

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

～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～

〈日 時〉 2020年12月10日(木) 13:00～17:00 (4H)

〈定 員〉 20名程度

〈講 師〉 弁護士 小坂田 成宏 氏

〈主 催〉  一般社団法人 日本経営協会

クレーム対応は、従来から重要な課題の一つですが、近年はカスタマーハラスメントと呼ばれる悪質クレーマーや反社会的勢力によるトラブルに加えて、SNS等の発達に伴った一般消費者によるクレームの発信・拡散も担当者を悩ませています。また、コロナウイルス発生後は従業員の方に対して、過剰な要求や自身の価値観を押し付けるなどがあり、大きな社会問題となりました。クレームは対応を誤ると裁判事案にまで発展しかねないため、対応のためのプロセスや社内体制を明確にしておくことが必要です。また、悪質クレーマーや反社会的勢力によるケースについては、他のクレームと区別して実務対応を考えなければなりません。本セミナーでは、「正当なクレーム」と「悪質クレーマーや反社会的勢力によるクレーム」各々の実態をご理解いただき、法的対応の基本をしっかりと身につけ、そのうえで、原理原則に従った判断のポイントを具体的なケーススタディを通じて学んでいただきます。

プログラム

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、実務上問題となる事項を踏まえ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・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 | 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 |
| 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 | 6 店頭で長時間、大声でクレームをつけてくるケース |
| 3 「誠意を見せろ」として要求内容が不明確なケース | 7 インターネット上での投稿を示唆するケース |
| 4 新型コロナウイルス感染拡大防止対策を巡り、 自己の価値観や主張を押し付けてくるケース | 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 |

※講師とのディスカッションを通じて、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。

講師紹介

弁護士法人淀屋橋・山上合同 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。コンプライアンス指導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。

申込要領

〈参加料〉 1名につき 本会会員 30,800円 一般 38,500円（消費税込）

* 申込後のキャンセルについては、開催日の5営業日前からは受講料の30%、開催当日は100%のキャンセル料を申し受けます。なお、当日までにご連絡なく欠席の場合も100%のキャンセル料となりますので、あらかじめご了承ください。

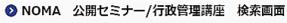
〈受講要領〉

- ・本セミナーでは、**WEBカメラ・マイクを用いてケーススタディ・意見交換**を行いますので、動作をご確認の上、当日は必ずご準備ください。
- ・本会ホームページ上で【WEB申込】をお願いします。
- ・追って、参加券、請求書、Zoomでの受講要領をお送りいたします。
- ・資料は開催の1週間前、視聴URLは3営業日前を目途にお送りいたします。

〈留意事項〉

- * 視聴URLはセミナー参加者のみ利用可能とし、再配布・複数名での視聴を禁止いたします。
- * 著作権保護の観点から、セミナーの録音・録画や資料の複製は固くお断りいたします。
- * Zoom接続環境（パソコン、有線およびWi-Fiのインターネット回線を推奨）をご準備ください。
- * ネット回線・システムトラブル等による視聴の遅滞・中断等について、返金できかねますのでご了承ください。

WEB申込の方法

- 1 当協会ホームページにアクセス
<https://www.noma.or.jp>
- 2 「セミナー/講座」を選択
- 3 「NOMA 公開セミナー/行政管理講座 検索画面」をクリック

- 4 フリーワード欄に講座名の一部を入力して検索
- 5 お申込み講座のページを開いて、そのページ内でWEB申込

〈お問合せ先〉 一般社団法人 日本経営協会 企画研修グループ（原） E-mail yu-hara@noma.or.jp
〒550-0004 大阪市西区靱本町1-8-4 大阪科学技術センタービル5階 TEL 06-6443-6962（直通）