

# クレーム対応セミナー＜事例編＞

～各種事例対応にみるクレーム対応のノウハウ

## ◆小売業、サービス業のお客様相談室のご担当者様

クレーム対応はマニュアルを整備すればいいなんて思っていませんか？確かに、一般のお客様からのクレームについては、マニュアルを整備して、社員に徹底的に浸透させることで十分な対応が可能です。しかし、悪質クレームは違います。悪質クレーム対応の核心は、具体的な事案においていかに適切な判断をし、適切な行動を選択できるかということにつきます。そのためには、できるだけ、具体的な事例を前提に対応を考える訓練が必要です。本セミナーでは、クレームによくみられる**不当要求がなされた事例を10例取り上げて、悪質クレーム対応において第一人者の弁護士が、事例検討中心に適切な対応と注意点について分かりやすく解説します。**

### ■内容

#### 1 実効性のあるクレーム対策とは

・事例式マニュアル ・クレーム事例検討会

#### 2 悪質クレームとは 事例にみる悪質クレームの特質

#### 3 法的対応とは 事例にみる法的対応の意味

#### 4 法的対応へ移行する判断基準

【事例1】事例にみるクレームの要求の整理と各争点の把握

#### 5 悪質クレームのタイプ別特質と対応の基本

(1)性格的問題クレーム (2)精神的問題クレーム  
(3)常習的悪質クレーム (4)反社会的勢力悪質クレーム

#### 6 タイプ別事例と対応の実例

(1)性格的問題クレームの事例

【事例2】過度の謝罪要求に対する対応

【事例3】数十回に及ぶ補修要求に対する対応

【事例4】自分に対する特別扱いを執拗に求めるクレームに対する対応

【事例5】延々と続く調査要求、釈明要求に対する対応

(2)精神的問題クレームの事例

【事例6】ストーカー的行為を続けるクレームに対する対応

(3)常習的悪質クレームの事例

【事例7】

過剰な休業補償を求めるクレームに対する対応

【事例8】

常習的不払いを繰り返す利用者に対する対応

(4)反社会的勢力悪質クレームの事例

【事例9】パワーハラスメントを理由に代表者に謝罪を要求したうえ、ビラまきをするクレームに対する対応

【事例10】組合活動と称し、告発サイトによる激しい誹謗中傷を行うクレームに対する対応

#### 7 クレーム対応7つの鉄則

①まず謝罪から②事実確認先行③感情的対応厳禁  
④法的対応移行の判断⑤交渉窓口弁護士移管の通知⑥法的手続を躊躇しない⑦クレーム事例の記録化  
※一部「クレーム対応セミナー」と重複する箇所があります。

### ■講師 横山 雅文 氏 (よこやま まさふみ) 表参道法律事務所 弁護士

中央大学法学部法律学科卒業 平成3年4月弁護士登録 国内法律事務所の勤務弁護士を経て、平成10年10月表参道法律事務所設立 現在、東京弁護士会住宅紛争処理委員 著書 PHP新書「プロ法律家のクレーム対応術」

■日時 2013年2月5日(火) 13:30~16:30 ■費用 28,000円(税込) \*テキスト代含む

■会場 きゅりあん(品川区立総合区民会館)6階 小会議室 ■定員 18名

■お問合せ ナレッジマネジメントジャパン株式会社 B-Seminar 担当

Tel: **0120-453-706** Fax: **03-5575-2277**

ホームページ <http://www.kmjpn.com> 電子メール [seminar@kmjpn.com](mailto:seminar@kmjpn.com)

■お申込み 下記にご記入の上、FAX下さい。(Fax. **03-5575-2277**)

お申込みを受付後、当社より受講票及び請求書をお送りいたします。

※ セミナー開催日の前日 17:00(前日が日祝日の場合は、前営業日)までは、無料でセミナーをキャンセルすることができます。それ以降のキャンセルについては受講費用全額をご請求致します。\*

FAX : 03 - 5575 - 2277 < 2月5日(火) クレーム対応セミナー<事例編> >HP			
受講者名		フリガナ	
会社名			
ご住所	〒		
部署名		役職名	
TEL		FAX	
E-mail アドレス			