

基礎からよく分かる！

職場の対応と体制構築！

カスタマーハラスメント対策講座

近年、不当な要求、悪質なクレームなど、顧客等からの著しい迷惑行為、いわゆるカスタマーハラスメント(カスハラ)が社会問題となっています。労働施策総合推進法(パワハラ防止法)に基づくパワハラ指針において、事業主はカスハラに関して、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが「望ましい」とされています。

また、厚生労働省により、2022年2月に「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」がまとめられました。

カスハラの問題は、自社の従業員を守る事はもちろん、自社の従業員が加害者にならない様な体制も整える必要があります。そこで、本講座では、東京都の「カスタマーハラスメント防止対策に関する検討部会」の委員でもある原先生に、カスタマーハラスメントの基礎知識から、職場でとるべき対応や社内体制の構築といった実務的なポイントまで、実際の判例などの具体例も挙げながら、わかりやすく解説していただきます。

Zoomライブ講義：令和6年11月12日(火) 13:30～16:30 (3時間)

オンデマンド配信：講義翌々日から1か月！ライブ終了後は希望日から1か月視聴できます。

講義内容

第1章 カスハラに関する基礎知識

- カスハラ対策が求められる背景と対策の重要性
- カスハラに関する現行の法制度の状況
- 企業の法的責任(何を根拠にどのような責任を負うのか)

第2章 カスハラか否かの判断枠組み

- カスハラを定義する意味(カスハラと正当なクレームの区別)
- カスハラか否かを判断するポイント

第3章 具体的な対策のポイント

- 事前に準備すべきポイント(対応マニュアル、相談体制の整備、研修等)
- 発生時のポイント(情報共有、被害者のフォロー、加害者への対応等)
- 労災事案への対応や外部の専門家の活用等

第4章 カスハラに関する最新の動向

- 自治体(東京都等)における「カスハラ防止条例」制定の動き
- 国における法改正の動き

第5章 カスハラに関する裁判例

- B to Cカスハラ(小売店舗におけるトラブル)の事例
- B to Bカスハラ(事業者間におけるトラブル)の事例
- 自治体に対する事例
- 学校における事例
- カスハラの加害者に対する懲戒処分の事例 など

おわりに

本講座で学んだ重要ポイント

【講師紹介】



せいけい
成蹊大学法学部
教授 原昌登(はら まさと)先生

【略歴】

- 1999年 東北大学法学部卒業、同助手
- 2002～2003年 文部科学省内地研究員を併任(東京大学へ内地留学)
- 2004年 成蹊大学法学部専任講師
- 2006年 同助教授(2007年より准教授へ職名変更)
- 2013年 同教授

【主な著書】

- 『コンパクト労働法(第2版)』新世社、2020年(単著)
- 『野川忍、水町勇一郎編『実践・新しい雇用社会と法』有斐閣、2019年(共著)
- 『水町勇一郎、緒方桂子編『事例演習労働法(第3版補訂版)』有斐閣、2019年(共著)

受講料

8,250円(税込)

※事前にご質問を受け、講義の中で回答します。

受講保証

※期間内に受講出来なかった場合は、ご相談ください。

※諸般の事情により、講座が、中止・変更となる場合がございます。

お申込み FAX 045-633-5412

お問合せ TEL 045-633-5410

お申込フォーム、FAXにてお申込み下さい。

主催：公益財団法人神奈川県労働福祉協会



お申込フォーム

このような方におすすめ

- ・カスタマーハラスメントとは何か？どういう場合がカスハラになるのか、基本を学びたい。
- ・法制化に向けた、カスハラに関する企業の法的責任、基礎知識を学びたい。
- ・カスハラと正当な要求（クレーム）の判断のポイントを知りたい。
- ・管理職として、雇用管理上講ずべき措置等について詳しく知りたい。
- ・従業員を守るため、相談、対応体制や必要な取組みなど具体的な対策を知りたい。
- ・担当者になったが、何をすればよいか知りたい。
- ・職場でどのような対策が必要か知りたい。

■下記の内容をご確認のうえお申込み下さい。

- ① Zoom及びWEBプラットフォームを活用したZoom&オンデマンド講座となります。
- ② 受講申込書にて講座の視聴用及び資料の送付先メールアドレスをお知らせ下さい。
- ③ 受講の詳細は、お申込後に改めてメールにてご案内致します。
- ④ Zoomライブ講義の受講については事前登録が必要です。
※開講前日までに必ず「ミーティング登録」ページにて、
必要事項をご入力の上ご登録ください。

■WEBオンデマンド講義の受講について

受講料のお振込、又は、お振込予定日が確認出来ましたら、配信予定日までに、「テキスト・視聴用URL・ID・パスワード」をお送ります。

■労働講座情報 @roudoukouza



(公財)神奈川県労働福祉協会が主催する労働講座のX(旧Twitter)公式アカウントです。
勤労者の方、労働組合員の方、人事労務管理等に携わる皆様に
有益な講座情報をお届けします。

※切取らず、このまま送信して下さい。

R6.11.12 カスタマーハラスメント対策講座

受講申込書

FAX 045-633-5412

| | | | |
|-------------------|-------------------|-------|---|
| フリガナ 受講者氏名 | | 区分 | <input type="checkbox"/> 個人申込 <input type="checkbox"/> 会社等組織から申込 |
| 組織名称 | ※個人でお申込の方は記入不要です。 | 所属・部署 | |
| | | 業種 | |
| 連絡先住所 (資料等送付先) | 〒 | | <input type="checkbox"/> 勤務先 <input type="checkbox"/> 自宅 |
| Eメール | | TEL | |
| | | FAX | |

■本講座を何でお知りになりましたか？(情報の入手先について)

- 勤務先 労働組合 知人 DM FAX案内 会報・機関誌 メルマガ SNS
 ネット検索 ホームページ チラシ(場所) その他()

※ご提供頂きました個人情報、講座の開催及びご案内に関する業務の範囲内で使用させていただきます。また、組織よりご参加の場合、貴組織名を参加実績などの形で、ホームページ等に記載させて頂く場合がございます。