

# 法的観点から見る 不当クレームの正しい処理プロセス

～カスタマーハラスメントから会社や従業員を守るために～

講師 やまもと いっせい **山本一生** 氏 弁 護 士  
虎門中央法律事務所

日時 2019年3月12日(火) 午前9時30分～12時30分

最近ではカスタマーハラスメントと呼ばれる、顧客による過剰なクレームが問題となっていますが、対応を一步間違えると、紛争が激化し、会社に大きな損害が生じる可能性があります。また、対応する従業員のメンタルヘルスに支障が生じている例が少なくありません。このような状況の中、会社としては、自身の損害を避けるためのみならず、従業員に対する安全配慮義務の履行として、自社の従業員を守るために、顧客からのクレームを法的に分析し、それを踏まえて適切に処理するというプロセスを確立することが重要です。

そこで、本セミナーでは、まず基本編として、法的枠組みに従った適切なクレーム処理のプロセスを詳しくご説明し、その上で実践編として、講師が実際に経験したクレーム処理事例について解説致します。窓口担当者のみならず、法務・コンプライアンス部署の方々さらには管轄する役員の方にもお勧めのセミナーです。

## I はじめに ～法的観点に基づいた処理プロセスの重要性～

## II クレーム対応の基本

- 1 クレーム対応に関する誤解
- 2 法的なクレームの区別及び基本対応

## III 適切な解決法を決定するためのポイント

- 1 会社に「法的責任」が認められる場合とは？
- 2 解決策の検討における法的枠組みの重要性  
～法的な枠組みを正確に理解してから、柔軟に解決法を検討～
- 3 金銭補償(賠償)の考え方 ～補償の限度、例外的な補償対応、見舞金や解決金の目安など～

## IV クレーム処理プロセス

- 1 処理プロセスの全体像
- 2 初期対応段階(ヒアリング)の留意点 ～「やってはならないこと」と「やるべきこと」～
- 3 事実認定段階の留意点
- 4 法的分析
- 5 不当要求か否かの判断
- 6 交渉段階の留意点 ～法的枠組みを踏まえたゴールの設定、不当クレームへの対応など～
- 7 合意書の作成における留意点 ～サンプルを用いて～
- 8 裁判・調停の利用または警察への相談・告訴

## V 実際のクレーム処理事例

～小売、自動車・高級品販売、不動産販売管理、インフラ関連事業などの例を中心に～

本セミナーにつきましては、法律事務所所属の方のお申し込みはご遠慮願います。

【講師紹介】2007年3月 東京大学法学部卒業。2009年3月 東京大学法科大学院卒業。2010年12月 東京弁護士会登録、虎門中央法律事務所入所。2012年10月～東京弁護士会労働法制特別委員会。2013年2月～経営法曹会議会員。2016年10月 香港のCFN Lawyers 法律事務所に出向。2018年10月 虎門中央法律事務所帰任。

【主要な業務分野】一般企業法務、訴訟、人事・労務、不動産管理など。弁護士登録以来、主に小売業、自動車販売業、不動産販売・管理業、サービス業などの会社の代理人として、数々のクレーム案件を解決に導く。また、人事・労務分野については、企業の安全配慮義務という観点から、多くの企業に対し、従業員のメンタルヘルス問題や各種ハラスメントにかかる社内対応(予防体制の構築を含む。)につき助言。

※ 録音・ビデオ撮影はご遠慮下さい。

■主催 経営調査研究会  
■後援 金融財務研究会

<https://www.kinyu.co.jp>

Facebook : <https://www.facebook.com/keichoken>

Twitter : <https://twitter.com/#!/keichoken>

Blog : <https://kinyu.co.jp/blog/>



開催日

2019年3月12日(火)  
9:30~12:30

会場

茅場町・グリーンヒルビル  
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34,500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 <https://www.kinyu.co.jp/>  
〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町 1-10-8 グリーンヒルビル  
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  
からもお申しいただけます。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年以内にお問い合わせいたします。)  
ご記入いただきました個人情報、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

----- 切らずにこのままお送り下さい -----

法的観点から見る  
不当クレームの正しい処理プロセス  
3 / 12

### ◆参加申込書◆

FAX 03-5695-8005

2019年 月 日

ご連絡・講師へのご質問等ご記入下さい  *セミナーコード 0461 (Law-k190461)	会社名	TEL FAX	
	所在地	E-Mail 〒	
	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

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。