

西日本

弁護士が教える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～

本研修では、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岩永智士弁護士と新保輝弁護士が、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両弁護士が詳しく回答します。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 岩永 智士 氏

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>

2024年12月6日(金)

13:30～17:30

OMMビル2階 会議室204・205

(大阪府大阪市中央区大手前1-7-31)

交通:京阪本線 [天満橋駅]東口・大阪メトロ谷町線 [天満橋駅]北改札より
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

(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

30名 <最少催行人数 15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21日(木)

※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5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 大阪事務所 TEL: 06-6943-4999 [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

13:10~13:25	受付
13:30~13:40	ACAP 企業研修部会による開講挨拶
13:40~17:20	<ol style="list-style-type: none">なぜ今これほど「カスハラ」が問題となっているのか<ol style="list-style-type: none">海外の動き日本の動き裁判所の考え方「悪質クレーム(カスハラ)」の見極め方<ol style="list-style-type: none">一般通常のクレームと悪質クレームの峻別方法悪質クレームと見極める際の注意点クレーマーに対する初期対応<ol style="list-style-type: none">クレーム受付の際の注意点相手と面談する際の注意点クレーマーとの具体的交渉方法<ol style="list-style-type: none">会社の対応策の決定会社担当者による交渉(会社の回答をぶつけていく本格的交渉段階)行為態様が悪質な場合について悪質クレームに対する対応方法 ~悪質クレーマーと峻別したら~<ol style="list-style-type: none">弁護士に依頼する前弁護士に依頼した後具体的事例の検証(ケーススタディ)質疑応答・法律相談
17:20~17:30	ACAP 企業研修部会による修了証授与、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



岩永 智士 光風法律事務所 弁護士

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。



新保 輝 光風法律事務所 弁護士

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

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。

現在弁護士として、会社におけるカスハラ対応方針・ガイドライン・マニュアルの作成支援業務のほか、会社の本社に乗り込んできた悪質クレーマーを相手とした実際の交渉や裁判など、クレーム・カスハラ対応業務に専門的に従事している。