



カスタマー ハラスメント

WEB
セミナー



対策義務化から1か月
「現場の困った」を
弁護士×社会保険労務士と考える



現場で、こんな「判断」に困っていませんか？

「長時間のクレーム」
って、何分から
カスハラ？

対応を打ち切る
タイミングは？

従業員が強い精神的
負担を訴えたら会社
は何をすべき？

重要な顧客からの暴言
や過大な要求に、会社
はどう対応する？

ケーススタディ × 参加者投票 × 専門家ディスカッション



ケース提示



あなたなら
どうする？



参加者投票



弁護士の視点



社労士の視点



実務ポイント

開催日

令和8年10月29日（木）

時間

13:30～15:00

参加無料

対象

経営者、人事・労務担当者、管理職、カスハラ対策に関心のある方等

講師

弁護士：あおば法律事務所 下大澤 健 氏

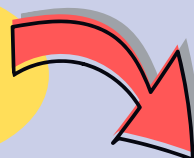
社会保険労務士：まゆみ社会保険労務士事務所 岩崎 まゆみ 氏

形式

Webセミナー（Zoom使用）

誰もが安心して働ける職場を、一緒に。

詳細は
裏面



～「制度を知る」から「現場で判断する」へ。～

法律の解説だけでは終わらない。具体的な事例を通じて、
あなたの職場での対応と一緒に考えるセミナーです。

セミナー詳細

1 【ミニレクチャー】10月1日から事業主に義務づけられているカスハラ対策とは

【弁護士の視点】

- ・ カスハラの基本的な考え方
- ・ 正当な苦情・要求との境界
- ・ 警告・対応中止等の考え方



【社会保険労務士の視点】

- ・ 事業主に求められる雇用管理上の措置
- ・ 相談体制・社内ルール
- ・ 管理職の役割
- ・ 被害を受けた従業員への対応



2 【ケーススタディ】現場で起こりうる事例から一緒に考えます

【CASE 01】これはカスハラですか？

要求には一定の合理性がある。しかし同じ説明を繰り返し求められ、対応が長時間に。暴言や明確な脅迫はない。



- ・ どこからカスハラ？
- ・ 時間だけで判断できる？
- ・ 現場判断で対応を終了できる？
- ・ 企業としてどんな基準を設ける？

【CASE 02】重要な顧客だから、何とかしてくれ

重要な顧客からの暴言・時間外の連絡・過大要求などを想定。従業員から「これ以上担当できない」と相談されたら、会社はどうする？



- ・ 管理職はどう動く？
- ・ 重要な顧客への対応基準は？
- ・ 顧客へ、いつ、どのような改善を求める？
- ・ 経営と従業員保護をどう両立する？

3 【専門家Q&A】職場の「困った」を専門家に質問できます

申込時に、「現在困っていること・専門家に聞いてみたいこと」を募集します。
当日の質問とあわせ、弁護士・社会保険労務士が可能な限りお答えします。



↓ お申込みはこちらから ↓



申込締切

対 象

令和8年10月27日（火）
県内企業・事業所の経営者
人事・労務担当者、管理職
カスハラ対策に関心のある方 等

主催：静岡県

後援：静岡県経営者協会、静岡県商工会議所連合会、静岡県商工会連合会、静岡県中小企業団体中央会、静岡労働局
静岡県カスタマーハラスメント防止対策事業

【受託企業】東海道シグマ 静岡市葵区御幸町8-1 JADEビル6F

☎：0120-034-036（営業時間 9：00-17：00）教育事業部 担当：西田・砂(いさご)