

# 令和6年度 国民生活センター 企業向けセミナー <第4回>

後援:(公社)消費者関連専門家会議(ACAP)



## 受講者募集

### カスタマーハラスメント、その対応策

近年社会問題化している「カスタマーハラスメント」にフォーカスをあて、行政等の対策状況や事業者等の取組事例の紹介、心理的影響等について学びます。

\*「会場での集合研修」、「リアルタイム配信」、「オンデマンド配信」の3つの受講形式で実施します。

#### 日時

集合研修・リアルタイム配信

令和6年12月20日(金) (12:40 から 18:00 まで)

オンデマンド配信\*

令和7年2月18日(火)～3月19日(水)

※オンデマンド配信については、裏面「カリキュラム」のうち

事例報告は配信がない可能性があります。

場所 ◆集合研修:独立行政法人国民生活センター東京事務所 2階大会議室

東京都港区高輪 3-13-22 (JR、京急「品川駅」から徒歩 5 分)

◆リアルタイム配信、オンデマンド配信:ご自身のPC、タブレット、スマートフォン

対象 事業者の消費者関連部門のほか、本講座に関心のある企業、団体職員、個人等

\*特に、カスタマーハラスメント対策に悩んでいる事業者(事業者団体を含む)や経営管理者等

定員 100名(集合研修) / 100名(リアルタイム配信) \*いずれも先着順

600名(オンデマンド配信) \*先着順

受講料 集合研修、リアルタイム配信、オンデマンド配信 :各 10,000 円(税込)

※振込手数料はご負担願います。

申込方法 参加希望の方は、下記ウェブサイトの申込フォームよりお申込みください。

<https://www.kokusen.go.jp/seminar/info.html>

受付期間 **集合研修・リアルタイム配信** 令和6年11月5日(火)～12月6日(金)

**オンデマンド配信** 令和6年11月5日(火)～令和7年2月3日(月)

申込順に受け付けます。なお、受講申込者が予定人員を超過する場合は、締切り前であっても受講をお断りする場合がありますのであらかじめご了承ください。

\*申込の開始、終了は上記日程の夕方16時頃を予定しています。

★皆様のご参加、心よりお待ちしております★

1. 申込内容変更・キャンセルは可能な限り研修申込受付期間内(★)に申込システム上の「申込内容確認・変更」画面で手続きをしてください。  
★締切日:集合・リアルタイム配信<令和6年12月6日(金)>、オンデマンド配信<令和7年2月3日(月)>
2. 研修申込受付期間後のキャンセル(※申込変更などにつきましては、申込サイト上の実施要領でご確認ください)  
◆集合研修:開講日前日(令和6年12月19日(木)17:30)まではヘルプデスク(※1)、当日は教育研修部教務課(※2)へお電話にてご連絡ください。  
◆リアルタイム配信:令和6年12月12日(木)18:15までに教育研修部教務課へお電話にてご連絡ください。  
◆オンデマンド配信:令和7年2月7日(金)18:15までに教育研修部教務課へお電話にてご連絡ください。  
※1 ヘルプデスク 電話番号:03-6902-1331 受付時間:9:30~17:30(土日祝日を除く)  
※2 教育研修部教務課 電話番号:03-3443-6207 受付時間:9:30~12:00、13:00~18:15(土日祝日を除く)
3. 研修申込受付期間後のキャンセルについて、上記対応期限を過ぎた場合受講料は全額お支払いいただきますのでご了承ください。

**研修にかかる詳細は、申込サイトにある実施要領でご確認ください。**

## カリキュラム

### 【講義】「カスタマーハラスメント」、現状と対処すべきポイント

弁護士 杉浦 友亮

近年、顧客等が事業者に対し理不尽なクレーム・言動をするカスタマーハラスメント(カスハラ)は社会問題化され、従業員保護策を事業者が義務付ける法整備に向けた検討やカスハラ防止条例の制定、ガイドラインの検討などその対策について行政、業界団体など幅広く検討が進められています。そこで、最新の動向を押さえつつ、留意すべき事項や具体的な対応策等について事例をふまえてご講義いただきます。

### 【事例報告】カスタマーハラスメントへの取組

日本航空株式会社  
楽天グループ株式会社

事業者が取り組んでいるカスタマーハラスメント対策の事例をご紹介します。

(オンデマンド配信による受講を希望される方へ)

日本航空株式会社のオンデマンド配信はありません。

楽天グループ株式会社はオンデマンド配信がない可能性があります。

あらかじめご理解・ご了承の上お申込みください。

事例報告をお聞きになりたい方は、「集合研修」もしくは「リアルタイム配信」へお申込みください。

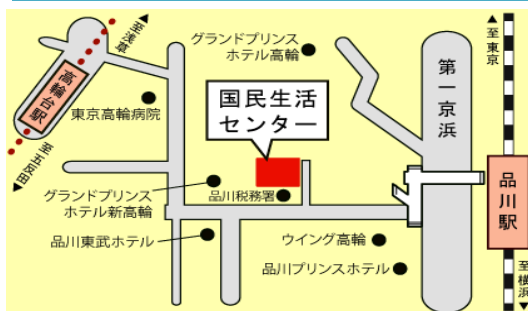
### 【講義】心理学から考えるカスタマーハラスメント

関西大学社会学部教授 池内 裕美

なぜカスタマーハラスメントは起こるのか、不当な要求・いやがらせ行為の背景には何があるのか、その心理的側面を踏まえて、事業者はどのような対応策を講じればいいのか、カスハラに繋がらないようにするための方策など、消費者対応を行う従業員の心理的側面だけでなくカスタマーハラスメントに至ってしまう消費者の心理的側面の両面についてお話しいたします

閉講後、集合研修会場にあっては名刺交換等の時間を設けます。

## 会場アクセス



JR・京浜急行 品川駅高輪口(西口)から徒歩5分。  
駅を出て横断歩道で、第一京浜国道を渡ります。300メートルほど  
ぞくろ坂という緩やかな坂を登ると右手にあります。

[https://www.kokusen.go.jp/hello/map\\_tokyo.html](https://www.kokusen.go.jp/hello/map_tokyo.html)

<問合せ先> 独立行政法人国民生活センター教育研修部教務課

担当: 吉澤、渡部

〒108-8602 東京都港区高輪3-13-22

TEL:03-3443-6207 FAX:03-3443-6201