

全国有料老人ホーム協会 会員の皆さまへ

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、全国有料老人ホーム協会にご協力いただき、会員事業者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裏面の「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。

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。

サービスご利用の流れ

お電話の場合

会員事業者さま

コールセンター

弁護士法人マネジメント
コンシェルジュ

会員事業者さま

①ご相談内容
の連絡

対応依頼

②ご相談につ
いての回答

- 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。

メールの場合

会員事業者さま

弁護士法人マネジメント
コンシェルジュ

①ご相談内容の連絡

②ご相談内容の連絡

- 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

- 入居者の家族が、長時間職員を拘束し、自分の思い通りのサービスを強要する
- 居室訪問時に、大声で罵倒する
- サービス提供中に性的な言動を繰り返す

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8月8日（月）～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。

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。

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、東京海上日動および全国有料老人ホーム協会に共有されます。
- 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。

「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/>

お問い合わせ先

クレーム相談サービスおよびセミナー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