

平成 30 年度消費者問題に関する企業職員セミナー（2 回目）  
「実践的消費者対応～企業の様々な取り組み事例から法的留意点、メンタルヘルスケアまで」  
実施要領

平成 30 年 10 月

独立行政法人国民生活センター

- 趣 旨 企業における消費者対応関連業務に必要な最新知識を習得し、企業の消費者志向の向上に資する。
- テ ー マ 「実践的消費者対応～企業の様々な取り組み事例から法的留意点、メンタルヘルスケアまで」  
本講座では、行政および企業の窓口における消費者相談の役割等を確認するとともに、高齢者や対応困難者などさまざまな消費者からの苦情（クレーム）等への相談対応について知識を得ます。その上で、不当要求をする対応困難者への法的対応や留意点、対応困難者の心理、対応する企業職員のメンタルヘルスケアについても学びます。企業の相談窓口等の管理者から現場の第一線で業務を行う社員まで幅広い方々に役立つ講座です。
- 対 象 企業の消費者関連部門等を担当する職員をはじめとする本講座に関心のある企業、団体職員等。
- 日 程 平成 30 年 11 月 21 日（水） 9:30 ～ 17:30
- 予定人員 80 名
- 場 所 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） ※交通アクセスは **別紙** のとおり
- 協 力 公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）
- 日 程 ※ 講師の都合等により講義順等を変更する場合があります。

9:00-9:30	受付
9:30-9:40	開講・オリエンテーション
9:40-10:30	<b>【講義】国民生活センターにおける消費生活相談について</b> 全国の消費生活センターに寄せられる消費生活相談の現状や傾向、国民生活センターの消費生活相談の現場におけるあっせんの考え方や消費者への対応等について紹介します。 独立行政法人国民生活センター相談情報部

10:40-11:50	<p><b>【講義】 さまざまな消費者への対応</b>  <b>-企業の取り組み事例から-</b>      複雑化多様化するサービス・商品等が増える中、企業の消費者対応部門の現場において、高齢者や対応困難者など様々な消費者へのコミュニケーションの取り方、苦情（クレーム）の初期対応等、複数の企業の具体的な取り組み事例を学びます。  <b>公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）</b></p>
13:00-13:30	<p><b>【調査報告】 悪質クレーム対策アンケート調査結果について</b>      悪質クレーム対策（迷惑行為）に関する、アンケート調査結果の概要をご紹介します。  <b>UA ゼンセン</b></p>
13:40-15:10	<p><b>【講義】 過剰・不当な要求をする対応困難者への対応と法的な留意点について</b>      過剰・不当な要求等をする消費者への初期対応について学ぶとともに、対応が困難な状況となった際のトラブルの留意点（録音の可否、謝罪の在り方や謝罪文の必要性、暴言・脅し文句などはどこからが違法行為となりうるのか、トラブルの長期化防止等）について、具体的な事例を交え、法的な観点から学びます。  <b>弁護士 横山 雅文</b></p>
15:10-15:40	<p><b>【情報交換会】</b>      飲み物のご提供をいたします。リラックスした中で、グループに分かれ名刺交換や情報交換など交流を深めます。</p>
15:50-17:30	<p><b>【講義】 対応困難者の心理や対応する企業職員へのメンタルヘルスケア</b>      対応が難しい消費者の心理状況を学び、なぜ対応困難者を生んでしまうのか、その心理と対応の仕方を学びます。また、対応困難者に対応している社員の悩み等を受講者間で共有するとともに社員へのメンタルヘルスケアなど、社内が必要な対応について学びます。  <b>国立精神・神経医療研究センター 新明 一星</b></p>
17:30	<p><b>閉講</b></p>

## 9. 受講申込方法

- (1) 申込方法                    ウェブサイトの申込フォームよりお申込みください。  
<http://www.kokusen.go.jp/seminar/info.html>
- (2) 申込締切日                平成 30 年 11 月 7 日（水）
- (3) 備考                        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。

## 10. 受講料等

- (1) 受講料                      1 名当たり：9,000 円（税込）
- (2) お支払方法                支払方法は原則事前振込をお願いしております。振込先については受講決定の案内にてご連絡いたします。
- (3) キャンセル料              キャンセルする場合は、11 月 20 日（火）15 時までにヘルプデスクにご連絡ください。期限が過ぎた場合、受講料を全額お支払いいただきますのでご了承ください。  
   ※振込手数料はご負担願います。

## 11. 受講決定の通知

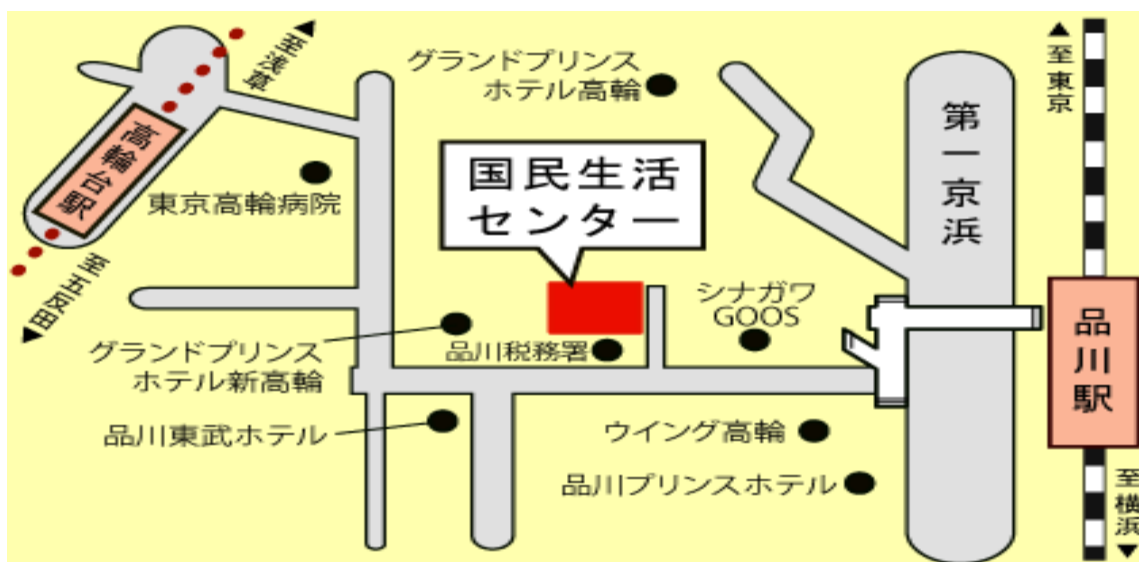
受講申込時に記載いただいた連絡先に通知いたします。  
申込み後 2 週間を経過してもお手元に案内が届かない場合は、お手数をおかけいたしますが、下記ヘルプデスクまでご連絡ください。

## 12. お問い合わせ先

- 研修内容について  
独立行政法人国民生活センター教育研修部教務課  
（担当：大小島）  
〒108-8602 東京都港区高輪 3-13-22  
電話：03-3443-6207 FAX：03-3443-6201
- 申し込み・キャンセル・ご請求書等について  
国民生活センター「企業職員セミナー」ヘルプデスク  
TEL：03-5362-0135  
（受付時間：平日午前 9 時～午後 5 時 ※土日祝日を除く）

以上

## ＜会場のご案内＞



【品川駅(JR 東海道・山陽新幹線、JR 山手線、JR 京浜東北線、JR 東海道本線、JR 横須賀線、京浜急行)からお越しの方】

品川駅高輪口(西口)から徒歩5分です。駅を出て横断歩道で第1京浜国道を渡ります。300メートルほど、ざくろ坂という緩やかな坂を登ると右手にあります。