NOMA 70th Anniversary
NIPPON OMNI-MANAGEMENT ASSOCIATION

実務セミナー　総務・法務シリーズ

複数名申込 1名につき 割引あり ¥2,160 OFF
※詳細は、裏面をご覧ください。

クレーム対応の法的留意点と悪質クレーマーへの実務対応策

日　時　2019年7月10日(水)10：00～17：00
計６時間（１日間）

会　場　NHK 名古屋放送センタービル内教室

講　師　弁護士法人淀屋橋・山上合同 パートナー弁護士　**小坂田 成宏** 氏

対　象
- ●総務・法務部門の管理者・ご担当の方々
- ●カスタマーセンターご担当の方々　等

本セミナーの強化ポイント
①クレーム対応における法的留意点とトラブル防止策を解説いたします。
②具体的事例に沿って、実務対応上のポイントを修得していただきます。

講義項目　～正当なクレームと悪質なクレームを見分け、トラブルを防止する～

第１　はじめに
1. クレーム対応の失敗で会社が傾く？
2. クレーム対応の原理原則～法的思考力の重要性～
3. 反社会的勢力のカモにならないために

第２　クレームとは？
1. 定義・概要
2. 新たなクレーマーの台頭

第３　クレームの実態
1. 正当なクレームと悪質なクレームの判別手法
2. 法的クレームと非法的クレームの区別の重要性
3. 法的クレームの判断基準

第４　クレーム対応の実務（総論）
【クレーム処理プロセスについて、初期対応段階や交渉段階等の各段階における注意点を踏まえて説明していきます。】

第５　クレーム対応の実務（各論）
【争点の見極め方、検討の仕方及び解決に向けた具体的手法について、反社会的勢力への対応も含めて説明していきます。】

第６　クレーム対応・反社会的勢力対応のケーススタディ
〔個人演習・グループディスカッション・解説〕
1. 誤飲・誤使用によるクレームのケース
2. 会社に落ち度はあるものの過度の要求をしてくるケース
3. 「誠意を見せろ」として要求内容が不明確なケース
4. 高齢者による執拗なクレームのケース
5. 土下座強要など担当従業員個人への攻撃が激しいケース
6. 店頭で長時間、大声でクレームをつけてくるケース
7. インターネット上での投稿を示唆するケース
8. 店内での転倒事故によるクレームのケース
9. 反社会的勢力が関与しているケース

【具体的事例に沿って実務対応のポイントを解説いたします。】

第７　質疑応答

《講師派遣による「社内研修」も承っております。お気軽にお問い合せ下さい。》

主催：一般社団法人 日本経営協会

ご参加のおすすめ

クレーム対応は従来より重要な課題でしたが、最近は、いわゆるモンスタークレーマーや反社会的勢力によるトラブルも増加しており、またＳＮＳ等による一般消費者の発信手段の発達もあって、担当者を悩ませております。クレーム対応の難しさは、マニュアルに当てはまるような案件ばかりではなく、ケース・バイ・ケースで判断しないといけないという点にあります。マニュアルに頼ることで、却って不適切な対応をしてしまい、二次クレームを招いてしまうというケースもあります。

本セミナーでは、法的対応の基本をしっかりと身につけ、その上で、原理原則に従った判断のポイントを演習を通して学んでいただきます。

講師紹介

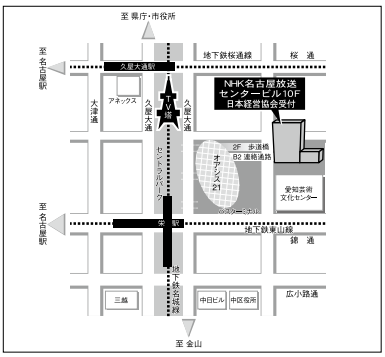
弁護士法人淀屋橋・山上合同
パートナー弁護士

小坂田 成宏 氏

平成 13 年　京都大学法学部卒業
平成 14 年　弁護士登録（大阪弁護士会）、弁護士法人淀屋橋合同（現・弁護士法人淀屋橋・山上合同）入所
コンプライアンス等の企業法務一般のほか、不動産取引（売買・賃貸借）に関する案件、債権回収案件や企業倒産案件、宗教法人に関連する案件等を手掛ける

日　　時：2019 年 7 月 10 日（水）10：00 ～ 17：00
計 6 時間(1 日間)

会　　場：NHK 名古屋放送センタービル内教室
名古屋市東区東桜 1- 1 3- 3NHK 名古屋放送センタービル ※右図参照



【JR・名鉄・近鉄の名古屋駅より】
地下鉄東山線(4分)栄駅より徒歩**5分**
地下鉄桜通線(5分)久屋大通駅より徒歩**8分**

【中部国際空港より】
名鉄(25分)金山駅(乗換)地下鉄名城線(7分)栄駅より徒歩**5分**
※地下鉄駅からは、地下街、オアシス21経由でNHKビルに直通

参加料（1名につき）：

	参　加　料	消　費　税　等	合　　計
本会会員	30,000円	2,400円	32,400円
一　般	35,000円	2,800円	37,800円

★複数名申込割引について
同一企業 (団体) から同じ講座 (コース) に２名様以上でご参加の場合は、１名様につき、2,160 円割引いたします。
下記申込欄にご記入ください。

※参加料には、テキスト・資料代が含まれています

申込方法：**下記の参加申込書に必要事項をご記入の上、FAX 等で下記へお申込み下さい。**
折り返し、参加券と振込口座を記載した請求書をご派遣責任者までお送り致します。

- 参加料（負担金）は、銀行振込にて開催３営業日前までにお納めください。（経理処理の都合で遅れる場合は、事前にご連絡下さい。）
- 開催３日前までに参加券が届かない場合は、恐れ入りますがお電話にてご確認ください。
- 参加のお取り消しにつきましては、必ずご連絡ください。参加者のご都合が悪くなった場合は、代理の方にご出席いただきますようお願い致します。
- 領収書は「振込金受領書」をもってかえさせていただきますのでご了承ください。
- 同業者のお申込みは、お断りする場合がございます。

キャンセルについて　開催日の３営業日前からは受講料の 30%、開催当日は 100%をキャンセル料として申し受けます。
なお、当日まで連絡なくご欠席の場合も、100%のキャンセル料となりますので、予めご了承ください。

その他　参加者が少数の場合、天災の場合などにおいては、中止・延期させていただく場合があります。

お問合せ先 お申込み先：**一般社団法人 日本経営協会 中部本部 企画研修グループ**（担当 / 竹本・里見）
〒461-0005 名古屋市東区東桜1-13-3 NHK 名古屋放送センタービル 10F
日本経営協会・中部ホームページ **http://noma-chubu.jp/**
※お電話の問い合せ（駐車場含む）は、平日の9：15～17：15 にお願いします。

TEL（052）957-4172（ダイヤルイン）
FAX（052）952-7418

日本経営協会･中部本部　行 FAX（052)952−7418

こちらの面をそのまま FAX して下さい。

2019/7.10

60013051　**「クレーム対応の法的留意点と悪質クレーマーへの実務対応策」参加申込書**

年　月　日

★複数名申込割引に該当する場合はチェックして下さい　□		□ 日本経営協会会員　□一般　（該当するものにレ印をつけて下さい）	
（フリガナ） 団　体　名		TEL（　　）　－ FAX（　　）　－	ご派遣責任者 所属･役職名
（フリガナ） 所　在　地	〒		ご氏名 ㊞

No.	参加者（フリガナ）	所属･役職名	担当経験年数	※メールアドレス
			年　ヵ月	
			年　ヵ月	<ご記入（レ印）のお願い> この講座の開催情報を得た時期は、講座開催日の □半年以上前　□3ケ月～半年前 □2ケ月前　□1ケ月前 □2週間前　□1週間前～直前

〈通信欄〉

〈注〉太わくの中をご記入下さい。電算処理の関係上、フリガナ･ご派遣責任者名は必ずご記入下さい。No欄は記入不要です。
※参加申込書にご記入いただいた情報は、以下の目的に使用させていただきます。
① 参加券や請求書の発送などの事務処理　② セミナー運営　③ セミナーなど本会事業のご案内
お申込時点で趣旨にご同意いただいたものとさせていただきますので、予めご了承下さい。
なお、③がご不要な場合は右記□にチェックしてください。　□不要

地球にやさしい再生紙を使用しています。

©