

カスタマーハラスメント 対策研修

一般職向け



クレームと
カスタマーハラスメント
の違いを理解し、
一人で抱え込まず、
組織で対応できる
力を身につけましょう!

「これはクレーム?それともカスタマーハラスメント?」

違いを正しく理解し、現場での適切な対応方法を身につけます。

実際の事例をもとにしたロールプレイングで、対応の考え方や伝え方を

実践的に学ぶとともに、心の負担を軽減する方法も習得します。



法制度の動向を踏まえ、今のうちから備えることが重要です。



開催日時

第1回 2026年
7月8日(水)
13:30~16:30

第2回 2026年
7月9日(木)
13:30~16:30

※両日とも内容は同じです。
いずれかご都合のよい日程をお選びください。



開催方法

オンライン開催
(Zoom)

※開催前日までに
参加用URLを
ご案内します。



対象

電話・窓口・営業など、
お客様対応に携わる方



参加費

会員：無料

非会員：3,300円(税込)

プログラム (予定)

1

クレームと
カスタマーハラスメント
の違い



2

カスタマーハラスメントの
本質と判断基準



3

現場で役立つ
対応のポイント



4

ケーススタディと
ロールプレイング



5

上司・組織への
報告と
連携方法

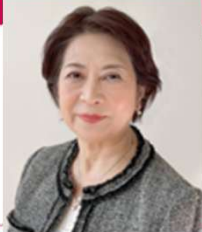


6

ストレス軽減と
心の
セルフケア



講師



渡辺 満枝 氏

株式会社エミー 代表

企業・自治体を中心に、電話対応、クレーム対応、接客マナー、
カスタマーハラスメント対策研修など幅広く活躍。

実際の現場を想定した、分かりやすく実践的な研修に定評があります。

お申込み方法

下記申込URLまたは右記QRコードより、お申込みください。



申込URL <https://tinyurl.com/2s6hzx5t>

※定員になり次第、締切とさせていただきます。あらかじめご了承ください。



申込締切

2026年

7月3日(金)

12:00 まで



お申込み後のお願い

お申込み完了後、ご登録いただいたメールアドレス宛に受付完了メールを送信いたします。

メール本文に記載のURLから、参加者報告様式を格納したGoogleドライブへアクセスし、様式をダウンロードしてください。
必要事項をご記入のうえ、参加される方全員のお名前を事務局までご報告くださいますようお願いいたします。

※複数名でご参加の場合も、参加者全員分のご報告をお願いいたします。

2026年度カスタマーハラスメント対策研修 (一般職向け) 参加申込書

申込日: 2026年 月 日

事業所名 :	区分
お申込み担当者名 (フリガナ) :	<input type="checkbox"/> 会員 <input type="checkbox"/> 一般
メールアドレス :	@
電話番号 :	
受講日番号 ※番号欄に必ず受講日番号をご記入下さい。 ① 7月 8日 (水) 13:30~16:30 ② 7月 9日 (木) 13:30~16:30	
例) 番号 ①	お名前をご記入下さい。 例) 茨城 太郎 (イバラキ タロウ)
番号	氏名 (フリガナ) をご記入下さい

- * 人数の関係上、クラスの変更をお願いすることがございますのでご了承ください。
- * 人数が多い場合は、恐れ入りますが複数枚に分けてお送りください。
- * ご担当者の方へ詳細のご案内をメールにてお送りさせていただきますので、連絡用メールアドレスは必ずご記入をお願いいたします。
- * 関係者様の個人情報、当協会の定款に基づく事業目的以外には使用致しません。

お申込み専用FAX : 029-221-6869

Fax到着確認用 電話番号 : 029-226-7179