

(公社) 消費者関連専門家会議 (ACAP) 主催

弁護士が教える

難渋クレームの法的対応実践研修

～参加者の事例から学ぶ～

- ◆講師 岩永智士氏 (光風法律事務所 弁護士) 南謙太郎氏 (光風法律事務所 弁護士)
- ◆日時 2019年8月20日(火) 13:30～17:30
- ◆会場 国立オリンピック記念青少年総合センター センター棟 510号室 TEL 03-3469-2525

お客さまの言いがかりや暴言などに精神的に疲労し、電話を取るのが怖い、という担当者も多いのではないのでしょうか？ 悪質クレームに対しては、毅然とした一貫性のある態度で臨まないと更なるトラブルに発展してしまう可能性もあります。

この研修では、行政機関や大手企業でクレーム対応研修を数多く手がける光風法律事務所の岩永智士弁護士、南謙太郎弁護士 から、悪質クレマーの見極め方、難渋クレームにしないための初期対応の重要性とポイント交渉方法などをご講演いただきます。研修の後半では、受講生の皆さまから事前にご送付いただいた事例をもとに先生と受講生の皆さまで討議・対話をするとともに、先生から解説いただきます。

本研修は、少人数で参加型・対話型で進めていく点が特徴です。

お客様対応に従事される皆さま、部門長の皆さま必見です。本研修にて、現場での対応力、実践力を身に付け、明日から自信を持って、お客様対応に臨めるきっかけになれば幸いです。

◆スケジュール ※内容を若干変更することもありますのでご了承ください。

13:10～13:30	受付
13:30～13:35	開講挨拶 ほか
13:35～17:20	1. 「悪質クレマー」の見極め方 (1) 一般通常のクレームと悪質クレームの峻別方法 (2) 悪質クレームと見極める際の注意点 2. クレマーに対する初期対応 (1) クレーム受付の際の注意点 (2) 相手と面談する際の注意点 3. 具体的事例の検討・討議(ケーススタディ) ※申込確定後、「難渋クレーム研修用弁護士相談フォーマット」をお送りします 参加者の皆さまから事前にご送付いただいた難渋クレームの事例をもとに、先生と参加者で討議・対話をするとともに、事例に対する対応策について先生から回答いただきます。 4. 質疑応答
17:25～17:30	閉講挨拶、アンケート記入ほか

※録画や録音はご遠慮願います。

◆申込要領

◆日 時	2019年8月20日(火) 13:30~17:30
◆会 場	国立オリンピック記念青少年総合センター センター棟 510号室 (東京都渋谷区代々木神園町3番1号 TEL 03-3469-2525) 交通 : 小田急線 参宮橋 徒歩約7分他
◆受講料	正会員および正会員企業社員は 13,000 円、未加入企業の方は 20,000 円 (消費税込) ※正会員の関連企業は未加入企業扱いとなります。
◆対象者	消費者対応部門、品質管理部門などでお客様対応を担当される方 ※研修やコンサルティングを業とする企業および個人でのお申し込みはご遠慮願います。
◆募集人員	20名
◆締 切	7月19日(金) 定員になり次第、締切
◆申込方法	①申込用書式(エクセル)をダウンロードして必要事項を入力し、デスクトップ等に保存してください。 ② higashi@acap.jp へてに申込書を添付し、件名を「法的対応研修」にてお送りください。 メール本文への記入は不要です。FAX の場合は申込用紙を 03-3353-5049 までお送りください。 ③ 申込確定後、「難渋クレーム研修用弁護士相談フォーマット」をお送りします。 必要事項に記載の上、higashi@acap.jp までお送りください。 ※お寄せいただきました事例すべてにお答えできない場合がございます。ご了承ください。
そ の 他	・申込受付後、請求書と地図を郵送いたします。 ・開講の1週間前になっても請求書等が届かない場合は、ACAP 事務局(TEL 03-3353-4999)にご連絡ください。 ・研修前日以降のキャンセルにつきましては、受講料のご返金はできませんので、ご了承ください。

【光風法律事務所】

国内大手企業のクレーマー事案を数多く手がけており、様々な企業や行政機関で年間60回以上のクレーム講演を行うほか、実践としても悪質クレーマー、難航クレーマーとの交渉、裁判を日常的に手掛けているクレーム対応の専門事務所である。

【岩永弁護士のプロフィール】



1980年生まれ。東京大学法学部卒
法政大学大学院法務研究科修了
第二東京弁護士会所属

現在弁護士として、会社に乗りに来た悪質クレーマーを相手とした実際の交渉や裁判など、クレーム対応業務に日々邁進している。

【南弁護士のプロフィール】



1989年生まれ。日本大学法学部卒
慶應義塾大学法科大学院修了

弁護士個人として、クレーム案件を手掛けるだけでなく、商業施設に多数出店する外資系企業の法務部に出向し、会社社員として組織の内部からクレーム案件に携わった経験を活かし、形式的な法律論の解説だけではなく、具体的な現場の対応方法の解説にも定評がある。