

コンシューマー・オフィサー養成講座のご案内

消費者対応を総合的に集中して学べる講義内容

新たに消費者関連部署のご担当になられた方にもお勧めです

コンシューマー・オフィサー養成講座は、消費者志向経営の中核を担う消費者対応部門の担当者を対象とし、消費者対応について総合的に集中して学べる内容で構成されています。昭和48年に開設以来、すでに1200名以上の方が修了され、消費者と企業の架け橋として活躍されています。

講座の内容は、消費者対応部門の担当者として押さえておくべき知識を中心に、関連する法制度や行政の仕組み、消費者志向経営への理解などとともに、消費者対応部門の役割や消費者対応における実務的な内容も盛り込み、短期間で効率よく把握できる構成です。合わせて、受講者同士の横のつながりを広げていただき、今後の仕事にお役立ていただくことも目的としています。

皆様のご参加を心よりお待ちしております。どうぞよろしくお願いいたします。

期 間 全3日間 (6コマ)

① 6月23日 ② 6月30日 ③ 7月7日 (毎週水曜日)

時間 第1講義 13:30~15:00 / 第2講義 15:15~16:45

会 場 ・ちよだプラットフォームスクエア (東京都千代田区神田錦町 3-21)

・全講座オンライン受講も可能 (Zoomによるライブ配信)

※新型コロナウイルス感染拡大の状況等により、全講座オンライン開催となる可能性があります。

対象者 消費者対応部門のご担当者など

受講料 48,000円 (税込み) ※賛助会会員: 43,000円

修了証 6講座すべて出席の方には、修了証を授与いたします。

＜カリキュラム＞ 第 68 回コンシューマー・オフィサー養成講座

＜第 1 日目 6 月 23 日（水）＞

第 1 講座 13 時 30 分～15 時 00 分	
テーマ	消費者対応部門として押さえておくべき関連法令と消費者行政の役割
講師	村 千鶴子（弁護士）
内容	消費者庁の発足や消費者保護関連の法整備が進むなど、消費者重視社会に対する理解が企業にも求められます。関連する消費者保護ルール（法律等）の概要や、消費者庁・国民生活センター等の消費者行政の基本的な役割や活動内容など、事業者として知っておくべき基礎知識について解説いたします。
第 2 講座 15 時 15 分～16 時 45 分	
テーマ	お客様相談室の役割と消費者をクレーマーにしないための実践的対応術
講師	天野 泰守（日本菓子 BB 協会 常務理事）
内容	お客様相談室に求められる使命と役割を考えます。コロナ禍におけるクレームの現状をふまえて対応の考え方や消費者心理の捉え方、実務者として押さえておくべき知識と考え方を解説いたします。

＜第 2 日目 6 月 30 日（水）＞

第 1 講座 13 時 30 分～15 時 00 分	
テーマ	消費者市民社会への理解と消費者志向経営における消費者対応部門の役割
講師	釘宮 悦子（消費生活アドバイザー・NACS 消費生活研究所 研究員）
内容	SDGs やエシカル消費を含め「消費者市民社会」の視点を社会が重視する傾向にあります。それとともに企業活動の側面では「消費者志向経営」の推進が求められ、積極的に取り組む企業が増えています。企業の取り組み事例と合わせて、消費者対応部門として押さえておくべきポイントについて解説いたします。
第 2 講座 15 時 15 分～16 時 45 分	
テーマ	クレーマー対応の法的知見～実務経験に基づくクレーマーへの対処方法～
講師	島田 直行（弁護士）
内容	理不尽なクレーマーの増加は社会問題化しています。これまで多数のクレーマーに関する相談に乗り、自らもクレーマー対応を行ってきた弁護士が、クレーマー対応に強い組織づくりに向けて、実務経験に基づく体系化された解決方法をご紹介します。

※第 2 日目の講師は、どちらも遠隔地からオンラインで講義を行います。各勤務先からご受講いただくか、または、当協会を用意した会場にお越しいただきオンライン受講いただくこととなります。

＜第 3 日目 7 月 7 日（水）＞

第 1 講座 13 時 30 分～15 時 00 分	
テーマ	電話対応の基本～消費者とのコミュニケーションのポイント～
講師	山本 富士美（オフィス・F）
内容	ビジネス電話の中でも BtoB と BtoC とでは、電話対応のポイントも異なる点があります。とりわけ相手が消費者の場合、事によってはそれが原因でクレームに発展しかねません。より円滑な電話対応に向けて、対消費者とのコミュニケーションで気を付けるべきポイント等について解説いたします。
第 2 講座 15 時 15 分～16 時 45 分	
テーマ	消費生活センターの役割と消費者対応部門としての関わり方
講師	消費生活相談員
内容	「消費生活センターに電話するぞ！」とお客様から言われることもしばしば。別に恐れることはないと思っただけはいるものの、実際の業務内容や企業に対する印象などを知っておくことは一つの安心材料につながります。消費生活センターの仕事内容とともに、企業との関係性について解説いたします。

受講申込書

お申し込みは、下記必要事項に明記のうえ、6月15日（火）までにメール・FAX をお願いいたします。

【お申し込み・お問い合わせ先】（一財）日本消費者協会 事務局 田中（電話：03-5282-5311）
〒101-0051 東京都千代田区神田神保町 1-18-1 千石屋 3階

メール：d-tanaka@jca-home.com

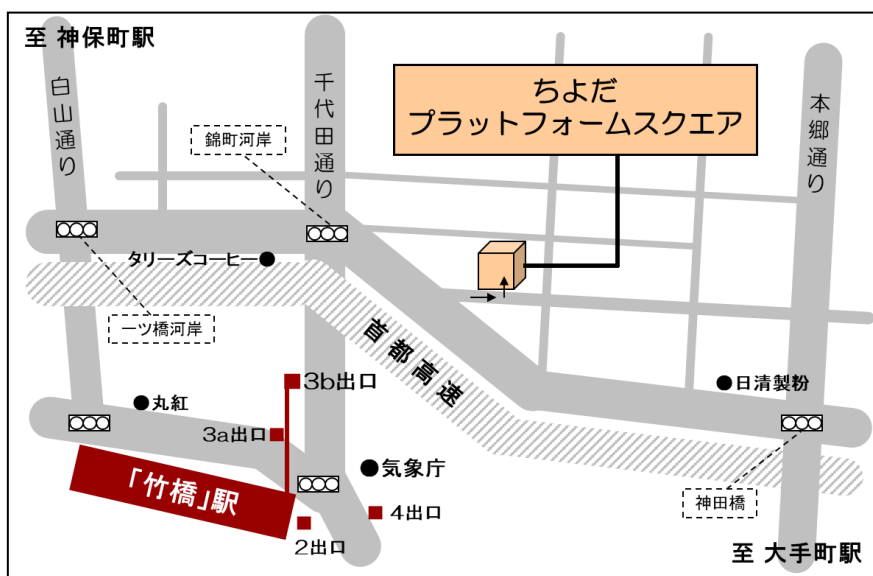
FAX：03-5282-5315

受講者名	
社名・団体名	
部署名・役職名	
住所	(〒)
電話番号	
メールアドレス	

<キャンセルについて> キャンセルの場合は、講座 7 日までにご連絡ください。それ以降のキャンセルについては、当日の資料を送付させていただき、受講料はお支払い願います。

会場案内

【会場】ちよだプラットフォームスクエア（東京都千代田区神田錦町 3-21）



- 竹橋駅（東西線） 3b KKR ホテル東京玄関前出口より徒歩 2分
- 神保町駅（三田線・新宿線・半蔵門線）A9 出口より徒歩 7分
- 大手町駅（三田線・千代田線・半蔵門線・丸の内線）C2b 出口より徒歩 8分