

弁護士法人福岡法律事務所

代表弁護士福岡則博、弁護士尾崎悠吾、弁護士松村隆志

〒665-0845 兵庫県宝塚市栄町2丁目2番1号ソリオ3(5階)

TEL: 0797-87-5606 FAX: 0797-87-7160

Letter from N.Fukuma

執筆: 弁護士福岡則博



Legal F: Forces for Friends, Families and Fortunes (友人、家族、財産を守る力)

1. 「プロ法律家のクレーム対応術」 (横山雅文著 PHP新書 2014年)

クレームに対しどのように対応すべきかについては、「お客様は神様です」の立場から、先方がこちらの態度に感動して態度を変えるところまでやるべきなのか、それとも、適当に見限って、強い態度に出るべきなのか、こちらが強硬な手段をとれば先方はよりいっそう強い態度に出てくるかもしれない不安から、態度を決めかねるところでもあります。本書の著者は弁護士であり、クレームを「善良な顧客」と「悪質クレーム」に分類し、前者に対しては「顧客対応」、後者に対しては「法的対応」をとるべきとしています。

では、悪質クレームとは何かですが、これは「本質的に合理的な説明、常識的な対応では納得しない人々」とあり、その人との交渉は必ず堂々巡りとなり、その不当な要求を呑まない限り、交渉を続けても平行線になるとしています。

悪質クレームは、最初は普通の顧客を装い、徐々にその態度を変化させていくこともあり、どの時点で悪質クレームと判断したらよいかが問題となります。

ポイントとして、①商品・サービスの欠陥・不備の有無、②損害の有無、③損害と要求との関連性、④クレームの行為態様等であるとしています。すなわち、①商品・サービスに欠陥がないにもかかわらず、クレーム(因縁)をつけ、②損害がなく、あるとしても少額であるのに過大な要求をし、③「社長を出せ」などと、損害と無関係のことを言ってきたり、④ことさら店舗前で街宣活動をするような場合です。

このような状況が生じてきたら、相手方を「悪質クレーム」と捉え直し、法的に対応することによ

り、多くの場合、相手方は不当要求を継続できなくなるとしています。「なぜなら、彼らは、『お客様対企業』という自分にとって優位な関係を前提に不当要求を続けているのであり、このような法的対応を取られるとその関係が崩れてしまうからです」としています。

では、「法的対応」とは何かですが、これは裁判や内容証明を直ちに出すということではありません。それは、要求拒絶・交渉窓口弁護士移管の文書の郵送です。つまり、「弊社顧問弁護士と検討した結果、弊社の見解を本書面にて回答させていただきます」としたうえで、相手方の不当要求行為の内容を具体的に書き、末尾に「今後のこの書面に対してのご異議・お問い合わせにつきましては、〇〇顧問弁護士を窓口とさせていただきます」とする書面の送付です。あとは、弁護士さんに対応してもらいましょう、ということです！

本書は、弁護士と連携することの重要性を説き、その「連携が確立されれば、顧問料以外に、それほど弁護士費用が発生するとは考えられません」としています。おそらくそうであると思いますので、どうぞ顧問をご検討ください(笑)。

その他、念書を書かされたときの対応方法等のノウハウも多数提供されており、参考になるかと思えます。



2. 「アフター・ビットコイン 仮想通貨とブロックチェーンの次なる覇者」

(中島真志著 新潮社 2017年)

現在ビットコインの急騰・急落が話題になっていますが、本書は、前回の急騰期である2017年に出版され、その後の暴落を予測したとされた本です。いわば前回のバブル期の渦中であって、ビットコインの将来、すなわち、アフター・ビットコインを展望しようとしたものですが、その前提としてビットコインの仕組み等の基礎的な事項について丁寧に説明されており、本レターでは、その部分を中心にご紹介したいと思います。著者は、日銀、国際決済銀行(BIS)を経て大学教授になられた方であり、態度は公正かつ客観的ではありますが、基本的にはビットコインに対し懐疑的ないし批判的な立場であると言ってよいでしょう。

(1) 仕組み

まず、ビットコインの仕組みについて、本書は極めてわかりやすく説明しています。それは、①暗号技術、②ブロックチェーン、③プルーフオブワーク、④マイニングからなっています。①は、デジタル署名という技術であり、正しい署名ができる人だけが取引を行うことができることになっているとされています。②は、ビットコインの基幹技術と言うべきもので、一定時間内(10分間)に行われた取引をまとめてブロック化しますが、そのブロック内には取引情報のほかに、その直前のブロックを暗号化した数値(ハッシュ値)が含まれ、さらに、次のブロックを作る際に一定の条件を満たすハッシュ値が形成されるような数値(ナンス値)を加えなければならないとされます。③は、このナンス値を計算することを意味し、これに成功すると新たなブロックが形成され「取引の承認」がなされたことになり、④ナンス値を1番最初に計算した人に報酬として新たなビットコインが発行されます。これがマイニングです。

(2) 通貨であるか否か

このようなビットコインが「通貨」であるかについては、通貨の機能として挙げられる①一般的交換手段、②価値の尺度、③価値の保蔵手段として機能しているか否かによるとして、著者は、①②は限定的であるが、③については、将来の値上がりを見込んだ投資目的での「資産としての利用」がなされているとして、「通貨に

かなり近い機能を果たしている」としています。

(3) 問題点

しかしながら、ビットコインには、次のような問題があるとしています。

第1は、発行上限が2100万枚と決められており、1ブロック10分のペースでマイニングされると、2140年頃に上限に達しますが、それ以前の段階で将来への期待が消失し、価格が暴落する可能性があること。

第2は、マイニングに対する報酬は4年(21万ブロックの作成)ごとに半減されるため、今後、報酬がマイニングコストを下回り、マイニング業者が撤退する可能性があること。

第3に、ブロックのサイズが最大1MBになっていることから取引量が多いと処理速度が遅くなり、その対応の仕方等からビットコインが分裂する可能性があること

第4に、ビットコインがマネーロンダリング等に使用されることがあることから、政府の規制が強くなる可能性があること等です。

(4) 本源的価値の内容、バブル性、将来性

そして、このようなビットコインの本源的価値については、将来の利子・配当を生み出す力はなく、「その価値は、将来的にモノや法定通貨に交換できるという信頼にのみ由来する」という国際決済銀行の報告書を引用して、2017年の状況がバブルでないと判断することはかなり難しいとし、ビットコインの将来性については、「厳し目に見ておいた方がよい」と結論づけています。

(5) 今後の展望～ブロックチェーンとデジタル通貨～しかしながら、ビットコインの基幹技術であるブロックチェーンについては、ネットワーク参加者全員で台帳を管理する分散型台帳技術(DLT)として、中央のデータ管理者がいなくても、改ざんの困難性、データ消失の可能性の低さ、低コストを実現するものとして高く評価し、今後、ビットコインだけでなく、それ以外の決済・送金、証券等の金融分野、さらには、登記、医療、選挙等の非金融分野に広く応用されていくものとしています。

また、ビットコインは、公的な裏付けのない「私的デジタル通貨」ですが、各国の中央銀行は、その信用力をバックにした「公的デジタル通貨」の発行を検討しており、今後、その発行が実現すれば、決済のあり方、金融政策の実施方法等について、革新的変化をもたらす可能

性があるとしています。

本書は、現在でも十分読み応えのある内容であり、大変勉強になりました。



3. 「Bitcoin: A Peer-to-Peer Electronic Cash System」(Satoshi Nakamoto 2008)

ビットコインを考案したサトシ・ナカモト氏の論文です。サトシ・ナカモト氏が誰であるかは、国籍も含め、明確になっていませんが、この論文はネット上に発表され、現在もネット上で簡単に入手することができます。その技術論は、「私たちは、1個のデジタル通貨を複数の電子署名からなる1個のチェーンと定義する」(①)という表現で始まり、その内容は、到底私の理解できるものではありませんが、その前の序論と、後の結論の部分は、通常の英文として読めるところもありますので、簡単な要約と私の感想を書かせてもらおうと思います。

サトシ・ナカモト氏が提起した問題は、電子決済における二重使用問題 (double-spending problem) を、第三者を介在させない形で解消できないかということでした。すなわち、それまで二重使用問題については、「金融機関等の信頼できる第三者」(②)が取引に関与することによって対応していましたが、これには多大なコストを要し、実際の取引額を制約し、普段使いの少額取引の可能性を切り捨てるものであることから、これを解消する方法として、サトシ・ナカモト氏は、「取引の時系列的な順序についてのコンピュータ的な証明を分散された対等な1対1のタイムスタンプサーバーの使用によって生成することを提案」したものです(③)。

「このシステムは、誠実な人たちのコンピュータが全体として攻撃者集団の協働的コンピュータより多数のCPUを制御している限り、安全である」とし(④)、「そのネットワークは、構造化されない単純性の故に堅牢である」としています(⑤)。

サトシ・ナカモト氏は、技術を述べるのみで、思想を語っているわけではありませんが、その技術から垣間見える思想は、世界中の全ての人が通貨の種類、取引の額等のいかににかかわらず、自由に財貨の移転・交換をすることができる世界の構築であるようにも思えます。あらゆる価値の保存・移転・尺度がビットコインで行われるようになったとき、そこでは、国家、中央銀行、巨大企業等のデータ管理者を要せず、純粹に1対1の関係のみで取引が成立するのかもしれない。これはある種の経済的アナーキズム(無政府主義)であるかもしれませんが、アナーキズムに必然的に伴うと考えられる不正、悪、犯罪を構成員の過半数の力でこれを駆逐し、社会の安定と平和と秩序を確保しようとする思想のようにも思えてきます。その是非はともかく、ビットコインの構想にサトシ・ナカモト氏の夢と理想と情熱を感じた次第です。

上記「」内の日本語は私(福間)が訳したのですが、原文は以下の通りです。

- ① We define an electronic coin as a chain of digital signatures.
- ② financial institutions serving as trusted third parties
- ③ we propose a solution to the double-spending problem using a peer-to-peer distributed timestamp server to generate computational proof of the chronological order of transactions
- ④ The system is secure as long as honest nodes collectively control more CPU power than any cooperating group of attacker nodes.
- ⑤ The network is robust in its unstructured simplicity