



～2026 年 10 月 1 日から全企業にカスハラ対策義務化～

カスハラ対策完全対応セミナー

3 回シリーズ (1 講座完結)

2025 年 6 月に成立した改正労働施策総合推進法により、2026 年 10 月 1 日から全企業にカスハラ対策(方針の明文化、相談体制整備、研修など)が義務化されます。中小企業含む全規模・業種が対象で、違反した場合は国の指導や是正勧告の対象となります。顧客が従業員に威圧的な言動や理不尽な要求を突きつける「カスタマーハラスメント」(カスハラ)増加の背景からカスハラ対策についての課題も増えています。本講座ではパワハラ防止法の再確認とカスハラ事例等を含めた現場で役立つカスハラ対策について、従業員が被害を受けた場合の事業所・店側の対応を学んでいただきます。初回からお気軽にご参加下さい。(1 話完結講座ですので単独受講も可能です)

第 1 回【組織体制
づくり】8/27(木)
14:00～16:00

- 1.カスハラ対策の義務化について
- 2.どこまで対応する?カスハラの線引きの考え方
- 3.企業がカスハラ対策をおこなうメリット
- 4.カスハラ基本方針と対策マニュアルの作り方
- 5.マニュアルを浸透させるポイント

第3回【BtoB
カスハラ対策編】10/8(木)
14:00～16:00

- 1.企業間取引におけるカスハラ
- 2.取引先からカスハラに遭った際の対応法
- 3.もしも部下がカスハラを起こしてしまったら
- 4.カスハラを予防する日常の取り組み

- ◆会 場 五泉商工会議所(電話 43-5551)
- ◆対 象 中小・小規模事業者
- ◆定 員 各回20名(先着順)
- ◆受講料 無料(会員・非会員問わず)
- ◆お申込 FAX(42-1151)よりお申込ください

第 2 回【BtoC
現場対応編】9/17(木)
14:00～16:00

- 1.カスハラの 3 つのパターン
- 2.カスハラの基本対応法
- 3.カスハラケーススタディ
- 4.カスハラを未然に防ぐ接客法

講 師

津田典子 氏 株式会社 Fine HR 代表取締役



ANA で 11 年間客室乗務員として国際線チーフパーサー、グループリーダーとしてホスピタリティサービス、チームマネジメントに従事。また教育訓練部インストラクターとして 3000 名超の社員教育を担当。その後、採用コンサルティング企業での営業、管理職を経て、株式会社 Fine HR を設立。現在は企業研修講師、社員育成コーチとして全国で活躍中。2025、26 年度東京都カスタマーハラスメント防止対策推進事業団体マニュアル作成専門家も務める。和光大学非常勤講師。

五泉商工会議所 行

⇒

FAX:42-1151

(申込日:2026 年 月 日)

事業所名		T E L	
所在地		M a i l	@
受講者名			
参加回	3回全参加 ・ 【第1回】8/27(木) ・ 【第2回】9/17(木) ・ 【第3回】10/8(木) <u>○してください</u>		

※ご記入頂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、厳重に管理致します。