

カスハラなんて呼ばせない! ～スマート&グッドクレームを目指して～



※ハイブリッド方式の講座です。会場での受講もしくは
オンライン受講(zoom)をお選びいただけます。

日時

令和 7年 8月 26日(火)
13:30～15:00

講師 (オンライン)

株式会社 エス・ピー・ネットワーク
執行役員(総合研究部担当)・主席研究員

西尾 晋^{しん} 氏

札幌市出身。北海学園大学卒業。悪質クレームや危機
管理広報等のクライシス対応に多くの実績を有する。
専門家としてメディア対応や書籍執筆も行う。

場所

札幌エルプラザ 2階 会議室 1・2
(北区北 8 条西 3 丁目 JR札幌駅北口向い)

定員

会場 : 20 名、オンライン : 40 名
※定員になり次第、締め切らせて頂きます。

参加費【無料】

◆オンライン受講の流れ

初めて ZOOM を利用する方は、事前に ZOOM アプリをインストールしてください。

申込受付後、事務局から招待
メールを送付します。

指定の時間に招待メールを
クリックしてください。

オンラインセミナーに
参加できます。



消費者が商品やサービスに対して疑問・不満
を感じた時に、事業者意見に伝えることは
消費者の正当な権利です。しかし近年、顧客
の行き過ぎた言動はカスタマーハラスメント
(カスハラ)として問題視されています。カス
ハラは従業員に精神的負担を強いるだけで
なく、サービスや品質の低下につながるこ
ともあり、消費者にとっても良いことではあり
ません。消費者と事業者の双方にメリットの
ある上手な意見の伝え方を考えましょう。

申込方法



令和 7 年 8 月 12 日 (火) 受付開始

8:45 から、先着順

会場受講者

- ①電話: 728-3131
 - ②FAX: 728-8301
 - ③メール: koza@sapporo-shohisha.or.jp
- ②③の場合は、氏名・電話番号・FAX 番号をお知らせください。



オンライン受講者 ※8/21(木)受付締切

- ① URL からお申し込み
<https://forms.gle/SvbkFdp8ZgeADKej9>
- ②こちらのQRコードからお申し込み



問合せ先:札幌市消費者センター啓発担当 ☎011-728-3131

* 受付時の個人情報は講座終了後、適切に処理します。

* 資料の配布は参加者のみとさせていただきます。