

カスタマーハラスメント（カスハラ）対策義務化！ まだ間に合う！今から始める 実戦的カスハラ対策無料セミナー

2026年 8月25日(火)・9月7日(月)

時 間： 各回 14:00～15:30
会 場： オンライン Zoomにて開催
対 象： 人事総務、社内研修ご担当者様
定 員： 各回50名 1社につき最大2名様まで

※両日とも同じ内容です

※セミナー後のアンケートにご回答いただいた方に当日のスライドデータを進呈いたします

参加
無料

2026年10月から完全義務化となるカスタマーハラスメント（カスハラ）対策。「一応マニュアルは作ったけれど、本当にこれで社員を守れるのか？」「実はまだ何も手を付けられていない…」と、焦りを感じていませんか？
セミナーでは、**法律が求める最低限のポイント**から、**明日から現場で使える具体的な対応フロー**までを1.5時間で凝縮解説！「今さら聞けない」基本のキからお伝えしますので、秋からの本格運用に十分間に合います。義務化の壁を、一緒に乗り越えましょう。

【こんな方にお勧め】

- ☑ 法律で義務化されたのは知っているが、何から手をつければいいかわからない
- ☑ ネットの雛形でマニュアルは作ったが、自社の現場に合っているか不安
- ☑ カスハラが発生したときの「正しい初期対応」を社員に説明できない
- ☑ 特に医療・小売・不動産・インフラ・飲食・サービス業など直接お客様と接する業界の方

プログラム

1. 義務化の「最低ライン」と、貴社の現在地
 - ・カスハラ法制化の現在地：国が企業に求めている「雇用管理上の措置」とは？
 - ・「対策レベル」診断、未着手・形だけのマニュアルから抜け出すためのセルフチェック
2. 「絵に描いた餅」にしない！動くマニュアル・体制づくり
 - ・「クレーム」と「カスハラ」の違いと行動類型
 - ・カスハラよりハイリスク！正当なクレームのカスハラ扱い
 - ・現場が迷わないための明確なカスハラ判断基準
 - ・マニュアルを機能させるための3大要素
3. カスハラと判断したら？
 - ・3大要素①判断の仕方 ・3大要素②ギブアップトーク
 - ・3大要素③エスカレーションフロー
 - ・忘れてはいけない、対応者へのメンタルケア

講師

株式会社STU 代表取締役 皆川 博伸氏

カスハラやコンプライアンス事案の初動対応を専門とするリスクコミュニケーター。
「カスハラ」という言葉が一般化する以前から、医療機関における深刻な「院内暴力」問題の解決に尽力。
その豊富な現場経験に基づき、現在は企業を対象とした実戦的なカスハラ対応・体制構築のサポートを行っている。



お申し込みはこちら >

