

～働きやすい職場を目指して「カスタマーハラスメント研修」～

# カスハラに関する意識を高め 明るく働きやすい職場を作りませんか？

主催 静岡県中小企業団体中央会

後援 損害保険ジャパン株式会社

令和7年6月に労働施策総合推進法が改正され、顧客による著しい迷惑行為である「カスタマーハラスメント（通称：カスハラ）」について、**令和8年10月より施行**（予定）されることが厚生労働省より発表されました。本改正により、**カスタマーハラスメント防止措置は事業主の義務**となります。カスタマーハラスメント対策にあたっては、まず正しい知識を理解していただくことが重要です。本セミナーでは、「カスタマーハラスメントとは何か」といった基礎知識を概説したうえで、カスタマーハラスメント対策について、類型別の対応および現場における対応の2つの観点から、実務に役立つポイントをお伝えします。

## 以下のようなお悩み抱えていませんか？



事業主として、どのようなカスハラ対策をしたらいいのか分からず

管理職

具体的なカスハラ対策の事例を知りたい



日 時 令和8年3月13日(金)10:00～11:30

方 式 WEB(Zoom)で開催いたします。

参加費  
無料

定 員 先着200名様  
※企業経営者もしくは人事・総務等のご担当者のご参加を推奨いたします。  
(申し込み先着順)

### 講師紹介

SOMPOリスクマネジメント株式会社 サステナビリティコンサルティング部  
人的資本グループリーダー 西 彩奈氏



- ・産業カウンセラー
- ・カスタマーハラスメント対応実務者
- ・アンガーマネジメントハラスメント防止アドバイザー

コンサルティング会社においてリスクアセスメントやコンプライアンス、BCMに関するコンサルティングに約15年程度従事。  
SOMPOリスクマネジメント入社後は、顧客満足（CS）や従業員満足（ES）向上支援コンサルティング、コミュニケーションやモラル・ハラスメントに関する研修講師など、人や現場を支援するコンサルティング・ワークショップ・研修業務などの実績多数。  
・厚生労働省委託事業「平成27年度働きやすい職場環境形成事業（パワハラ対策取組支援セミナー分）」事務局に従事。  
・『現場責任者のための「悪質クレーム」対応実務ハンドブック～カスタマーハラスメント対策の手引き～』、ACAP編著、PHP研究所（執筆協力）

### 内 容

- (1) カスタマーハラスメントの基礎知識（事業主に求められる内容など）
- (2) カスタマーハラスメント対策の紹介①（類型別の対応方法）
- (3) カスタマーハラスメント対策の紹介②（現場での対応方法）

\*内容は予定であり、変更となる可能性があります。

裏面もあります

# カスタマーハラスメント研修 お申込みはコチラから

日時

令和8年3月13日（金）  
10:00～11:30

方式

ZOOMにて開催いたします。

定員

先着200名様

※参加費無料です



URL : <https://forms.gle/oLPifuv3f48EB7kG8>

お申込みをキャンセルされる場合は、下記お問い合わせ先までご連絡ください。

## お問い合わせ

当セミナーに関するお問い合わせは、下記までご連絡ください。

損害保険ジャパン株式会社  
静岡法人営業部静岡法人支社  
担当：山地  
やまじ

TEL

054-254-2411  
(平日9:00～17:00)