

弁護士が教える

西日本

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 ～

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弁護士が、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、交渉方法など、具体的な事例を交えて解説します。質疑応答・法律相談では、受講者の皆さまのご質問に詳しく回答します。

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】

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 弁護士 新保 輝 氏

※講師紹介は次ページをご覧ください。

<開催日・場所>

2026年12月4日(金)

13:00～17:00

OMMビル 205会議室

(大阪市中央区大手前 1-7-31)

交通:京阪電車「天満橋」駅東口、Osaka Metro 谷町線「天満橋」駅北改札口から
OMM地下2階に連絡

対 象

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ください。

受 講 料 (1名税込)

19,700 円:正会員および正会員の所属企業社員

28,300 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

20 名 <最少催行人数 8名>

※最少催行人数に達せず中止になる場合は、1 週間前までにご連絡します。

締 切 日

11月 24 日(火)

※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

12月 3 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。

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

12:50~13:00	受付
13:00~13:10	開講挨拶
13:10~16:50	- なぜ今これほどカスハラが問題となっているのか (1)海外の動き (2)日本の動き (3)カスハラに関連する法令 - 裁判所の考え方 (1)介護老人ホーム(施設)の入居者の家族のカスハラを理由とする契約解除・違約金請求が認められた事例（東京地裁令和3年7月8日） (2)従業員の安全体制や支援体制が十分に整備されていたことを理由に会社の安全配慮義務違反を否定した事例（横浜地裁川崎支部令和3年11月30日） - カスハラへの対応方法 (1)カスハラの定義 (2)通常クレームと悪質クレーム(=カスタマーハラスメント)との関係 (3)要求内容ハラスメント／行為態様ハラスメントの分類 (4)要求内容ハラスメント／行為態様ハラスメントへの対応方法 (5)カスハラ発生時の社内処理手順 (6)カスハラ発生防止に向けた取り組み - ケーススタディ
16:50~17:00	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。

講師紹介

【新保 輝 弁護士のプロフィール】



1988 年生まれ。明治大学法学部卒。
 明治大学大学院法務研究科修了。第一東京弁護士会所属。
 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 回以上のクレーム講演を行うほか、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。現在は同事務所の弁護士として、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。