SHIKOKU PRODUCTIVITY CENTER

企業対象暴力・悪質クレーム排除のための具体的対処のポイント

企業対象暴力・悪質クレーム対策セミナー

企業を対象とした反社会的勢力や悪質クレーマーからの不当要求はますます多様化・巧妙化しており、企業として、不当要求を受けた場合に備え、対応策を講じておくことは、危機管理上不可欠であるといえます。

また、企業活動に伴う取引における反社会的勢力の排除も重要な課題になっています。

本セミナーでは、企業対象暴力に精通した弁護士が、さまざまな具体的事例を交えながら、実際の対処方法からコンプライアンス体制の整備まで、企業としての適切な対策を分かりやすく解説します。

開催日時

2018年12月6日(木)　10：00～16：30

開催場所

レクザムホール 大ホール棟5F第1・第2会議室
香川県高松市玉藻町9－10　TEL (087) 823－3131

講　師

不二法律事務所
パートナー・弁護士　甲斐田（かいだ）　靖（やすし）氏

ご参加いただきたい方

- 総務・法務・コンプライアンス・営業部門の管理者・担当者
- 企業対象暴力・悪質クレームへの対処方法を学びたい方

セミナープログラム

Ⅰ　悪質クレームの実際と対応策

1.　悪質クレームについての考え方

（1）悪質クレームとは
（2）悪質クレームかどうかの判断基準
（3）最近の事例や手口の分析と担当者が陥りやすい注意点
（4）対応方法
（5）会社にミスがあった場合の対応の注意点
（6）適切に対応するために知っておきたい法律基礎知識

2．こんな時、あなたならどうする？（ケーススタディ）

（1）電話で「今すぐ来い！」と強要されたら？
（2）「誠意を示せ！」と言われたら？
（3）当方にミスがあった場合は、相手の言いなりか？
（4）暴力団員に不当要求をされたら？
（5）暴力団関係者かどうか分からない場合は？
（6）費用対効果の判断が難しい場合は？
（7）取引先に迷惑をかけるおそれがある場合は？
（8）公表されると企業のイメージダウンにつながる場合は？
（9）当方にも落ち度があるが、相手に不当要求の自覚がない場合は？

Ⅱ　企業対象暴力のリスクに備えたコンプライアンス体制の整備

1．四国の暴力団情勢
2．企業対象暴力の具体的事例
3．反社会的勢力との関係の遮断方法
4．反社会的勢力の情報収集のしかた
5．企業間における暴力団情報の共有化と個人情報保護法
6．取得した暴力団情報を利用する際の注意点

Ⅲ　まとめ

1．相手の属性に囚われすぎない
2．顧客第一主義と顧客平等主義
3．個人ではなく組織として対応する
4．継続した取り組みの必要性

主催：四国生産性本部

ホームページ：https://www.spc21.jp/　四国生産性本部　検索

申込要領

参加費（1名様につき）

会員企業　27,000円	一般企業　32,400円

※参加費には、テキスト代、昼食代、消費税を含みます。
※会員企業には、複数参加割引の特典があります。
詳細については、当本部のホームページをご参照ください。

お申込み方法

セミナーに関する参加お申し込みについては、当本部のホームページ（https://www.spc21.jp/）にて承ります。また、参加者の変更、キャンセルも同様です。ただし、開催当日のキャンセルについては、参加費を申し受けますので、悪しからずご了承ください。なお、キャンセルは2営業日前までにご登録下さるようお願いいたします。

お申込期限

2018年12月4日（火）

参加費のお支払い方法

セミナー開催後、連絡担当者様宛に請求書を郵送いたしますので、四国生産性本部の指定口座へお振り込みをお願いいたします。
なお、恐れ入りますが、振込手数料は貴社にてご負担をお願いいたします。

お申込みお問合せ先

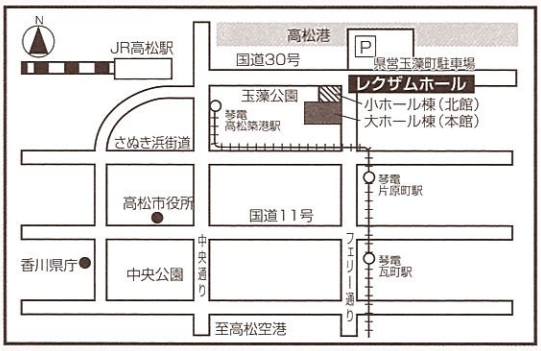
四国生産性本部
「企業対象暴力・悪質クレーム対策セミナー」係
〒760-0033 高松市丸の内2番5号（ヨンデンビル）
TEL（087）851−4262　FAX（087）851−4270
HP：https://www.spc21.jp/
E-mail：toiawase@spc21.jp

講師紹介

不二法律事務所
パートナー・弁護士　甲斐田（かいだ）　靖（やすし）氏

1971年生まれ。九州大学法学部卒。司法試験合格後、1997年司法研修所修了。1998年より福岡県弁護士会にて弁護士登録、不二法律事務所に勤務。現在、パートナー弁護士として活躍中。企業・官庁の法務、不当要求対策、倒産事件など、一般民事事件を担当。また、九州弁護士会連合会の民事介入暴力対策委員会委員などを務める。

■会場案内図



レクザムホール
〒760-0030 高松市玉藻町9-10　TEL（087）823−3131

交通
- 高松西ICより車20分
- 高松中央ICより車15分
- JR高松駅より徒歩10分
- 琴電高松築港駅より徒歩8分

駐車場
- 近くに県営玉藻町駐車場があります。（有料）

※ 個人情報の取扱いについて

（1）参加申込によりご提示いただきました個人情報は、当本部の個人情報保護方針に基づき、安全に管理し、保護の徹底に努めます。なお、当本部個人情報保護方針の内容については、当本部ホームページ（https://www.spc21.jp/）をご参照願います。参加されるご本人、申込責任者の皆様におかれましては、内容をご確認・ご理解の上、お申込みいただきますようお願いいたします。

（2）個人情報は、本セミナーに関わる参加者名簿等の作成ならびに当本部が主催・実施するサービスのご提供や事業のご案内のために利用させていただきます。但し、法令に基づく場合などを除き、第三者に開示、提供することはありません。

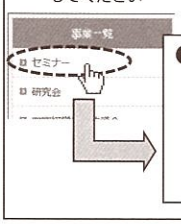
（3）個人情報の開示、訂正、削除については、総務広報部個人情報保護担当窓口（TEL 087-887-0512）までお問い合せください。

参加申込方法

当本部のホームページから以下の手順でお申込ください。
※2018年度の事業からメールアドレス単位で「マイページ」を作成することといたしました。
既にマイページをお持ちの方はマイページからログインしてお申込ください。

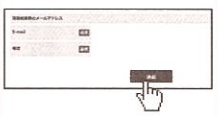
［マイページをお持ちでない方のお手続き方法］

❶ 希望のセミナーを選択してください

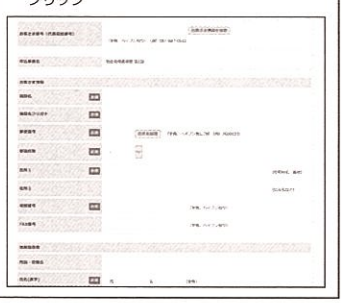


❷ ［お申し込みはこちら］をクリック

❸ 連絡担当者（申込窓口）のメールアドレスを入力して「送信」ボタンをクリック



❹ 「お申込情報入力ページURL」が届くのでログインし、お客さま情報、連絡担当者情報、参加者情報等を入力して「送信」ボタンをクリック



❺ 「お申込完了メール」が届きます。マイページのログインURL・初期パスワードも併せて記載してありますので、次回からはマイページよりログインされますと、お客さま情報や連絡担当者情報を入力することなく、スムーズにセミナーのお申込や情報変更などが行えます。（パスワードの変更をお勧めします）

※30分以内に申込み完了メールが届かない場合は受付ができていない可能性がありますので、当本部までお問い合わせください。