

# お客様相談室担当者が押さえておくべき法的知識

よし あら たく よ  
講師 弁護士 吉新拓世氏  
弁護士法人 Martial Arts シニアパートナー

日時 平成30年8月23日（木）午後1時30分～午後4時30分

お客様相談室には、お客様からの様々な意見や問合せのみならず、法的な主張を含む請求が寄せられます。その対応の誤りは紛争を大きくし解決を困難にするのみならず、企業の信用にかかる事態に発展してしまうことも考えられます。

一方でお客様相談室では、少数ではありながらも一定数は必ず存在する悪質なクレーマーへの対応を余儀なくされることもあります。その場合、悪質なクレーマーに揚げ足を取られぬよう、法的に誤りのない対応をとる必要があります。また、違法行為に及ぶ悪質なクレーマーに対しては、企業側が法的手法をもって対応せざるを得ない場合もあります。

このように、お客様相談室の担当者は、ある程度の法的な知識を身につけておくことが求められます。

そこで、本セミナーでは、お客様相談室の担当者が知っておくべき法的な知識を具体的な裁判例等を交えながら解説していきます。

## I クレーマー対応総論

- ・事例で学ぶクレーマー対応
- ・悪質な要求・対応に関する法的評価
- ・悪質なクレーマーに対する法的措置

## II 契約とは

- ・説明義務
- ・消費者契約法

## III 未成年者による契約

## IV 欠陥商品

- ・誤使用と欠陥
- ・表示と欠陥

## V 損害賠償

- ・賠償すべき損害の範囲
- ・損害の評価
- ・具体的ケースでの検討

## VI 個人情報の取扱い

- ・開示請求を受けた場合のケース別対応

吉新拓世氏：2003年 東京大学法学部卒。弁護士法人Martial Arts シニアパートナー弁護士。

著 書：「事例でわかる中小企業のための会社法Q&A」（共著・三修社）、「事例でわかる中小企業のための労務管理Q&A」（共著・三修社）、「労働事件使用者のための『反論』マニュアル」（共著・日本法令）、「戦略的少額債権回収マニュアル」（共著・日本法令）。

※録音・ビデオ撮影はご遠慮下さい。



開催日

平成30年8月23日(木)  
13:30 ~ 16:30

会場

茅場町・グリンヒルビル  
金融財務研究会本社 セミナールーム

東京都中央区日本橋茅場町 1-10-8

TEL 03-5651-2030

地下鉄東西線・日比谷線 茅場町駅

6番出口より徒歩1分

(開場は開演の30分前です。)

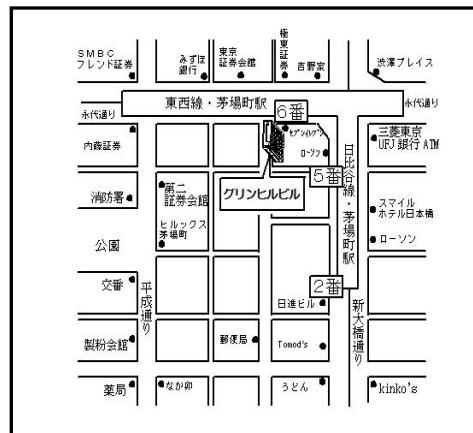
参加費

1名につき 34,300円

(消費税、参考資料を含む)

1社2名以上同時に参加お申込みいた

だいたい場合、お2人目から1名につき 29,000円。追加申込みの場合は  
その旨ご記入下さい。



申込先

経営調査研究会 ホームページ <http://www.kinyu.co.jp/>  
〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町 1-10-8 グリンヒルビル  
TEL 03-5651-2033 FAX 03-5695-8005

申込方法

ファックス又は郵便にて参加申込書をお送り下さい。上記ホームページの申込欄からもお申込いただけます。折り返し、受講証と請求書を郵送致します。参加費は下記の普通預金口座に開催日前日までにお振込み下さい。(但し経理の都合等で間に合わない場合は、ご連絡いただければお待ちいたします。) 参加費の払戻しは致しませんので申し込まれた方がご都合の悪い時は代理の方がご出席下さい。又当日ご参加になれなかった場合、当社および金融財務研究会主催の他のセミナーに無料でご出席いただけます。(但し新しいセミナーの参加費との差額が2,000円以上の時は差額をお支払いいただきます。また、振替は1年以内にお願いいたします。) ご記入いただきました個人情報は、当社および関係会社の受講者名簿の整備や今後開催されるセミナーのご案内等に使用します。

振込口座

普通預金 口座名 (株)経営調査研究会

三菱 UFJ 銀行 八重洲通支店 0602180 三井住友銀行 東京中央支店 3207281

みずほ銀行 京橋支店 1813877 三菱 UFJ 信託銀行 日本橋支店 1979947

----- 切らすにこのままお送り下さい -----

お客様相談室担当者が押さえておくべき  
法的知識

8 / 23

FAX 03-5695-8005

◆参加申込書◆

平成30年 月 日

ご連絡・講師へのご質問等ご記入下さい	会社名	TEL FAX	
	E-Mail		
	所在地	〒	
	参加者ご氏名	部課名	
	"	"	
	"	"	
	"	"	
	書類送付先 (同上の場合記入不要)	ご担当者 TEL	部課名 FAX

\*セミナーコード 1595 (Law-301595)

お申込の翌日には「受講証・請求書」を発送しておりますが、お手元に届かない場合は、弊社までご連絡下さい。