

〔研修 ID:E-10、E-11、E-12〕

令和6年度 国民生活センター企業向けセミナー(第4回)
「カスタマーハラスメント、その対応策」実施要領
＜集合研修、リアルタイム配信、オンデマンド配信＞

令和6年11月
独立行政法人国民生活センター

1. 趣 旨
消費者行動とそれに起因する消費者問題は、時代と共に変化してきており、最近の新型コロナウイルスに対する生活様式の変化をはじめ、デジタル化の進展、災害の頻発などの影響を受けこれまでにない大きな変化の中にあります。
一方で、事業者においては、消費者の考え方やニーズを適切に捉え、消費者と共に長期的利益を共有しつつ、公正かつ持続可能な社会の形成に向けた取組みが求められています。そこで、こうした消費者志向経営に取り組む事業者、若しくは1人の消費者に対し、意識の醸成が図られ今後の活動の一助になることを目的に、各分野の第一線で活躍されている専門家や有識者を招聘し研修会を企画します。
本研修は、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種の受講方法で実施します。
2. テーマ
「カスタマーハラスメント、その対応策」
本講座では、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、行政等の動向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。
3. 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すべての企業、団体職員、個人。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。
4. 日 時
①集合研修、②リアルタイム配信(同時開催)
令和6年12月20日(金) 開講時間 12:40 から閉講時間 18:00 まで
③オンデマンド配信(上記、録画したものを後日30日間配信)
令和7年2月18日(火)～令和7年3月19日(水)
※③については、「9. 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。
5. 予定人員
①集合研修：100名、②リアルタイム配信：100名
③オンデマンド配信：600名
6. 場 所
①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)
②リアルタイム配信、③オンデマンド配信
(ご自身のパソコン・タブレット・スマートフォンで受講)
7. 後 援
公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)
8. 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

責任者：教育研修部長 松本 浩司
〒108-8602 東京都港区高輪 3-13-22
TEL:03-3443-6207 FAX:03-3443-6201

9. カリキュラム

※ 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。

12:00-12:40	受付、参加者確認・音声確認
12:40-13:00	開講・オリエンテーション 独立行政法人国民生活センター挨拶・消費生活センターにおける「対応困難者」への対応の現況について
13:00-14:30	【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 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（以下「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実例をふまえてご講義いただきます。 <div style="text-align: right;">弁護士 杉浦 友亮</div>
14:45-16:15	【事例報告】カスタマーハラスメントへの取り組み 業界団体・事業者が取り組んでいるカスハラ対策の具体的な事例をご紹介します。 <div style="text-align: right;">日本航空株式会社 楽天グループ株式会社</div> <div style="border: 2px solid orange; border-radius: 15px; padding: 10px; margin-top: 10px;"> 【③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。 </div>
16:30-18:00	【講義】心理学から考えるカスタマーハラスメント なぜカスハラは起こるのか、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ハラ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。 <div style="text-align: right;">関西大学社会学部教授 池内 裕美</div>
18:00	【閉 講】 ※閉講後、集合研修会場にあっては受講者同士の名刺交換等の時間を設けます。

10. 受講方法

（１）申込方法

国民生活センターホームページ掲載の申込フォームよりお申込みください。

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

研修申込受付システムに関するお問合せは、ヘルプデスク（受託事業者）

株式会社インソース)までお願いいたします。

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、年末年始（12月29日～1月3日）を除く）

※講座内容に関するお問合せは、「8. 問合せ先」までお願いいたします。

（2）受付期間

①集合研修：令和6年11月5日(火)～12月6日(金)

②リアルタイム配信：令和6年11月5日(火)～12月6日(金)

③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)

※③については、「9. 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。

※申込の開始、終了はいずれも上記日程の夕方16時を予定しています。

※先着順・予定人員に達した後はキャンセル待ちになります。

（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。

11. 受講料等

（1）受講料

①集合研修：10,000円（税込）

②リアルタイム配信：10,000円（税込）

③オンデマンド配信：10,000円（税込）

※③については、「9. 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。

他に旅費、宿泊費、食費、配信に係るインターネット通信料等は受講者負担。受講料のお支払いは、原則銀行振込でお願いいたします。「4. 日時」に記載の講座開講日前日（オンデマンド配信の場合は配信開始日前日）までに指定の口座にお振込みください。請求書は、研修申込受付システムからダウンロードしてください。なお、恐縮ですが振込手数料はご負担願います。

（2）お支払方法

※振込期限までに支払いが出来ない場合、受付システム申込画面の備考欄にご記入ください。

振込先：横浜銀行 刈野辺（ふちのべ）支店 普通 NO. 0376772
口座名義：独立行政法人国民生活センター トリコミソカセンター

（3）申込内容の変更・キャンセル

1. 申込内容変更・キャンセルは可能な限り、研修申込締切日まで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。

申込
締切日

集合研修： 12月6日（金）

リアルタイム配信： 12月6日（金）

オンデマンド配信： 令和7年2月3日（月）

※申込システム利用はいずれも上記日程の16時頃終了の予定です

2. 研修申込受付期間後の申込内容変更・キャンセル

やむを得ず、上記申込締切日を過ぎての申込内容変更・キャンセルなどの場合は、

以下を参照のうえお手続きをお願いします。

①集合研修

■申込内容変更

開講日前日(12月19日(木)17:30)まではヘルプデスク(※1)

開講日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。

■キャンセル

開講日前日(12月19日(木)17:30)まではヘルプデスク(※1)、

開講日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。

※開講日前日(12月19日(木)17:30)以降のキャンセルにつきましては、
受講料全額をお支払いいただきますのでご了承ください。

②リアルタイム配信

■申込内容変更

開講日前日(12月19日(木)17:30)まではヘルプデスク(※1)

開講日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。

■キャンセル

12月12日(木)18:15までに教育研修部教務課(※2)へお電話にてご連絡ください。

※これ以降のキャンセルのお申し出の場合、全額お支払いいただきますのでご了承ください。集合研修と締切日等が異なりますのでご注意ください。

③オンデマンド配信

■申込内容変更

配信開始前日(令和7年2月17日(月)17:30)まではヘルプデスク(※1)

配信開始日以降は教育研修部教務課(※2)へお電話にてご連絡ください。

■キャンセル

令和7年2月7日(金)18:15までに教育研修部教務課(※2)へお電話にてご連絡ください。

※これ以降のキャンセルのお申し出の場合、全額お支払いいただきますのでご了承ください。

※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、年末年始(12月29日～1月3日)を除く)

なお、お電話にてご連絡いただく際には本講座の研修ID(集合研修E-10、リアルタイム配信E-11、オンデマンド配信E-12)をお伝えください。

12. 受講決定の通知

お申込みを受け付けましたら、入力いただいたメールアドレス宛に申込完了メールをもって受講決定となりますので、内容をご確認ください。

13. その他

(1)リアルタイム配信について

- ・WEB 会議サービス（Zoom）を用いてオンライン配信を行います。
（研修前の接続テストまでに視聴するパソコンに当該ソフトをインストールしていただく必要があります。）
- ・機材（パソコン、WEB カメラ及び WEB マイク）をご準備ください。
- ・受講方法等については「国民生活センター研修・講座 リアルタイム配信ポータルサイト（以下、「ポータルサイト」）」においてご案内いたします。
- ・受講者には研修の実施 1 週間前（12 月 13 日（金）） 目途に、ポータルサイトへのログイン情報を委託事業者（テクノブロード株式会社）よりメールにてお知らせします。
メールアドレスドメイン「support@r-kenshu.kokusen.go.jp」を受信できるよう予め設定しておいてください。
- ・動作環境は次のとおりです。
OS：Windows 10、Windows 11、iOS 11、Android 5 以上
ブラウザ：Microsoft Edge、Firefox、Google Chrome（SSL 暗号化対応ブラウザ）
- ・ポータルサイトへの登録や資料発送は申込時の登録情報をもとに行いますので、特にメールアドレスはお間違いないようご注意ください。
- ・研修前に WEB 会議サービスへの接続テストを行っていただく予定です（12 月 16 日（月）、12 月 17 日（火）頃を想定）。
- ・研修当日は、開講前の音声テストに必ずご参加ください。

※本研修の受講者管理及び運営等業務を外部委託いたします。WEB 会議サービスへの招待、参加者確認等のため、研修申込担当者のメールアドレス、受講者氏名、所属等を受託事業者（テクノブロード株式会社）に提供します。

(2)オンデマンド配信について

- ・受講者には配信開始 1 週間前（令和 7 年 2 月 10 日（月））に、オンデマンド配信視聴サイト URL、アカウント（ユーザ ID、パスワード）を委託事業者（テクノブロード株式会社）よりメールでお知らせします。
メールアドレスドメイン「o-kenshu.kokusen.go.jp」を受信できるよう予め設定しておいてください。なお、レジュメはオンデマンド配信視聴サイトからダウンロード、印刷をお願いします（印刷した資料の郵送、配布はございません。私的利用目的のコピーや転載等は固くお断りします。研修終了後も取り扱いにはご注意ください。）。
- ・アカウント発行等は申込時の登録情報をもとに行いますので、受講者名、メールアドレス等はお間違いないようご注意ください。
- ・使用環境は、パソコン:Windows10, 11 かつ最新バージョンの Google Chrome、Firefox、Microsoft Edge、モバイル:Android OS 12 以降かつ最新版の Chrome、iOS 14 以降の Safari を予定しています。お使いの PC、モバイル端末等の環境によっては、受講できない可能性がございます。あらかじめご了承ください。

※本研修の受講者管理及び配信等業務を外部委託する予定です。アカウント発行や受講者確認等のため、受講者氏名・所属・メールアドレスを受託事業者（テクノブロード株式会社）に提供します。

(3)受講に当たっては以下の点にご留意ください。

- ・機材・媒体を問わず、録音、録画及び配信等、これに準じる行為は固く禁止します。

- ・ ネット回線のトラブル等、ご自身の都合で当該講座に参加できない場合、原則、オンデマンド配信などへの振替などの代替措置をとることはできませんのでご了承ください。
- ・ 申込人数より多い人数での聴講は禁止します。

14. 講座を中止する場合の連絡について

諸般の事情により講座を中止することを決定した場合には、申込時にご記入のメールアドレス宛に、速やかにご連絡をいたしますのでご確認ください。

15. 講座内容・入金等についてのお問合せ先

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

電話：03-3443-6207 FAX：03-3443-6201

（受付時間：平日午前9時30分～午後6時15分 ※土日祝日、年末年始(12月29日～1月3日)を除く）

集合研修会場

〒108-8602 東京都港区高輪 3-13-22

◆JR・京浜急行◆ 品川駅高輪口（西口）から徒歩 5 分

◆都営浅草線◆ 高輪台（A1 出口）から徒歩 8 分

