

(公社) 消費者関連専門家会議 (ACAP) 主催

## 弁護士が教える

# 難渋クレームの法的対応実践研修

## ～ケーススタディを中心に～

- ◆講師 岩永智士氏 (光風法律事務所 弁護士)
- ◆日時 2021年12月3日(金) 13:00～17:00
- ◆会場 OMMビル 201、202 会議室

嫌がらせや不当な要求といった悪質クレームが増加していると言われています。お客様の言いがかりや暴言などに精神的に疲労し、電話を取るのが怖い、という担当者も多いのではないのでしょうか。悪質クレームに対しては、毅然とした一貫性のある態度で臨まないと更なるトラブルに発展してしまう可能性もあります。

この研修では、行政機関や大手企業でクレーム対応研修を数多く手がける光風法律事務所の岩永智士弁護士から、悪質クレマーの見極め方、初期対応、企業としての対応策決定の指針、交渉方法など、具体的な事例を交えて解説いただきます。また、質疑応答・法律相談では、「こんな時に効果的なひと言は?」「こんな場合はどうしたらいいの?」「こんな状況は法的にはどうなの?」といった受講者の皆さまのご質問に、岩永弁護士から詳しく回答いただきます。

お客様対応に従事される皆さま、部門長の皆さま、本研修を通して現場での対応力や、実践力を身に付け、自信を持ってお客様対応に臨んでください。

### ◆プログラム (適宜休憩いたします。なお、内容は若干変更することがありますのでご了承ください。)

- 12:40～13:00 受付
- 13:00～13:10 開講挨拶 ほか
- 13:10～16:50
  1. 「悪質クレマー」の見極め方
    - (1) 一般通常のクレームと悪質クレームの峻別方法
    - (2) 悪質クレームと見極める際の注意点
  2. クレマーに対する初期対応
    - (1) クレーム受付の際の注意点
    - (2) 相手と面談する際の注意点
  3. クレマーとの具体的交渉方法
    - (1) 会社の対応策の決定
    - (2) 会社担当者による交渉(会社の回答をぶつけていく本格的交渉段階)
  4. 悪質クレームに対する対応方法ー悪質クレマーと峻別したらー
    - (1) 弁護士に依頼する前
    - (2) 弁護士に依頼した後
    - (3) カスタマーハラスメントについて
  5. 具体的事例の検証(ケーススタディ)
  6. 質疑応答・法律相談
- 16:50～17:00 閉講挨拶ほか

※録画や録音はご遠慮願います。

## ■ 申込要領

日 時	2021年12月3日(金) 13:00~17:00
会 場	OMMビル 201、202 会議室(大阪府中央区大手前 1-7-31)
受 講 料	正会員および正会員企業社員は15,400円、未加入企業の方は23,100円(消費税込) ※正会員の関連企業は未加入企業扱いとなります。 ※研修前日以降のキャンセルについては受講料のご返金はございません。ご了承ください。
対 象 者	消費者対応部門、品質管理部門などでお客様対応を担当される方 ※研修やコンサルティングを業とする企業および個人でのお申し込みはご遠慮願います。
募集人員	25名
締 切	11月19日(金) ※定員になり次第締め切ります。
申込方法	・申込フォームに必要事項を入力し送信してください。折り返しメール受領通知が届きます。 ・フォームでの申込ができない場合は、下記事務局までご連絡ください。
そ の 他	・申込受付後、受講のご案内と会場地図をお送りいたします。開講の1週間前になっても届かない場合は、ACAP事務局(TEL 06-6943 4999)にご連絡ください。 ・請求書は研修終了後にお送りします。 ・状況によっては、講座を中止する場合がございますので、ご了承ください。 中止の場合は、1週間前(11月26日)までご案内いたします。 <新型コロナウイルス感染症対策へのご協力のお願> ・当日朝の検温をお願いいたします。 ・各自、マスクのご用意ご着用をお願いいたします。 ・会場内、使用備品等は消毒を徹底いたします。 ・受講者様には長机1台にお一人ご着席いただきます。 ・会場内の換気など徹底いたします。

### 【岩永弁護士のプロフィール】



1980年生まれ。東京大学法学部卒。

法政大学大学院法務研究科修了。第二東京弁護士会所属。

光風法律事務所は、国内大手企業のクレーマー事案を数多く手がけており、様々な企業や行政機関で年間60回以上のクレーマー講演を行うほか、実践としても悪質クレーマー、難航クレーマーとの交渉、裁判を日常的に手掛けているクレーマー対応の専門事務所である。

現在弁護士として、会社の本社に乗り込んできた悪質クレーマーを相手とした実際の交渉や裁判など、クレーマー対応業務に日々邁進している。

#### ◇受講者の声◇ ~過去の受講者アンケートより抜粋~

- ・ 法的なお話に終始されると思っていましたが、我々の実務レベルに合わせた話がメインだったので、自分事として聞くことができました。社内にしっかり共有したいと思います。
- ・ クレーマー初期の段階で、適切な対応、綿密な連絡をしていれば後に大きな事案にならなかった、というケーススタディを多く紹介していただき、普段の業務に反映できると強く感じた。
- ・ 原則と例外、法律用語のわかりやすい説明等、大変勉強になりました。社に帰ってから、関連部署へのコミュニケーションツール、教育ツールにもなりそうです。
- ・ 具体的な説明であり、すーっと理解できた。いい資料で読みやすい。