

SNS、インターネット時代における クレーム対応の法知識

～SNS、ネット上の顧客情報漏洩、炎上、風評被害への対処と
クレマー、悪質顧客対応など、お客様対応に必要な法知識～

開催日：2017年12月12日（火）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 ネットトラブルの事例に見る紛争の実態 ～企業、従業員のインターネット上の発信・漏えいによる紛争例と問題点
(1) インターネットの利便性と裏腹のリスク
(2) SNSの普及のリスクの増大
(3) ネット炎上とは (4) 炎上事例 (5) 炎上の要因
(6) 情報セキュリティの不備による漏えい事例
 - 2 事故・問題発覚時の対応
(1) 初期対応としての事実確認と対応方針の査定、被害者対応 (2) 責任者による対外的対応の必要性
(3) 虚偽情報による風評被害への法的対応
(4) 従業員の懲戒も視野に入れた調査の実施
 - 3 トラブルへの法的対処法
(1) 名誉毀損の不法行為に対する損害賠償請求
(2) プライバシー侵害の不法行為に対する損害賠償請求
(3) 人格権侵害による削除請求
(4) 私人間の名誉毀損の場合
 - 4 トラブルの事前の予防方法
(1) ネットの利用についての明確な基準、規程の導入
(2) 情報管理の必要性
(3) 第三者への侵害行為防止の必要性
(4) レピュテーションリスク回避の必要性
(5) モニタリングのための規程・手続整備
(6) 適切な情報伝達とコンプライアンス体制
(7) コンプライアンス上の問題行為の負の連鎖の場面
(8) 中小事業者の場合は？
 - 5 クレマー、悪質顧客への対応
(1) 紛争の初期対応と法的手段のタイミング
(2) 証拠収集上の問題点 (3) 紛争予防と留意点
(4) 事業者間のクレマー情報の交換と個人情報保護法上の取扱い
- ～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、顧客情報の漏洩や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予防と対応を考えます。

講師 田島 正広 田島・寺西法律事務所 代表パートナー 弁護士/フェアリンクスコンサルティング(株) 代表取締役

平成2年 早稲田大学法学部卒 平成8年 弁護士登録 平成15年 田島正広法律事務所所長
平成18年 内部通報制度外部窓口を運営するフェアリンクスコンサルティング株式会社を設立、代表取締役
平成18年 田島総合法律事務所に改称・所長
平成20年 慶應義塾大学大学院法学研究科 非常勤講師(憲法学)(平成26年3月まで)
平成27年 “東京弁護士会中小企業法律支援センター”本部長代行(平成29年3月まで)
平成28年～ 田島・寺西法律事務所代表パートナー

【主な著作】『第3版 インターネット新時代の法律実務Q&A』(監修/編集代表・日本加除出版) / 『情報・インターネット法の知識と実務』(第1章執筆・ぎょうせい) / 『業種別ビジネス契約書作成マニュアル 実践的ノウハウと契約締結のポイント』(代表編著・日本加除出版株式会社) / 『リスクマネジメントとしての内部通報制度』(代表編著) 他多数



◆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：11月、12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(03-3425-0766) 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。

主催：CS研究フォーラム

◆ () 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→03-3425-0766