

介護保険サービス事業所 福祉用具貸与、居宅介護支援、介護従事者 のための

実際にあつた カスタマーハラスメントの対応

参加者の方から実際にあつた事例の情報を事前にいただき、
これにもとづき、講師が適切な対応例を説明します。

開催日程

令和7年 **7月11日** 金
(14:00~16:00)

申込締切

令和7年 **7月 7日** 月

場所

メッセウイング・みえ 2F 会議室
(三重県津市北河路町19番地1)

参加費

無料



研修概要

研修の目的

本来、顧客等からのクレーム・苦情(以下、併せて「クレーム」)は、商品・サービスや接客態度・システム等に対して不平・不満を訴えるもので、それ自体が問題とはいえず、業務改善や新たな商品・サービス開発に繋がるものでもあります。他方、クレームの中には、過剰な要求を行ったり、商品やサービスに不当な言いがかりをつけるものもあります。不当・悪質なクレームは、従業員に過度に精神的ストレスを感じさせるとともに、通常の業務に支障が出るケースも見られるなど、企業や組織に金銭、時間、精神的な苦痛等、多大な損失を招くことが想定されます。したがって、企業は不当・悪質なクレーム(いわゆるカスタマーハラスメント)に対して従業員を守る対応が求められます。このことから、実際にあつた事例にもとづく対応についてお伝えします。

講師

楠井法律事務所
弁護士 赤木 邦男 氏

申込方法

右記のQRコードから申し込みフォームにアクセスし、必要事項を送信してください。また、本研修会にて実際の事例にもとづき、講師が適切な対応例を説明します。このため、事例の情報提供のご協力をお願いいたします。QRコード(Googleフォーム)から申し込みと、情報提供の入力をお願いいたします。



講演スケジュール

時間	講演内容
14:00~14:05	事務連絡
14:05~14:30	カスタマーハラスメントについて全般
14:30~15:00	事例にもとづいた対応例①
15:00~15:10	休憩
15:10~15:40	事例にもとづいた対応例②
15:40~15:55	質疑応答
15:55~16:00	閉会



主催：一般社団法人 日本福祉用具供給協会 三重県ブロック

〒514-0821 三重県津市垂水 686 TEL.059-226-8217 FAX.059-226-8240

「実際にあったカスタマーハラスメントの対応」 研修会申込書

申し込み日／令和 年 月 日
締め切り日／令和 7 年 7 月 7 日(月)

申し込み先

一般社団法人 日本福祉用具供給協会 三重県ブロック 事務局

〒514-0821 三重県津市垂水 686

TEL.059-226-8217 FAX.059-226-8240

日 時	令和7年7月11日(金) 14:00～16:00
氏名(複数名可)	
所属事業所名	
所属事業所の 介護保険サービス	<input type="checkbox"/> 福祉用具貸与事業所
	<input type="checkbox"/> 居宅介護支援事業所
	<input type="checkbox"/> 訪問介護事業所
	<input type="checkbox"/> 訪問入浴介護事業所
	<input type="checkbox"/> 訪問看護事業所
	<input type="checkbox"/> 訪問リハビリテーション事業所

FAX.059-226-8240



FAX 送信方向