



大阪開催

S614



オンライン開催

S615

法改正に伴う

「カスタマーハラスメント」の防止・対策セミナー

—— 現場対応から組織対応まで、企業に求められる役割とは ——

●セミナーのねらい

2026年10月から、企業にはカスタマーハラスメント防止のための具体的な措置が義務付けられます。

このセミナーでは、法改正の概要と企業に求められる実務対応、実際の事例を通じて「どこからがカスタマーハラスメントなのか」「組織として何を準備すべきか」などをお伝えします。

また、被害防止だけでなく、自らが行為者とならないための視点も取り上げ、従業員を守りながら利用者・顧客等との良好な関係を築くための考え方を学びます。

●対象者

経営者、人事部・総務部・ハラスメント相談窓口ご担当の皆さま

講師

株式会社ソフィアステージ 代表取締役
ソフィアステージ社労士事務所 代表
社会保険労務士

ふく にし あや み

福西 綾美 氏



製薬会社で人事労務業務に従事した後、2006年に社会保険労務士事務所を開設。組織風土改善コンサルティングに伴う社内制度の構築を中心に事業展開。ハラスメント防止、メンタルヘルス、外国人雇用、社会保険実務など、人事労務の研修や講演を行っている。

開催日時	2026年9月3日(木) 1:00pm～5:00pm
会場	ハービスOSAKAオフィスタワー 19F オンライン会議システムZoom
定員	50名 50名 ※参加者が少人数の場合等、中止または延期することもございますので、ご了承ください。
受講料	SQUET特別会員：26,400円 SQUET一般会員：29,700円 会 員 以 外：35,200円 ※テキスト代 消費税等を含みます。

●カリキュラム

※録音・録画はご遠慮願います。受講時にはご自身のカメラをONにしてご受講ください。

1. 法改正の概要

- 1) なぜ今、カスタマーハラスメント対策が法制化されたのか
- 2) クレームとカスタマーハラスメントの違い
- 3) 企業が負う法的責任と社会的責任

2. 事業主の措置義務と社内対応

- 1) 企業に求められる措置義務の内容
- 2) 社内ルール・マニュアル整備のポイント
- 3) 現場任せにしないための運用上の工夫

3. 【事例検討】課題と対応策を考える

- 1) 取引先からの威圧的な言動
- 2) 長時間の苦情はどこからカスハラになるのか
- 3) 謝罪を求め続ける顧客への対応 など

4. カスタマーハラスメントの行為者にならないために

- 1) 正当な要求と過剰な要求の境界線
- 2) 立場の強さが生む無意識の圧力
- 3) 感情的にならないためのセルフマネジメント

5. 安心して働ける就業環境に向けて

- 1) カスタマーハラスメントを許さない
組織風土づくり
- 2) 従業員を守るためのコミュニケーション
- 3) 利用者・顧客等と良好な関係を築く

※プログラムの詳細は変更となる場合がございますので、ご了承ください。

お申込み方法

STEP1

MUFGビジネスセミナーのWebサイトにアクセス

MUFGビジネスセミナー 検索

STEP2

受講を希望するセミナーの申込フォームへ入力

STEP3

入力内容の確認と送信

STEP4

会場 マイページから受講証をダウンロード

オンライン 開催の3営業日前(土/日/祝日を除く)にご案内メールをお送りします。

※いずれの場合も請求書は発行いたします。

受講料のお支払い方法

- ①銀行振込の場合…請求書に記載されている期日までにお振込みください。振込手数料は御社でご負担ください。
- ②SQUET-DC法人ゴールドカードの場合…カードご精算日にご指定の口座より引き落としとなります。
- ③三菱UFJ銀行「口座振替」…当社指定日にご登録された口座より引き落としとなります。

※なお、いずれも領収証は発行いたしません。

受講キャンセル

【来場形式の場合】セミナー開催の前営業日(土/日/祝日を除く)17:00まで
【オンラインLIVEの場合】セミナー開催の4営業日前(土/日/祝日を除く)17:00まで
入金済みの受講料を全額ご返金いたします。それ以降のキャンセルについては、ご入金の有無にかかわらず受講料を申し受けます。なお、他のセミナーへのお振り替えもいたしかねますのでご了承ください。ただし、代理の方にご出席いただくことは可能です。

*反社会的勢力と判明した場合には、セミナーへのご出席をお断りいたします。 *諸事情を考慮の上、セミナーへのご出席をお断りさせていただく場合がございます。

お申込・照会先

三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社 MUFGビジネスセミナー事務局

〒530-8213 大阪市北区梅田2-5-25 ハービスOSAKAオフィスタワー19F TEL (06) 7637-1410 e-mail:seminar-o@murc.jp



三菱UFJリサーチ&コンサルティング