

カスタマーハラスメント対策研修(半日)

お客さま満足の向上に努める中、要求が過剰、不当、理不尽な悪質クレームも発生しています。対応することが公平性を欠いたり、応対者の心身にダメージを与えたりといった、対応が困難なものもあります。このような悪質クレームへの対策は、企業にとって、従業員が働く環境を守る面からも、重要性を増しており、行政による法整備、条例の制定も進んでいます。

本研修は、カスタマーハラスメントの基本的な理解、企業・組織としての対策について、講座とグループワーク(ケーススタディ)を2軸とした内容で実施します。

1. カスタマーハラスメントの判断と対応 ー組織体制の整備、マニュアルの作成に直結ー
2. グループワーク(ケーススタディ) ー不当要求・悪質クレームの対応のポイントー

※2025年度は、札幌(9/12)、名古屋(11/21)において、半日のカスタマーハラスメント対策研修を行います。(講師は各回異なります)

【プログラム】

当日のプログラム、スケジュールは次ページをご覧ください。

【講師】

谷本 清 (ACAP 専任講師) ※講師紹介は次ページをご覧ください。

<開催日・場所>

2025年9月12日(金) 13:30~17:00	あいあい会議室 狸小路 (札幌市中央区南二条西7丁目4-1 第7松井ビル6階D) 交通：札幌市電山鼻線 西8丁目駅から徒歩7分
--	---

対 象

企業、団体、行政、一般の方

※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ください。

受講料 (税込み)

17,600円:正会員および正会員の所属企業社員

25,300円:未加入企業の方(正会員の関連企業は未加入企業扱い)

募集人数

15名 <最少催行人数 6名>

※同一企業から複数のご参加も可能です。

締 切 日

9月1日(月)

※お申込み順、定員に達し次第締め切ります。

キャンセルポリシー

9月10日以降のキャンセルにつきましては、受講料全額を申し受けます。

特記事項

改正労働施策総合推進法(2026年度中にカスハラ対策が義務化見込み)対策に最適です。

問い合わせ先

ACAP 事務局 TEL: 03-3353-4999 [メールでのお問い合わせ](#)

申込方法

ACAPホームページ(右のQRコード)よりお申込みください。



◆個人情報等の取り扱いについて

お申し込みフォームにご記入いただいた個人情報等は、公益社団法人消費者関連専門家会議(以下、「ACAP」とする)で適切に管理し、ACAPのプライバシーポリシー(<https://www.acap.or.jp/privacy/>)に基づいて厳重に管理いたします。

当会は、本研修へのお申し込みにあたって、以下の目的で個人情報を取得し利用いたします。

- ・本研修の適切な運営管理の実施
- ・本研修に関するご連絡、情報の提供
- ・本研修に関するお問い合わせへの対応、回答
- ・当会が提供する研修およびイベントなどのご案内

◆プログラム・スケジュール

13:15～13:30	受付
13:30～13:40	＜開講・ガイダンス等＞ 開講挨拶、ガイダンス、ACAPのご案内
13:40～14:40 60分	＜講座1＞ 「カスタマーハラスメントの判断と対応 ―お客さま対応の基本から組織体制まで―」 悪質クレーム、カスタマーハラスメントの本質に迫ります。組織・企業としての体制の整備、マニュアル作成に直結する具体的な解説をさせていただきます。
14:40～14:50	休憩
14:50～16:10 80分	＜講座2＞ 「類型別判断基準と対応のポイント ―グループワークを中心に学ぶ―」 カスタマーハラスメントの類型ごとの判断基準と対応ポイントについて、グループワークを通して考え、実践的な対応策、トーク例を紹介します。
16:10～16:20	休憩
16:20～16:50 30分	＜質疑応答＞ 対応について困っていること、お悩みについて、講師とのコミュニケーション、講師からのアドバイスを通し、一緒に対応策を考えます。 申し込みの際に記入いただいたお悩みの他、普段困っている事例をお持ちください。
16:50～17:00	＜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。

◆(公社)消費者関連専門家会議(ACAP)について

公益社団法人消費者関連専門家会議(通称:ACAP)は、企業や団体の消費者関連部門の責任者や担当者が業種を超えて集う公益社団法人であり、現在の会員数は約800名、会員企業数は約500社です。1980年の設立以来、会員の資質向上、企業の消費者志向経営に向けた支援、消費者啓発、消費者・行政・企業のかけ橋としての活動、調査・研究等幅広い活動を展開しております。

◆講師プロフィール

谷本 清(たにもと きよし)

公益社団法人消費者関連専門家会議 執行委員(企業研修委員)、事業者相談事業リーダー、消費生活アドバイザー(13期)、中級食品表示診断士

慶応義塾大学商学部卒業。株式会社ダイエー消費者サービス課長、株式会社ソジシー・ジャパンお客様相談室長、環境室参事などを歴任(～2023年)。

- [担当業務]
- ・本部お客さま対応担当者、責任者、SV、店長への顧客対応指導
 - ・情報管理システム構築、マニュアル作成、ISO推進指導
 - ・クレーム対応、弁護士・法的案件対応、リスクマネジメント対応指導

消費者関連部門での30年以上の実務経験を活かし、ハラスメントに発展させないためのカスタマーハラスメント対策を中心に、行政、業界団体、企業で多数のセミナー、研修、講演を行っている。

