

瑕疵や過失のねつ造行為への適切な対処法とは これだけは押さえておきたい 企業の悪質クレーマー対策

～具体例をもとに悪質化、巧妙化するクレーマーへの対処法を指導・解説～

◇日時◇ 2016年10月 7日(金)13:30～16:30

◇会場◇ 東京・麹町『企業研究会セミナールーム』

◇講師◇ 松林 司 氏 市ヶ谷フォレスト法律事務所 弁護士

2003年10月弁護士登録(第二東京弁護士会所属)。現在、市ヶ谷フォレスト法律事務所所属。企業法務全般に対応し、日々の問題から訴訟案件まで幅広く手がける。クレーム対策も多く経験している。また、企業側で労働事件を取り扱う。これに限らず、家事・刑事事件についても経験豊富。日本弁護士連合会日弁連中小企業法律支援センター事務局次長。主な著書・論文として「こんなときどうする会社の法務Q&A」(第一法規/共著)、「中小企業のための金融円滑化法出口対応」(日本弁護士連合会日弁連中小企業法律支援センター編/共著/商事法務)、「中小企業再生のための特定調停手続の新運用の実務」(日本弁護士連合会日弁連中小企業法律支援センター編/共著/商事法務)、「企業における悪質クレーマー対策」(会社法務A t o Z 2 0 1 6年3月号)

◇参加対象◇総務部門、法務部門、お客様相談室担当者ほか

開催にあたって

昨今、企業における「クレーム対策」の重要性が増しております。これまでの純粋に商品やサービスに対する不満を言う人だけでなく、常軌を逸した方法でクレームをつけたり、瑕疵や過失のねつ造行為をする「悪質クレーマー」と呼ばれる人が激増しております。

このような状況に対応するためには、基本的な法律知識を中心に対処方法を身につけておくことが重要なポイントとなっています。そこで、今回、ますます悪質化、巧妙化する悪質クレーマーへの対処法について、具体例をあげて、基礎から分かりやすく解説いたします。

- * 申込書にご記入いただいた個人情報は、本研究会に関する確認・連絡および当会主催事業や刊行物のご案内をお送りする際に利用させていただきます。
- * 「セミナーに関するご不明な点につきましては、当会ホームページより [TOP]→[公開セミナー]→[よくあるご質問]をご参照下さい。

【受講料】1名 <税込>

正会員	30,240円 本体価格 28,000円	一般	32,400円 本体価格 30,000円
-----	-------------------------	----	-------------------------

*お二人目からの参加料は、上記金額の半額とさせていただきます。

正会員	15,120円 本体価格 14,000円	一般	16,200円 本体価格 15,000円
-----	-------------------------	----	-------------------------

- ◎お申込み: FAX 又は E-mail、又は当会ホームページでお申込み下さい。後日(開催1週間～10日前までに)参加券・請求書をお送りいたします。
- * 最少催行人数に満たない場合は、中止させていただくこともございますので、ご了承下さい。
- * 会員企業一覧は当会ホームページでご確認いただけます。(http://www.bri.or.jp)
- * お申込後のキャンセルは原則としてお受けいたしかねますのでご出席できない場合は、代理の方のご出席をお願いいたします。

【申込先】一般社団法人 企業研究会

〒102-0083 東京都千代田区麹町5-7-2 麹町M-SQUARE 2階
TEL.03-5215-3515 担当: 金井/kanai@bri.or.jp

FAX. 03-5215-0951 番号のお間違えにご注意下さい。

※当会ホームページからも直接お申込みいただけます。

161491-0303	2016.10.7 「これだけは押さえておきたい企業の悪質クレーマー対策」		
会社名			
住所	〒		
部課 役職		フリガナ お名前	
TEL	FAX		
E-mail			
部課 役職		フリガナ お名前	
TEL	FAX		
E-mail			

瑕疵や過失のねつ造行為への適切な対処法とは
これだけは押さえておきたい
企業の悪質クレーマー対策
～具体例をもとに悪質化、巧妙化するクレーマーへの対処法を指導・解説～

◆ プログラム ◆

■日 時:2016年10月7日(金) 13:30～16:30

■講 師:松林 司 氏 市ヶ谷フォレスト法律事務所 弁護士

-解説-

13:30

1 「悪質クレーマー(悪質クレーム)」とは何か

- (1) 「悪質クレーマー」と「通常クレーマー」の見極め
「悪質クレーマー」と「通常クレーマー」の見極め方法
- (2) 「悪質クレーマー」に頭を悩ませる理由

2 「悪質クレーマー(悪質クレーム)」の種類と特質

- (1) 詐欺類型
- (2) 恐喝類型
- (3) 業務妨害類型
- (4) 公開類型

3 「悪質クレーマー(悪質クレーム)」の対策

- (1) 社内体制の整備～平時の備えが重要～
 - ア 社内組織の整備
 - イ 情報共有
 - ウ 従業員教育
 - エ マニュアル整備
 - オ 悪質クレーマーへの対応にあたり注意する点
- (2) 外部協力体制の整備～専門家と公権力を上手に活用～
 - ア 弁護士への相談や緊密な連絡体制の構築
弁護士を上手に利用するコツ
 - イ 警察の介入
警察にいつから相談するべきか?相談の仕方は?
 - ウ 専門機関(大学)の利用

<質疑応答>

16:30