

RMJ


RMJグループの情報誌 Vol.57 2026.6 SUMMER

 RMJ Group
Risk Management of Japan

RMJ
EYES

未病で治めるアンチエイジング
病気も老化も遠ざける秘訣は、
未病段階での薬を使わないセルフケア

in Amorgos island in Greece



Afternoon Tea



いいカラダは、
いいものからしか
できないのです。

食べ物の素材はこだわっているのに、
サプリはそこまで気にしていないとしたら。
同じく口に入れるものだから、見直してみませんか。
エクエルは、チーズに含まれているものと
同じ種類の乳酸菌で、大豆を発酵。
「いいもの」にこだわった、
大塚製薬のエクオールで、
いつでもあなた本来の
美しさを保てますように。



1日4粒
(目安)
エクオール
10mg

エクエル EQUELLE

女性のための基礎サプリメント



未病で治めるアンチエイジング 病気も老化も遠ざける秘訣は、 未病段階での薬を使わないセルフケア



長寿大国といわれて久しい日本。

実際、平均寿命(2025年)は女性が87歳、男性が81歳で、世界トップクラスの長寿国である。

では、健康に日々を過ごせる健康寿命はどれくらいなのだろうか。女性は約75歳、男性は約72歳といわれており、平均寿命とはそれぞれ12年、9年程度の開きがある。つまり、長生きできても病気や不調に苛まれる期間が長いと、

それは決して幸福な時間とは呼べない。今回は、近畿大学名誉教授で薬学博士の村岡修氏に

長年の薬学領域における企業との共同研究の成果の一つとして広く実用化された、健康寿命の延伸につながる「サラシア」の効能、および元近畿大学アンチエイジングセンター長のご経験を通じた健康長寿の秘訣をお聞きした。

2000年前から苦しめられていた？ 身近で怖い、糖尿病のリスクとは

皆さんは生活習慣病と聞くと、どのような病気を思い浮かべるだろうか？おそらく多くの人は『糖尿病(2型)』をその一つに挙げるのではないだろうか。厚生省の統計では、糖尿病が強く疑われる人は約1,100万人、糖尿病の可能性を否定できない人(予備軍)が約700万人で、成人の約5人に1人が糖尿病あるいはその予備軍に該当するとされている。それほどの数にもかかわらず、糖尿病が悪化するとどういった症状が現れるかは意外と知られていない。重篤な場合、失明や腎機能の低下により人工透析が必要になるなど、日々の生活に大きな支障が出る病気なのだ。一方で初期症状がほとんどなく、痛みといったわかりやすいシグナルもないため、どうしても進行が見過されがちでもある。そして、気が付いた時にはインスリン注射が欠かせず、さらに人工透析が必要な状況まで悪化してしまう…といった

ケースもあり得る点が、恐ろしい病気たる所以だろう。この糖尿病という病気、生活習慣病というカテゴリーから新しい病気と勘違いされがちだが、その歴史は思いのほか長い。2000年以上前から人々は糖尿病に悩まされてきたというのだ。中国やインドの古い文献に、現在の糖尿病と思われる症状が明記されており、日本でも光源氏で知られる藤原道長が糖尿病(飲水病)に罹患していたという記録が残っているそうだ。共通しているのは、これら糖尿病に苦しめられていたのは、貴族や王族といった特権階級の贅沢で怠惰な生活によるものとされていた。しかし現在の飽食の時代にあっては、およそ1,800万人といわれる患者・予備軍数からもわかるように、糖尿病はもはや贅沢病ではなく、誰でも発症する恐れのある病気である。主な原因は、高カロリー・高脂肪・高糖質の食事や食べ過ぎ、運動不足、喫煙、そしてストレスとされている。それでは、私たちは発症してから治療する以外に手立てはないのだろうか。村岡氏に質問すると、薬に頼らない簡単な予防策があると教えてくれた。



**糖尿病になってからでは手遅れ！
血糖値が気になる方は、
未病段階で薬に頼らないセルフケアを！**

「2型糖尿病に限らず、高血圧症、高脂血（コレステロール）症などは一挙に進行するものではありません。糖尿病の場合、前述のように、強く疑われる人および可能性が疑われる予備群が1,800万人以上にも上りますが、ここでは予備軍を未病状態とします。病院で受診すると、これら未病状態の人には運動や食事療法が推奨されますが、それでも改善されない場合、食後の血糖値上昇を抑える“ α -グルコシダーゼ阻害薬”と呼ばれる薬が処方されます。食事により血糖値が上がり始めると、これを下げるために膵臓からインスリンが分泌され、この作用により血液中の糖は筋肉や肝臓に蓄えられ、また一部は脂肪に変換されます。糖質を多く摂ると太るのはこのためです。食後の高血糖を繰り返すと、やがてインスリンが出ていてもその効き目が悪くなる“インスリン抵抗性（耐糖能異常）”、いわゆる未病状態に陥ります。この段階で食後の血糖値の上昇を抑えれば2型糖尿病への進行を防ぐことが知られています。つまり α -グルコシダーゼ阻害薬は、未病状態の人にとって糖尿病への予防薬といえるのです」。

インド、スリランカの伝統医学アーユルベエダでは、サラシアという植物の根や幹をくりぬいたマグカップにお湯を入れ、一晩おいた湯冷ましを飲むと糖尿病症状が改善されるとされてきたという。村岡氏らはこの点に着目して、京都薬科大学の吉川雅之教授と共同でサラシアについて詳細な検討を加えた結果、前述の医薬品に匹敵する強力な α -グルコシダーゼ阻害作用をもつ成分を複数見出し、サラシ



スリランカ産サラシア

サラシアの根や幹をくりぬいた
マグカップ

ノール、ネオコタラノールなどと命名した。汎用されている医薬品と全く同じ作用メカニズムを持つことから、多くの製薬会社、食品会社が着目し、これを素材とした機能性食品を上市、現在サラシアを素材とする特定保健用食品（以降、特保）は2種類、機能性表示食品は106種類にのぼるといふ。

特保と機能性表示食品の違いについては、以下の表を参照いただきたい。特保は製品そのものを使った臨床（ヒト）試験による安全性と

	機能性表示食品	特定保健用食品
機能性評価	事業者の責任で科学的根拠を届け出(国の審査・許可不要)	国が審査し許可
評価方法	●臨床試験 ●研究レビュー	●臨床試験 (※最終製品で実施)
評価内容等の確認	届出・公開後に確認 (消費者庁、消費者団体等)	事前に確認
責任	事業者	国

有効性の証明が義務付けられ、発売には消費者庁の許可を要する。これではあまりにも開発費用がかかりすぎるので、機能性に関するエビデンスさえあれば安全性・有効性は企業の責任とし、消費者庁への届け出だけで済むようにしたのが機能性表示食品である。

現在村岡氏は、サラシアを素材とした機能性食品の質の担保・向上を目的として設立されたサラシア属植物普及協会 (<https://salacia-association.jp>) の会長として、約80社にのぼる会員企業にアドバイスをを行っているという。

ちなみに、どの製品を選べばいいのかが悩みどころで、村岡氏に聞いてみたところ、「もちろん特保が良いが、パッケージに有効成分の量が明示されているものを選べば問題ない」とのことなので、ご参考まで。

砂漠地帯の長寿村で 古くから食される“カンカ” そこに長寿と元気の秘密があった

アンチエイジング素材としておもしろいものに、カンカがあるという。「カンカとは管花肉蓯蓉の略称で、砂漠のような厳しい地域でも生育する紅柳の根に寄生して育ちます。自然生育地の新疆ウイグル自治区では砂漠人参と呼ばれ、滋養強壮や抗老化に用いられてきました。かつて“長寿村を訪ねて”というテレビ番組でも、80歳を超えてから実子が誕生した男性も紹介されており、驚かされました。実際、私もその村を訪問しましたが、会う人誰もが本当にお元気で、村の長老達に“長寿の秘訣は?”と聞くと、『よく笑うこと』、『くよくよしないこと』、『カンカを食すること』との返事が返ってきて、カンカが広く長寿食として浸透しているのだと感じたものです」。

村岡氏らの研究により、主要成分であるエキナコシドやアクテオシドに血管拡張作用や肝保護作用などが認められ、特に血管拡張作用を国際学会で発表した当初は、強壮剤としていろんな商品に利用され

たという。今ではエネルギーサプリとしても大手メーカーに採用されているとのことである。中国での研究により記憶力の改善も報告されているが、これも血管拡張による脳血流の改善作用によるものではと考えているとのこと。さらに、カンカには血流改善による美容効果も期待できるとのことで、まさにアンチエイジングに最適な植物だといえる。

このカンカという植物、一見馴染みがないように感じるかもしれないが、薬局やコンビニなどでよく目にする高級な滋養ドリンクの中には同属の肉蓯蓉エキスが配合されたものも多いという。実は私たちが仕事などで疲れた際、知らず知らずのうちに助けてもらっていたのかもしれない。

生薬ゆえの解決すべき課題 調査、研究の先にある人工栽培の重要性

これまで紹介してきたサラシアやカンカは確かに有用だが、避けては通れない課題もあると村岡氏は語る。それこそ、植物ゆえの課題だという。

「サラシアの効果効能に早くから着目し、実用化を見据えた資源量や分布調査のためにインド南部やスリランカといった自生地に、最初に吉川教授と調査を行ったのは、今から20数年前の話です。当時のスリランカは内戦状態が続いており、政府から自動小銃を携帯した護衛をつけていただくほどの危険な調査でした。その後、サラシアの有効性に対する評価が定着し、需要が高まるにつれて乱獲などもあり、資源の保護を目的としてスリランカ政府が輸出禁止にしまったりと調達が難しい状況に陥りました。実用化を目的とした場合、優良な品種の選定に合わせて、人工栽培も視野に入れなければいけないのです」。

研究チームは、サラシアでの教訓から、新疆ウイグル自治区ホータン近郊に、カンカの人工栽培と砂漠緑化に関する基地を設けた。単に



危険を伴った自生地での調査



近畿大学砂漠緑化基地

未病で治める、アンチエイジング
病気も老化も遠ざける秘訣は、
自身の心身と日々向き合うこと

カンカの安定供給を目的としたものではなく、地元政府と協定を結んだうえで紅柳の植樹による砂漠緑化での環境保全も目指した。現地の現金収入の増加により、当地の経済にも大いに寄与しているのだという。



砂漠緑化協力調印式

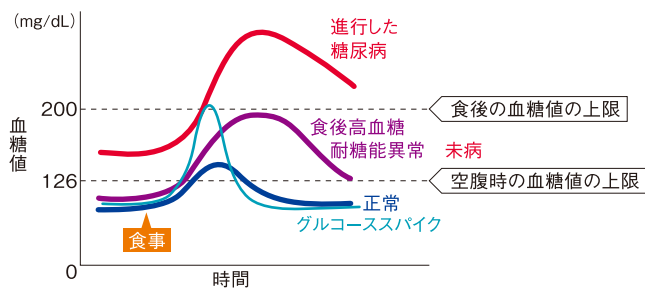
私たちが日々、有用な機能性食品を摂取できる陰では、こうした弛まぬ努力と投資が続けられていることも忘れてはならない。

健康診断での血液検査には落とし穴あり 注目すべきは空腹時ではなく、食後の血糖値

記事の冒頭で糖尿病の恐ろしさを説明させていただいたが、皆さんの中には「確かに糖尿病は怖い病気だけど、自分は健康診断の血液検査でも血糖値に異常なしだったので心配なし」とお考えの方もいるだろう。しかし、あまり楽観視しないほうが賢明かもしれない。村岡氏は、健康診断における血液検査の落とし穴を教えてくださいました。

「一般的な健康診断では、朝食をとってこないように指導されます。しかし、これでは糖尿病予備軍を見つけることは不可能です。なぜなら、予備軍とは空腹時の血糖値は正常なのに、食後の血糖値が高値を示し、インスリンの効き目が悪くなり、なかなか下がらない状態(食後高血糖耐糖能異常:未病状態)を言うからです。未病状態にあるにもかかわらず、空腹時の血糖値が正常であるために健康診断では見落とされてしまうのです。ですから、健康診断では過去1~2か月間の平均を示す“ヘモグロビンA1c:HbA1c”に留意する必要があります」。食事による血糖値の具体的な動きや、正常な状態との違いについては、以下の模式図を参考にさせていただきたい。

■ 食事による血糖値の動き(模式図)



一見、聞きなれない『食後高血糖耐糖能異常』だが、数年前から良く耳にする言葉がある。『血糖値スパイク(グルコーススパイク)』という症状・現象だ。主に早食いなどで炭水化物を一気に摂取したり、空腹時にいきなり高GI食品(白米、パン、甘いものなど)を摂取したりすると、インスリンの分泌遅延や不足により血糖値が急激に上昇し、その後また急降下する現象で血管に大きな負担をかける。また、急激に上がった血糖値を下げようとインスリンが過剰に出すぎることで今度は低血糖状態になり強い眠気が襲うこともあるため、SNSなどで

も騒がれた。血糖値の乱高下は血管の内皮を傷つけ動脈硬化の原因になることも知られている。

「厄介なのはこの血糖値スパイクはHbA1c値が正常範囲内でも起こりうることです。この場合にもサラシアをはじめとする食後の血糖の上昇を抑える機能性食品が役に立ちます」。

薬要らず・医者要らずの毎日にするために 留意すべきは“機能性食品”の利用を 含めた食事の質とバランス

インタビューの最後、村岡氏に健康寿命を延ばしたり、アンチエイジングに必要な秘訣は何なのかを聞いてみた。

「やはり何よりも大切なのは食事であるの言うまでもありません。中国の周時代の法律書『周礼』には、医師は食医、傷医(外科医)、疾医(内科医)、獣医に分類され、皇帝などに食事指導をして、未病を治す食医が最も上位にランクされていました。中国最古の医学書『黄帝内経』には“聖人はすでに病みたるを治さず、未だ病まざる治す”とあり、金匱要略には“上工(名医)は未病を治す”とあります。秦・漢の時代の本草書(薬物書)では、薬用植物は上品、中品、下品に分類され、上品は『君であり、生命を養うを主とする。無毒であり多服しても人を傷めない。身を軽くし、身体を益す。不老延年の薬』とあり、肉苁蓉、杜仲、人参などは上品にランクされています。ちなみに平成年代に世界中で最も使用され、コレステロール値を下げることにより心臓疾患による死亡率の低下に寄与したロバスタチンは、紅麴から発見されたもので、紅麴を素材とした機能性食品は世界中で広く利用され高評価を得ています。最近の科学的研究でエビデンスを付与された様々な機能性食品を上手に利用し、未病の段階で進行を抑えることが、健康寿命の延伸やアンチエイジングに繋がるものと確信しています」。

病気になってから治すのではなく、病気にならないように自分自身の生活を見直す。それは決して容易なことではないかもしれない。しかし、健やかに長生きをされている方は、総じて食事に深く気を遣っているのもまた事実だ。

長く、健康で楽しい人生を歩むために。日々、自身の心身と向き合い、慈しみながらいたわっていきたい。



近畿大学名誉教授
薬学博士

村岡 修

Osamu Muraoka

- 1978年 大阪大学大学院薬学研究所博士課程修了、薬学博士
- 1978~80年 米国ノースカロライナ大学博士研究員
- 1980年 近畿大学助手。講師、助教授を経て
- 1999年 近畿大学薬学部教授
- 2008年 京都薬科大学客員教授
- 2012~16年 近畿大学薬学部長
- 2013~18年 近畿大学アンチエイジングセンター長
- 2014~18年 近畿大学副学長
- 2018年 近畿大学名誉教授



創業70年以上の櫻製作所が目指す、 売上高100億企業 今なお成長を続ける秘密に迫る

大阪の中心地である梅田からも程近い阪急十三駅から徒歩10分にある株式会社櫻製作所は、ものづくりの会社としては珍しい好立地の会社である。1952年設立という長い歴史を誇る同社は、実は私たちの生活に欠かすことのできない製品を数多く生み出してきたという。さらに、多くの企業が自社の成長に苦慮する中、2035年3月期の達成を目指す「100億宣言」を明言するなど、決して歴史に頼り切った会社ではなく、常に創意工夫と進取の精神を大切にしながら、今なお新しい技術・製品の創造にチャレンジし続けている。今回は、株式会社櫻製作所の代表取締役社長である井上正基氏に同社がこれまで歩んできた歴史と現在、そして未来への展望を語っていただいた。

海外製品のカスタマイズから始まった櫻製作所 飛躍のきっかけは、技術力+ユーザー目線

櫻製作所には、会社設立のきっかけになった製品がある。それが、『オンレーター（掻き取り式熱交換器）』。粘度のあるものの加熱・冷却・混錬を行う機械だが、機械名だけ聞いてもピンとこないだろう。しかし、オンレーターによって生み出されている商品は枚挙に暇がない。例えば、カスタードクリームやキャンディ、ソースなどの食品関連、軟膏などのケミカル関連など、私たちの生活に身近なものが実に多い。このオンレーターを開発したのが、設立年と同じ1952年（昭和27年）というから驚きである。当時、すでに海外製のオンレーターはあったようだが、日本でいざ使おうとするとどうにも使いづらい。そこで櫻製作所の設立者である三浦春信氏に「日本用にカスタマイズされたものを作ってほしい」という依頼が寄せられ、作ってみたところ大好評。一気に会社の看板商品になったという。こうした海外製のものを日本用に作ってほしいという依頼は現在も続いているとのこと。

「オンレーターの頃からそうですが、どれだけ世界最先端の技術が使われていても、現場で使いにくかったら意味がありません。私たちは、そうした“惜しい名品”をユーザー向けに改良し、使いやすくすることで多くのお客様からお喜びの声をいただいています」。

櫻製作所の技術力および設計力は、国内はもちろん、海外でも高い人気を誇る。その証拠にこれまで世界30か国以上にオンレーターをはじめとした産業機械を1,000台以上輸出してきた。使う人のことを考えたものづくりの精神は、創業70年以上経っても絶えることなく、受け継がれている。

猛暑から現場を救う画期的な冷却システム 『ドライアイスステーション』の誕生

櫻製作所の看板製品は、決してオンレーターだけではない。ここ数年、特に問い合わせが多い製品が『ドライアイスステーション（可搬

型ドライアイスインゴット製造装置）』。一言で説明すると、手の平大のドライアイスインゴット（塊）を製造する機械である。そのインゴットを氷点下ベストと呼ばれる特製の冷却ウェアに装着することで、気温35度以上の猛暑下の現場でも快適に作業を行うことができるのである。さらに一般的に電気を用いたファン型の冷却ウェアと異なり、静電気などが厳禁の防爆・粉塵エリアでも問題なく使用することができるというから、現場では大好評なのだ。さらにドライアイスインゴットの原料である炭酸ガスも、石油科学プラントや製鉄所で発生した副産物的なものであり、元来大気中に放出されるだけだったものを再利用する形でインゴットにするため、大気中のCO₂が余分に増加するわけではない点もエコである。

「2025年6月から法律で職場における熱中症対策が義務付けられるなど、夏の暑さ対策は、あらゆる現場において最優先事項になっています。そのためか、ドライアイスステーションのお問い合わせは着実に増え続けています。実際、ドライアイス事業の初年度である3年前は20台の販売でしたが、今期は150台販売を目標にしております。今後、さらに注目度が増していくのではと期待しています」。

このドライアイスステーション。実は誕生までに悪戦苦闘の日々があったという。多くの同業他社も挑んでは諦めた、大きな壁。それを乗り越えたきっかけは、一人のエンジニアだったという。

会社の成長に人材の確保・育成は不可欠 未来を見据えた、櫻製作所の人材マネジメントとは

「当初、ドライアイスインゴット化に非常に苦労しました。高密度なドライアイスインゴットを作るのは本当に難しく、他社様もすべてそこで挫折しました。弊社も2年ほど、遅々として進まなかったのですが、ある時、弊社に入社してまだ日の浅い29歳のエンジニアが携わった途端に、あっという間に完成させてしまいました。おかげさまで特許も取れまして、現在事業として成り立っているというわけですね」。

この話は、たまたま優秀な人材がいたおかげで助かったという話では



左・右上)ドライアイスステーション 右下)ドライアイスインゴット

ない。ここにも櫻製作所の強さが隠されていた。それが人材確保・育成の強さである。井上氏に話を聞くと、人材確保に苦しむ一般的なものづくりの会社とは明らかに異なる、人材天国の様相が伺い知れた。「弊社では、常に新しい技術・製品を生み出すため、優秀で多様な人材の確保に努めています。今年も大阪府経由で大学院生約25名のインターンの受け入れも予定していますし、グローバル化を見据えて、インドネシアや中国、韓国といった外国人材の採用も行っています。もちろん、入社して終わりではなく、長く働いてもらえるように社内環境も着々と整えています」。

一例を聞くと、資格取得時の報奨金制度が充実しているとのこと。この制度自体は、他社でも目にするものだが、櫻製作所の驚くべき点は報奨金対象の資格の数である。その数、400超。井上氏曰く、直接的に業務に関係しない資格でも報奨金対象になるとのこと。なぜ、そこまで充実しているのかと聞くと、「何よりも学ぶことを楽しんでほしいですからね」と笑う。楽しみながら日々頑張れる環境にある社員は、長く働いてくれるのだという。



株式会社櫻製作所

- 所在地 本社・工場 / 〒532-0022 大阪市淀川区野中南2丁目7番12号
TEL.06-6302-5321 FAX.06-6302-5320
東京営業所 / 〒103-0016 東京都中央区日本橋小網町18-17
TRUST VALUE日本橋小網町4F
TEL.03-5843-6077 FAX.03-5843-6078
- 事業内容 熱交換器・薄膜蒸発器・定量ポンプ・薬液注入装置・スタティックミキサー・ドライアイスステーション・氷点下ベストなどの開発研究・製造・販売およびそれに付帯する製品・部品販売・保守サービス
- HPアドレス <https://www.sakuraseisakusho.co.jp/>

【お問い合わせ先】 TEL.06-6302-5321 (担当者：及川)

チャンスが来たら、すぐに動けるように 徹底した準備が、100億企業を射程内に

井上氏が櫻製作所の社長に就任したのが2013年。それから約13年の間に会社は大きく成長を遂げる。当時は社員数26名、経営も決して順調だったわけではない。それが今では、社員数60名を超え、毎年売上高を25%ずつ伸ばし、さらには事業の多角化を見据えて2社のM&Aを成功させるなど、売上高100億円企業を目指すほどの企業に成長。その躍進の背景にある戦略を聞いてみると、井上氏は笑いながら答えてくれた。

「私が大切にしているのは、出口戦略です。例えば、M&Aを検討する際、私は決して目先の利益だけで選ぶことはありません。一見、直接的に弊社と関連がないような業種でも、将来的にシナジーが生み出せそうなビジョンが描ける場合は、積極的に動くようにしています。もちろん、そのためには準備が何よりも重要です。資金面はもちろんのこと、優秀な人材の確保も不可欠です。動きたいときにすぐに動けるように、アンテナを張りながら準備をし続けることこそ、成長の要因ではないでしょうか」。

何よりも大切なのは準備。これは決してビジネスに限ったことではない。私たちが日々の生活の中で、巡ってきたチャンスをしっかり掴み取れるように、まずは今できることから準備していきたい。



代表取締役社長

井上 正基

Masaki Inoue



北海道発、日本を支える国産AI 独自開発のエッジAI+カメラの ソリューションで、社会課題を解決!

北海道と東京都に本社を構えるAWL株式会社は、独自開発のエッジAIとカメラを融合させたソリューションで多くの社会課題を解決してきた企業である。「人間の目を超えてリアル空間をデータ化する」をコーポレートミッションに掲げ、日本だけでなく、世界各国から集まった多様なスタッフたちによって生み出される国産AIは、多くの企業・店舗に導入されてきた。今回は、そんなAIとリアル空間をつなぐ画期的な同社のサービスの魅力と可能性を、同社代表取締役社長の北出宗治氏に詳しく語っていただいた。

導入後の万引き被害80%以上減! 店舗の死角を補うAI検知が、小売業の経営危機を救う

現在の小売業において、最重要課題と言ってもいいのが、万引き対策ではないだろうか。その年間被害額は、なんと推計8,920億円(2023年度)とも言われ、万引きが理由で閉店・廃業に追い込まれるケースも少なくない。もちろん、多くの店舗が対策を講じてはいるが、なかなか十分な成果を得られていないのも現実。そんな苦境において、有力な解決策として注目されているのが、既存の防犯カメラをAI化する映像分析サービス「AWLBOX」である。

このシステムは、店舗などに設置されている既存の防犯カメラの映像をそのままAI分析し、店舗内を可視化することで高い防犯効果を発揮する。店内で万引きにつながるような不審な動き(予兆)を検知すると、システムが自動で店舗スタッフへ通知。適切なタイミングでの「お声がけ」や、エリア内のモニターを活用した防犯意識の向上につなげることで、犯行を未然に思いとどまらせる(抑止する)ことが可能である。

特筆すべきは、データ量の多い映像解析をクラウドを介さずにデバイス側(エッジ側)で行うため、圧倒的な低消費電力、低コスト、低遅延を実現している点だ。しかも世界約2万種類の防犯カメラ(IPカメラ)をそのまま活用できるため、大がかりな設備刷新は不要。従来の多店舗向けビデオ管理システムと比較して、導入初期コストを大幅に抑えることができる。

それぞれの店舗のレイアウトや死角、運用状況に合わせて防犯機能を最適にカスタマイズして導入した結果、導入前に比べて万引き被害を80%以上減少させたという実績も出ている。現在では、全国展開している大手コンビニチェーンやスーパー、ドラッグストア、外食・ホテル産業、公共施設など、多種多様な現場の環境に応じた柔軟なシステム構築が行われており、セキュリティ強化に貢献している。

「AWLBOXの最大の強みは、あらゆる店舗へ導入できる『汎用性』と、現場ごとの『個別最適化』を高いレベルで両立している点です。多店舗展開するチェーン店であっても、カメラの角度や明るさといった環境が完全に同じ店舗は存在しません。従来は、この環境の違いを埋

めるために、技術者が多大な時間をかけて一つひとつ調整(チューニング)を行う必要がありました。

しかし弊社では、優秀なAIエンジニアによる開発体制のもと、コア技術である『AWL Engine』を進化させ続けています。その結果、これまで人が行っていた複雑な調整作業そのものを、自動化・効率化することに成功しました。これにより、どんな環境の店舗であっても、短期間でそれぞれの現場に最適なAIを導入することが可能です。この『多店舗への導入しやすさ』と『精度の高さ』の両立こそが、多くのお客様から高く評価されている理由です。

勤怠管理の課題をスマートに解決! 高精度な顔認証で多様化する人材のマネジメントを支援

店舗や企業を悩ませる課題は他にもある。勤怠管理もその一つではないだろうか。昨今の日本では、慢性的な人手不足により外国人労働者の雇用が増えている一方で、勤怠管理を正確に行う難易度は高まっている。また、外国人労働者の雇用にあたっては、適正な雇用管理のための在留カードの確認も企業側に求められる。しかし、そうした課題は人的リソースで簡単に解決できるものでもない。そこでおすすめするのが、従業員管理ソリューション「FaceWatch」である。北出氏にFaceWatchの強みをお聞きした。

「FaceWatchは、顔認証システムで行う従業員管理の新しい形です。店舗や会社の入口に設置されたカメラの前を通り過ぎるだけで、『誰が』『いつ』出入りしたかを認識・管理することができます。しかもコロナ禍などで発熱チェックに活用されたサーモグラフィーカメラなどと異なり、カメラの前で静止する必要はありません。カメラの前を横切った際に0.2秒で認識するため、入退室も非常にスムーズです。顔認証で完結できるため、セキュリティカードを持参する必要もありません。カードの紛失といったトラブルも発生しないため、セキュリティ面でも安心してご利用いただけるシステムです。」

さらに、登録情報に外国人労働者の在留資格の期限などを入力しておくことで、事前にアラートで通知を受け取れる点も、これからグローバル人材が増えていく状況を鑑みると心強い。



左(上・下) AWLBOXシステム



実際にFaceWatchは、全国展開している大手回転寿司チェーンに導入されており、約6万人の従業員管理に活用されている。労務管理における人的リソースを大幅に削減できただけでなく、セキュリティレベルの向上も実現したとのことなので、労務管理でお悩みの方はぜひ一度、AWLに相談してみてもいかがだろうか。

AWLの技術は、日本から世界へ 技術革新の原動力は「多様性」と挑戦し続ける心

AWLのエッジAIが活かされるのは、防犯カメラだけではない。店舗などに販売促進や案内などの目的で設置されているデジタルサイネージも、AWLの技術と融合すると新たなシナジーを生み出す。その名も「AWL Lite」である。

AWL Liteは、WEBカメラなどの簡易なカメラをデジタルサイネージに取り付けるだけで、「AWLBOX」の高度なAI機能を安価に導入できるアプリである。画面前の通行者の属性(性別・年代)や立ち止まっていた時間に加え、画面を注視していた時間までも日別・時間帯別に分析できるため、精度の高い広告のA/Bテストなどにも活用可能だ。さらには、瞬時に映像をAI分析することで、「今」広告を見ている人に対して最適なコンテンツをリアルタイムで配信することができる。この手軽さとピンポイントなターゲティング技術は、すでに海外でも活躍している。

「数年前、アラブ首長国連邦(UAE)の首都・アブダビにて、JETRO(日本貿易振興機構)が手がける『紀伊國屋書店内 Ocha Café Sakuraにおけるデジタルマーケティング事業』が実施されました。これは日本の優れた商品を現地の方々に紹介するプロジェクトですが、そのプロモーションの分析ツールとしてAWL Liteが採用されたのです。

AWL(アウル)株式会社

- 所在地 東京本社 / 〒141-0031 東京都品川区西五反田2丁目24-4 THE CROSS GOTANDA 8F
札幌本社 / 〒060-0908 北海道札幌市東区北8条東4丁目1-20
- 事業内容 Physical AI(フィジカルAI)ソリューションの開発・提供
リテール領域等におけるパートナー企業との共同開発・実証実験
グローバルな研究開発(R&D)体制を通じた最先端AIの社会実装
- HPアドレス <https://awl.co.jp/>

[お問い合わせ先] info@awl.co.jp

中東という異なる文化圏での初導入にあたり、当初は多様な装いや現地の環境下においても正確に認識できるのかという懸念もありました。しかし、実際に稼働させてみると、既存のAIモデルのままで全く問題なく高精度なデータが取得でき、私たちのシステムの『汎用性』の高さが海外でもそのまま通用することが証明されました。また、現地特有の強い日差しや通信環境に合わせたシステムのチューニングも、多様な国籍のメンバーが持つ知見を活かし、日本からリモートでスムーズに完了させることができました。こうした多様性を活かしたグローバルでの経験が、私たちの技術をさらに進化させる大きな原動力になっています」。

AIを社会の力に 現場の課題を解決し、豊かな未来を 「with AI」で実装する

「私たちが大切にしているのは、北海道大学で教授を務める当社の上級技術顧問(Founder)・川村秀憲教授が率いる『調和系工学研究室』で引き継がれ続けている理念です。

AIの普及が進む中で、社会には『監視されるのではないか』といったネガティブなイメージが先行することもあります。しかし私たちは、AIを『人間の知的な活動を支援し、未来への可能性を広げてくれる存在』として研究・開発を行ってきました。

学術的な技術追求にとどまらず、テクノロジーと人が正しく調和し、実際に人々の役に立つ形で『社会実装』することにこそ、私たちの存在意義があります。AWLが生み出すサービスが、現場の深刻な課題を解決し、より豊かな社会の実現につながるよう、今後も最高のグローバルチームとともに挑戦を続けてまいります」。

最先端の知見と現場目線で開発されたAWLのサービスは、これからの社会インフラとして不可欠なものとなるだろう。人と技術が調和した新しい未来をどう実装していくのか、同社の次なる技術革新とさらなるグローバル展開に大いに期待したい。

代表取締役社長 兼 CEO

北出 宗治

Muneharu Kitade



日本アイラック株式会社

管理事業部

管理事業部は、会社全体の事業運営を土台から支える「緑の下の力持ち」として普段は表に出る機会が少ない部門ですが、経営方針や事業計画を日々の業務へ着実に落とし込み、各部門が本来の役割に集中できる環境を整えることで、組織全体の生産性向上と継続的な成長に貢献しています。

主な業務内容は、人事・労務、総務、経理・財務、法務、情報システムなど幅広く、多くの部門と関わりながら仕事を進めています。人事・労務では、採用や育成、働きやすい職場づくりの推進を通じて、社員一人ひとりが成長を実感できる環境づくりに取り組んでいます。また、総務や法務では、社内のルール整備や契約・コンプライアンス対応を通じて、安心して働ける基盤を整えています。経理・財務分野では、日々の会計処理や予算管理を通じて、会社の健全な運営を支えています。

情報システム分野では、業務の効率化やセキュリティ対策を進め、社内全体の業務環境がより快適になるようサポートしています。社内ルールや各種手続きの整備・運用を通じて、業務の標準化と効率化を推進するとともに、法令遵守や内部統制の観点から、健全で透明性の高い運営体制づくりを進めています。

また、業務フローの見直し、コストの適正化、契約や稟議の円滑化、各種データの整理・活用支援などを通じて、現場の負担軽減と意思決定の迅速化を後押ししています。さらに、組織を取り巻く環境の変化に対応するため、デジタル化やペーパーレス化、情報セキュリティの強化、働きやすい職場環境の整備にも積極的に取り組んでいます。

管理事業部が目指しているのは、「守り」の機能だけでなく、「攻め」を支える基盤をつくることです。正確性、迅速性、誠実さを大切にしながら、関係部署との信頼関係を築き、全社最適の視点で業務改善を進めることで、企業価値の向上に貢献していきます。今後も、変化に柔軟に対応しながら、組織の持続的な発展を支える存在として、より質の高い管理体制の実現を目指します。

また、社員一人ひとりが安心して働ける環境づくりを支えることも重要な使命であり、円滑な社内コミュニケーションと安定した事業基盤の構築を通じて、会社の成長に貢献していきます。

部門

RMJ Group

紹介



[新川スタッフ] 左より) 谷口 由香 / 国原 秀樹 / 小林 真理 / 大島 和江



[中野スタッフ] 加藤 友里

全日本交通安全協会の**自転車会員**となって **団体割引適用**の **サイクル安心保険**に加入しませんか

「野球猫チータン」はサイクル安心保険のイメージキャラクターです。©NIPPON ANIMATION CO., LTD.



ご存じですか?【約7分48秒に1件、自転車事故は発生しています!】

警視庁「令和6年中の交通事故の発生状況」から作成

自転車会員は… 国内で自転車を利用される方およびその保護者の方など、どなたでも入会できます。 (Web加入、プランD~Fの場合)

最高**3億円**の自転車事故等による賠償責任を補償!



Web申込みでお得! (Web加入、プランAの場合)

年間掛金 **1,770円**~

1か月あたり
約150円~

手続方法

1 Webの場合
● 掛金がお安い **WEB加入が**
● 加入者票はその場でダウンロード **お得です!**
● **クレジットカード決済**

2 郵送の場合
● **口座振替**

ホームページから まずは検索ください!

一般財団法人全日本交通安全協会 自転車会員 検索

モバイルから

右記の二次元コードから
アクセスしてください。



申込用紙を入手してお申し込みください

《申込用紙の入手方法》
・ホームページからダウンロード
・下記団体連絡先、一般財団法人全日本交通安全協会 自転車会員係までご連絡ください。

- ★ 国内で自転車を利用される方及びその保護者の方など、どなたでも入会・加入できます。
※被保険者(保険の対象になる方)の**年齢制限はありません**。(加入手続きは成人の方にてお願いします)
- ★ 「サイクル安心保険」への加入には、全日本交通安全協会・自転車会員への入会が必要です。
- ★ 自転車会員入会申込書とサイクル安心保険加入依頼書は、**双方を兼ねていますので、1回の手続きで入会・加入ができます**。
- ★ **自転車会員入会は無料、年会費は30円**で年間掛金に含まれております。
- ★ 加入後は**自動継続**なので、更新手続きは不要です。(クレジットカードの有効期間切れの場合、再登録が必要です。)

★この広告は、概要を説明したものです。詳細に関しては、ホームページ上のパンフレットをご覧ください。

問い合わせ先(保険会社等の相談・苦情・連絡窓口)

更新は自動継続です!

取扱代理店 **株式会社インシュアランスサービス** 自転車保険担当窓口
(幹事) 〒160-0016 東京都新宿区信濃町35 信濃町煉瓦館4F

TEL 03-4590-1519 【受付時間】
平日:午前9時~午後5時

引受保険会社 【受付時間】平日:午前9時~午後5時
損害保険ジャパン株式会社 営業開発部第二課
〒160-8338 東京都新宿区西新宿1-26-1
損保ジャパン本社ビル14階
TEL 03-3349-3578

団体連絡先 【受付時間】平日:午前9時15分~午後5時
一般財団法人全日本交通安全協会 自転車会員係
〒102-0074 東京都千代田区九段南4-8-13
TEL 03-6261-2927

知らないでは済まされない! 取適法施行後の企業対応

■はじめに

2026年1月1日から、従来の下請法が改正され、新たに「製造委託等に係る中小受託事業者に対する代金の支払の遅延等の防止に関する法律」、通称「中小受託取引適正化法(取適法)」として施行されました。

今回の改正は、単なる名称変更にとどまりません。新法(以下「取適法」といいます)は、発注者と受注者との関係をより対等なものとし、労務費、原材料費、エネルギー費等の上昇を適切に価格へ転嫁できる取引環境を整備することを目的としています。発注する企業、すなわち委託事業者としては、契約書や発注書を整えるだけでなく、実際の価格交渉、支払方法、社内運用まで含めて見直す必要があります。

そこで本稿では、取適法施行後、特に発注側の企業が対応すべきポイントを説明します。

第1点 対象取引・対象事業者を改めて確認する

まず重要なのは、自社の取引が取適法の対象となるかを確認することです。取適法2条6項は、対象となる「製造委託等」として、製造委託、修理委託、情報成果物作成委託、役務提供委託に加え、新たに「特定運送委託」を含めています。特定運送委託とは、販売、製造、修理等の目的物を取引先へ運送する行為を他の事業者へ委託するものです。これにより、メーカー、卸売業者、小売業者等が運送会社に配送を依頼する取引も、取適法の対象となる可能性があります。物流部門の取引は、従来、法務や購買部門の管理から漏れやすい分野であるため、特に注意が必要です。

また、適用対象となる事業者の判断基準も拡大されました。従来は主に資本金基準で判断されていましたが、改正により従業員数基準が追加されています。取適法2条8項5号・6号は、製造委託等については常時使用する従業員数300人超、情報成果物作成委託・役務提供委託については100人超の事業者を委託事業者を含めています。そのため、資本金だけを見て「当社は対象外」「この取引先は対象外」と判断していた企業は、改めて取引先ごとに、資本金、従業員数、取引内容を確認する必要があります。

第2点 発注時の条件明示を徹底する

次に、発注時の条件明示を徹底する必要があります。取適法4条1項は、委託事業者に対し、中小受託事業者が発注す

る際、給付の内容、製造委託等代金の額、支払期日、支払方法その他の事項を、直ちに書面又は電磁的方法で明示する義務を定めています。発注内容が曖昧なまま作業を開始すると、後に「仕様が違う」「単価が未確定である」「検収が終わっていない」などの理由で、減額や支払遅延につながるおそれがあることから、この点への注意も必要です。

実務上は、口頭発注や簡単なメールのみでの発注を避けるべきです。メールや発注システムを使う場合でも、品名、数量、仕様、納期、検査方法、代金額、支払期日、支払方法が明確に記載されているかを確認する必要があります。特に、単価未定のまま「先に作業を進めてほしい」と依頼する運用は、取引条件の不明確化を招きます。やむを得ず一部事項が未確定となる場合でも、確定予定時期や確定方法を明示し、後日速やかに補充する仕組みを整えるべきです。

第3点 支払期日と支払方法を見直す

支払条件については、取適法上、最も基本的かつ重要な管理項目です。取適法3条は、製造委託等代金の支払期日を、給付を受領した日から起算して60日以内のできる限り短い期間内で定めるべきことを規定しています。ここで注意すべきは、起算点が原則として「受領日」であることです。検収完了日、社内承認日、請求書受領日を起算点にする社内運用は、結果として60日を超える危険があります。

また、今回の改正では手形払等が厳格に制限されました。取適法5条1項2号は、製造委託等代金を支払期日の経過後なお支払わないことを禁止しており、その中に、手形を交付することや、支払期日までに代金相当額の金銭と引き換えることが困難な支払手段を使用することを含めています。したがって、約束手形だけでなく、電子記録債権やファクタリング等であっても、中小受託事業者が期日までに満額を現金化できないものは問題となります。発注企業としては、現金振込を基本とすべきでしょう。また、振込手数料を一方的に控除する運用も見直すべきです。

第4点 価格協議には誠実に対応する

今回の改正で特に重要なのが、価格協議への対応です。取適法5条2項4号は、発注企業側が、中小受託事業者から代金に関する協議の求めがあったにもかかわらず協議に応じず、又は必要な説明・情報提供をしないことにより、一方的に代金額を決定し、中小受託事業者の利益を不当に害するこ

とを禁止しています。これは、従来の「買いたたき」とは別に、交渉過程そのものを問題にする規定です。

そのため、値上げ要請を無視する、回答を長期間先延ばしにする、根拠を示さず従前価格を据え置くといった対応は、違反リスクがあります。発注企業は、原材料費、労務費、エネルギー費、物流費等の上昇を理由とする価格改定の申入れを受けた場合、形式的に話を聞くだけでは足りません。協議日時、相手方の要望、提出資料、自社の検討内容、回答理由を記録し、後日説明できる状態しておくことが重要です。価格交渉は、単なる購買上の駆け引きではなく、法令遵守上のプロセスとして管理すべきです。

第5点 従来からの禁止行為にも引き続き注意する

取適法では、従来からの禁止行為も引き続き重要です。取適法5条は、受領拒否、支払遅延、代金減額、返品、買いたたき、購入・利用強制、報復措置、有償支給原材料等の対価の早期決済、不当な経済上の利益の提供要請、不当な給付内容の変更・やり直し等を禁止しています。これらは、発注企業の現場判断や従来の商慣行の中で起こりやすい行為です。特に注意すべきなのは、協賛金、システム利用料、物流費、検査費、販売促進費などの名目で代金から控除する行為です。名目が何であっても、中小受託事業者の責めに帰すべき理由なく発注後に代金を減らせば、実質的な減額と評価されるおそれがあります。また、発注後に自社都合で仕様変更や追加作業を求める場合には、追加費用や納期について事前に協議し、合意内容を記録する必要があります。「少しの修正だから無償で当然」という感覚は、取適法上問題となります。

第6点 社内体制を整備する

取適法対応は、法務部門だけで完結するものではありません。実際に発注を行う購買部門、外注管理部門、物流部門、支払を行う経理部門、仕様変更を指示する事業部門が、それぞれ取適法のルールを理解している必要があります。公正取引委員会の運用基準も、違反防止には、経営責任者を中心とする遵法管理体制、遵法マニュアルの作成、購買・外注

担当者への周知徹底が重要であるとしています。

発注企業としては、まず、対象取引の棚卸しを行い、どの取引が取適法の対象となるかを整理すべきです。次に、発注書、契約書、基本取引契約、支払条件、価格改定条項を見直す必要があります。その上で、価格協議の記録保存ルール、支払期日の自動管理、手形払等の廃止、担当者研修、内部監査、相談窓口の整備を進めることが望まれます。特に、複数拠点や事業部ごとに発注運用が異なる企業では、全社共通のルールを設けることが重要です。

■違反した場合のリスク(罰則等)

取適法に違反した場合、まず、公正取引委員会や中小企業庁等による調査、指導、助言の対象となり得ます。特に、取適法10条は、公正取引委員会が、取適法5条の禁止行為に違反する行為があると認めるときは、委託事業者に対し、代金の支払、減額分の返還、遅延利息の支払、取引条件の是正その他必要な措置をとるべきことを勧告できる旨を定めています。勧告が行われた場合、違反内容や事業者名が公表されることもあり、法的リスクに加えて、取引先や社会からの信用低下というレピュテーションリスクも生じます。

また、一定の義務違反については刑事罰も定められています。取適法14条・15条は、発注内容等の明示義務、取引記録の作成・保存義務、報告徴収・立入検査への対応義務等に違反した場合に、50万円以下の罰金の対象となる旨を定めています。さらに、取適法16条は、法人の代表者、代理人、使用人その他の従業者が、その法人の業務に関して違反行為をした場合には、行為者だけでなく法人にも罰金刑を科し得る、いわゆる両罰規定を置いています。

もっとも、実務上は、罰金額そのものよりも、勧告・公表による信用毀損、取引先からの損害賠償請求、社内調査や再発防止対応に要する負担の方が大きな影響を及ぼすことがあります。そのため、発注企業としては、違反が発覚してから対応するのではなく、発注、協議、検収、支払、記録保存の各段階で、違反を未然に防止する仕組みを整備しておくことが重要です。

WILL法律事務所(大阪)パートナー弁護士 森 直也 URL <https://mori-lawyer.com>



1964年 兵庫県出身 民事、商事、企業法務から刑事事件まで、幅広く手掛けています。
特に、大手・中小企業の顧問弁護士を多数勤め、会社法務・企業の危機管理に関する相談案件を多く手掛けています。
【主な著書】 わかりやすい会社法の手引き(新日本法規出版・共著)
中小企業の会社法実務相談(商事法務・共著)

企業の危機管理・トラブル対応その他ご相談は、WILL法律事務所 弁護士 森直也
住所:大阪市北区西天満4丁目6番8号OLCビル6階 TEL.06-6130-8008までご連絡ください。
※「本誌連載を見た」とお伝えいただければ、初回相談(電話or面談)を1時間まで無料でさせていただきます。

つげ社会保険労務士事務所 社会保険労務士 津下 薫 URL <https://tsuge-sr.com>



従業員一人の事業所から、業種を問わずご相談をお受けします。
◎就業規則、賃金制度・人事評価制度等を整備したい
◎社会保険・労働保険の手続き、給与計算をアウトソーシングしたい
◎ハラスメント、問題社員の対応に悩んでいる
その他、従業員に関するお悩みはお気軽にお問合せください。
「いつでもどんなことでも気兼ねなく相談できる社労士」として問題の早期発見・早期解決に努め、労務管理上の危機管理を支援します。
大阪市北区西天満4丁目6番8号OLCビル6階 WILL法律事務所内 TEL.06-4792-8787
▶メールアドレス: tsuge@tsuge-sr.com



過剰な要求 事例に学ぶカスハラ対応策 Tシャツの折りジワを発端に、エスカレートしていく

日本アイラック株式会社CR事業部では苦情・クレームの解決方法を学べるサイト『クレームナビ』を開設し、事例に基づいたノウハウをご案内しております。近年、一部の企業がサービス規定にカスタマーハラスメント(カスハラ)対策を盛り込んだことが話題になりました。しかし、こうした取り組みはまだ広く浸透しておらず、多くの現場では従業員が個別対応を強いられているのが現状です。

本来、苦情・クレームは企業や事業者にとって顧客から寄せられる貴重な意見であり、重要な情報です。適切に対応・解決することで消費者満足の上昇にもつながるため、多くの企業が最大限の対応に努めています。しかし現実には、顧客の要求や態度が社会通念上著しく不相当な「迷惑行為」に該当するケースも少なくありません。カスハラという言葉が社会的に浸透した今なお、さまざまな迷惑行為に悩む企業が後を絶たないのが実情です。

本稿では、まずカスタマーハラスメントについて正しく理解したうえで、企業・事業者としてどのような良識ある対策が求められるのかを考えていきます。また、現場で対応にあたる従業員が、毅然とした態度でカスハラを適切に「断る」ことができるよう、具体的な方法を事例とともに学んでいきましょう。

「SNSで拡散するぞ!」と迫る 自称インフルエンサー



投稿者

これは、私の職場で起こった実際の話です。

ゲームやアニメ関連の雑貨を扱うショップで働いている私。先日、とあるキャラクターがデザインされたTシャツを購入したいというお客様が来店されました。店頭のディスプレイ商品ではなく、未開封のものをご希望とのこと。そこで、バックヤードから在庫をお持ちして販売したのですが…。

1 エスカレートする要求

数日後、お客様からカスタマーセンターに怒りの入電がありました。Tシャツにプリントされているキャラクター部分に、折りジワがついていたとのこと。未開封をご希望されていたために店頭での確認をしていなかったのです。残念なお気持ちにさせてしまったこととお詫ぎの上、商品の交換に応じることをお伝えしました。しかし、それだけではご納得いただけず「迷惑料として商品を値引きしろ!」「店舗に向いた際の交通費や電話代を支払え!」と、お客様の要求がどんどんエスカレートしていきました。

2 暴言の嵐…

弊社としては、商品の品質に不備があったとは認識しておらず、その旨をお伝えしたところ、お客様は突然激昂。「ふざけるな、馬鹿野郎!」「この無能が!」などの暴言を浴びせられました。「そのようなお言葉はおやめいただけますでしょうか、恐怖を覚えてしまいますので……」とお願いするも、言葉の暴力は一向に止まりません。その場では収拾がつかなかったため、「上司と相談の上、改めて回答させていただきます」と一旦切電。後日、店長が連絡し、改めてこれ以上の対応はできない旨をご説明しました。すると今度は…。

3 SNSでの拡散脅し

「自分は有名なインフルエンサーだ。SNSでこの件を拡散しても良いのか?」「他社では商品自体も半額にしてくれたし、交通費も電話代も支払ってくれたぞ!」と、脅しも取れるようなことを言い出したのです。それを聞いた店長は、お客様に残念なお気持ちにさせてしまったことについてはお詫ぎの上で、「お客様のされることを私どももお止めすることはできません。ただし、事実と反する書き込みをされた場合は、法的対応せざるを得ないことをお伝えさせていただきます」と、毅然とした態度で対応。脅しに屈することなく、商品の値引きや電話代・交通費の負担はできないとキッパリお断りしました。

4 捨て台詞を残してガチャ切り

店長の迫力に一瞬怯んだ様子のお客様でしたが、「ど、どうなっても良いんだな……」と最後に含みのある言葉を残して一方的に電話を切ってしまいました。その後、念のため社内でもSNSをチェックしていましたが、特に誹謗中傷を書き込まれた形跡はなく、結果としてお客様からは商品交換以上の要求をされることはありませんでした。また、お客様のSNSアカウントも特定しましたが、フォロワー50人とインフルエンサーとは到底いえないアカウントで、「あの脅しは一体何だったんだろ?」とスタッフ一同首を傾げています。

カスタマーハラスメントかどうかの判断は慎重に

お客様からの苦情・クレームが悪質なカスタマーハラスメントに該当するかどうかの判断には、顧客からの要求内容が妥当性に欠けている下記の場合にあてはまるかどうかの確認が重要となります。

- 企業の提供する商品やサービスに瑕疵・過失が認められない場合
- お客様からの要求の内容が企業の提供する商品やサービスの内容とは関係がない場合

お客様からの苦情・クレームの根底にあるのは、企業に対する期待であり、商品やサービスの改善に向けた希望や要望が含まれています。そのため、話し合いを通じて問題の解決を図ることが可能であり、お互いに建設的な関係であるはずですが、カスハラ事案においては、落ち着いた話し合いはもちろんのこと、建設的な関係の構築を望めないことが多い傾向にあります。

今回は、このショップで起こったカスタマーハラスメント事例を手がかりに、適切な対応を判断するためのポイントを整理していきます。現場で迷いがちな場面をどのように見極め、どこに線を引きべきかを、具体的な視点から考えていきます。



日本アイラック株式会社
カスタマーリレーション事業部

齋藤 友美
Tomomi Saito

苦情・クレーム対応を学べる情報サイト『クレームナビ』

～Powered by 日本アイラック～

URL : <https://claimnavi.com/>

Facebook : <https://www.facebook.com/ClaimNavi/>



Staff's Face ▶▶▶IRC



日本アイラック株式会社
カスタマーコンサルティング事業部

オクハラ サトコ
奥原 聡子

入社年月 2022年7月
趣味 盆踊り

CC事業部の奥原と申します。2022年に入社し、日頃はお客様対応業務を中心に、お問い合わせ内容の確認やご案内を担当しています。

実は2年前から盆踊りにすっかり夢中です。きっかけは友人のSNSの「とにかく楽しかった」の一言。翌年「連れて行って!」とお願いし、2024年8月1日に築地本願寺でデビューしました。

これが想像の3倍楽しく、気づけばすっかり引き込まれ、仕事終わりに各地の櫓へ向かっていました。東京では8月は毎日のように開催されていて衝撃。平日でも人がぎゅうぎゅうでさらに衝撃。会場ごとに曲も振りも違うのに、一曲終わる頃にはなんとなく踊れる—この“気軽さ”と“謎の高揚感”が魅力です。没入すぎてスマホがバッグの中で誤発信し、上司の会食先に“ズンズン音”だけ届けてしまったこともあります。

昨年8月だけで50か所を巡り、地域の流し踊りにも参加。さらにニコニコ超会議では盛り上げ役として参加し、13万8000人の中で公式動画に映り込むという、盆踊り界の“レア実績”をひとつずつと解除しました。写真は「日帰りで盆踊りだけ踊りに行った」大阪万博で撮影したものです。ツバキ柄の浴衣に目玉シールを貼ってミャクミャク風にし、東京の会場で手に入れた「盆おどり」手拭いを襟元に縫い付け、盆踊りへの熱い思いを形にしています。

江東区周辺の会場によく出没していますので、見かけたら気軽に声をかけてください。一緒に踊りましょう。



Staff's Face ▶▶▶INS



株式会社インシュアランスサービス
東京法人営業部1課

タムラ ユカ
田村 侑花

入社年月 2021年9月
趣味 散歩、音楽、ラジオ

主に損害保険の事務を担当しております。長く勤めていられるのも関わるすべての皆さまのおかげです。いつもありがとうございます。

休みの日は家にいるよりも外に出ていることが多いです。歩くのが好きで適当に駅を選んで降りて散歩をしています。皇居からスタートし愛宕神社へお参りして帰るという自分なりの決まったコースがありそれがお気に入りです。十分歩いたあとに「出世の石段」を上るのが癖になるというか、ここで上らないと帰れないという気持ちになります。

また最近初めてウォーキングイベントに参加をしました。羽田空港から多摩川沿いを歩く30kmのコースです。練習なしのぶっつけ本番で挑み、結果7時間かけて無事に完歩できました。はじめの方は桜が満開だったためお花見気分であまり歩いたのですが、15kmを過ぎると脚が棒



のように、景色どころではなく、歩幅がどんどん狭くなっていきました。ただリタイアする気にはならず、早くゴールしたい、帰ってお風呂に入りたいという気持ちで後半は歩いていました。リタイアしてもどうやって帰ればいいのかわからないという理由もあります。あまりにも疲れてしまってもポジティブな気持ちにはなれませんでした。来年行われるのであれば、しっかり準備したうえで気持ちよくゴールしたいです。



サヴォワの風を求めて

灼けた夏の逃避行

東京や大阪の夏は、もはや災害に近い。

アスファルトは靴底を焼き、

背中にはじつとりとした汗がまとわりつき、

天気予報が「命に関わる暑さ」を繰り返すたびに、

その命を少しづつ差し出しているような気分になる。

だから私は、休みを待ってアルプスの麓へ逃げる計画を立てた。

フランス、アヌシー。駅を降りた瞬間、山から降りてきた風が頬に触れた。

それは単なる風ではなく、赦しだった。

旧市街のそぞろ歩きは何とも心地よく響き先音と共に湖畔まで駆け抜けた。

湖畔を歩くと、ヨーロッパ随一の透明度を誇る水面が、

アルプスの稜線を静かに映していた。友人のヨットに乗り込み対岸へ。

青を超えてもはや碧と呼ぶべき湖。

ああ、夏とは本来こういうものだったのだと改めて思う。

その安堵のなかで、ふと怖くなる。

氷河が何万年もかけて削り出したこの湖の冷たさは、いつまで残るのだろうか。

私たちは街を冷やすために熱を撒き散らし、

その熱から逃れるためにまた冷やすという、

終わりのない愚かさを生きている。

水面を眺めながら、昼からヴァンブロンを傾けると罪悪感さえ、

こんな日にはうまい肴になる。



神戸ベルの神戸クラシックガトーシリーズ

長さが31cmあるロングケーキは神戸ベルの人気商品です。

1本1本手作りされ、食感は **ふんわり、しっとり**。食べたい分だけカット出来ます。

パッケージは、神戸北野の洋館文化や異国情緒をイメージしたガラスアート風のデザインを採用しさらに神戸を象徴するモチーフを配置して、神戸のおみやげとしてもご利用いただけます。



ジューシー
マーマレードロール

手製マーブルケーキ

ハーフ&ハーフ

・小倉あんロール
・手製マーブルケーキ抹茶(大納言入)

ハーフ&ハーフ

・ジューシーマーマレードロール
・手製マーブルケーキ

カステラ風ロール生地で
果肉感のある夏みかんマーマ
レードを巻きました。

バニラとココア生地を
マーブル状に長時間かけて
しっとりと焼き上げました。

小倉あんのロールケーキ1/2
本と抹茶マーブル1/2本の
ハーフセットです。

人気商品の手製マーブル
ケーキ1/2本とジューシー
マーマレードロール1/2本
とのハーフセットです。





こんにちは。ゴルフはされていますか？5月は本当に気持ちいい爽やか～な晴れの日が多かったですね！いよいよ梅雨シーズン！でも最近では、ジメジメしとしと長雨でなく、ドツと降ってバツと止む傾向が強いです。プレーする時はキャンセル料がいつからかかるか、要チェックです。さて今日は、苦手意識が強い人が多いバンカー脱出方法について、(私も決して得意ではないですが👉) 思う所をご提案しまーす♪

1 フェアウェイバンカー

ホールの中程にある、グリーン周辺ではないバンカー。あごの高さと飛ばしたい距離に合わせてクラブを選択します。ボール手前の砂を多く取ると距離をロスしてしまうので、ボールをクリーンに打つことが上手く出すコツです👉

それは分かっているけど、どうやるの?? 私の場合、ボールのてっぺんを見て打ちます。普通は、ぼんやりボール全体を見ていますが、ボールのてっぺんを見ることで、少しだけスイングが上になり、トップめにクリーンに当たる感じです。ぜひ! お試しあれ～💕

2 ガードバンカー

グリーン周りにあるバンカー。いろんなケースがありますが、あごの高さ、ピンまでの距離、方向を考えて打ちます。もっと上手い人は、スピンを効かせるか、球の高さ、落とし所など考えるのかな?と思いますが、私レベルだと、それは出たとこ勝負👉です。

最近、深いバンカーや、ピンまでの距離が近い時にロフト58度のSWを購入しました! いつも使ってるSWが56度なので、差があるか?? でも何となく、上がりやすいような気がします😊

偉そうには全く言えませんが👉、バンカー苦手! という人によくある間違いは、①上げなきゃと思ってすくい打ちになる、②ボールの行方が気になって頭が上がる、ということでしょうか。

1 ▶ 上手い人の打ち方を見ると綺麗にボールが上がるので、ボールの下をすくっているのかと思いがちですが、そうではありません!! SWはロフトが大きいので、普通に打てばボールがかなり高く上がる設計になっています。すくい上げようとする、かえってボールの手前に入ってエッジでボールを突くことになりがちです。ボールの下にクラブヘッドをドスン! と叩きつけるつもりで打ってみてください。ほら、ボールがちゃんと上がるでしょう!?

2 ▶ バンカーに限らず、トップしがちな人はヘッドアップしている可能性大です。ボールを打った後の地面までしっかり見るつもりで頭を残して打ってみてください。どうでしょう? ボールがしっかり上がるようになりましたか??

他にバンカーから脱出する為にアドバイスをするとしたら、

3 ▶ クラブを短めに持つ。グリップエンドを余らせて持つと、ヘッドが少し軽く感じるので操作しやすくなります。

4 ▶ クラブのロフトで距離を打ち分けるのは、簡単でいいと思います! 他に、ヘッドの開き具合とか、噛ませる砂の量とか、いろいろやり方はあると思うので、バンカー練習場でぜひ! いろいろやってみてください💕

5 ▶ バンカーショットは普通のショット以上に、構えから打つまで頭が動かないことが大事になります。砂の上に線を引いて、線の所に確実にヘッドを落とす練習を、ビデオなどでよく見かけますが、なかなか難しい! 頭が動くともますます難しくなります😞

いかがでしょう? バンカーが苦手、バンカーにさえ入らなければ良いスコアになるのに～! という方、多いと思います。逃げるのも良いですが、ちゃんと出せるようになったら、もっと良いと思いませんか?😊

さあ、バンカーなんて平気! と言えるように、練習あるのみ。

Let's Enjoy Golf!👉



ゴルフ場で見つけた彩雲。チョットだけ虹色に光っています!

光葉 篤子 みつば あつこ

生まれも育ちも神戸、大学生でゴルフを始めゴルフ用品メーカーに勤務、最近退職し、今はフリーター。週2ゴルファー、HDCP13に下がってしまいました😞

お店情報 1

特別な一皿と厳選ワインに酔いしれる、
西宮北口の隠れ家バル

カフェド ダイニング マース (Cafe de dining MAAS)

阪急西宮北口駅からすぐの「カフェド ダイニング マース」は、地元民の交流が深まる隠れ家的なダイニングバーバルです。本場ヨーロッパで10年もの間、熱心に料理と向き合ってきた店主。長年磨き上げてきた確かな技術で、一品一品に情熱を注ぎ、最高の味をお届けします。

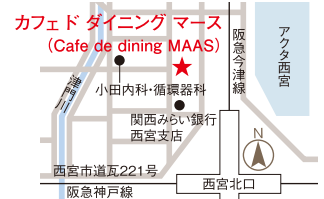
お店の自慢料理は、パリッと香ばしく焼き上げ、ほろっと柔らかくジューシーに仕上げた「鴨のロースト(季節のフルーツソース)」。さらに、旨味が凝縮された「ムール貝の白ワイン蒸し」も一押しです。また、クリーム、オイル、ジェノベーゼ、トマトからお好みを選べる「オーダーパスタ」は、お客様のご要望に合わせてお作りするため、訪れるたびに違った味わいに出会えるのが魅力。夏には、季節限定の「モモの冷製パスタ」も外せません。また、店主が厳選した相性抜群のワインとともに、極上のマリアージュをお楽しみいただけます。

店内にはカウンター席があり、お一人様でも気軽にふらりと立ち寄れるアットホームな雰囲気。会食や女子会はもちろん、貸切や立食にも対応可能なので、各種宴会にも最適です。日常の忙しさを忘れて、絶品料理とワインに酔いしれ、心ほどける贅沢な時間をぜひお楽しみください。



カフェド ダイニング マース (Cafe de dining MAAS)

〒662-0832 兵庫県西宮市甲風園1-5-4
はつせビル2F
Tel.0798-64-6616
営業：17:00~翌1:00
定休日：不定休



釜焼鳥本舗おやひなや 有楽町店

〒100-0006 東京都千代田区有楽町1-2-9
小川ビル5F
Tel.050-5593-8164
営業：月~金曜日/17:00~23:00
土・日・祝日/15:00~23:00
定休日：なし



お店情報 2

豪快にガブリと味わう、本場香川の骨付鳥 釜焼鳥本舗おやひなや 有楽町店

有楽町駅から徒歩4分、日比谷駅からもすぐの好立地に位置する「釜焼鳥本舗おやひなや 有楽町店」は、本場・香川の味わいを再現したこだわりの骨付鳥を堪能できる鳥料理専門の居酒屋です。看板メニューの『骨付鳥』は、特注の専用オープン釜を使い、一気に高温で焼き上げる新スタイルの焼鳥。20種類以上の厳選スパイスと秘伝のタレに一晩じっくり漬け込んだ鶏肉は、一口かじれば皮はパリッと香ばしく、中からは驚くほどジューシーな肉汁が溢れ出します。噛み応えがあり濃厚な旨味が広がる「おや」と、柔らかくジューシーで食べやすい「ひな」の2種類から選べ、ビールやハイボールとの相性も抜群!一度食べたら病みつきになること間違いなしの美味しさです。

どこか懐かしさを感じる昭和レトロな雰囲気の店内には、少人数から最大20名様まで対応可能な個室・半個室を完備。周りを気にせず、仕事帰りのふらっと一杯から各種ご宴会、友人との飲み会まで幅広いシーンでご利用いただけます。ボリューム満点の飲み放題付きコースも豊富にご用意。どこかホッとする賑やかな空間で、自慢の釜焼鳥とお酒を囲みながら、至福のひとつときを過ごしてみたいいかがでしょうか。

季節の おすすめレシピ

Recommended Seasonal Recipes

カフェ78Fuzuki Yaokaおすすめの
旬の食材を使ったレシピをご紹介します



アクアパッツァ

◆準備

※あさはりは砂をはかしておく。

- ① 水300ccに対し、塩を大さじ1/2加えてよく混ぜ、塩水程度の濃さの塩水を作る。
- ② 容器にあさりと塩水を入れ、冷蔵庫で2～3時間おく。

◆作り方

- ① 鍋にオリーブ油を入れ、にんにくを加え弱火で香りが出るまで炒める。
- ② 鯛、あさり、ミニトマト、オリーブ、バジルを①に入れる。
水200ccを加えて中火にし、煮立ったら蓋をして5分ほど煮る。
- ③ ②のあさりの口が開き、魚に火が通っていれば、塩、こしょうで味を調える。

※余ったソースをリゾットやパスタに入れるのもおすすめ。



◆材料(4人分)

白身の魚(鯛など)	4切れ	オリーブ	16粒
	※切り身	にんにく	1片
あさり	16個	塩、こしょう	適量
ミニトマト	8個	バジル	適量

カフェ78Fuzuki Yaoka

〒659-0067 芦屋市茶屋之町3-7 Decola Ashiya 101
TEL.080-3844-0778

これまで兵庫県西宮市で料理サロンと各地に出向いてケータリングをお届けしてきた(株)ターブルドールの三好万記子が、芦屋市にカフェレストランを2020年にオープンしました。「大切な人々と囲む食卓でのひとときが黄金に輝く幸せな時間でありますように」という理念のもと、サロンで教えていた身体に優しいお料理にプロの手間とエッセンスを加えてお届けしています。

▷ご予約は「78FuzukiYaoka」HPから。<https://78fuzuki.com/>



料理サロン ターブルドール主宰
カフェレストラン「78Fuzuki Yaoka」
オーナーシェフ
株式会社ターブルドール
代表取締役
三好 万記子

バリに3年間滞在中、ル・コルドンブルーで本格フレンチを習得。自宅で料理サロンを主宰するかたわら、各種ケータリング・カフェプロデュースを請け負う。

インテリアコーディネーターの資格を活かして創り出すテーブル空間のセンスの良さにも定評があり、料理やコーディネートを含むパーティプロデュースの依頼元は個人宅から企業、スポーツイベントや展示会に及ぶ。現在は2020年9月にオープンしたカフェレストラン「78Fuzuki Yaoka」に力を入れており、ほぼ毎日厨房にて腕をふるっている。

ケータリングのお問い合わせはターブルドールHPから
<https://www.tabledor.net/>
Instagram @makikotabledor



まもなく期限到来 相続登記義務化で、いま確認しておきたいこと

「実家の名義、いま誰になっていますか」

こう聞かれて、ドキッとされた方もいらっしゃるのではないのでしょうか。固定資産税の納付書は届いている。空き家の草刈りもしている。親族の間でも、なんとなく「長男の家」「母の土地」と分かっている。けれど、登記簿を見ると、亡くなった父の名義のまま。あるいは、さらに前の祖父母名義のまま。相続の現場では、このようなことが珍しくありません。これまでは、相続登記をしないままでも、日常生活で大きな不便を感じないことがありました。

しかし、2024年4月1日から相続登記は義務化されており、相続で不動産を取得したことを知った日から3年以内に、相続登記を申請する必要があります。特に注意したいのは、義務化より前に発生した相続も対象になることです。2024年4月1日より前に相続した未登記の不動産については、原則として2027年3月31日までに相続登記をする必要があります。もう目の前まで期限は迫ってきているのです。「昔の相続だから関係ない」とは言えません。相続登記をしない場合、正当な理由がなければ10万円以下の過料の対象となります。

ただ、私が本当にお伝えしたいのは、過料の怖さだけではありません。相続登記を放置すると、いざ売却しようとしたときに売れません。担保に入れることもできません。相続人の一人が亡くなると、その方の相続人も関係者になります。時間がたつほど、話し合う相手が増え、連絡先が分からない人も出てきます。不動産は、そこにあるだけでは動きません。けれど、名義を放置すると、問題だけは少しずつ大きくなっていきます。

では、いま何をすればよいのでしょうか。まず確認するのは、登記簿と固定資産税の通知書です。固定資産税を払っている人と、登記簿上の所有者が同じとは限りません。納付書が届いているから登記も済んでいる、とは考えない方が安全です。

次に、亡くなった方名義の不動産が他にもないかを確認します。実家の土地建物だけでなく、山林、私道、共有持分、昔購入したままの土地などが残っていることもあります。遺産分割の話し合いがまとまっていれば、相続登記を進めます。まだまとまっていない場合や、相続人が多くて戸籍の収集に時間がかかる場合は、相続人申告登記という制度もあります。これは、期限内に自分が相続人であることを法務局へ申し出ることによって、いったん申請義務を果たす制度です。

もちろん、これですべてが解決するわけではありません。最終的に誰が不動産を引き継ぐのか、売なのか、残すのかは、別途整理が必要です。誰も住まない実家をどうするのか。売却するのか。次の世代に残すのか。期限が近づいている今は、家族でこの話を始める良いきっかけになるでしょう。相続登記の義務化は国内の所有者不明土地を増やさないための制度です。まずは、固定資産税の通知書一通、登記簿一通、手元に揃えるところから始めてみましょう。



杠(ゆずり)はグループ 代表
司法書士 川原田 慶太

1976年生。京大法学部卒。
近畿圏を中心に、成年後見や家族信託、遺言などの財産管理業務に特化した専門チームを結成し、年間300件以上の相談に応じる。日本経済新聞電子版にて「司法書士が見た相続トラブル百科」を長期連載。
金融機関を中心に相続セミナー講師を多数歴任、著書に「司法書士は見た実録相続トラブル」(日経出版)
<https://www.yuzuri-ha.or.jp>

読者プレゼント | 10名様にプレゼント

Kobe Belle
since 1927
神戸クラシックガトー
(ハーフ&ハーフ)

&
ドリップコーヒー (5P)

- ・バニラとココア生地をマーブル状に長時間かけてしっかりと焼き上げたマーブルケーキ (1/2 本)
- ・カステラ風のロール生地です。夏みかんのマーマレードを巻いたロールケーキ (1/2 本)



自社で焙煎し
産地の個性を尊重した
ブレンドコーヒーです。

ベルブレンド ×2P
アジアブレンド ×1P
アフリカブレンド ×1P
サウスアメリカブレンド ×1P

Webから、必要事項を
ご入力してご応募ください。

<https://rmjgroup.co.jp/enq>

※当選された方への賞品の発送をもって、
発表にかえさせていただきます。

【応募締切】
2026年
7月15日



RMJ RMJグループの情報誌「RMJ」2026.6 SUMMER
発行人：株式会社RMJホールディングス

会社概要 COMPANY PROFILE

株式会社RMJホールディングス
〒104-0033 東京都中央区新川1-22-11 永代ビル8F
TEL 03-6625-5360(代表) FAX 03-6222-9322

株式会社インシュアランスサービス
〒659-0094 兵庫県芦屋市松ノ内町1-10 ラリープ2F
TEL 0797-32-8080(代表) FAX 0797-32-9385

日本アイラック株式会社
〒104-0033 東京都中央区新川1-22-11 永代ビル9F
TEL 03-6625-5400(代表) FAX 03-6222-9380

フュージョン・エスアイ株式会社
〒530-0044 大阪市北区東天満2-1-10 KOUTOKUビル6F
TEL 06-4801-8081 FAX 06-4801-8874

株式会社 i-Spec
〒662-0972 兵庫県西宮市今在家町3-6 西宮インギル3F
TEL 0798-38-2705 FAX 0798-38-2706



私たちはヴィッセル神戸オフィシャルパートナーです

人生に樂園。

さあ、ロングライフにしかない
極上のセカンドライフへ。



防災も防犯も万全のサポート

地震・台風・水害など万が一の災害時、ご自宅より安心・安全な暮らしを。非常時に備えて訓練を受けた熟練のスタッフがお客様をお守りします。

住宅型有料老人ホーム／厚生労働省基準 池田市有料老人ホーム設置届済

アーバンリトリートホテル ロングライフ池田山手

北欧のデザインホテルのような洒脱な住空間。



阪急宝塚線「石橋阪大前」駅下車
阪急バス池田市内線
「呉羽の里」バス停下車徒歩約3分



所在地／〒563-0022 池田市旭丘2丁目4-31



ロングライフはヘルス&ナチュラルビューティ

人生100年時代に向けた先進的なメソッド。それがヘルス&ナチュラルビューティ。「ずっと健康」「ずっと美しく」ありたいという願いを叶える新しいプログラムです。



詳しくはWEBで

ロングライフだけの 「3つの保証」

1 | 住み替え保証

関西、関東、中部の日本ロングライフ内のホームから同条件のお部屋に、追加金無しで住み替え頂けます。
※詳しくはお問い合わせください。

2 | リゾートホテル 利用保証

各ホームで開催するツアー企画にご自由に参加頂けます。また、函館、箱根、由布院、沖縄石垣島のとさリゾートのホテルを優先的にご利用頂けます。

3 | GFC保証

(グッドフィードリングコーディネート)

「文化と背景、心地よい空間、質の高い身体ケア」の三要素で、1986年創業以来ケアサービス専門企業としてサービスをご提供。