

## “ネット炎上”対策から、発信者の特定まで！

# 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～

◇日 時◇ 2019年 3月 7日(木) 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年慶應義塾大学経済学部卒業、住友不動産株式会社総務部、チーズ・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や投稿記事の削除及び発信者の特定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マー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。ネット上のクレーマーには、リアルのクレーマー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マー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、クレーマーとの交渉の中で発生しやすいトラブルやその防止法、さらには発信者の特定ノウハウ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。

企業研究会セミナー

【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
-----	-------------------------	----	-------------------------

◎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もございます。  
\*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

182188-0403		2019.3.7 「ネット上のクレーマー対策」	
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			

“ネット炎上”対策から、発信者の特定まで！

## 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:2019年 3月 7日(木) 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

ネットクレーマーと従来型クレーマーの違い

#### 2. 初動の重要性

拡散、炎上のリスクを意識した動きを

#### 3. 交渉の進め方

ネットクレーマーならではの考慮と、従来型と変わらない部分

#### 4. 交渉決裂の場合

#### 5. 法的手続

(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) 消せるものの代表例

(2) 消せないものの代表例

#### 7. 削除請求の手続き

#### 8. 自分で出来る発信者の特定

必ずしも裁判手続きが必要とは限らないノウハウがある

<質疑応答>

16:30