



(公財) 日本電信電話ユーザ協会栃木支部主催

# クレーム電話 & カスハラ応対 オンライン研修

～ 現場スキル × 法的知識の両輪で“守れる組織”へ～

参加費 会員様

無料

一般3,300円（税込）

2026年施行「カスハラ対策法」に備える

最新研修

セミナー内容

## ▼ 一般職向け（渡辺講師）

### ☆クレーム対応

- ・クレームはなぜ起きたのか
- ・発生時の心構えと対応方法
- ・再発防止のための取り組み

### ☆カスタマーハラスメント対応

- ・2026年カスハラ対策の最新動向と実務ポイント
- ・ハラスメントの実態
- ・クレームとカスハラの違い
- ・言葉遣い対応例
- ・行為類型別対応の仕方
- ・ケーススタディ（事例演習）
- ・カスハラが社員、組織、顧客に与える影響

### ☆心身への影響と受け止め方トレーニング

### ☆いきいきと働くために

## ▼ 管理職向け（渡辺講師 & 吉永講師）

### ☆クレーム対応とハラスメント対応の基本スキル

### ☆法的視点から学ぶカスタマーハラスメント対策

- ・カスハラの法的位置づけ
- ・定義と具体例
- ・関連法令の整理
- ・「労働施策総合推進法」改正（カスハラ部分）の概要
- ・カスハラ対応の難しさ
- ・クレームとの違い
- ・カスハラの実態
- ・最新データ紹介
- ・カスハラへの対応策
- ・組織体制の整備
- ・「カスハラ罪」は存在しないことの理解
- ・具体的取組例と発生時の対応
- ・栃木県のカスハラ対応状況（地域事例紹介）

## 一般職向けクラス日程

2月 4日（水）13:30～16:30

2月13日（金）13:30～16:30

定員

各クラス30名様

## 管理職向けクラス日程

2月12日（木）13:30～16:30

申込締切日

’26年1月20日(火)

（公財）日本電信電話ユーザ協会栃木支部では、テレコミュニケーション事業の一環教育として、「クレーム電話&ハラスメント応対オンライン研修」をWeb会議ツールZoomを使って行います。



講師：株式会社エミー代表取締役  
渡辺 満枝氏



講師：Office Ten Two Work代表  
特定社会保険労務士  
吉永 房代氏

お申し込み方法：下記 URL またはお申込み専用 二次元バーコードをご利用下さい。

URL : <https://forms.gle/1DgpfV5GuV1NBmFa9>

FAXでのお申込みの方は別紙申込書をご利用ください。

※参加申込みは、日本電信電話ユーザ協会栃木支部及び、オンライン研修運営株式会社  
エミーコミュニケーションズに送信されます。

