

(公社) 消費者関連専門家会議 (ACAP) 主催

弁護士が教える 難渋クレーム法的対応実践研修 ～ケーススタディを中心に～

- ◆講師 岩永 智士 氏 (光風法律事務所 弁護士)
- ◆日時 2023年12月5日(火) 13:00~17:00
- ◆会場 OMMビル2階 会議室 201・202 (大阪市中央区大手前1-7-31)

本研修では、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、悪質クレームの見極め方、初期対応、企業としての対応策決定の指針、交渉方法など、具体的な事例を交えて解説いただきます。質疑応答・法律相談では、「こんな時に効果的なひと言は?」「こんな場合はどうしたらいいの?」「こんな状況は法的にはどうなの?」といった受講者の皆さまのご質問に、岩永弁護士から詳しく回答いただきます。

お客様対応に従事される皆さま、部門長の皆さま、本研修を通して現場での対応力や、実践力を身に付け、自信を持ってお客様対応に臨んでください。

◆プログラム

※内容は若干変更することがありますのでご了承ください。

12:40~12:55	受付
13:00~13:10	開講挨拶ほか
13:10~16:50	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「悪質クレーム」の見極め方 <ol style="list-style-type: none"> (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. クレームに対する初期対応 <ol style="list-style-type: none"> (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. クレームとの具体的交渉方法 <ol style="list-style-type: none"> (1) 会社の対応策の決定 (2) 会社担当者による交渉 (会社の回答をぶつけていく本格的交渉段階) 4. 悪質クレームに対する対応方法 ~悪質クレームと峻別したら~ <ol style="list-style-type: none"> (1) 弁護士に依頼する前 (2) 弁護士に依頼した後 (3) カスタマーハラスメントについて 5. 具体的事例の検証(ケーススタディ) 6. 質疑応答・法律相談
16:50~17:00	閉講挨拶ほか

※適宜休憩を取りながら進めます。

※名刺交換などを通じ、他業種の方とのネットワーク作りの機会としてもにぜひご活用ください。

◆ 実施概要

日 時	2023年12月5日(火) 13:00~17:00
会 場	OMMビル2階会議室 201・202 (大阪府大阪市中央区大手前1-7-31)
受 講 料	正会員および正会員の所属企業社員は17,600円、未加入企業の方は25,300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。
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	30名 <最少催行人数 15名> ※ 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	11月17日(金) ※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。
そ の 他	・ 同一空間で長時間ご受講いただくため、マスクの着用をお願いいたします。 ・ 申込受付後に受講のご案内と地図をメールでお送りいたします。 ・ 請求書は12月5日以降に郵送いたします。12月12日までに請求書が届かない場合は、 ACAP 大阪事務所 (TEL:06-6943-4999) にご連絡ください。 ・ 受講料のお振込は、1月末日までをお願いいたします。 ・ 12月4日以降のキャンセルにつきましては、受講料を徴収させていただきます。 ・ 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回以上のクレーム対応研修を行うほか、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。

◇受講者の声◇ ~過去の受講者アンケートより抜粋~

- ・ 法的なお話に終始されると思っていましたが、我々の実務レベルに合わせた話がメインだったので、自分事として聞くことができました。社内にしっかり共有したいと思います。
- ・ クレーム初期の段階で、適切な対応、綿密な連絡をしていれば後に大きな事案にならなかった、というケーススタディを多く紹介していただき、普段の業務に反映できると強く感じた。
- ・ 原則と例外、法律用語のわかりやすい説明等、大変勉強になりました。社に帰ってから、関連部署へのコミュニケーションツール、教育ツールにもなりそうです。
- ・ 具体的な説明であり、すーっと理解できた。いい資料で読みやすい。