

～困ったときに迷わない…初動対応と会社の備え！～

現場を守る！ カスハラ対策入門



カスタマーハラスメントは、単に「厳しい苦情」や「対応が難しい顧客」の問題ではありません。暴言、人格否定、脅し、長時間の拘束、過度な要求、土下座要求、SNS での晒しを示唆する行為、暴力・セクシュアルハラスメントなどは、従業員の心身の健康、安全、就業継続に直接影響します。2025 年の法改正により、2026 年 10 月 1 日からは、カスタマーハラスメント防止のための雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となりました。事業主の方針の明確化、相談体制の整備、対応手順の策定、従業員教育、事実確認、被害者への配慮、再発防止、プライバシー保護・不利益取扱いの禁止などが厚生労働省の示す対策が基本枠組となっています。本セミナーでは、クレームを一律に拒絶するのではなく、正当な意見・苦情には誠実に対応しつつ、社会通念上相当な範囲を超える言動には組織として境界線を示すという実務的な考え方を共有しながら、企業が行うべきカスタマーハラスメントに対する基礎知識や企業がやるべき対応策について実務例を交えながら話させていただきます。

【主な講座内容】

- ◎それ、クレームですか？ カスハラですか？ 正しく理解する
- ◎もう一人で抱えない！現場を守る初動対応の鉄則
- ◎被害者を“二度傷つけない”組織と上司の支え方
- ◎個人技から組織力へ！明日からつくるカスハラ対策
- ◎まとめ・ワーク(ケースで総復習・あなたなら、どう動く？)

《講師プロフィール》

サンシャインコンサルティング
オフィス(合) 代表
特定社会保険労務士

おおにし ひろし
大西 浩氏



メーカー系リース会社にて、営業の最前線から本社スタッフ部門まで、約 40 年にわたり酸いも甘いも(主に酸いほうをたっぷり)経験。特に 50 代以降は、グループ再編や統廃合、リストラ対応といった組織の大転換期に直面。激動の荒波の中で、「明日の風向きはなるんだ…？」というスリルを楽しみつつ、職場づくりと人材定着の重要性に向き合う。環境の変化に戸惑い、惜しまれつつも去っていく仲間たちを数多く見送ってきたからこそ、「会社の原動力は、コスト削減ではなく『ここで働きたい』と思える魅力的なチームづくりだ！」と深く実感。その後、社内外で職場環境の改善をはじめ、金融教育や法改正対応などの研修に情熱を注ぐ。現在は、40 年間のサラリーマン生活で培ったタフネスとユーモアを武器に、一般企業や各種団体から招かれ、明日から元気に一歩を踏み出せるポジティブなセミナー講師として全国各地で活躍中。

【申込フォーム】



【日時】令和8年 **12月 7日(月)**
14:00~16:00

【会場】市川商工会議所 3階 大ホール
(市川市南八幡 2-21-1)

受講無料

【定員】**30名**(定員になり次第締め切ります。)

《申込方法・申込み先》【主催】市川商工会議所

下記申込書に必要事項をご記入の上、FAX 又は右記申込フォームにて、**12月2日(水)**までにお申し込み下さい。
市川商工会議所 中小企業相談所 指導課 (TEL 047-377-1011 FAX 047-377-1048)

12/7(月)開催「職場を守る！カスハラ対策入門」セミナー受講申込書 ※このままのサイズで FAX して下さい。

事業所名				TEL	
所在地				FAX	
業 種	☐ 小売 ☐ 卸売 ☐ 製造 ☐ 建設 ☐ サービス ☐ 飲食 ☐ その他 ※業種に☑を入れて下さい。				
受講者名				E-mail	

※ご記入いただいた情報は、本講座開催における本人確認、受講者名簿作成に利用するほか、当所からの各種連絡・情報提供に利用することがあります。