

カスハラ 対策セミナー

～カスハラに備えることが、信頼される企業への第一歩。～

最近、顧客からの威圧的な言動や理不尽な要求といった「カスタマーハラスメント（カスハラ）」が問題となっており、従業員が強いストレスを感じたり、心の不調を抱えるケースが増えています。こうした背景を受けて、2025年6月には労働施策総合推進法が改正され、企業にもカスハラ対策が求められるようになりました。カスハラは、正当なクレームとの区別が難しい場面もありますが、初期対応や日頃の接客を工夫することで、被害を防ぐことができます。このセミナーでは、カスハラへの正しい理解と、従業員を守るための実践的な対応方法を学びます。

働く人が安心して力を発揮できる職場づくりのために、皆さまのご参加をお待ちしております。



令和7年 **11月11日** 火



- **セミナー**: 午後1時30分～午後3時まで (Zoom 参加可)
- **個別相談会**: 午後3時～午後4時30分まで (1事業所:30分) (希望者のみ)

会場 松本商工会館 6階 601会議室
受講料 無料 (会員・非会員問わず) **定員** 50名
(会場は、定員になり次第締切させていただきます。)
対象 中小・小規模事業者

講師
齋藤 良氏
社会保険労務士法人
コンビンスアイ 代表

- 1997～2013年 セイコーエプソン株式会社
- 2014年～ さいとう社会保険労務士事務所
- 2015年～ 株式会社コンビンスアイ
- 2017年～ 公益財団法人日本生産性本部 外部専門家
- 2025年～ 社会保険労務士法人コンビンスアイ
- 保有資格: 公益財団法人 21世紀職業財団 ハラスメント防止コンサルタント 米国 6seconds 認定 (上級) EQ ファシリテーター・社会保険労務士

カリキュラム

- 第1章: カスハラとは何か**
 - ・定義と実態・正当なクレームとの違い
 - ・2025年法改正の要点
- 第2章: これはカスハラ? 正当なクレーム?**
- 第3章: 現場でできる初期対応の基本**
 - ・相手の感情を逆なでしない共感話法
 - ・毅然とした境界線の引き方
 - ・NG対応例とOK対応例
- 第4章: 組織として従業員を守る仕組み**
 - ・記録・報告の重要性
 - ・マニュアル・ルール整備
 - ・「相談できる職場」のつくり方

申込期限 前日までお申込を受付いたします。

申込方法 下記の申込書に必要事項をご記入の上、FAX⇒0263-32-1482 or メール⇒soudan@mcci.or.jp or 申込フォームにてお申込み下さい

申込フォームは
こちらから



『カスハラ対策セミナー～カスハラに備えることが、信頼される企業への第一歩。～参加申込書』

該当箇所に☑ をしてください。	【セミナー】 <input type="checkbox"/> 会場での参加希望 <input type="checkbox"/> Zoom での参加希望		
	【個別相談会】 <input type="checkbox"/> 個別相談会を希望する (午後3時～午後4時30分)	※個別相談のみの参加可。 相談時間は事前にご連絡の上調整させていただきます。	
事業所名	業種(事業内容)		
住所	(〒 —)		
T E L	F A X		
E - m a i l	(Zoom参加の場合は必ずご記入下さい。)		
参加者名	参加者名		

お問合せ先

松本商工会議所 中小企業振興部経営支援グループ

TEL:0263-32-5350
URL:https://www.mcci.jp