過剰なクレームを発する顧客の類型 ①イメージギャップを抑え、家に対する愛着を失った顧客。②もともと神経質であり、ちょっとした瑕疵も許せない顧客。③怒りが爆発し、心にもない過剰なことを言うてしまう顧客。④欠陥を機に金銭的要求をしようとする顧客。⑤謝るクレーム担当者を虐めるのが好きな顧客。(2) このうち、④⑤が悪質なクレーマー。それ以外を悪質クレーマーと評して対処してはいけない（かえって悪い結果を招く）。

2. 悪質クレーマーに対しては、原則論（法的、技術的）で対処する。正当な要求には速やかに応じ（補修すべきところは補修し）、必要のないところはその旨しっかりと説明する。安易な妥協がより大きなクレームを産む。例「ボルトのナットが緩んでいる。締めなおせ！」担当者「善処します。」⇒床や壁を剥がして大修繕。顧客「検査口をつけてくれ。今度緩んだら、建て直してもらうからな。」

3. 正当な要求か、悪質なクレームか（法的整理）
(1) 未完成を理由に代金を支払ってくれない場合。建物が「完成」して代金支払い義務が生じる（民法632条）⇒完成と言えない場合は代金支払い義務なし。「完成」⇒工程が終了した（瑕疵がない状態ではない）

(2) 瑕疵を理由に残代金の支払いを拒む場合。（ア）瑕疵の補修が済むまで残代金全額の支払いを拒むことができる（民法634条2項但書）。但し、瑕疵の程度や契約当事者の交渉態度等に鑑み、代金全額の支払いを拒むことが信義則に反すると認められる場合は、同時履行の抗弁が許されない（最高裁平成9年2月14日）。（イ）瑕疵の補修に代わる損害賠償請求がなされた場合顧客は、残代金と同等額で相殺の主張ができる（民法634条2項但書）。例：残金1500万円、補修に代わる損害賠償請求200万円⇒「1300万円のみ残代金の支払いをする」と言える。

(3) 瑕疵を理由に立替えを要求する場合。法律上、瑕疵により立替え請求を認める規定はない。（寧ろ、建物完成後は解除はできないとの規定あり（民法635条但書））。但し、①建物全体の強度や安全性が著しく欠け、②地震や台風などの振動や衝撃を契機として倒壊しかねない危険性を有する場合で、建物に重大な瑕疵があるためにこれを建て替えざるを得ない場合には、建て替え費用相当額を損害賠償請求することができる（最高裁平成14年）

(4) 瑕疵を理由に過剰な慰謝料を要求する場合。例え瑕疵があっても、瑕疵がなされていれば、原則として慰謝料請求は認められない。（財産的損害に対する慰謝料請求は原則不可）。例外：特別の精神的苦痛を顧客が被り、この事実を請負人が予見又は予見が可能だった場合は、瑕疵の修補とは別に慰謝料請求がなしうる余地あり。例：瑕疵の修補請求に対してこれを無視し、相当の時間が経過している場合。

★★★★★ 5 ★★★★★

幹事会		平成26年10月22日（水）18:00~20:00			
いわき市平 労働福祉会館 会議室					
嵐 繁雄 6	福富 大祐 7	千葉 良司 10	渡辺 久 11	佐藤 敏男 12	
高原 典宏 14	四家 康正 21	橋本 浩喜 25	佐藤 則之 31	9名出席	



10月22日幹事会が開催された。幹事106名に葉書で参加を呼び掛け9名が出席された。議題は①4か月前に行われた22回総会の反省会。②来年度の役員改選。③10月25日に予定されている第1回OB会ゴルフコンペの参加予定状況。④新年会の会場、日程の検討。⑤事務局だよりの作成検討などについて話し合われた。①については、OB会の参加者に若い層が目に着くようになった。また女性が1名参加となり、参加層に幅が出てきた。講演会は「コンプライアンス（法令順守）」という題で説明して頂き大いに習得するものがあつた。②については今年中に新任、留保、移動等をまとめ新年会までに提案できるようにすること。③について。この日の時点で39名が参加の予定。⑤については、事務局だより委員会を開き検討する。これらが主な話し合いになった。その後場所を「ほっけもん」に換えて7名の参加で懇親会を行った。

★★★★★ 6 ★★★★★

第1回親睦ゴルフコンペ						
クレストカントリークラブ						
平成26年10月25日						
AM8:33~ 39名参加						
グループ	2回生	7回生	8+10回生	11回生	14回生	18回生 1組
西コース	草野憲一	志賀利光	白幡 康	大平均	浜谷 均	渡辺法広
	坂本賢治	木幡晴吉	小松桂一	小野大介	長久保徳幸	平出祥睦
	鈴木正一	平口邦美	大竹正美	永山徳次	栗木正一	永山 丈
	鈴木公男		大和田武	渡辺 久		
グループ	6回生	9回生	10+11回生	18回生 2組	22+18回生	
中コース	嵐 繁雄	平子恵敏	馬上 智	鉄 健二	鈴木正美	
	渡辺忠敬	遠藤芳一	小野真人	田中英正	渡辺善智	
	鈴木英和	二本松広徳	鈴木秀明	緑川 章	鈴木 忍	
	高橋貞徳	吉田松一	鈴木正吉			

同窓会メンバーの親睦を目的にゴルフコンペが10月25日（土）、いわき市湯本にあるクレストカントリークラブで開催されました。1回生から22回生までベテランOBの方を中心に総勢39名でコンペがスタート。当日は風もなく、絶好のゴルフ日和となり、皆さん気持ちよくプレーを楽しんでいました。コンペ終了後、新ペリア方式による表彰式が行われ、優勝：大平均さん（11回生）、準優勝：長久保徳幸さん（14回生）、第3位：草野憲一さん（2回生）、グロス優勝は準優勝の長久保徳幸さん（14回生）79という結果で賞品が授与されました。また、多くのOBの皆様から商品の協賛いただき、全員に賞品が渡されました。この場をかりてお礼申し上げます。今回、初めての試みで年1回の総会・懇親会以外で親睦を深めさせていただきましたが、これからも本会発展の為、また、地元震災復興のために建築科OB会員、絆を深めることが必要でありますし、本行事などがその一助になればと改めて感じた次第です。18回生 鈴木忍

校舎改築落成
平成27年1月30日
同年2月から使用