

社員を守り、企業の健全性を保つ！

# 企業のためのカスハラ対策の見直し

～法的リスクと実例を踏まえた対策・予防の実践的アプローチ～

—講師— 牛島総合法律事務所 パートナー弁護士 猿倉 健司 氏

日時 2024年9月27日(金) 午後1時～3時  
受講方法 会場受講/ライブ配信/アーカイブ配信(2週間、何度でもご視聴可)  
会場 SSK セミナールーム 東京都港区西新橋2-6-2 ザイマックス西新橋ビル4F

## [重点講義内容]

近年、カスタマーハラスメント(カスハラ)事案が急増しており、各企業において対応ポリシーの公表やマニュアルの策定が進んでいます。カスハラにより会社の業務に支障が生じ担当者が精神的に病んでしまうケースも多く、深刻な事案では弁護士が対応せざるをえない場合もありますが、企業としては、カスハラに直面した現場を全面的にサポートするとともに、カスハラに備えた十分な体制整備を行っておく必要があります。

本セミナーでは、カスハラ事案における具体的な実例を交えながら、対応の失敗事例と法的リスクの観点から企業として検討すべきポイントを解説します。

### 1. カスハラ問題の基礎

- A)カスハラ対策の近時の動向
- B)カスハラがもたらすリスク(実際の賠償事例等)
- C)取引先からのカスハラの急増
- D)正当/不当クレームの判断基準

### 2. クレーム対応の流れ

### 3. 組織対応、対応窓口の人選のポイント

### 4. 対応場面別の対処方法のポイント

- (A)電話によるやりとり、(B)メールによるやりとり、  
(C)現場・窓口でのやりとり、(D)ネット上でのやりとり

### 5. 実務上悩ましい問題と対処方法

- (A)謝罪しろとの要求への対応、(B)土下座しろとの要求への対応  
(C)書面で出せとの対応、(D)責任者を出せとの要求への対応、  
(E)クビにしろとの要求への対応、(F)要求意図が不明な場合の対応  
(G)初動対応を失敗した場合の対応

### 6. 他社事例を踏まえたカスハラへの体制整備

- A)対外的なポリシーの公表と実例  
B)現場でみるマニュアルの問題点と見直し

### 7. 質疑応答/名刺交換

## PROFILE 猿倉 健司(さるくら けんじ)氏

2007年弁護士登録。世界最大規模の法律事務所ネットワークである MULTILAW、日本コーポレート・ガバナンス・ネットワーク、環境法政策学会などに所属。

環境リサイクル分野を含めた不祥事・危機管理対応、取引先を含むカスハラ対応、国内外の企業間紛争・自治体行政対応等のサポートのほか、労務紛争・契約処理等を中心に扱う。その他、M&A、IPO 上場支援、新規ビジネスの立ち上げ支援等も数多く扱う。「企業間でもカスハラ 大口顧客から「暴言」民事訴訟に発展」(日本経済新聞朝刊・2024年7月1日)、「カスハラ、企業間でも問題に「暴言」浴びる営業担当」(日本経済新聞電子版記事・2024年6月28日)にコメントするほか、「クレームへの現場対応・広報対応マニュアルの弊害と現実的対応」(経営法友会リポート No.590)など、数多くの寄稿・執筆、講演・研修講師を行う。

●受講料 各受講方法 1名につき 33,990円(税込)  
同一のお申込フォームよりお申込の場合、2人目以降 27,500円(税込)  
※会場又はライブ配信受講者様で、アーカイブ配信もご希望の場合は追加料金11,000円(税込)で承ります。

●お申込方法 二次元バーコード、又は FAXにてお申し込み下さい。  
折返し受講証、請求書、会場地図(会場受講のみ)を郵送致します。  
お申込み後、5営業日以内にお手元に届かない場合は必ずご一報下さい。  
(セミナー会場にて受講される方は、受講証を当日ご持参下さい)  
※お客様のご都合でキャンセルされる場合は、「開催1週間前まで」にお申し出下さい。  
その後のキャンセルは、お申し受けできませんのでご了承下さい。

●お支払方法 請求書を発行いたしますので、開催日までに銀行振込でお願いします。(遅れる場合はご相談下さい)

事前に、セミナー講師へのご期待、ご要望、ご質問をお受けしております。  
可能な限り講義に盛り込んでいただきますので受講証に同封の用紙でご連絡下さい。

■ライブ配信について  
<1>Zoomにてライブ配信致します。  
<2>お申込時にご登録いただいたメールアドレスへ視聴用 URL と ID・PASS を開催前日までにお送り致しますので、開催日時に Zoom へご参加ください。

■アーカイブ配信について  
<1>開催日より3～5営業日後を目安に Vimeo にて配信致します。  
<2>お申込時にご登録いただいたメールアドレスへ収録動画配信のご用意ができ次第、視聴用 URL をお送り致します。  
<3>動画は配信日より2週間、何度でもご都合の良い時間にご視聴頂けます。

9月27日(金) 「企業のためのカスハラ対策の見直し」 申込日 月 日

貴社名			
所在地	〒	○印をお付けください(ご自宅・お勤め先)	

いずれかの□に必ず✓をお入れ下さい。(アーカイブ配信の追加受講をご希望の場合は、2つ☑をお入れ下さい。)

<input type="checkbox"/> 会場受講		<input type="checkbox"/> ライブ配信		<input type="checkbox"/> アーカイブ配信	
フリカ'ナ 氏名	所属部署・役職				
TEL	( ) -	FAX	( ) -		
E-mail	ブロック体でのご記入をお願いいたします。				

※複数名様お申込の場合は下記にご記入をお願いいたします

いずれかの□に必ず✓をお入れ下さい。(アーカイブ配信の追加受講をご希望の場合は、2つ☑をお入れ下さい。)

<input type="checkbox"/> 会場受講		<input type="checkbox"/> ライブ配信		<input type="checkbox"/> アーカイブ配信	
フリカ'ナ 氏名	所属部署・役職				
TEL	( ) -	FAX	( ) -		
E-mail	ブロック体でのご記入をお願いいたします。				

※「受講証」等の送付先が上記と異なる場合は下記にご記入下さい。

通信欄	
-----	--

●E-mail アドレス登録受付&ご紹介キャンペーン実施中[Amazon ギフト券(500円)を進呈いたします]

セミナーへのお申込みではなく、メール配信登録のみの方は左記へ✓を入れて下さい。  
※携帯アドレス、フリーメールアドレスは登録対象外となっております。  
※メール配信登録をご希望の方をご紹介下さい！ご紹介いただいた方には Amazon ギフト券(500円)を進呈させていただきます。  
※上記お申込フォームに、ご登録情報(貴社名・所在地・氏名・所属部署・役職・メールアドレス)をご記入下さい。

詳細・お申込はこちら↓

■主催(お申込み・お問い合わせ先) 株式会社 新社会システム総合研究所

お申込み受付 FAX 03-5532-8851



〒105-0003 東京都港区西新橋2-6-2 ザイマックス西新橋ビル4階  
Tel:03-5532-8850/E-mail:info@ssk21.co.jp/URL:https://www.ssk21.co.jp  
※配信停止、宛先変更、個人情報の苦情及び相談・開示は上記までご連絡下さい。

24439-M