

SNS、インターネット時代の クレーム対応における法的リスクマネジメント

～SNS、ネット上の顧客情報漏洩、誹謗中傷への対処と
クレーマー、悪質顧客対応など、お客様対応に必要な法知識～

開催日：2015年9月16日（水） 13：30～16：30

開催場所：勝永六番町ビル 1階 会議室 東京都千代田区六番町6 TEL(03)5210-2561

《プログラム》

1. SNS、ネット上の顧客情報漏えい、誹謗中傷と法的対処

- (1) SNS、ネット上での顧客情報漏えい
 - ① セキュリティの不備によるケース
 - ② 従業員の投稿によるケース
- (2) SNS、ネット上の誹謗中傷
- (3) プライバシー侵害、名誉毀損と不法行為
- (4) 法的対処法～損害賠償、削除、発信者情報開示
- (5) 紛争の初期対応と風評被害
～法的リスクマネジメントの視点から

2. クレーマー、悪質顧客への対応

- (1) ケーススタディから学ぶ顧客対応の留意点
 - ① マニュアルの再確認
 - ② 初期対応の重要性～丁寧かつ筋の通った対応と慎重な判断
 - ③ クレーマーと判断された場合～クレームメール、面談要請への対応、他
- (2) 証拠収集
- (3) クレーマー、悪質顧客情報の他社への提供の可否～個人情報の取り扱い
～質疑応答～

SNSの時代となって、お客様対応の悪い評判もあつという間に広まるリスクがあります。また、インターネット上の誹謗中傷にどう対応したらよいのでしょうか。お客様情報の管理、悪質なクレーマー対策などと併せてクレーム対応時に知っておきたいリスクと対応を考えます。

講師 田島 正広 田島総合法律事務所 所長 弁護士/フェアリンクスコンサルティング(株) 代表取締役

1990年 早稲田大学法学部卒業 1996年 弁護士登録（東京弁護士会所属）
2001年 内閣府国民生活局“e-コンシューマー・ミーティング”委員
2003年 総務省“電気通信事業分野におけるプライバシー情報に関する懇談会”委員
同年 田島正広法律事務所所長（2006年現事務所名に改称）
2004年 総務省“ユビキタスネット社会の実現に向けた政策懇談会”メンバー
2008年～2014年 慶應義塾大学大学院法学研究科 非常勤講師
2009年 総務省“利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会”安全管理措置WG 主査

著書 「三訂 個人情報保護法と金融機関」(経済法令研究会、平成23年) / 「インターネット新時代の法律実務Q&A(第二版)」(監修/編集代表、日本加除出版、平成25年) / 「リスクマネジメントとしての内部通報制度～通報窓口担当者のための実践的Q&A」(代表編著、税務経理協会、平成27年) / 「会社役員のための法的責任とコーポレートガバナンス」(第三章執筆・同文館出版、平成22年) / 「リスクマネジメント実務の法律相談」(第四章執筆・青林書院、平成26年) ほか



◆参加費：企業正会員＝2名まで無料（追加参加費3名目から1名につき5,400円）（会員の皆様には、別途メールで出欠を伺います。申込書は不要です。）

◆各月例会のスポット参加費＝会員以外の一般参加：8月、9月いずれも1名につき25,920円（税込み、本体24,000円）<テキスト、コーヒー付>

◆申込み方法：下記いずれかの方法でお申込みください。

①裏面の申込書にご記入の上、ファクシミリ(03-5210-2560) 又はご郵送ください。

②CS研究フォーラムWebサイト <http://cs.k-forum> から申込ページ <http://cs.k-forum.info/moushikomi.html> に必要事項をご入力の上、ご送信ください。折り返し確認メールをご送付し、請求書等を郵送いたします。

◎開催3日前以降及びお振込後のキャンセル、ご返金は、当日不参加の場合でも致しかねます。

◆ () 月例会にスポット参加を申込みます。

() 内にご参加希望月をお書きください。

会社（組織）名		
部署 / 役職	①	②
参加者名	①	②
連絡先（会社住所）	〒	
連絡先電話番号	①	②
連絡先メールアドレス	①	②

■ 3名以上のお申込みは、別紙にご記入下さい。 ★スポット参加申込み用ファクシミリ番号→03-5210-2560