

回覧				
----	--	--	--	--

会場または Zoom

事例から学ぶカスタマーハラスメント対応

～相談事例を踏まえて従業員を孤立させない対処法を解説～

たなかひでゆき シティユーワ法律事務所
講師 田中秀幸 氏 パートナー 弁護士

日時 2025年4月25日（金）午前10時00分～12時00分

■このセミナーは会場受講または Zoom 受講のいずれかを選択いただけます。（1週間動画配信あり）

■当日のご参加が難しいお客様には、後日動画を配信できます（2週間）。日程指定も可能です。

顧客からのクレームに対し、企業として適切に対応することは、企業が提供する商品・サービスの問題点を改善し、顧客満足度を上げることにつながり、新たな商品・サービスの開発にもつながる一方で、対応を誤ると顧客満足度を下げ、企業イメージを低下させ、顧客を失うリスクがあります。

他方で顧客からのカスタマーハラスメントに該当するような過度なクレームは、対応に追われる企業の時間と労力と費用を費消させ、本来の商品・サービスの提供に支障が生じるばかりでなく、カスタマーハラスメントに直面している従業員を疲弊させ、心身の健康を害して、退職を余儀なくされる事態となるリスクもあります。

本セミナーでは、カスタマーハラスメントに対して、企業として事前の備えをどのようにすべきか、カスタマーハラスメントに直面した場合にどのように対処すべきか、従業員を孤立させないカスタマーハラスメント対応について、相談事例を踏まえて、わかりやすく解説いたします。

- 第1 カスタマーハラスメントに関する条例制定、法改正の動向
- 第2 東京都カスタマーハラスメント防止条例の概要
- 第3 条例施行にあたって事業者としての準備事項
- 第4 カスタマーハラスメント対応事例の紹介
- 第5 事例から学ぶ従業員を孤立させないカスタマーハラスメント対応

【講師紹介】

2001年弁護士登録。東京弁護士会所属。

不動産や外食産業に関する紛争解決を主たる業務分野としており、クレーム対応、カスタマーハラスメント対応に関する法律相談や示談交渉等を多数取り扱っております。

※録音・ビデオ撮影はご遠慮下さい。

■主催 経営調査研究会
■後援 金融財務研究会
https://www.kinyu.co.jp

Facebook : <https://www.facebook.com/keichoken>
Twitter : <https://twitter.com/keichoken05>
Blog : <https://www.kinyu.co.jp/blog/>



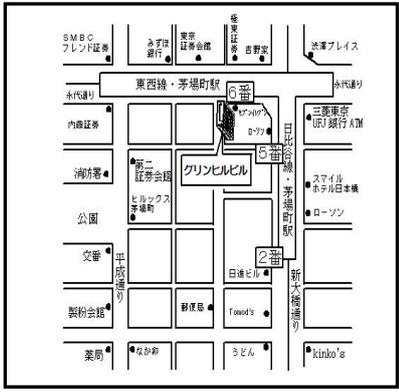
開催日

2025年4月25日(金)
10:00~12:00

会場

茅場町・グリーンヒルビル
金融財務研究会本社 セミナールーム

東京都中央区日本橋茅場町 1-10-8
TEL 03-5651-2030
地下鉄東西線・日比谷線 茅場町駅
6番出口より徒歩1分(開場は開演の30分前です。)



参加費

1名につき26,800円(消費税、参考資料を含む)
1社2名以上同時に参加お申込みいただいた場合、お2人目から1名につき24,000円。追加申込みの場合はその旨ご記入下さい。

申込先

経営調査研究会 ホームページ <https://www.kinyu.co.jp/>
〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町 1-10-8 グリーンヒルビル
TEL 03-5651-2033 FAX 03-5695-8005

申込方法

上記ホームページの申込欄からお申し込み下さい。参加申込書を FAX 又は郵送いただいたお申し込みも承ります。折り返し受講証と請求書を郵送致します。参加費は下記の普通預金口座に開催日前日までにお振込み下さい。(但し経理の都合等で間に合わない場合は、ご連絡いただければお待ちいたします。)クレジットカードご利用の場合は、質問欄にその旨をご連絡下さい。参加費の払戻しは致しませんので、当日ご参加になれない場合は、代理の方のご出席あるいは当社および金融財務研究会主催の他のセミナーへのお振替をお願いします。(但し新しいセミナーの参加費との差額が2,000円以上の時は差額をお支払いいただきます。また、振替は1年以内にお願いたします。)
ご記入いただきました個人情報はセミナーの開催のために使用させていただきますが、漏洩などがないよう最善の予防、是正に努めます。詳しくは弊社ホームページをご覧ください。

普通預金 口座名 (株)経営調査研究会

三菱UFJ銀行 八重洲通支店 0602180 三井住友銀行 東京中央支店 3207281
みずほ銀行 京橋支店 1813877 三菱UFJ信託銀行 日本橋支店 1979947
◇クレジットカードは Visa、Mastercard、American Express、JCB、Diners Club、Discover がご利用いただけます。

切らずにこのままお送り下さい

FAX 03-5695-8005

事例から学ぶカスタマーハラスメント対応
【会場または Zoom】 4/25

◆参加申込書◆

2025年 月 日

下記に✓を入れてください。 <input type="checkbox"/> 会場受講 <input type="checkbox"/> Zoom受講 <input type="checkbox"/> 後日配信 弊社からのお知らせ、メルマガの送信を <input type="checkbox"/> 受信する <input type="checkbox"/> 受信しない 講師へのメールアドレス開示に <input type="checkbox"/> 同意する <input type="checkbox"/> 同意しない クレジットカードをご利用の場合は下記に✓を入れて下さい。 <input type="checkbox"/> クレジットカード利用 セミナーコード`1143(Law-k251143)	会社名	TEL		
		FAX		
	所在地	E-Mail		
		〒		
	参加者ご氏名	部課名		
	"	"		
	"	"		
書類送付先	ご担当者	部課名		
(同上の場合記入不要)	TEL	FAX		

お申込の翌日には「受講証・請求書」を発送しておりますが、お手元に届かない場合は、弊社までご連絡下さい。