

【増加するカスハラにどう立ち向かうか】 企業を守るカスタマーハラスメント対策

～法的対応策と実務活用を徹底解説～

—講師— 弁護士法人咲くやこの花法律事務所 パートナー弁護士 池内 康裕 氏

日時 2025年3月28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〕

カスタマーハラスメント(カスハラ)が原因で、従業員が心身に大きな負担を抱え、企業全体に深刻な影響を及ぼす事例が増加しています。

本セミナーでは、最新裁判例をもとに、カスハラが企業にもたらす法的リスクと法的対応策を徹底的に解説します。また、対策が不十分な場合に発生し得る従業員からの賠償リスク、迷惑顧客への民事上の対応策、刑法上の犯罪成立要件についても詳しく取り上げます。

さらに、顧客対応の現場で即実践可能なノウハウや対応話法、カスハラ対応マニュアルの作成における着眼点も紹介します。従業員を守り、組織全体でカスハラに強い企業体制を構築するための具体的な手法を学ぶ絶好の機会です。

1. 「今」カスハラ対策が求められる理由
 - ・労働者の約半数が直近2年間でカスハラ被害を経験
 - ・カスハラ被害者は転職意向が通常の1.8倍～1.9倍に
2. 迷惑顧客対応の9つの鉄則
 - ・弁護士としての経験を基にした「9つの鉄則」を実践的に解説
3. ケース別カスハラ対応のベストプラクティス
 - ・「社長を出せ」「氏名を教えろ」「ネットに書き込むぞ」など
 - ・謝罪要求や暴言、脅迫などがあつた際の正しい対応法
4. 民事上の対応とその限界
 - ・損害賠償請求、仮処分、裁判、カスハラ条項など
 - ・民事上の有効な対策とその限界
5. 刑事罰の対象となるカスハラとは
 - ・傷害・暴行、脅迫・恐喝・強要、業務妨害、不退去、名誉毀損など
 - ・どのような場合、刑法上の犯罪が成立するのか
6. 裁判例が教える正しい労務管理
 - ・どのような場合、カスハラを理由に労災認定がされるのか
 - ・カスハラ対策が不十分であることを理由に、従業員から賠償請求された裁判例
7. 従業員を守り、企業の信頼を築くためのカスハラ対策の全貌
 - ・顧客に向けた具体的なカスハラ対応宣言例
 - ・実効性のあるカスハラ対応マニュアルの作成法
 - ・東京都条例の限界と今後の法改正の動向
8. 質疑応答／名刺交換

PROFILE 池内 康裕(いけうち やすひろ)氏

担当顧問先 96社。人事労務(使用者側)、ビジネス契約に関する助言、顧問弁護士業務など企業法務全般に対応。著書に『テレワーク導入のための就業規則作成・変更の実務』。カスタマーハラスメントに関連する執筆実績として、『ビジネス法務 2025年2月号』『民事上の対応と犯罪の成否から導くカスハラ問題の法的対応策』、『納税月報 法人版 2024年5月号』『カスタマーハラスメントとその対応策について』がある。

●受講料 各受講方法 1名につき 33,770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)をメール(PDF)にてお送りいたします。
 お申込み後、3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画面を提示、もしくはプリントアウトしてご持参ください)
 ※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、お申し込み後、弊社からご連絡するメールにご返信ください。

■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。

3月28日(金) 「企業を守るカスハラ対策」 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	
フリガナ氏名			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	
フリガナ氏名			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。

■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

詳細・お申込はこちら↓



〒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。

25137-M