

カスタマーハラスメント対策

開催日時 2026. **11.5** 木 15:00～16:00

受付終了 2026.10.30(金) 開催形式 Zoomウェビナー（講演スタイル）※

対象者 全社共通 定員 30名



※講演スタイル；講師の講義を一方向で聞いて学習する形式

深刻化するカスハラから従業員を守り、企業の安全配慮義務を果たすためのセミナーです。2026年10月から、全ての企業で防止措置が義務化になります。クレームとの境界線や最新の法的知見を整理し、現場を孤立させない組織的な対応マニュアルの策定、警察・弁護士との連携フローを徹底解説。不当な要求を跳ね除ける「毅然とした組織」への転換を図り、従業員のメンタルヘルス保護と離職防止、さらにはブランド価値の維持を強力に支援することを理解します。

講師 **新田 香織（にった かおり）**

社会保険労務士法人グラス代表 特定社会保険労務士。
東京労働局雇用均等室での勤務を経て、誰もがイキイキと働ける職場作りを目指し、多様な働き方の制度設計や意識醸成を提案・啓発。DE&I領域の公的委員と研修の実績多数。厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」、農林水産省「飲食店におけるカスタマーハラスメント対策ガイドライン」の作成検討委員会委員を務める。著書に『仕事と介護両立ハンドブック』『さあ、育休後からはじめよう』など多数。



項目	内容	目標到達点
導入	●カスハラに関する各種調査の共有 ●顧客を再定義する	・お客様第一主義から、カスハラをする顧客から従業員を守ることへマインドセットする ・各種調査から、カスハラの現状を知る
事業主としての責任	●法改正によって事業主が行うべきこと（義務化と、努力義務） ●カスハラを放置した場合の組織的リスク	・法改正の内容を知って、すぐにやるべきことを理解する ・組織を維持していくうえでカスハラ対策は避けられないことを知る
カスハラの定義	●定義 ●実際に起きているカスハラ	・どこからがカスハラなのか判断できるようになる ・カスハラは法律に抵触する行為であることを知る
カスハラへの対応	●各種カスハラへの対応例 ●体制づくり ●被害を受けた従業員への配慮	・類型ごとにカスハラへの対応例を学ぶことで、自社に落とし込んでどういう対策をとるのかを考えるようになる
カスハラの防止	●カスハラへの防止策 ●再発防止策	・カスハラを未然に防ぐ工夫を知る ・正当なクレームに適切に対応しないためにカスハラに至ることもあるということを知る

フリーコール TEL 0120-035-205

携帯電話 TEL 03-5202-7121