

「弁護士法人マネジメントコンシェルジュ」について

弁護士法人マネジメントコンシェルジュは、企業への不当クレーム対応、カスタマーハラスメント対応、労働紛争対応を主として扱う法律事務所です。

クレーム、カスタマーハラスメント対応の実績としては、上場メーカー企業をはじめとして、電化製品小売販売店、医療機関、飲食店、美容室、建設会社その他多種多様な業種における数多くのクレームやカスタマーハラスメント案件の解決にあたっています。

また、クレーム対応と労働問題を主として取り扱う強みを生かし、悪質クレームに対応する従業員の負担軽減という観点から各企業に特化したクレーム対応マニュアルの作成を行うと共に、当該マニュアルを用いた従業員向けクレーム対応研修を行い、各企業が従業員を守りつつクレーム対応を自社で行うための支援業務を行っています。

弁護士法人マネジメントコンシェルジュ

ホームページURL : <https://www.mc-lawyer.jp/>

QRコードはこちら



お問い合わせ先

クレーム相談サービスについてご質問等ございましたら、下記メールアドレスまでお問い合わせください。

東京海上日動クレーム相談サービスモニター調査事務局
メールアドレス : claim-service@tmnf.jp

まだまだあります、相談できること。 東京海上日動は2016年10月に静岡県と「地方創生に関する包括連携協定」を締結。多様化・複雑化する中小企業の経営課題解決をサポートしています。

東京海上日動の経営支援サービス

自然災害に備える

頻発する豪雨災害や台風、いつ起きてもおかしくない地震など突然襲ってくる自然災害の被害を抑え、事業を継続復旧するために重要な「事前の備えと資金繰り対策」を災害対応の専門家集団が事前の計画策定から丸ごとお手伝い致します。

感染症に備える

新型コロナウイルス感染症など予期せぬウイルス発生により感染拡大した際には突然の事業中断や休業を強いられ、事業復旧の為に欠かせない対応には出費がかさみます。「感染症に負けない、事業を継続するための費用補償」などをご提供致します。

サイバー攻撃に備える

日々巧妙化するサイバー攻撃、「つい」「うっかり」の人的ミスなど、増加し続けるサイバー事故発生による事業継続危機を回避するために、「予防・防御・対処・保険の4つの視点で初歩的な対応から専門性の高いアドバイスまでサポート」致します。

『カスタマーハラスメント対応セミナー』

無料

～悪質クレームへの体制整備～

カスタマーハラスメント（カスハラ）は、従業員に精神的ストレスを感じさせ、通常の業務に支障が出るケースも見られるなど、時間、精神的な苦痛等、多大な損失を招くものです。事業者には従業員を守るための体制整備が求められています。また、2019年に成立したパワハラ防止法では、カスタマーハラスメントについての従業員からの相談に対する事業者としての適切な対応が求められています。

本セミナーでは、カスタマーハラスメントへの体制整備や対応方法について事業者の皆さまが知っておくべきポイントを、クレーム対応への経験豊富な弁護士が丁寧に解説します。多くの皆様のご参加をお待ちしております。

●日時 : **2022年7月4日（月）14:00～15:30**

●形式 : オンラインセミナー（Zoomウェビナー）

※パソコン・タブレット端末・スマートフォンがあればどなたでも参加可能です。

●講師 : 弁護士法人マネジメントコンシェルジュ
代表弁護士 村上 元茂 氏

●内容 : ・カスハラの最近の事例紹介
・カスハラの本質と基礎知識
・カスハラの実践的な対応手順と押さえるべきポイント

●参加費 : **無料**



参加申込方法

Zoomウェビナーへの事前登録をお願いいたします。

申込〆切 : 7月3日（日）13時

締切日以前に定員に達した場合は、その時点で締め切らせていただく場合があります。

- ①スマートフォン、タブレット端末等でQRコードを読み取り(※1)、必要事項をご登録ください。
- ②登録後、参加用URL・ID・パスワードをメールにてお送りいたします(※2)。
- ③当日、お送りしたURLよりアクセスをお願いいたします(※3)。

(※1)QRコードが利用できない場合は、お問い合わせ先までご連絡ください。

(※2)参加登録者ごとにIDが発行されます。

(IDの発行は、各事業者様ごとに50件を上限とさせていただきます。50件以上のID発行をご希望の場合はお問合せ先までご連絡ください。)

(※3)スマートフォン等からの視聴は、「ZOOM Cloud Meetings」アプリが必要となります。

※「QRコード」は株式会社デンソーウェブの登録商標です。

※「Zoom」は、Zoom Video Communications, Inc.の米国およびその他の国における登録商標または商標です。



こちらから登録ください。
参加登録QRコード

セミナーに関するお問い合わせ : 静岡商工会議所 会員サービス課 TEL : 054-253-5112
主催 : 静岡商工会議所 共催 : 東京海上日動・静岡支店 協力 : 藤枝商工会議所、焼津商工会議所、島田商工会議所

各商工会議所会員事業所の皆さまへ

東京海上日動火災保険（株）

「クレーム相談サービス」モニター調査へのご協力のお願い

無料

【東京海上日動で検討中のサービスご利用のお願い】

昨今、顧客・取引先から受ける嫌がらせや、過度なクレーム等の迷惑行為、いわゆる「カスタマーハラスメント」が社会問題化しています。

このような社会問題の解決を図るべく、弊社では、カスタマーハラスメントを受けられた事業者の皆さまが、その対応方法について専門の弁護士からアドバイスを受けられるサービスの開発を検討しております。

今回、各商工会議所にご協力いただき、会員事業所の皆さまへこのサービスを無料で提供させていただきます。カスタマーハラスメントでお困りの際は、是非このサービスをご利用ください。

皆さまからサービスに関する忌憚のないご意見をいただければと存じます。

クレーム相談サービスの概要

会員事業者さまがカスタマーハラスメントを受けた場合に、弊社と提携する専門の弁護士事務所へ相談ができるサービス※です。

お申込みを受け付けた後、「弁護士法人マネジメントコンシェルジュ」から、対応方法のアドバイスをご提供します。サービス利用対象となるカスタマーハラスメントの具体例は、右ページの「カスタマーハラスメントの具体例」をご覧ください。※対応の代行を請け負うものではありません。

サービスご利用の流れ

お電話またはメールでの受付が可能です。面倒な申込手続き等は一切不要です。



- ① 下記フリーダイヤルにご連絡ください。その際、会員事業者名、ご担当者名、業種、ご連絡先（電話番号およびメールアドレス）、ご相談内容、ご相談方法のご希望（電話またはメール）についてオペレーターにお伝えください。

コールセンターフリーダイヤル : 0120-179-048（利用時間 平日10時～18時）

- ② 「弁護士法人マネジメントコンシェルジュ」より、原則翌営業日までにご希望のご連絡手段によってご連絡いたします。



- ① 下記アドレス宛にサービス申込みメールをお送りください。件名には「クレーム相談サービス申込」とご記載のうえ、本文に「会員事業者名」「送信者氏名」「業種」「ご連絡先（電話番号およびメールアドレス）」「ご相談内容」「ご相談方法のご希望（電話またはメール）」をご記載ください。

申込先アドレス : claim@mc-lawyer.jp（受付時間 24時間）

- ② 「弁護士法人マネジメントコンシェルジュ」より、原則翌営業日までにご希望のご連絡手段によってご連絡いたします。

カスタマーハラスメント（本サービスのご利用対象）の具体例

- サービス提供の際に水をこぼしてしまったところ、新品の洋服の購入を要求された。
- 些細なミスについて従業員を恫喝して「責任を取ります」と言質を取ったことを盾に慰謝料等を請求された。
- 不良品の提供につき被害者宅で謝罪したが、自宅で軟禁され、過大な損害賠償をする旨の念書を書かされた。
- 前日に食事をした後に激しい腹痛になったとして、高額の治療費等の請求をされた。
- 些細なミスについて謝罪をしたが、「誠意を見せる」の一点張りで具体的な提案がないままやりとりが続いている。

モニター調査実施期間（サービス利用可能期間について）

モニター調査実施期間は、2022年6月1日（水）～2022年12月30日（金）までを予定しています。

上記期間に受け付けたご相談に対して、「弁護士法人マネジメントコンシェルジュ」よりアドバイスを提供いたします。モニター調査実施期間中は何度でもご相談をご利用いただくことができます。

※上記期間は、利用実績等の状況に応じて、延長または中止する場合がございます。

サービス利用条件及びサービス利用に関するご注意

●サービス利用条件

以下の条件を満たす場合に本サービスをご利用いただけます。

- ① 利用後にサービスに関するアンケートにお答えいただけること。
- ② 下記のサービス利用に関するご注意についてご了解・同意いただけること。

●サービス利用に関するご注意

- ① 本サービスを利用の通信費等はサービスを利用する事業者の負担となります（受付のお電話はフリーダイヤルをご利用いただけます）。
- ② 本サービスは、カスタマーハラスメントに対する対応方法について弁護士法人マネジメントコンシェルジュから助言をするものであり、対応の代行を請け負うものではありません。
- ③ 本サービスは、カスタマーハラスメント（カスタマー（顧客・取引先）から受ける嫌がらせや、過度なクレーム、迷惑行為）以外のご相談は対象外です。
- ④ 本サービスでご相談いただいた内容、ご連絡先等の情報は、東京海上日動に共有されます。
- ⑤ 本モニター調査は、弁護士法人マネジメントコンシェルジュにより提供するサービスであり、東京海上日動が提供するものではありません。本サービスのご利用によって発生した損害に関して、東京海上日動は一切責任を負いません。
- ⑥ 本モニター調査は、当社の都合で予告なく延長または中止することがあります。

カスタマーハラスメント対応セミナーの開催について

「弁護士法人マネジメントコンシェルジュ」の村上弁護士を講師とし、カスタマーハラスメントへの対応方法や体制整備についてのセミナーを開催いたします。本モニター調査への参加有無にかかわらず、無料でご参加いただけますのでご検討いただければと存じます。詳細は1ページをご覧ください。