

# 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～

## ■ わらい

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。



## ■ 対象

全職員

【特にお勧めする方】

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

## ■ 定員

各回66名（予定）

## ■ 日程

第1回 6月 2日（水）

第2回 8月 6日（金）

第3回 10月 1日（金）

【13:30～17:00】



## ■ 講師

弁護士

## ■ 場所

特別区職員研修所

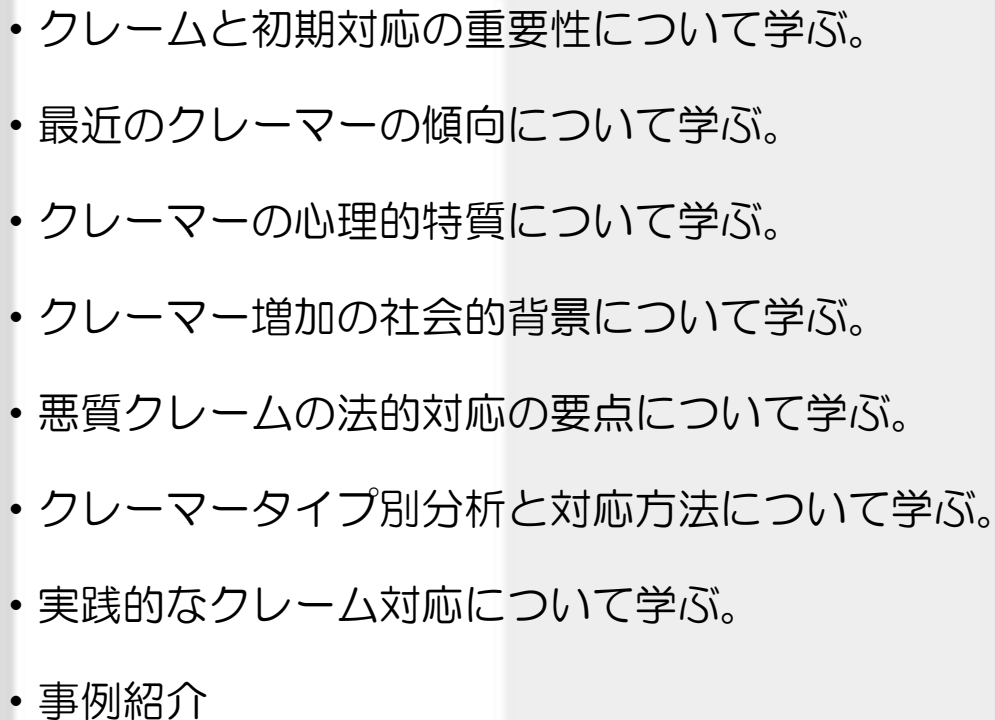
千代田区神田相生町1番地 秋葉原センタープレイスビル  
4・5・6階



## ■ 問合せ先

特別区職員研修所 教務課 基本研修係  
03-5298-3930～6

## ■ カリキュラム (予定)

- 
- クレームと初期対応の重要性について学ぶ。
  - 最近のクレーマーの傾向について学ぶ。
  - クレーマーの心理的特質について学ぶ。
  - クレーマー増加の社会的背景について学ぶ。
  - 悪質クレームの法的対応の要点について学ぶ。
  - クレーマータイプ別分析と対応方法について学ぶ。
  - 実践的なクレーム対応について学ぶ。
  - 事例紹介

※カリキュラムの一部が変更になる場合があります。



## ■ ポイント&特徴

- 講師に弁護士を招き、悪質クレーマーの判別ポイントとその対応方法をわかりやすく丁寧に説明します。
- 実際に悪質クレーマーに対してどのような対応をすべきか判断に迷うことがないよう、対応の手順とポイントを講義します。
- 多くの事例を紹介し、実際の悪質クレーム対応の場面を想像しながら効果的な研修を行います。

