

(公社) 消費者関連専門家会議 (ACAP) 主催

## 弁護士が教える クレームに対する法的対応研修

- ◆日時 2023年3月2日(木) 13:00~17:40
- ◆会場 TOTO 株式会社 会議室 (浜松町)

※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。

### ◆スケジュール

12:45~13:00	受付
13:00~13:10	<開講・ガイダンス等> 開講挨拶、ガイダンス
13:10~17:30	<講演> 「クレームに対する法的対応方法」 講師: 岩永 智士 弁護士 (光風法律事務所) ・クレームの分類と対応方法の違い ・クレームへの初期対応 ・クレーマーとの具体的交渉方法 難航クレームにしないための初期対応の重要性とポイント、法的になぜそれが必要かを理解しておくことの重要性について講演いただきます。 ・具体的事例の検証(ケーススタディ) 等 ・質疑応答
17:30~17:40	<閉講> アンケート、閉講挨拶



### 【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。

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。

◆日 時	2023年3月2日(木) 13:00~17:40
◆会 場	TOTO株式会社 汐留事業所(浜松町) 24階大会議室 (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
◆対 象	お客さま相談室・サポートデスク・受注センターなどの担当者 ※ 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	24名<最少催行人数 12名> (同一企業から複数のご参加も歓迎します) ※最少催行人数に達しなかった場合は中止になる可能性があります。 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	2月16日(木)(お申し込み順、定員に達し次第締め切り)
◆受 講 料	正会員および正会員の所属企業社員は15,400円、未加入企業の方は23,100円 正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。
◆申込方法	研修ページ内の「お申し込み書類のダウンロード」から申込書をダウンロードしてください。 申込書にご記入の上、メール(宛先 higashi@acap.jp)に添付し、送信ください。 ※申込書にご入力いただいた「お悩み、ご相談等」は、講義の中で取り上げさせていただくため、抜粋して当日の配布資料に掲載させていただく場合があります(社名・氏名は非公開)。 講義の中で可能な範囲でお答えいたしますが、すべてに回答できない場合があります。 予め、ご了承ください。
◆そ の 他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ お申し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。</li> <li>・ ご請求書は3月2日(木)頃より郵送いたします。3月9日(木)までにご請求書が届かない場合はACAP事務局 (TEL 03-3353-4999)にご連絡ください。</li> <li>・ 3月1日(水)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。</li> <li>・ 本研修の受講料のお振込は、研修開催日以降、4月末日までにお願いたします。</li> <li>・ 録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。</li> <li>・ 会場の温度の個別対応が難しい場合がありますので、調整可能な服装でお越しください。</li> </ul>

## 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お知らせいたします。

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（カリキュラム）の見直し>

- ・ 昼食時間を挟まない、13:00～17:40の開催

<ソーシャルディスタンスの維持>

- ・ 会議室(144.87㎡)に募集受講生を24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
- ・ 机は3人掛けテーブルに1名とする

<その他>

- ・ 受講者、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
- ・ 受講者の方全員の来場前の検温
- ・ 会場の感染症予防措置に従う行動をとる

### 【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。
- ・ 37.5℃以上の発熱や風邪のような症状（咳が出る、喉が痛い等）の症状がある場合は参加をご遠慮いただきます。
- ・ マスクは、フィルター性能の高い不織布マスクを推奨しています。ご協力をお願いいたします。
- ・ 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。

以上