

(公社) 消費者関連専門家会議 (ACAP) 主催

管理者向け

弁護士が教える 難渋クレームの法的対応実践研修

- ◆講師 岩永智士氏 (光風法律事務所 弁護士)
- ◆日時 2020年8月26日(水) 13:30~17:30
- ◆会場 TOTO株式会社 会議室(東京都港区海岸1-2-20 汐留ビルディング 24階)

※新型コロナウイルス感染症対策の今後の状況により、研修を中止または延期する場合がございます。その際は、改めて個別にご案内いたします。何卒ご了承ください。

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、少人数の参加型で進めていく点が特徴です。

◆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。

13:15~13:30	受付
13:30~13:35	開講挨拶 ほか
13:35~17:25	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解説いただきます。 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	2020年8月26日(水) 13:30~17:30
◆会 場	TOTO株式会社 会議室 (東京都港区海岸1-2-20 汐留ビルディング 24階) 交通 : JR・東京モノレール「浜松町」北口(新橋側出口)から徒歩2分 都営大江戸線・浅草線「大門」B1 出口から徒歩3分
◆受講料	正会員および正会員企業社員は 13,300 円、未加入企業の方は 20,400 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	消費者対応部門の管理者および準ずる方 ※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 <最少催行人数 10名> ※最少催行人数に達しなかった場合には中止となる可能性がございます。 万が一、中止となる場合は1週間前までにご連絡いたします。
◆締 切	8月12日(水) お申し込み順に承り、定員になり次第締め切り
◆申込方法	・ACAPホームページよりお申し込みください。 ・ 申し込み確定後、「難航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	・お申込みを受け付けた方には案内状と地図をメール添付でお送りいたします。 ・ご請求書は8月25日(火)頃より郵送いたします。9月1日(火)までにご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。 ・8月25日以降キャンセルされた方は受講料を徴収させていただきますので、ご承知おきください。 ・本研修の受講料のお振込は、状況を鑑み、研修開催日以降、9月末日までにお願ひいたします。 ・録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。

【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。光風法律事務所は、国内大手企業のクレーム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ム、難航クレームとの交渉、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。現在弁護士として、会社の本社に乗り込んできた悪質クレーム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。

2020年7月9日

ACAP研修の新型コロナウイルスをはじめとする感染症の予防に関して

新型コロナウイルスをはじめとする感染症の予防および拡散防止のため、研修の実施に際して下記のとおり開催方法を見直しましたことをご知らせいたします。

ご受講いただく皆さまにおかれましては、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

【開催にあたり】

<開催時間について>

- ・昼食時間を挟まない、13:30～17:30の開催

<ソーシャルディスタンスの維持>

- ・60人定員会議室に募集受講生を20名までとし、講師、スタッフ等会議室定員数の半数以下とする
- ・座席はスクール形式とし、机は3人掛けテーブルに1人とする

<その他>

- ・受講生、スタッフ全員のマスク着用を必須とする
- ・登壇講師、スタッフの体調管理
- ・受講生の方全員の来場前の検温

【ご受講いただく皆さまへのお願い】

研修当日はご来場前に、体調チェックおよび検温をお願いします。風邪の症状、体調不良、発熱があるなどに当てはまる方は、誠に恐れ入りますが、ご来場をお控えいただけますようお願い申し上げます。

- ・体調不良を感じられた場合は、スタッフまでお申し出願います。
- ・受付時に口頭にて健康状態のご確認をさせていただきます。ご協力をお願いいたします。

以上