

(関係部門へご回覧ください)

悪質クレームの見分け方と対策

～カスハラ対応の実務（悪質クレームから従業員と企業価値を守る）～

SNS 等が発達し、一個人（クレーマー）による発信が企業価値を大きく損なう時代となりました。その意味で、クレーマー対応は企業にとってこれまで以上に大きなリスクとなっています。

一方、カスハラ（カスタマーハラスメント）という言葉が聞かれるようになりました。その背景として、客（消費者）であることを傘にきて不当な要求、対応を迫る者が増えているという現実がありますが、これは後手にまわりがちな企業側の対応が利用されているともいえます。

このような状況を放置すると、未処理案件の増加、味をしめたクレーマーからの新たな要求、その対応に疲弊した従業員のうつ病の罹患、退職、自殺、これらの事実が世間に露呈することによる企業価値の毀損等、二次被害・三次被害を生むこととなります。

本研修では、悪質クレームの見分け方、それに対する対応を中心に、悪質クレームから従業員と企業を守るために、組織としてどのような態勢を構築すべきかについて解説します。

開催日：2019年5月20日（月）1.0日間

会場：第2ニッキンホール（東京・市ヶ谷）

講師：あゆの風法律事務所 弁護士 山田 真吾 氏

主催：C M C

Computer Based Management College

<https://www.nikken.co.jp/cmc.html>

※上記サイトからWebでの申し込みが出来ます

後援

一般社団法人全国地方銀行協会

一般社団法人第二地方銀行協会

一般社団法人全国信用金庫協会

一般社団法人全国信用組合中央協会

悪質クレームの見分け方と対策

カリキュラム 10:30~16:00 (10:00 受付開始)

I. クレーム対応の誤りに起因して発生する損害

1. 顧客から会社に対する損害賠償請求
2. 従業員からの労災請求
3. 若手職員の離職
4. 風評被害

II. 悪質クレームの判断基準

1. 判断基準を設ける必要性
2. 悪質クレームの見分け方 (主体・内容・手段方法)
3. 事例検討
反社会的勢力によるクレームは全て悪質クレームか?
要求内容に法的根拠があれば悪質クレームにはならないか?

III. 悪質クレームを受けたときの初動対応

1. 対応窓口、話す内容 (謝ってはいけない?)、対応人数、対応場所、対応時間
2. 上司 (本部) がやってはいけないこと
3. クレーマーの種類に応じた対応法

IV. その他、具体的な対応法

1. 被害者の代理人と称する者との示談交渉の是非
2. SNS に投稿すると脅された場合の対処法
3. 犯罪行為 (恐喝・強要・恫喝) の線引きと弁護士への連絡・相談のタイミング

※昼食はこちらで用意いたします

山田 真吾 氏 プロフィール

大阪大学大学院法学研究科博士前期課程修了。御堂筋法律事務所に勤務の後、10年にあゆの風法律事務所に移籍。14年10月から18年9月まで東海財務局金融検査部門に出向 (金融庁への派遣期間を含む)。18年10月あゆの風法律事務所へ復帰。銀行、信用金庫、信用組合等の金融機関に対する金融検査において、経営等管理態勢 (内部監査体制含む)、法令等遵守態勢 (不祥事件への対応、反社会的勢力への対応、AML対応を含む) の検証に従事した経験をもつほか、顧問先企業に対して、反社会的勢力やクレーマーへの対応に係る支援業務等を実施している。

14

第64回 金融機関 コンプライアンスセミナー

「悪質クレームの見分け方と対策」

ホームページ用受講申込書（5月20日開講）

貴社名

所在地 〒

TEL

FAX

Eメール

	参加者氏名	所属（部・課・グループ）	役職

☆お申し込みいただきました方には、受講証・請求書・会場地図を郵送いたします。

受講料 A：CMC会員価格 41,040円（本体価格38,000円）

B：後援団体会員価格 44,280円（本体価格41,000円）

C：一般価格 47,520円（本体価格44,000円）

お問い合わせは、（昼食はこちらで用意いたします）

株式会社 CMC

TEL 03-3261-4550 FAX 03-3261-4570 まで。

注：振込先銀行

みずほ銀行 市ヶ谷支店 普通預金 1797042 (名義) 株式会社 CMC

振込予定日（できるだけご記入ください） 月 日

受講についてのお願い

- ①受講料は、セミナー開催日までにお振込みください。
- ②銀行振込の場合は領収書を発行いたしません。
- ③銀行振込に際しては、可能であれば貴社名の前に請求書番号の下3桁（枝番数字）を付記してください。
振込手数料は貴機関でご負担をお願い申し上げます。
- ④開催日一週間以内の受講キャンセルの場合、受講料の払い戻しはいたしません。
- ⑤講演中の録音・撮影ならびにパソコン・携帯電話の利用はご遠慮ください。
- ⑥ホームページに提携ホテル一覧がございます。特別割引もございますので是非ご利用ください。
- ⑦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。