

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：2023年12月7日(木) 10:00～17:00(6H)

□講師：弁護士法人淀屋橋・山上合同
弁護士 小坂田 成宏氏

□会場：本会関西本部内 専用教室(下記案内図参照)
大阪市西区靱本町1-8-4 大阪科学技術センタービル内

□主催：一般社団法人日本経営協会

□セミナーのねらい

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。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。

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、企業倒産案件や宗教法人に関連する案件等を手掛ける一方、長年にわたり大手小売流通会社(上場企業)の社外役員を務めた経験からカスタマーハラスメントの実態をよく知る。

■ 申込要領 ■

参加料(1名につき)：

	参加料	消費税	合計
本会会員	30,000円	3,000円	33,000円
一般	35,000円	3,500円	38,500円

申込について：

裏面の申込方法をご確認のうえ、WEBにてお申込みください。

キャンセルについて：

開催日の3営業日前からは受講料(税込)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、当日までにご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、あらかじめご了承ください。

その他：

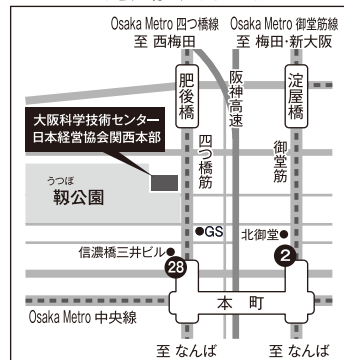
- 教材は当日お渡しいたします。
- ご参加者が定員を超えた場合や(講師と)同業の方からのお申込みはお断りする場合があります。
- 録音・録画・写真撮影はお断りいたします。
- 受講中はパソコンのご使用をお控え願います。
- 参加者が少人数の場合、中止もしくは延期させていただく場合がございます。中止の場合は、ご入金いただいた参加料を全額返金いたします。

お申込・お問合せ先：一般社団法人日本経営協会 関西本部 企画研修グループ 担当：佐々木

〒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 URL <https://www.noma.or.jp/kansai/>

TEL 06(6443)6962(ダイヤルイン) FAX 06(6441)4319 E-mail ksosaka@noma.or.jp

〈会場案内図〉



- 大阪方面よりお越しの場合
- ▶ 四つ橋線「本町」駅下車(28号出口)北へ徒歩5分
- 新大阪方面よりお越しの場合
- ▶ 御堂筋線「本町」駅下車(2号出口)西へ徒歩8分
- なんば方面よりお越しの場合
- ▶ 四つ橋線「本町」駅下車(28号出口)北へ徒歩5分
- ▶ 御堂筋線「本町」駅下車(2号出口)西へ徒歩8分

- ◆ 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します。
- ◆ 具体的事例に沿って、実務対応上のポイントを習得いただきます。

□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
- 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。

(3.5)

□申込方法□

本会ホームページからお申込みください。

WEBお申込みの流れ

- 1 一般社団法人日本経営協会 ホームページ <https://www.noma.or.jp>よりアクセス
NOMA セミナー or 日本経営協会 で検索
- 2 「セミナー／講座」を選択
- 3 「セミナーを探す」よりカテゴリーを選択
- 4 ご希望セミナーを検索
- 5 ご希望セミナー詳細の最後の「WEB申込」からお申込み
- 6 お申込みをいただきますと、確認メールが届きます
- 7 お申込み完了

お申込受領後、請求書と参加券をご連絡担当者までお送りいたします。

- ・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。
- ・開催5日前までに参加券が届かない場合は、恐れ入りますがご連絡ください。
- ・振込み手数料は貴社（団体）にてご負担ください。