

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】

齊木 茂人 (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11月21日(金) 13:30~17:00	ウインク愛知(愛知県産業労働センター) 908 会議室 (愛知県名古屋市中村区名駅4丁目4-38) 交通 : JR 名古屋駅桜通口から徒歩5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

11月10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

11月19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 ーお客さま対応の基本から組織体制までー」 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 ーグループワークを中心に学ぶー」 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・企業のかげ橋としての活動、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

齊木 茂人(さいき しげと)

公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)専務理事

食品企業の消費者対応部門責任者等を経て現職。

カスタマーハラスメント対策の講演、研修を多数実施。最新の企業事例を用いて実践的な支援を行う。

著書:『お客様相談室の教科書』日本橋出版

2023年度から労働大学校「カスタマーハラスメント研修」専任講師、

2024年度から厚生労働省ハラスメント防止対策企画委員、

2024年度 東京都「カスタマーハラスメント防止ガイドライン等検討会議」委員

2025年度 東京都「カスタマーハラスメント防止対策推進会議」委員等を務める。

