

東日本

弁護士が教える法的対応研修

～難渋クレーム・カスタマーハラスメント事例解説～

お客さま対応部門の管理者や実務責任者を対象に、クレーム発生時の初期対応から具体的交渉の重要性とポイントについて、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ている光風法律事務所の岩永智士弁護士から講義をいただきます。また、受講者から寄せられた難渋クレーム事例を題材に、岩永先生が受講生と対話しながら解決策を解説いたします。

1. 悪質クレームの見極め方を習得し、毅然とした一貫性のある対応を理解する
2. 「初期対応」「具体的交渉」「収束」の3つのステップごとに、効果的な対応の流れを理解する
3. 企業事例に基づき、弁護士からの具体的なアドバイスを得る

【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】

光風法律事務所 岩永 智士 弁護士

※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) 13:00～17:10	TOTO株式会社 新宿事業所 プレゼンテーションホール (東京都渋谷区代々木2丁目1-5 JR 南新宿ビル4階) 交通:JR 新宿駅 南口から徒歩約5分 都営地下鉄新宿線・大江戸線・京王新線[新宿駅] A1 出口より徒歩2分
--	---

対 象

お客さま対応部門の管理者や実務責任者

※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ください。

受 講 料 (税込み)

20,900 円:正会員および正会員の所属企業社員

28,600 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

30名 <最少催行人数 15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11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

受講者の皆様から難渋クレームの事例を募集します。事例をご提供いただける方は、申込み後に届く自動返信メールに付記する「事例提供フォーム」からご入力ください。(事例提供締切9月1日(月))

※寄せられた事例の内、講師が選定した事例を研修の題材といたします。

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。



◆プログラム・スケジュール

12:45～13:00	受付
13:00～13:05	開講挨拶ほか
13:05～17:10	<講演> 悪質クレマーの見極め方、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、交渉方法などをご講演いただきます <具体的事例の検討・討議(ケーススタディ)> 参加者の皆さまから事前に提出いただいた難航クレームの事例をもとに、先生と参加者で討議・対話をするとともに、事例に対する対応策について先生から解説いただきます <質疑・応答> <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。

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マー、難航クレマーとの交渉、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。現在は同事務所のパートナー弁護士として、クレーム・カスハラ対応体制の構築支援から現場での対応助言、訴訟対応まで、企業の実務に即した幅広い支援を行っている。