

## 【社員を守るために今できること】

## カスハラ対策の実効性向上に向けたポイント

～体制整備後の運用上の留意点を中心に～

—講師—

霽月法律事務所 弁護士・公認不正検査士(CFE)・公認 AML スペシャリスト(CAMS)  
吉森 大輔 氏

日時	2025年5月29日(木) 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]

令和7年4月1日の「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」の施行等、企業におけるカスハラ対策の機運が高まっている中、既に多くの企業において、自らの対応方針・マニュアル等の「ルール」を定める等の一定の体制整備を完了し、運用段階に移行しています。

今後は、体制の整備に満足せず、カスハラ対策の本質である不当要求対応、及びリスクマネジメントを意識した上で、運用・検証・見直しといった PDCA サイクルを回していくことによって、カスハラ対策の「実効性」を高めていくことが求められます。整備した体制が機能せず、カスハラにより、社員の皆様の業務に支障が生じ、精神的に追い詰められるという事態は避けなければなりません。

本セミナーでは、具体的な対応例を踏まえながら、運用上の難しさや陥りがちな罍の存在、さらに、対策の「実効性」を高めるためのポイントを解説します。

## 1. カスハラ対策の最近の動向と企業のリスク

- (1)カスハラは最近始まったものではない
- (2)カスハラ対策の近時の動向
- (3)東京都カスタマー・ハラスメント条例及びその指針(ガイドライン)の内容
- (4)企業におけるリスク

## 2. カスハラ対策の PDCA サイクル

- (1)①体制整備⇒②運用⇒③検証・見直しの各プロセスの整理
- (2)②運用、③検証・見直しプロセスが重要な理由

## 3. ①体制整備上のポイント

- (1)対応方針策定におけるポイント
- (2)対応マニュアル策定におけるポイント

## 4. ②運用上のポイント

- (1)運用上の難しさや陥りがちな罍
- (2)カスハラ対策の「本質」を意識した対応
  - ア 「本質」は、不当要求対応、及びリスクマネジメントである
  - イ 具体的な対応例(成功例・失敗例)
    - (ア)要求内容別の対応例
    - (イ)要求内容が曖昧な場面における対応例
    - (ウ)対応場面ごとの留意点
  - ウ 実務上悩ましい要求に対する対応例
    - (ア) 認定判断に悩む場合における対応例
    - (イ) 自社に責任がある場合における対応例

## 5. ③検証・見直し上のポイント

- (1)①体制整備の見直しの手法
- (2)②運用の見直しの手法

## 6. 質疑応答／名刺交換

PROFILE 吉森 大輔(よしもり だいすけ)氏

2013 年弁護士登録。財務省関東財務局理財部(金融証券検査官)、金融庁総合政策局リスク分析総括課(専門検査官)、同マネロン・テロ資金供与対策企画室(室長補佐)に在籍。その後、渥美坂井法律事務所・外国法共同事業パートナー、日本郵政株式会社グループコンダクト統括室長等を経て、2024 年 6 月より現職。  
反社・マネロン等対策、不当要求対応・カスハラ対策、平時のコンプライアンス・リスク管理体制整備、有事の危機管理等に従事。

●受講料	各受講方法 1名につき 33,660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。 折り返し受講証、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。

5月29日(木) 「カスハラ対策の実効性向上に向けたポイント」 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 <sup>ナ</sup> 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 <sup>ナ</sup> 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	
-----	--

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。

25231-M

