



危機管理会社のクレーム対応術

～不当要求・カスハラに負けない為の鉄壁のノウハウ～

カスタマーハラスメント（カスハラ）が社会問題化しており、北海道においても「カスタマーハラスメント防止条例」が成立し、2025年4月より施行されます。カスハラ防止対策については、法改正に向けた審議も進められており法制化も予定されています。また、カスハラをめぐる裁判では、企業に安全配慮義務違反を争点とした裁判も起こされており、安全配慮義務違反による損害賠償請求が認められた事案があるほか、旅館業法の改正等により、カスハラに該当する場合の宿泊拒否が認められる一方で法律上の要件を満たさなければ業法違反のリスクをはらむことになり、法律上の要件を充足できるような対応要領を整備する必要がありますなど、いまや、単なる接客・接遇の域を超え、コンプライアンスや危機管理の重要なテーマの一つになっています。

実質的にも、不当要求やカスハラは、企業経営に大きなロスをもたらしますが、中でも、担当者に大きなストレスを与える精神的ロスやそれが原因で貴重な従業員の退職等を誘発する人材流出リスクは、現場の競争力や人員確保に大きな影響を与えることから、看過できない重要な経営課題となっており、カスハラ対策を行っていない企業では人材確保が難しくなります。

本セミナーでは30年に渡りクレーマー等のカスハラ対応を直接または間接的に対応・支援してきた国内随一の危機管理会社で、自身も多くのカスハラ対応を手掛け、多くの取材対応や書籍執筆もしている危機管理・カスハラ対策の国内トップクラスの専門家が、カスハラに負けないための対応の対応術・勘所と、法制化や安全配慮義務を踏まえたカスハラ対策のための体制整備の要諦について、解説します。Webセミナーで500名以上の申し込みがあった人気セミナーの内容を更にバージョンアップさせて、本セミナーで解説致します。奮ってご参加ください。

開催概要

日時：2025年2月12日（水）

14:00～16:00（120分）

（受付開始13:30～）

定員：40名

受講料：無料

会場：ホテルニューオータニイン札幌
2F 北星の間



札幌市中央区北2条西1丁目1番地 TEL:011-222-9162
<https://newotanisapporo.com/access/>

PROGRAM

1. カスハラをめぐる現況と企業にとってのリスク
 - (1)カスハラの現況
 - (2)不当要求・カスハラが企業にもたらすロスやリスク
 - (3)カスハラ対策の必要性・重要性
2. カスハラに負けない為の実践対応術～危機会社の鉄壁ノウハウ
 - (1)クレーム対応難化の要因とクレーマーの思考回路
 - (2)クレーム対応に関する対応ノウハウに関する重要な視点
 - (3)危機管理的顧客対応指針5か条
 - (4)不当要求・カスハラ対応の極意
 - (5)ケーススタディ
～不当要求・カスハラの「あるある事例」への対応要領:5か条を使って
3. カスハラ対策整備に向けた7つの柱：
条例制定、法制化を踏まえて企業がやるべきこと
 - (1)自社のカスハラの被害・実態の把握
 - (2)カスハラ対応ポリシー（方針）の制定・明確化
 - (3)カスハラへの対応要領の明確化
 - (4)マニュアルの作成
 - (5)カスハラに関する研修の実施
 - (6)カスハラ対応時のフォロー・サポート体制の整備
 - (7)メンタルケア、従業員の保護対策の整備と運用徹底

※上記プログラムは変更になる場合があります。

申込方法

下記URLに接続のうえ、お申込みフォームからお申込みください。
お申込みの締切は、2月7日（金）までとなります。
以降のお申込みはできませんので、ご注意ください。

◆セミナーご紹介ページ

<https://info.sp-network.co.jp/seminar/250212-claim.html>

※お申込みフォームも上記 URL からアクセスしてください。

メールでお申込みいただくことも可能です

お申込み用メールアドレス

infodesk@sp-network.co.jp

件名に「2/12 セミナー申込み」、本文に①お名前、②貴社名、③部署名、
④電話番号、⑤メールアドレスを記入の上お送りください。ご質問等あり
ましたらお書き添えください。



紹介ページ



メールQRコード

講師紹介

西尾 晋 Nishio Shin 執行役員（総合研究部担当） 主席研究員

北海道札幌市出身。北海学園大学卒業。2001年1月、株式会社エス・ピー・ネットワーク入社。悪質クレームや反社会的勢力対応、危機管理広報等のクライシス対応支援を数多く手がける他、コンプライアンスや反社会的勢力対応、内部統制、株主総会、事業継続マネジメントシステム等に関する危機管理コンサルティング、企業危機管理アカデミーや外部オープンセミナー、大学での講義まで幅広く担当する。

現在、総合研究部にて、各種危機管理コンサルティングに携わる一方で、企業危機管理に関する各種事象やリスク対策の研究として、クレーム対応・不当要求対応に関する実践的対応ノウハウを危機管理的顧客対応指針5か条として体系化した他、様々な危機管理のテーマに関する指針等の開発や原稿の執筆、専門家として取材への対応

（日本経済新聞社、読売新聞社、ワールドビジネスサテライト他）を行う。

千葉科学大学大学院博士課程後期単位取得期間満了退学。研究テーマは、事業継続マネジメント（BCP、BCM）。

【主な著書】

クレーム対応の「超」基本エッセンス

（2013年、レクシスネクシス・ジャパン刊）

同 新訂版（2018年、第一法規刊）

同 新訂第2版（2022年、第一法規刊）

企業不祥事の緊急事態対応「超」実践ハンドブック

（2015年、レクシスネクシス・ジャパン刊） ほか

お申込みの際にご記入いただきました個人情報は、当社セミナーに関する事柄に利用し、登録後は、当社からのサービスとして定めた、情報提供やその他ご案内事項等に関する目的にのみ利用いたします。また、本人の同意がある場合または法令に基づく場合を除き、取得した個人情報を第三者に提供することはありません。当社は事業運営上、必要に応じて個人情報の取り扱いを外部に委託することがあります。外部への委託に際しては、個人情報の管理水準が当社と同等、またはそれ以上の企業を選定し、適切な管理、監督を行います。

当社は、セミナー共催企業との間で、取得した個人情報を当社の責任にて共同利用させていただきます。共同利用させていただく個人情報は、セミナーの申込フォームおよび申込メール、セミナー受講アンケートへご記入いただいた会社名、氏名、部署名、役職名、電話番号、メールアドレスとなります。お客さまよりご記入いただく個人情報項目が必須事項か任意事項かは各入力フォームに明示いたします。必須事項にご記入いただけない場合は、セミナーへの参加やセミナー動画配信サービスの提供に支障をきたす場合がございますのでご了承ください。当社では、本人が容易に認識できない方法による個人情報の取得は行っておりません。加えて、当社では、本人からの求めにより、当社が保有する個人情報の利用目的の通知・開示・内容の訂正・追加または削除・利用の停止・消去、第三者への提供の停止に応じます。

【個人情報問合せ窓口】 株式会社エス・ピー・ネットワーク 個人情報管理責任者あて

電話番号：03-6891-5559 FAX：03-6891-5576

営業時間：月～金 9:30～17:00（土日祝および年末年始は休業）

■お問い合わせ先

株式会社エス・ピー・ネットワーク

<https://info.sp-network.co.jp>

本 社

〒167-0043 東京都杉並区上荻1-2-1 TEL:03-6891-5556 FAX:03-6891-5570

大阪支社 〒541-0041 大阪市中央区北浜3-1-22 TEL:06-7709-9760 FAX:06-7709-9761

福岡支社 〒810-0041 福岡市中央区大名2-4-30 TEL:092-688-9101 FAX:092-688-9102

名古屋支社 〒460-0008 名古屋市中区栄2-10-1 TEL:052-857-0171 FAX:052-857-0172

札幌営業所 〒060-0042 札幌市中央区大通西15-3-12 TEL:011-631-1801 FAX:011-631-1802

仙台営業所 〒980-0811 仙台市青葉区一番町1-1-31 TEL:022-722-0855 FAX:022-722-0854

沖縄営業所 〒901-0155 那覇市金城5-16-5 TEL:098-880-9801 FAX:098-880-9802



株式会社エス・ピー・ネットワークでは、一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）よりプライバシーマークの付与認定を受けています。プライバシーマークは、JIS Q 15001に適合した個人情報保護マネジメントシステムのもとで個人情報を適切に取扱っている事業者が付与されるものです。

