

7つの誤解を解消し、クレーム対応の総合力を高める

## 現場で実践できる『クレーム対応』のポイント

～ 法的理解と実務上の要点を平易に解説！ ～

### 【開催要領】

- 日 時 ● 2015年 9月28日(月) 13:00～17:00
- 会 場 ● 企業研究会セミナールーム(東京:麹町5丁目)  
TEL: 03-5215-3511

講師 山口国際総合法律事務所 弁護士 山口 雄 氏

東京弁護士会所属。東京大学教養学部教養学科国際関係論分科卒業、同大学院総合文化研究科国際関係論専攻修士課程修了。新東京法律事務所勤務、ビンガム・坂井・三村・相澤法律事務所(アンダーソン・毛利・友常法律事務所と2015年4月に統合)勤務を経て、2010年に現事務所を設立。近時の役職は、日本弁護士連合会国際室幹事、東京弁護士会労働法制特別委員会委員、同会自治体等法務研究部部長等。主な取扱分野は、コンプライアンス(クレーム対応、社内通報対応等)をはじめ、国際取引・労働法等の会社法務。



### 【開催にあたって】

クレーム対応には「(法的な)原則を踏まえること」と「現場で実践できること」の総合力が重要です。このため、法律の抽象論だけでは足りず、単なる経験談や精神論では助けにならず、結局どのように具体的な対応や説得力のある指導をしたらよいかお悩みの方も少なくないと存じます。そこで、実際に経営者・管理職・担当者の皆様と、さらには直接、クレーム対応に当たってきた講師が、現場の悩みを理解しつつ法的原則を押さえる対応を解説します。特に、従来の解説の盲点や現場での落とし穴を考えながら講義を進めますので、既にある程度実務経験はあるがいまひとつ原理原則と現場対応に迷いがある、あるいは日頃の疑問点を確かめてみたい管理職や担当者の方にもお勧めです。

【申込書】一般社団法人 企業研究会 セミナー事務局宛

FAX: 03-5215-0951

\*申込書をFAXでご送信いただく際は、FAX番号をお間違えないようご注意ください。  
\*申込書にご記入頂いた個人情報は、本研究会に関する確認・連絡および当会主催事業のご案内にお送りする際に利用させていただきます。

■受講料: 1名(税込・資料代含)

正会員	32,400円(本体価格 30,000円)	一 般	35,640円(本体価格 33,000円)
-----	-----------------------	-----	-----------------------

151556-0707 現場で実践できる『クレーム対応』のポイント			
ふりがな 会社名			
住 所			
TEL	FAX		
ふりがな ご氏名	所 属	職 職	
E-mail			

- 参加要領: 申込書はFAX、または下記担当者宛E-mailにてお送り下さい。当会ホームページからもお申込み頂けます。後日(開催日1週間～10日前までに)受講票・請求書をお送り致します。
- ※よくあるご質問(FAQ)は当会HPにてご確認ください。(【TOP】→【公開セミナー】→【よくあるご質問】)
- ※お申し込み後のキャンセルはお受け致しかねますので、ご都合が悪くなった場合、代理出席をお願いします。
- お申込・お問合わせ先: 企業研究会 公開セミナー事業グループ 担当/川守田 E-mail: kawamorita@bri.or.jp  
TEL: 03-5215-3514 FAX: 03-5215-0951 〒102-0083 東京都千代田区麹町 5-7-2 麹町31M Tビル2F

## 現場で実践できる『クレーム対応』のポイント

9/28  
(月)

13:00

1. はじめに: 「クレーム対応解説」を受講しても現場で悩まかれないか  
～ 解説自体の内容チェックポイント ～  
(1) 「クレーム」とは何を指して言っているのですか  
～ 「クレーム」は和製英語? クレームの定義又は場合分けが十分か  
(2) 結論が最初から分かっていたら現場はこんなに苦勞しないのですか  
～ 正当クレームと不当クレームの判断過程が説明されているか  
(3) 現場は結局何にどこまで責任を持ってよいのですか  
～ 現場で行うべき事項と法務・弁護士(社内・社外)・経営に確認・判断を仰ぐべき事項の切り分けは説明されているか  
(4) もちろん業務ですだから担当者一同全力を尽くしますが  
～ クレーム対応のフィードバック体制作りと担当者(部門)への然るべき評価にも配慮しているか
2. クレーム対応の基本的理解と方針  
(1) 「クレーム」の意味と場合分け～内容によりリスクと対応が異なる  
(2) 「正当クレーム」の構造～基本5要素に該当すれば原則正当・しなれば原則不当  
(3) 「不当クレーム」の構造と場合分け～問題点の所在はそれぞれ異なる  
(4) 基本方針は、ステップを踏む～ただし実務上多くは途中でループし会社全体で解決  
(5) 窓口・法務・経営の「三本の矢」～平時と有事に
3. 実際のクレーム対応(まず基本編)  
(1) 事前ステップ (2) ステップ1～5 (3) 事後ステップ
4. 実際のクレーム対応(ここで練習問題) 現場側でよくある「7つの誤解」  
～どこが誤解(又は場合分け不足)か、受講者側の理解チェックポイント  
【誤解1】会社から謝罪の言葉を述べることは、どの者からいかなる場合であっても一切してはならない。  
【誤解2】全てのクレームには毅然として対応しなければならない。  
【誤解3】根拠のないクレームを述べるお客様に対しては、クレーム内容に対する会社の見解を説明する必要もない。  
【誤解4】クレームは全てお客様からのものである以上、クレームに伴ういかなるご要望にも、お客様のご意向に沿うようにご対応しなければならない。  
【誤解5】会社からのご説明がお客様にご納得いただけない限り、対応は失敗で意味がなく、ご納得いただけるまで続けなければならない。  
【誤解6】クレームについて第三者機関に持ち込まれること(訴訟提起等)は、いかなる場合であっても避けなければならない。  
【誤解7】会社とお客様との間で何らかの最終的な合意が成立する場合も、クレームを穏便に収めるためには、書面にはしない方がよいし、その内容にもこだわらない方がよい。
5. 実際のクレーム対応(それでは各論編で実践)  
(1) どの場合でも手続的対応は粛々と行う(適正対応の証拠化プロセスとして組み込む)  
(2) 記録を取ることに意味～人の記憶は(他意はない場合も)変遷する  
(3) よくある不当主張にはどう切り返すか  
(4) 「平行線」「堂々巡り」状態になったら問題か  
(5) 法的手段を取られることは問題か  
(6) クレーマーの性質に応じた留意点  
(7) 外国人人事案の場合の留意点～同じでよい点と多少異なる点  
(8) 事業の性質に応じた留意点～B to Cのサービス業、会社側に法的過失がない場合等  
(9) 初期対応・継続対応に失敗があったら～「二次災害」の防止
6. その他の留意点
7. 最後に代えて～「7つの誤解」は解けましたか(社内で説明・指導できそうですか)

17:00

※最少催行人数に満たない場合、開催中止となる場合がございます。

裏面もご覧下さい! 一枚のパンフレットで 2種類のセミナーをご案内しております。