

■平素の心構えから実際の対処法までを指導！ ■■■■■

不当要求への企業がとるべき対応講座

権利意識の向上やIT化の進展に伴い、誤ったものも含め、多くの情報が簡単に手に入るようになった昨今、権利の意味を誤解し、必要以上の内容を相当な範囲を超えた態様で要求してくる人が増えてきました。

本講座では、企業を揺さぶる不当な要求や執拗なクレームなどへの具体的対応策について、民事介入暴力問題・企業対象暴力問題に精通した専門家である中井克洋氏(弁護士)が指導いたします。

ぜひ多数ご参加くださいますようお願い申し上げます。

1. 不当要求とは？

☆クレームに対する対応の基礎をつかむため、不当な要求と妥当な要求の違いを理解しましょう。

2. 不当要求への対応方法の基本

- (1)クレーム事案が起きた時の整理の仕方
- (2)相手の要求が妥当か否かの判断基準
- (3)リスクに対する準備

☆クレーム事案が発生した場合の対応方法のマニュアル一般を理解しましょう。

3. 個別事案への対応の心構え

- (1)心構え
- (2)相手との面談時の基本
- (3)不当要求の類型ごとの対応の仕方

☆具体的なシーンを想定した対応方法の基本を理解しましょう。

4. 実践編

☆簡単な「シナリオ」を用いて、現場で実践的に活用できるように、不当要求への具体的な対応策を習得いただきます。対応方法の基本を、頭だけではなく、視覚的にも理解いただきます。

5. まとめ

☆クレームには、反社会的勢力が絡むものから一般市民の素朴なものまで様々なものがあります。特に悪質なもの(民事介入暴力)への対応方針も含め、クレーム対処法の理解を深めていただきます。

と き

平成21年 **10月27日(火)** 13時30分～16時

ところ

広島商工会議所 3階 306号会議室
広島市中区基町5-44 駐車場はありません。

参加料

会員(広島商工会議所) 5,000円、一般 10,000円
※当日ご持参ください。(テキスト代・消費税を含みます)

講師

弁護士法人 広島メープル法律事務所
弁護士 中井克洋氏

◆プロフィール◆

昭和37年広島県生まれ。修道高等学校卒、東京大学法学部卒。生命保険会社勤務を経て、司法試験合格、平成6年に広島弁護士会登録。2年間の勤務弁護士を経て独立する。平成20年に個人共同事務所を弁護士法人に改組、現在に至る。

民事介入暴力問題・企業対象暴力問題に精通した専門家であり、上場企業など、数多くの企業、団体、自治体の法務顧問を務める。広島弁護士会 民事介入暴力問題対策委員会 委員長、日本弁護士連合会 民事介入暴力対策委員会 副委員長などの要職を歴任、平成21年4月より平成21年度広島弁護士会副会長。



申込方法

参加申込書によりFAXまたは郵送にてお申込みください(講座実施日の3週間前より順次受講証をお送りいたします)。※会場定員数に到達次第、申込受付を終了いたしますので、お早めにお申込みください。

■本件に係る連絡先(お申込み先) ■ ■ ■ ■ ■

広島商工会議所 人材開発チーム【担当：田中】

〒730-8510 広島市中区基町5-44

(082)222-6691 FAX(082)222-6006

E-mail:tanakaa@hiroshimacci.or.jp

FAX (082)222-6006
広島商工会議所 人材開発チーム 田中行き

法的トラブル・リスク未然防止講座②

「不当要求への企業がとるべき対応講座」参加申込書

会社	名称	-----		
	所在地	〒 -----		
	TEL	() -	FAX	() -
	業種	-----		
	備考	会員(広島商工会議所) ・ 一般 (該当をO印で囲んでください)		

氏名	所属部署	役職
-----	-----	-----
-----	-----	-----
-----	-----	-----
-----	-----	-----
参加料(@ 円) × (名) = (¥ 円)		

※本申込書にご記入いただきました情報は、本事業における本人確認、参加者名簿・参加料請求書・受講証の作成、本所からの各種連絡・情報提供のために使用いたします。