

## 悪質クレームの法的対応

### ～悪質なクレームの見極め方と法的な対応方法を学ぶ～

ねらい	弁護士を講師に招き、悪質なクレームについての知識を深め、かつ、住民からの要求や主張に対して、組織として適切に対応することができる能力の向上を図るとともに、法的な対応方法を学ぶ。			
メインターゲット	日常業務において対応する悪質なクレームについての知識を深め、法的対応について学びたい係長級の職員			
申込条件	全職員	【需要数 159名】		
日 数	0. 5日間			
研修内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ クレームと初期対応の重要性について学ぶ。</li> <li>○ 最近のクレーマーの傾向について学ぶ。</li> <li>○ クレーマーの心理的特質について学ぶ。</li> <li>○ クレーマー増加の社会的背景について学ぶ。</li> <li>○ 悪質クレームの法的対応の要点について学ぶ。</li> <li>○ クレーマータイプ別分析と対応方法について学ぶ。</li> <li>○ 実践的なクレーム対応について学ぶ。</li> <li>○ 事例紹介 ほか</li> </ul>			
日 程 研修ID 通知期限		日程	研修ID	通知期限
	第1回	6/2 (水)	2140801	4/30 (金)
	第2回	8/6 (金)	2140802	7/5 (月)
	第3回	10/1 (金)	2140803	8/30 (月)