

(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

◆日時 2021年12月9日(木) 13:30~17:40

◆会場 国立オリンピック記念青少年総合センター

新型コロナウイルス感染症の状況を鑑み、日程を延期してのご案内です。
すでにお申し込みをいただきました方のみ対象とさせていただきますのでご了承ください。

※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。

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、クレーム発生時の初期対応から具体的交渉まで、時系列で整理し、対応の重要性とポイント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提出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

13:15~13:30	受付
13:30~13:35	開講挨拶ほか
13:35~17:30	<講演> 悪質クレーマーの見極め方、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
	<具体的事例の検討・討議(ケーススタディ)> 参加者の皆さまから事前にご提出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
	<質疑・応答>
17:30~17:40	<閉講> アンケート、閉講挨拶

※適宜休憩を挟みます。スケジュール内において進行が多少前後する場合があります。ご了承ください。

◆実施概要

◆日 時	2021年12月9日(木) 13:30~17:40
◆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 (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
◆受講対象	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 12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。
◆締め切り	10月1日(金) 「1209 難渋クレームの法的対応実践研修お申し込み確認シート」にご入力いただきメール添付でお送りください。メールアドレス: higashi@acap.jp
◆受講料	正会員および正会員企業社員は15,400円、未加入企業の方は23,100円 ※会員の関連企業は未加入企業扱い。受講料は資料代、消費税込です。
◆その他	<ul style="list-style-type: none"> ・お申し込みを受け付けた方には案内状等をメール添付でお送りいたします。 ・ご請求書は12月9日(木)頃より郵送いたします。12月16日(木)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。 ・12月8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、研修開催日以降、2022年1月末日までにお願いいたします。 ・録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。 ・建物の関係上、空調があまりきかないので、調節できる服装でお越しください。

【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。

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】

＜ソーシャルディスタンスの維持＞

- ・会場は受講者同士が向かい合わないスクール形式とする
- ・120人定員室に募集受講生を20名までとし、講師、スタッフ等会議室定員数の1/3以下とする
- ・机は3人掛けテーブルを1名で使用とする
- ・名刺交換は行わない

＜その他＞

- ・受講生、講師、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
- ・会議室内にアルコール消毒液を用意

【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