

カスタマーハラスメント 防止対策セミナー



2026年施行のカスタマーハラスメント防止対策義務化に備え、
法令対応のポイントと企業事例を通じて実務に役立つ
具体的なノウハウを学ぶ

参加費
無料

要事前
申し込み

2025

11/14 金

14:00-15:30

会場参加の方は、セミナー終了
後に社会保険労務士による個別
相談会にもご参加いただけます

会場

会場参加：富山県民会館 611号室

(富山県富山市新総曲輪4-18)

オンライン参加：Zoom（ウェビナー）

お申し込み方法

参加申し込みは専用WEBサイトから

<https://www.jpc-net.jp/seminar/detail/007194.html>

申し込み締切：11月12日(水)12時



開催趣旨

近年、過度な要求や悪質なクレームといった「カスタマーハラスメント（カスハラ）」は、従業員の精神的負担や離職、企業の信頼低下を招く深刻な課題となっています。2026年からは法改正により、事業主にカスハラ防止対策が義務付けられるため、早急な対応が求められます。本セミナーでは、改正法で求められる具体的措置の解説に加え、制度導入のポイントや先進企業の事例を紹介し、実務に活かせる対応策を学びます。従業員が安心して働ける環境づくりに向け、ぜひご参加ください。

講演内容

① 富山県のカスハラ防止対策事業について

富山県 商工労働部
多様な人材活躍推進室 労働政策課

富山県のカスハラ防止対策事業についてご案内

② 法改正の動向等についての講義

酒井 由香 氏

日本カスタマーハラスメント
対応協会 認定講師



大手住宅設備メーカーでの修理受付からお客様対応部門に従事。BPOセンターの立ち上げを経て、お客様相談室長として組織マネジメントを実施。その後、顧客接点業務向けシステム開発会社で、顧客対応窓口の応対実務に関する支援や、システム構築における運用面のサポートを担当。2020年に「グレークレームを“ありがとう！”に変える応対術」（日本経済新聞出版）を共同執筆。2022年、日本カスタマーハラスメント対応協会に参画。現在は業界団体（ACAP・日本対応進化研究会等）と連携し、生活者の声を経営やマーケティングに活かす仕組みづくりを支援

③ カスハラ防止対策事例 発表企業

企業発表 01 YKK AP株式会社

YKK精神「善の巡還」（他人の利益を図らずして自らの繁栄はない）を企業活動の根幹に据え、窓・ドアなどの建築用製品を中心に開発・製造・販売を行う建材メーカー



石井 隼平 氏

YKK AP株式会社
専門役員 リーガルカウンセラー
法務・知的財産部
コンプライアンス推進室長 弁護士

企業発表 02 株式会社ハクブン

全国約1200店舗の美容室イワサキを展開。高品質な理美容技術の標準化などが評価され第3回日本サービス大賞 地方創生大臣賞を受賞



山下 里穂 氏

YKK AP株式会社
法務・知的財産部
コンプライアンス推進室



岩崎 麻由 氏

株式会社ハクブン
常務取締役

プログラム概要

富山県のカスハラ防止対策事業について [14:00-14:05]

富山県 商工労働部 多様な人材活躍推進室 労働政策課

富山県のカスハラ防止対策事業についてご案内

法改正の動向等についての講義 [14:05-14:50]

酒井 由香 氏 日本カスタマーハラスメント対応協会 認定講師

労働施策総合推進法の改正により2026年から事業主に義務付けられるカスハラ防止対策について、その具体的な措置を解説



[14:50-15:05]

カスハラ防止対策 事例発表企業 **01** YKK AP株式会社

経営層主導で策定したカスハラ基本方針を軸に、実態調査を踏まえたマニュアルや事例集の整備、相談窓口や研修を通じて従業員を守る多角的な取組を紹介



石井 隼平 氏

専門役員 リーガルカウンセル
法務・知的財産部
コンプライアンス推進室長 弁護士



山下 里穂 氏

法務・知的財産部
コンプライアンス推進室

[15:05-15:20]

カスハラ対策防止 事例発表企業 **02** 株式会社ハクブン

過去のカスハラ被害を収集・分類し、系統別に分析したうえで社内ルールを整備するなど、組織的にカスハラへ対応する実践的取組を解説



岩崎 麻由 氏

常務取締役

登壇者による意見交換会 [15:20-15:30]

カスハラ防止対策の実践事例や課題、今後の展望について率直に語り合い、参加者の皆さまにも現場で役立つヒントをお持ち帰りいただける内容

個別相談会開催（会場参加の希望者限定） [セミナー終了後]

会場参加の方は、セミナー終了後に社会保険労務士による個別相談会にもご参加可能です

セミナーの特徴

01

2026年施行のカスタマーハラスメント防止対策義務化に対応し、法令で求められる具体的な措置や留意点を解説します

02

実際にカスハラ防止対策に取り組む企業の事例を紹介します

03

現場で直面する課題や解決プロセスを学び、自社で活用できる知識・ノウハウを得られます

お申し込み
セミナー詳細

参加申し込みは専用WEBサイトから
<https://www.jpc-net.jp/seminar/detail/007194.html>
申し込み締切：11月12日(水)12時



お問合せ
(運営受託者)

公益財団法人日本生産性本部
サービス産業生産性協議会事務局
担当：三浦
E-mail: service-js@jpc-net.jp
〒102-8643 東京都千代田区平河町2-13-12
TEL: 03-3511-4010

SPRING
サービス産業生産性協議会