

カスタマーハラスメント

— 心理学的アプローチの可能性を探る —

今、日本において、カスタマーハラスメントが大きな社会問題となっている。消費者が、店員や担当窓口に対し過度な苦情や要求を行う「悪質なクレーム」が多発しており、その行為がハラスメントとなって精神的ケアを必要とする事案が生じているのである。これまで悪質なクレームに対しては、担当者の経験に基づく応対や法的措置にて対応を行ってきた。しかしながら、クレームタイプの多様化、悪質性判別の困難さ、手段の潜在化などにより、従来の方法では対処しきれない状況となり、新たな対応の構築が迫られている。

そこで今回、最前線でこの問題に取り組んでいる方々をお招きし、現在のカスタマーハラスメントの実際を明らかにし、これからの対応について、心理学による研究アプローチの可能性を探り研究成果の社会への応用、実装を検討してみたい。



日時 2021年12月11日(土)13:30~16:00

会場 東洋大学 白山キャンパス1号館 1102 教室

挨拶 古屋 健 (日本応用心理学会理事長)
話題提供 桐生 正幸 (東洋大学)
島田 恭子 (東洋大学・(社)ココロバランス研究所)
安藤 賢太 (UA ゼンセン)
近藤 修 (日本対応進化研究会)
阿部 光弘 (三井住友海上火災保険株式会社)
宮中 大介 (慶應義塾大学・(株)ベター・オプションズ)
指定討論 上市 秀雄 (筑波大学)
司 会 小嶋 理江 (名古屋大学)



都営地下鉄三田線 白山駅 A3 出口 または
東京メトロ南北線 本駒込駅 1番出口 から
正門まで徒歩5分

参加費無料 / 事前申込不要