

カスタマーハラスメント対策 個別研修パッケージ（第Ⅱ期）

カスタマー
ハラスメント

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、ハラスメントとして応対者の心身にダメージを与える恐れがあります。

この研修パッケージでは、カスタマーハラスメント対策研修、カスタマーハラスメント方針及びマニュアル作成等についての相談、アドバイスをパッケージにしてご提供します。

【講師】

ACAP 事業者相談事業専任講師

<募集期間・パッケージ内容>

研修・個別相談の詳細については次ページをご覧ください。

2026年7月1日(水)～

2026年9月30日(水)

1. カスタマーハラスメント対策研修(1回)
2. カスタマーハラスメント方針、マニュアル作成等についての相談、アドバイス
(資料提供を含む/相談の期間は研修受託から6カ月間)

対象

企業、団体の方

※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。

料金 (税込み)

198,000円:正会員および正会員の所属企業社員

297,000円:未加入企業の方（正会員の関連企業は未加入企業扱い）

【注意事項】

- ・同内容で2回以上の研修を行う場合、もしくは収録し二次利用をされる場合は、別途、費用が加算されます。また、研修のみでも承ります。
- ・相談は申込者からの相談に限らせていただき、期間中5回を限度とさせていただきます。
- ・方針作成、マニュアル等の作成、監修を受託する場合は、別途、費用が発生します。
- ・その他に講師交通費、宿泊手当等の費用が発生します。
- ・研修実施後、研修プログラムとしての請求書を発行させていただきます。

キャンセルポリシー

受託後のキャンセルにつきましては、全額を申し受けます。

特記事項

個別のクレーム案件の対応に関する相談ではございません。
ご依頼内容により承れない場合がございます。

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。
受信後に、担当より電話またはメールにてご連絡します。



1. カスタマーハラスメント対策研修(1回)(例) ※90分～120分程度となります

14:00～14:05	<主催者様ご挨拶>
14:05～14:50 45分	<講座1> 「カスタマーハラスメントへの対応と組織体制 –カスタマーハラスメントに変容させないために–」 カスタマーハラスメント対応の本質に迫ります。組織・企業としての体制の整備、マニュアル作成、現場での対応について、具体的な解説をさせていただきます。
14:50～15:00	休憩
15:00～15:45 45分	<講座2> 「類型別カスタムクレームの対応手順 –ケーススタディを中心に学ぶ–」 カスタマーハラスメントの類型ごとの対応手順と対応ポイントについて、ケーススタディを通して考え、実践的な対応策、トーク例を紹介します。
15:45～15:55	質疑応答
15:55～16:00	<主催者様ご挨拶>

2. カスタマーハラスメント方針、マニュアル作成等についての相談、アドバイス

次の事項についての相談に対し、助言、提案をさせていただきます。

1. カスタマーハラスメント対応方針、マニュアルの作成、組織体制、教育(資料提供を含みます)
2. 応対現場で使える応答集、対応ガイドの作成(資料提供を含みます)
 - ・個々のクレーム案件についての相談、アドバイスではありません。
 - ・申込者ご本人様からの相談に限らせていただき、期間中5回を限度とさせていただきます。
 - ・費用については、1ページ目の料金についての記載をご確認ください。

◆(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。

◆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