

# “誠実かつ迅速な対応、で、会社を“ネット炎上、から守る！” ネット上のクレーム対策

～ITエンジニア出身弁護士が、実践的な対策と調査・交渉を解説～

◇日時◇ 2018年 9月25日(火) 13:30～16:30

◇会場◇ 東京・麹町 厚生会館5階 青竹の間

◇講師◇ 高橋 喜一 氏 コスモポリタン法律事務所 代表弁護士

1993年慶応義塾大学経済学部卒業、住友不動産株式会社総務部、チェース・マンハッタン銀行(現・JPモルガンチェース銀行)システム部、日本アイ・ビー・エム株式会社、ドイツ証券株式会社を経て2008年弁護士登録。2012年12月に独立開業し、以来、主としてIT企業の顧問業務に従事。著書に『最新プロバイダ責任制限法判例集』(共著、LABO)、監修に『並行輸入を学ぶ』(財団法人対日貿易投資交流促進協会著)がある。エンジニア経験を活かしてIT関連法務を中心に活動するほか、多くの企業からクレーム処理に関する依頼が寄せられている。

◇参加対象◇ 法務、総務、広報・SEO 対策担当者、その他各部門の管理・監督者

## 開催にあたって

近年、企業に関するネットでの炎上事例は日常の風景となりました。しかしながらインターネット上では事実と事実ではない風評とを見分けることが難しく、時に企業イメージに深刻な傷を負わせることもあります。多くの企業の法務、総務、また広報・SEO対策担当者は、日々その対応に苦慮しているのではないのでしょうか。

冷静な行動が事態の悪化を防ぐ点は従来のクレーム対策と同じであっても、そこで着目すべき点や採るべき手法は大きく異なっています。ネット上のクレームには、リアルなクレームとは違って相手の行動が見えにくいという特質があります。また、ほかの顧客への波及も早いため、迅速かつポイントを押さえた行動をとることが非常に必要なのです。

そこで、姿が見えないクレームに対峙する際のポイントを分かりやすく解説するとともに、クレームとの交渉の中で発生しやすいトラブルやその防止法などを詳しく解説いたします。

- \* 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。

**申込方法** 当会ホームページよりお申込みください。  
<https://www.bri.or.jp> \*その他セミナーの最新情報もご覧いただけます。

【受講料】 1名 <税込>

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
-----	-------------------------	----	-------------------------

企業研究会セミナー

- ◎お申込み: 当会ホームページまたは E-mail でお申込み下さい。
- \* お申込み後(開催1週間～10日前までに)受講票・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ほか、諸般の事情により開催を中止させていただく場合がございます。
- \* 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)
- \* お申込み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。
- \* FAXでお申込みの際、「0(ゼロ)発信のFAX機」をご使用の場合は、必ず「0」を押してから、番号入力をお願いいたします。(別番号への誤送信にご注意下さい。)

【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 MFPR 麹町ビル2階  
TEL.03-5215-3550 FAX03-5215-0951  
担当: 金井 / kanai@bri.or.jp

181761-0403		2018.9.25 「ネット上のクレーム対策」	
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			

“誠実かつ迅速な対応”で、会社を“ネット炎上”から守る！

# ネット上のクレーマー対策

～ITエンジニア出身弁護士が、実践的な対策と調査・交渉を解説～

## ◆ プログラム ◆

■日 時:2018年 9月25日(火) 13:30～16:30

■講 師:高橋 喜一 氏 コスモポリタン法律事務所 代表弁護士

-解説-

13:30

### 1 ネット上のクレーマーの定義・特色

- (1) 通常のクレーマーよりも迅速な行動が必要
- (2) 匿名のクレーマーへのアプローチ方法

### 2 初動が最も大切

- (1) チームで取り組むことの大切さ
- (2) 被害状況の確認・保存・リストアップ
- (3) クレーマーを刺激しない手法を検討

### 3 交渉の進め方

- (1) クレーマーへの連絡の際に気を付けるべきこと
- (2) 事実関係の調査 会社に落ち度がある場合/ない場合
- (3) お見舞いの品について
- (4) 調査を報告する際に気を付けるべきこと
- (5) 交渉の継続と示談書のポイント

### 4 交渉決裂の場合

- (1) 自然消滅も多い
- (2) 裁判手続きより話しあいを

### 5 裁判手続

- (1) 発信者情報開示
- (2) 削除請求

### 6 消せるものと消せないもの

- (1) 風評は何でも消せるわけではない
- (2) 自分でも発信者の特定はある程度できる

16:30

<質疑応答>