

# 消費者志向経営でカスハラをなくそう

## ～事業者も消費者もお互いの立場を尊重し合える社会へ～



「何をされたらカスハラ？」 「カスハラの適切な対応方法を知りたい！」  
「もしかして、私もカスハラ加害者になっている？」

カスタマーハラスメント（カスハラ）について、正しく見極めるための基本的な知識を理解し、事業者も消費者もお互いの立場を尊重し合える社会の実現に向けてのヒントを学びましょう。



**「参加無料」 開催方法：会場とZoomを使用したハイブリッド形式**

第1回  
セミナー

10月10日（木）

13：30～16：00（受付開始13：20）

第2回  
セミナー

12月10日（火）

13：30～16：00（受付開始13：20）

会場：新潟日報メディアシップ日報ホール

〒950-0088 新潟県新潟市中央区万代3丁目1番1号  
新潟駅からはタクシーで約5分・徒歩で約10分

※2回シリーズですが、どちらか一方のみの参加も可能です。

第1回セミナー <定員：会場・40名 Zoom・20名>

第1部 基調講演「カスタマーハラスメントと消費者志向経営との関係」

適格消費者団体 消費生活ネットワーク新潟 副理事長 弁護士 江花 史郎

「正当な意見」と「カスハラ」の境界線はどこにあるのでしょうか？見極めが難しいですね。

講演では

- ・「カスハラとクレームの区別、正当クレームと不当クレームの区別」
- ・「クレームに対して事業者に求められる対応とは」
- ・「なぜカスハラがおきるのか」
- ・「消費者が事業者に意見を伝える際のポイント」などを含めてお話いたします。

カスハラをなくすために、私たちができることを一緒に考えましょう。



第2部 事業者報告「お客様満足のための基本方針について」

株式会社ブルボン 品質保証局

品質保証 マネジメントシステム推進室 室長 帆刈 優 氏

2008年に新潟県内でいち早く「苦情対応マネジメントシステム」（ISO10002）を導入し、お客様からのお申し出を最優先課題として、「誠実」、「迅速」、「正確」、「謙虚」、「積極的」の五原則に基づいた対応を行い、お客様の声を反映させ、常に改善に努め、お客様に満足いただける安全・安心・健康な商品・サービスを提供されています。

セミナーでは、システム導入による社内外における効果などをお話いただきます。

※「ISO 10002」は顧客からの苦情を効果的に受取り、対応し、解決することで、信頼を得て、顧客の満足度を高めるための国際規格です。



第3部 参加者による意見交換（会場はグループに分かれて・Zoomはブレイクアウトルームにて行います）

第2回セミナーのご案内と申込は裏面へ

## 第2回セミナー <定員：会場・40名 Zoom・30名>

### 実践講座 「聴く力・伝える力」がつく！

～お互いに歩み寄れるコミュニケーションのコツ～

講師 株式会社NTTネクシア 関東信越支店 新潟オフィス 田辺 紀子 氏



「責任者を出せ！」「今すぐ回答しろ！」「誠意を見せろ！」  
「謝ってすむと思ってるの?!」など困ったお申し出を受けた時に、なんて答えたら良いのか分からずに、冷や汗ダラダラなどの経験はありませんか？  
「購入した商品について、メーカーに意見を言いたいけど、こんなことを言ったらクレマーって思われませんか？」なんて不安に思っていないですか？

ビジネスコミュニケーションの研修や電話対応技能検定（もしもし検定）の指導者として、新潟県内の企業などで各種セミナーを担当されている田辺紀子氏を講師にお迎えして、ロールプレイングを交えながら、「聴く力」と「伝える力」を磨いてコミュニケーション力を高めるコツを教えてください。

(※ロールプレイングは会場参加者のみとなりますのでご了承ください。)

### 参加申込

◆申込〆切 10月4日(金)

(締切日以後は事務局までお問合せ下さい)

◆スマートフォンからは二次元コードからお申込みください。  
(Googleフォームが開きます)



◆もしくは当団体ホームページからお申込みください。 <https://www.network-niigata.org>

※Googleフォームからの申込完了後、ご記入のメールアドレスに自動返信いたします。

※受付完了メールが届かない場合は、メールアドレスが誤っている場合がありますので、再度お申込みください。

※Zoom参加の方にはセミナー3日前までにZoomのURLと資料をメールでご連絡します。

◆会場参加の方はFAXでも申し込いただけます。

FAX:025-384-4022

（ふりがな） お名前	
緊急時のお電話番号 （ハイフンなし）	
企業・団体名	
参加するセミナー	<input type="checkbox"/> 第1回・第2回いずれも参加する <input type="checkbox"/> 10月10日(木)のみ参加 <input type="checkbox"/> 12月10日(火)のみ参加
事前に質問などがありましたらお書きください	

※定員になり次第締切りいたします。

※提供いただきました個人情報は、今回のセミナーのご連絡以外には使用いたしません。

企画・運営：適格消費者団体 特定非営利活動法人 消費生活ネットワーク新潟

後援：一般社団法人 地域創生プラットフォームSDGsにいがた

【問合せ先・事務局】

適格消費者団体 NPO法人 消費生活ネットワーク新潟  
TEL 025-384-4021・FAX 025-384-4022（月・水・金 10時～15時）  
メールアドレス [ssnetwk@axel.ocn.ne.jp](mailto:ssnetwk@axel.ocn.ne.jp)