



# 会社と従業員を守る カスタマーハラスメント 対策セミナー

経営者・人事担当者が知っておきたいカスハラ対策義務化のポイント

改正労働施策総合推進法により、  
2026年10月1日より事業主に防止義務が生じます！

近年、業種や規模を問わず増加している「カスタマーハラスメント(カスハラ)」は、対応を誤ると企業や店舗運営に深刻な影響を及ぼすだけでなく、従業員のメンタル不調や離職増加を招く恐れがあります。理不尽な要求や迷惑行為などのカスハラに対しては、会社と従業員を守るために、組織的かつ毅然とした対応が不可欠です。具体的な対応策や事例を正しく理解し、対処ルールを整備したうえで、社内に広く周知することが求められます。本セミナーでは、カスハラ対策義務の内容を整理し、トラブルの早期解決や未然防止とともに、従業員が安心して働ける職場づくりの実現に向けた、組織的なカスハラ対策についてわかりやすく解説します。

-主な講座内容-

- ・改正労働施策総合推進法の概要(カスハラ対策指針)
- ・カスハラ問題の現状と言葉の定義・判断基準
- ・カスハラとクレームの違いについて
- ・企業がカスハラ対策に取り組むメリット
- ・カスハラ行為別の対応例
- ・対策のための具体的取り組みについて
- ①基本的な対応の枠組み
- ②従業員への周知・啓発・教育
- ③従業員のための相談体制の整備等
- ・業種別のルール策定ポイント ほか

令和8年7月8日(水)

13:30~15:30

〈講師プロフィール〉

いいだ よしひろ

飯田 吉宏 氏

- ・孚(まこと)事務所 株式会社  
代表取締役
- ・社会保険労務士



大学卒業後、20代後半まで呉服流通チェーン、中小法人向けノンバンクに勤務。在職時に体験した職場のトラブルをきっかけに労働法や人事領域の問題に関心を持ち、2000年に社労士資格を取得。2004年に独立起業し、社員数5名のリフォーム業から100名の外資系医療機器メーカーまで、15業態以上の労務管理指導、相談業務を経験する。現在は、人事労務の知見に東洋哲学におけるリーダーシップやコミュニケーション、人間学の視点を取り入れた経営支援を軸とし、人材育成・組織活性の支援、労務に関わる諸課題の解決に取り組んでいる。近年は商工会議所や法人会をはじめ、上場企業、社労士支援組織、公立高校などでセミナー・研修講師も務めている。

※本講座は会場での受講とオンラインでの  
ご参加も可能ですので、申込時に選択下さい！

〈主催〉 湯沢商工会議所

〈共催〉 (公社)湯沢法人会

湯沢商工会議所TEL:0183-73-6111

7月8日 『カスタマーハラスメント対策セミナー』 受講申込書

湯沢商工会議所 行 ⇒ FAX:0183-73-2900

(申込日: 月 日)

事業所名		T E L	
所在地		M a i l	@
受講者名(複数のご参加可能)			
受講会場(いずれかに☑をお願い致します)	<input type="checkbox"/> 会場で受講	<input type="checkbox"/> オンライン受講	(詳細は事務局より別途、連絡します)

※ご記入いただいた情報は本セミナーに関する運営のみに利用し、取扱いにつきましては個人情報保護法に則り、厳重に管理いたします。