

## クレーム対策セミナー ～インターネット時代の新たなリスクを踏まえて～

一般消費者からのクレーム対応については、従来の実務を踏まえ、有効かつ適切な対処方法がある程度構築されているといえます。しかしながら、昨今のインターネットの普及（特に、SNS 等のサービスの普及）に伴い、クレーム処理に係る企業側のリスクは増大の一途を辿っているといます。そのような状況下では、従来クレーム処理の実務について再検討、再確認を行う必要性は高いといえ、また、インターネット時代における新たなリスクに対応したクレーム対応方法についても、十分留意する必要があります。

本セミナーでは、従来型実務を再確認、再検討するとともに、複数の事例に基づき、インターネット時代の新たなクレーム・リスク及びその対応策について解説致します。

### 1 クレーム対応の従来型実務について

- (1) クレームの種類
- (2) クレーム処理の実務
- (3) クレーム処理体制
- (4) 悪質クレームへの対応

### 2 事例紹介

### 3 インターネット時代における新たなリスク

- (1) 情報の拡散・歪曲
- (2) 情報の二次的拡散
- (3) 大衆心理

### 4 ネット拡散前の予防

- (1) クレーム対応窓口の明確化
- (2) クレーム処理ルールの明確化
- (3) コミュニケーションの徹底

### 5 ネット拡散時の対応

- (1) 削除依頼
- (2) 調査手続の透明化
- (3) 厳正な対応
- (4) 法的措置

### 6 質疑応答