

日本電話相談学会第 38 回大会のご案内

厳しい暑さが堪える毎日ですが、みなさまにはいかがお過ごしでしょうか。

日本電話相談学会第 38 回大会の 1 号通信をお送りいたします。

第 38 回大会の開催形式もオンラインにて実施いたします。会員同士、直に会って交流を深めたいと思っておられる会員のみなさまも少なくないとは思いますが、当学会の大きな特徴として機関会員の方々が全国から参加して下さることにあります。移動時間や経費等を考えますと、オンライン開催はより多くの皆さまにご参加いただける利点があると思います。非対面であっても、お互いに交流できるよう大会運営も工夫していきたいと考えております。

さて、第 38 回大会テーマは「電話相談へのクレームとハラスメント対策」です。37 回大会に引き続き、当学会が実施した「電話相談機関調査」から明らかになった電話相談機関が抱える課題のなかで、「攻撃的な相談者」「苦情・クレマー」への対応については、多くの電話相談員が苦慮している実態が明らかとなりました。

折しも、「カスタマーハラスメント」が社会問題として注目され、法制化も進められている中で、電話相談員が受けている「ハラスメント」や「クレーム」についても、議論の場を設ける必要があるのではないかという問題意識が高まっています。

そこで本大会では、まず「カスタマーハラスメント」とは何かを学ぶとともに、電話相談機関として取り得る対応策について、参加者とともに検討・議論していきたいと考えています。

例年通り、2 日目のワークショップでも、みなさまの関心の高い内容を準備しています。

ぜひ、多くのみなさまのご参加をお待ちしています。

2025 年 8 月吉日

日本電話相談学会第 38 回大会準備委員会

I. 実施要領

- 開催期日：2025 年 11 月 29 日（土）・11 月 30 日（日）
- 開催方法：Zoom ミーティングによるオンライン開催
- 大会テーマ：電話相談へのクレームとハラスメント対策
- 参加資格
 - 日本電話相談学会正会員
 - 日本電話相談学会機関会員（3 名まで）
 - 電話相談・オンライン（インターネット）相談に携わる非会員
- 大会行事と日程

11 月 28 日（金）	11 月 29 日（土）	11 月 30 日（日）
	9：30 ～ Zoom 入室可	9：00 ～ Zoom 入室可
	10：00 ～ 開会	9：30 ～ 12：30
	10：15 ～ 11：00 研究発表	ワークショップ A
	11：15 ～ 12：00 総会	ワークショップ B
	12：00 ～ 13：00 昼食・休憩	12：30 ～ 13：30 昼食・休憩
	13：00 ～ 15：00 基調講演	13：30 ～ 16：30
	15：15 ～ 17：00	ワークショップ C
19：00～ 理事会	話題提供と助言・質疑応答	ワークショップ D

6. 参加費

<大会参加費>

正会員（事前申込のみ） 3000 円 機関会員（3 名まで） 3000 円

非会員 4000 円 学生 2000 円

*オンライン開催のため、当日受付はできません。ご注意ください。

*機関会員は登録機関につき 3 名までの参加費です。4 名以上参加される場合は、4000 円の納入（非会員扱い）となります。

<ワークショップ参加費>

1 コースにつき 正会員 2000 円 機関会員（3 名まで） 2000 円

非会員 3000 円 学生 1000 円

*予約参加のみとなります。

*大会とワークショップ、両方に参加する場合は、それぞれの参加費が必要です。

*事前に申込みいただいた参加費は参加を取り消された場合でも返金できません。

ただし、インターネット環境によりご参加できなかった場合には、返金いたします。

II. プログラム概要

2025 年 11 月 29 日（土）

研究発表 10:00 ～ 11:00

IV. 研究発表申込みをご覧ください。

総会 11:15 ～ 12:00

*議決権はありませんが、機関会員の参加者のなかから、代表者の方には出席いただければ
とお願いいたします。非会員の方は出席できません。

昼休憩 12:00 ～ 13:00

大会企画基調講演 13:00 ～ 14:45

カスタマーハラスメントの基礎～その考え方と動向（仮）

講師：原 昌登（成蹊大学教授）

<講師紹介>

原 昌登（はら まさと）

成蹊大学 法学部教授 専門は労働法。

東京都カスタマーハラスメント防止対策に関する検討部会カスタマーハラスメント防止ガイドライン
等検討会議 委員、厚生労働省労働政策審議会 同一労働同一賃金部会 委員、同、労働条件分科会委員
等。

主な著書・論文：『ゼロから学ぶ労働法』産労総合研究所 出版部 経営書院 2022、コンパクト労働法（第2版）（コンパクト法学ライブラリ）新世社 2020、労働判例研究（No. 1479）マタニティハラスメントの不法行為責任と秘密録音による立証：医療法人社団Bテラスほか事件[東京高裁令和5.10.25判決] ジュリスト 1604号 有斐閣 2024、パワーハラスメントの法的理解（グレーゾーンの見きわめ）産業精神保健 32(3) 一社)日本産業精神保健学会 2024 他多数

話題提供と助言・質疑応答 15:00 ~ 16:55

電話相談へのクレームとハラスメント対策に関する電話相談機関からの報告

<話題提供者>

1. 顧客対応としての電話相談の現場から（仮）

MBK Wellness 株式会社

2. いのちの電話における相談員へのハラスメントとクレーム（仮）

山形いのちの電話

3. 参加申込み時のアンケートから

<助言者>

原 昌登（前出）

11月30日（日） ワークショップ・・・ 詳細はVI. ワークショップ をご覧ください。

Ⅲ. 大会参加申込み

事前参加申込みのみ、Google Formからの受付となります。当日参加はできませんので、ご注意ください。

Google Form は以下からアクセスしてください（日本電話相談学会ウェブサイトからもアクセスできます）。

<https://forms.gle/8Lu7PXDq87qEXiSe6>

QRコードからもアクセスできます。



<参加費のお支払い方法>

以下の口座に参加費用を納入してください。

参加費用納入の確認を持って事前参加申込完了となります。

銀行名 みずほ銀行 支店名 経堂(きょうどう)

種別 普通 口座番号 1217637 口座名義 日本電話相談学会

<申込み締切日>

事前申込期限(振込完了)は 2025年11月15日(土)です

Ⅳ. 研究発表申込み

1. 研究発表の要件

・筆頭発表者は、正会員であること。連名発表者は機関会員でもよいが、大会参加する 3 名までとする。

・発表者（連名発表者を含む）は開催年度を含む年度会費および大会参加費を所定の期日までに納入済みであること。

2. 研究発表の内容

電話相談、インターネット相談に関する事例・調査・実践活動についての研究です。電話やインターネットへの意識など、基礎的研究も含まれます。

3. 研究発表申込の登録

日本電話相談学会ホームページより、「研究発表申込書」をダウンロードし必要事項を記載して、メール添付でお申込みください。その後、研究発表原稿をご提出いただきます。

研究発表申込期限は 2025 年 9 月 20 日（土）《必着》

4. 研究発表論文集原稿の作成

「研究発表申込書」にてお申込みいただいた方に、「研究論文集原稿」のレイアウト済みファイルをお送りいたします。レイアウトを変更しないように作成し、送信してください。

なお、掲載様式を統一するために書式を整える場合がありますので、ご了承ください。

発表論文集原稿期限は 2025 年 9 月 25 日（木）《必着》

5. 研究発表論文集原稿作成にあたって

<倫理的配慮>

大会研究発表のみならず、電話相談・インターネット相談の実践活動において倫理を遵守していることが大切です。対象者・関係者・組織・機関の人権や尊厳が傷つけられることのないよう留意してください。可能な限り、対象者および所属機関の了解を得るようにしてください。オンライン開催のため、事例研究はお控えいただきますようお願い致します。

<論文作成の注意点>

- 1 原則として、事例研究の場合は「はじめに、事例の概要、面接経過、考察」、調査研究、実践研究の場合は「問題と目的、方法、結果、考察」の形式としてください。
- 2 倫理的配慮と形式を踏んでいるかの観点から準備委員会が査読を行います。原稿の修正を求めることがありますのでご了承ください。

6. 研究発表お申込・お問い合わせ先

日本電話相談学会大会事務局 E-mail : soudangaku@gmail.com

V.Zoom ミーティングリンクについて

Zoom ミーティングのリンクは、参加費振込を確認した各参加者宛に、11 月 18 日以降に学会アドレスより、メールで送信いたします。

この情報は振込を確認できた参加者のみにお知らせするものです。情報の管理にはくれぐれもご注意いただきますようお願いいたします。

*勤務先等で複数の方が 1 台のパソコンで Zoom に参加することによって、何らかのトラブルがあった場合、学会として責任を負うことはできませんこと、ご理解ください。

<アクセスされた際のお願い>

- ・参加申込をされたアカウント・お名前の表記でアクセスしてください。
参加申込者以外の方が本大会 Zoom にアクセスすることは厳禁です。
- ・お名前の表示を「お名前（ご所属）」のように設定してください。
- ・可能な限り、安定したインターネット環境、プライバシーの守れる環境でのご参加をお願いいたします。
- ・「ビデオ画面はオフ」「音声をミュート（消音）」でご参加ください。発言される際には「音声のミュートを解除」し、「ビデオ画面をオン」にさせていただきますようお願いいたしますが、その際、背景も映り込みますので、ご自身のプライバシーの保護にお気を付けください。
- ・ただし、ワークショップにおいてブレイクアウトルームを使用する際には、「ビデオ画面オン」「音声のミュートを解除」いただけると、お話し合いがしやすいです。
- ・発言はしにくいけど質問したい、という場合には「チャット」をご使用いただけます。
- ・録音・録画は禁止です。
- ・事前 Zoom 練習は実施しません。もし、不安がある場合には、soudangaku@gmail.com までメールをください。出来る範囲でお手伝いします。学会当日の電話サポートはありません。学会当日のご連絡は soudangaku@gmail.com をお願いいたします。

VI. ワークショップ

(午前1コース/午後1コース、計2コースまで申し込み可能です)

午前コース 9:30~12:30

A 杉山 雅宏 (東京家政大学)

「電話相談の基礎—葛藤を聴かせていただく—」

人の悩みを生み出している葛藤は、悩みの発生と自責（不安と頑張り、抑うつ）、自分に逆切れ（怒りの表出）、葛藤の崩壊（悲しみと諦め）という3つのステージを進み、徐々に悩みの解決に向かっていきます。人の悩みの構造は、共通してこういった構造をもっています。つまり、強い葛藤がある期間持続することが悩みの本質となります。人はこの悩みの構造の中に囚われ、もがき苦しむのです。このワークショップでは、悩みの構造と、それが解決に向かう葛藤の3つのステージについて、事例を分析しつつ皆さんと一緒に考えていこうと思います。

B 川端 康尋 (エースチャイルド株式会社)

「電話相談における自殺予防の実践知」

日本では依然として先進国の中で高い自殺率が続いており、顕在的・潜在的に「死にたい」と思い悩む人は少なくありません。こうした声に最前線で向き合う手段の一つが電話相談です。本ワークショップでは、援助希求行動としての一本の電話にどのように耳を傾け、適切に対応するか、またリスク評価や他機関との連携をどのように行うかを、事例を交えて解説します。さらに、相談員自身のメンタルヘルスやセルフケアの視点にも触れ、支援を継続するための実践的知識を共に学ぶ機会とします。

午後コース 13:30~16:30

C 福井 至 (東京家政大学 人文学部心理カウンセリング学科)

「電話相談における認知行動療法(論理情動療法)の応用の仕方」

一回性の相談対応を行うことが多い電話相談においては、継続したクライアントとの関わりができない場合が多くあります。そのような電話相談において、クライアントセンタード療法を基本に対応しますが、それだけではどうしても展開できないときがたまにあります。そのような時に、認知行動療法に含まれる論理情動療法を応用するとうまく展開するときがあります。そのような、クライアントセンタード療法に論理情動療法を付け加えた折衷的対応方法について、演習(実習)を交えつつ受講者の方々といっしょに考えていきたいと思っています。

D 岡田 光夫 (浜松いのちの電話/入野心理教育相談室)

「電話相談の中での『見立て』のための病態水準について」

電話相談では、事前資料も何もなく、まったく初めて受ける電話に対して対応せざるを得ないことも多いです。そういった場合に、精神医学の病名とかの細かい診断ではなく、大雑把な病理の水準の見当をつけられると、相手を理解しやすくなりますし、さらにその相手に対しての対応方法についても目安をつけやすくなります。心の仕組みの中の「自我境界」という意識と無意識の境界膜の強弱によって、大雑把な病態水準の見当をつけることができると、その各病態水準での対応方法も見えやすくなります。様々な電話相談を行っている実践者にとって、病的な方への対応の参考になるのではないかと考えております。