

2021年 1月7日 ACAP

## 12月 WEB 東京例会 報告



池内 裕美先生



高田 かおりリーダー

【日 時】 2020年12月15日 14:00～16:20

【参加(視聴)人数】 159名

### 【報 告】

#### <講演>

テーマ: 「悪質クレームの現状と課題—消費者部門としての心得—」

講 師 池内 裕美氏(関西大学 社会学部 教授)

要 旨: 近年、カスタマーハラスメントが注目を浴びているが、悪質クレマー出現の心理的・社会的背景や対応時の注意点をわかり易く解説いただいた。また、感情労働従事者をいかにして守るかについても言及された。

#### <報告>

テーマ: 「『悪質クレームの定義とその対応に関するガイドライン』の作成について」

報告者: 流通・サービスGリーダー 高田 かおり(株式会社生活品質科学研究所)

要 旨: 流通・サービス業だけでなく、他業種でも活用できる「悪質クレームの定義とその対応に関するガイドライン」の紹介と、消費者庁・厚生労働省の動向についても説明いただいた。

【所感】 新型コロナ対応によるストレスからも増加傾向にあると思われる「悪質クレーム」の対策として、タイムリーな内容の講演と報告であった。

会員活動委員会