事業者・人事管理者向け 必修セミナー

主催：香川働き方改革推進支援センター

カスタマーハラスメント対策セミナー

受講料無料 / 事前予約制

現場の従業員を守り、組織としての防衛策を構築する実務ガイド

なぜ今、カスタマーハラスメント対策が必要なのか？

深刻な被害

精神的苦痛による業務パフォーマンス低下や、休職・離職・配置転換の直接的要因となります。

安全配慮義務

適切な不当要望対策を講じていない場合、企業・事業主自体の法的損害賠償責任が問われます。

他顧客への悪影響

悪質対応による業務遅滞や雰囲気悪化により、優良なお客さまを失うリスクが生じます。

▲ 調査では「42.2%の企業が特にカスハラ対策を行っていない」と回答。今すぐ体制整備が必要です！

本セミナーの主要講義内容

01 カスタマーハラスメントの現状と定義 基礎理解

パワハラ・セクハラとの相違点および法規制（労働施策総合推進法等）のポイントを分かりやすく解説します。

02 正当クレームとカスハラ（不当要求）の識別基準 識別力強化

要求の「内容」の妥当性と「手段・態様（暴言、不退去、強要）」から判断する具体的ボーダーラインを示します。

03 CS（顧客満足）から RM（リスク管理）モードへの転換 現場実践

一定の境界線を超えたら「お客様」ではなく「組織・人命を守る対象」として即時対応を切り替える手法を学びます。

04 組織としての具体的な体制整備と裁判例 組織防衛

相談窓口設置、エスカレーションフロー構築、マニュアル作成、警察・法的機関との連携手順を網羅します。

実際の裁判例から見る対応の分岐点

現場を一人にせず、マニュアル 配布やサポートデスク 連絡体制を事前に整えていたことで 、企業の法的責任（安全配慮義務違反）が否定された裁判例などを分りやすく解説します。

日時	11月13日（金）15:00～15:30　(受付締切 11月10日) 11月30日（月）15:00～15:30　(受付締切 11月24日)
対象	経営者・人事担当・店舗管理者 等
会場	オンライン (Zoom)
参加費	**無料** (事前お申込み制)　※定員 各10名
講師	木村 牧恵　社会保険労務士

【お申し込み・お問い合わせ】お電話・Webから受付中

香川働き方改革推進支援センター　**TEL: 0120-000-849**

※ご提供いただいた個人情報は本セミナー運営のみに使用します