

# カスタハラ対策への実効的な体制整備のポイント

～ガイドライン・マニュアルの作成や対外的なカスタハラ指針の公表等～

【講師】

光風法律事務所

代表 弁護士

松田 恭子 氏

同事務所

弁護士

新保 輝 氏

熊川次男総合法律事務所

弁護士

熊川 俊充 氏

【講義概要】

カスタマーハラスメントが深刻な社会問題となっていますが、カスタハラの定義は、法律で決まっているわけではないので、どこまでが正当なクレームで、どこからがカスタハラになるのか、その線引きが重要となります。企業が、自社にとって何がカスタハラかを内外に向けて明確に示し、カスタハラに悩む現場を会社としてサポートする体制を整えることで、従業員の心身の健康及び企業価値の強化を図ることができます。今回のセミナーでは、企業が整備すべきカスタハラ対策を豊富な実践経験を基に、失敗例・成功例を踏まえて解説します。

【講義項目】 \*セミナーの録音、転送、撮影、スクリーンショット等はお断りしております。法律事務所の方の申込みはご遠慮ください。

## 1. なぜ今これほどカスタハラが問題となっているのか

- (1) 海外から輸入された概念
- (2) 日本の動き
- (3) 裁判所の考え方（損害賠償や立入り禁止が認められた事例）

## 2. カスタハラ対策の体制整備のポイント

- (1) 対外的なカスタハラ指針やポリシーの策定と公表にあたっての留意点
- (2) 対内的なガイドライン・マニュアルの策定にあたっての留意点
- (3) そもそもカスタハラを発生させないための仕組み
- (4) カスタハラが発生した際の社内での処理手順（チャート図）

## 3. 具体的事例

- (1) 策定したカスタハラ対策マニュアルが現場で受け入れられなかったケース
- (2) 認知症を患った高齢者から同じことを執拗に要求されたケース（社会的弱者とカスタハラ）
- (3) 権威振りかざし型・暴言型・SNS誹謗中傷型などの様々なカスタハラ類型への対応ケース
- (4) カスタハラ対策マニュアル通りに対応した結果、会社の対応が逆に非難を受け、炎上したケース

## 4. 関連質疑応答

\*テキストは紙資料では無く、PDFの配布となりますのでご了承下さい。

光風法律事務所は、全国の法律事務所に先駆けて悪質クレーム対応を手がける。近年は、鉄道、不動産、商業、自治体等を対象に、クレーム対応やカスタマーハラスメントに関する講師やマニュアルづくり、クレーマー対応の代理人としての多くの案件に携わっている。

熊川俊充弁護士は、反社会的な悪質クレーム対応を得意とし、前線に立った交渉術には定評がある。北関東の複数の行政機関において顧問を務めている。

開催日時

2024年9月4日(水) 13時30分～16時 (開場&オンライン受付13時15分)

(セミナー終了時間につきましては、Q&Aにより10分程度前後致します)

受講方法

①会場受講 **ワイム貸会議室 赤坂ステージトピア** 東京都港区赤坂2-3-5 赤坂ステージトピア 地下1階  
(定員になり次第、会場受付は終了致します。その場合は、オンラインでご受講ください)

②Zoom (オンライン) 受講 各自のPC等でご聴講下さい。

\* Zoomの使用が可能かどうかをお申込み頂く前にご確認下さい。

参加費

1名 26,400円 (24,000円+消費税) 2名 (同一法人) 同時申込 44,000円 (40,000円+消費税)

注1) 2名同時申込料金は、同時申込以外の場合は適用されませんのでご了承下さい。

注2) 振込手数料はご負担願います。 注3) オンライン聴講に必要な通信料は含まれておりません。

申込方法

- 下記の申込欄をご記入の上、FAX、Eメール、HPよりお申込下さい。Eメールで申込まれる際は、フォームはご自由にて結構ですので申込み欄の記載事項をお送りください。
- お申込を頂きますと、ご請求書をお送り致します(ご受講の流れは別途ご案内致します)。お申込をされてから、5日程度経過してもお手元にご請求書が届かない場合はご一報頂けましたら幸いです。
- 参加費は開催前日までに請求書に記載の銀行口座へお振込み下さい。開催後のお振込みとなる場合は、下記の申込書内の「お振込み予定日」を必ずご記入下さい。
- 定員になり次第締め切りますので、早めにお申込下さい。 ニホンナレッジセンター
- 振込先: **みずほ銀行 新橋支店**(店番号130) 普通2288581 口座名:株式会社日本ナレッジセンター

(申込み先) 株式会社日本ナレッジセンター 〒105-0001 東京都港区虎ノ門1-12-12 TEL:03-5511-8668

Eメール: info@jkcc.jp FAX :03-5511-0707

webからのお申込(<https://jkcc.jp/2024/05/14/liveseminar/>)



**キャンセル(お申込み後の取消し)について、お申込前に十分にご確認下さい。**

注) キャンセルをされる場合は、FAX又はEメールにてご連絡下さい

【キャンセル料】①開催日より7日前まで(土日及び祝日を除く)・・・無料 (8月27日迄)

注) お客様のご都合によりキャンセルされる場合、**返金時の振込費用**をご負担下さいますようお願い致します。

②開催日より6日前から(土日及び祝日を除く)・・・参加費の全額 (8月28日以降)

注) ②の場合は**セミナー資料の送付**または**代理人の出席**をもって参加とさせていただきますので、ご了承下さいますようお願い申し上げます。また、開催前日までにお振込みが完了していない場合でもキャンセル料はかかりますのでご注意ください。

**参加申込書** FAXでお申込をされる場合はこの書面のみをお送り下さい(挨拶文不要)、着信のご連絡を申し上げます。

**9月4日(水)開催【No. 240911 カスハラ対策への実効的な体制整備のポイント】** 月 日 ご記入者氏名:

ご希望の聴講方法を☑して下さい。		<input type="checkbox"/> ①会場受講	<input type="checkbox"/> ②Zoom(オンライン)受講
会社・団体名			
所在地(請求書のご送付先) <input type="checkbox"/> ご記入者宛て <input type="checkbox"/> ご参加者宛 <input type="checkbox"/> PDFのみ(郵送不要) ◆ご請求方法を☑して下さい。		〒 -	
TEL		FAX	
参加者ご氏名	フリガナ	所属部署・役職名	
【備考欄】			
お振込み予定日	(開催後のお振込みの場合のみ記入)		年 月 日
URL、テキスト配信 Eメールアドレス	◆セミナー告知のメール配信を希望される方は☑して下さい。 希望する <input type="checkbox"/>		

・当日は出席者(団体名)リストの配布を致しません。・講師へ団体名、部署、役職、氏名、メールアドレスを連絡しております。

ご記載頂きましたお客様の個人情報は、厳正な管理下で安全に保管し、当該セミナーに関する業務の処理及び今後のセミナーのご案内に利用させていただきます。また、当該セミナー講師以外の第三者へ情報を提供することはありません。

◆個人情報についてのお問合せ先: 〒105-0001 港区虎ノ門1-12-12 株式会社日本ナレッジセンター 電話 03-5511-8668 info@jkcc.jp