



令和7年度 使用者向けセミナー

# 最新対応 企業のカスハラ対策 ～基本と実践～

2025年6月にカスタマーハラスメント（以下カスハラ）の防止対策を企業や自治体に義務付ける改正労働施策総合推進法が成立しました。

東京都でも4月にカスハラを防止するための条例が施行され、暴言や過剰な迷惑行為について、事業者に対してカスハラを防ぐ対応をとることを責務として定めています。

企業においても、業務への支障が生じ、貴重な人材を失うといったことで大きな損失に繋がりがねません。

本セミナーでは、カスハラ対策の基本を押さえ、組織的な取組として事前準備、実際に遭遇した時の対応等を実務的な観点から解説します。

配信期間

**令和8年 1月14日(水) 9時 ～ 2月3日(火)**

※配信初日は9時からご視聴可能です。

## 講演内容

## 前半

## カスハラ対策の基礎知識

約1.5時間

- ・ 事業者における対策の必要性
- ・ カスハラに関する法規制
- ・ ガイドライン等について
- ・ 法改正等について
- ・ カスハラの判断基準
- ・ 類型別の判断と対応

## 後半

## カスハラの実践的対応

約1.5時間

- ・ 未然防止策
- ・ 事業者における具体的措置
- ・ カスハラ対策の動向について
- ・ カスハラ対策の事例紹介
- ・ 労災、民事、刑事上の問題
- ・ ケーススタディ

※内容は一部変更となる場合がございます。ご了承ください。

## 講師

公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)

専務理事 齊木 茂人 氏



食品企業の消費者対応部門責任者等を経て現職。  
カスタマーハラスメント対策の講演、セミナーを多数実施。  
最新の企業事例を用いて実践的な支援を行う。  
著書：『お客様相談室の教科書』日本橋出版  
2023年度から労働大学「カスタマーハラスメント研修」専任講師  
2024年度から厚生労働省ハラスメント防止対策企画委員  
2024年度2025年度東京都「カスタマー・ハラスメント防止ガイドライン等検討会議」委員  
2025年度東京都「カスタマー・ハラスメント防止対策推進会議」委員等を務める。

## お申込み

対象：使用者、人事労務担当者、テーマに関心のある方

受講料：無料

定員：200名(要事前申込)

申込方法：インターネットにてお申し込みください。

URL：<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/seminarform/index/menu/>

※電話でのお申し込みは受け付けておりません。

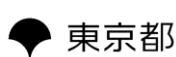
※定員に達した時点で受付は終了いたしますので、ご了承ください。

お問い合わせ

東京都労働相談情報センター

TEL：03-5211-2209

主催




東京都



中央区

## ● オンライン開催の注意事項 ●

- オンデマンド形式での動画配信です。お申込後、労働セミナー視聴URL、ログインID及びパスワードをメールでお知らせします。なお、配信期間外にログインした場合、画面には何も表示されませんのでご注意ください。また、視聴URL等を他者に転送することは一切禁止いたします。申込者のみ受講（視聴）いただけます。
  - 通信環境とご利用になる端末（PC、スマートフォン等）があれば、どこからでも視聴できますが、通信環境が悪い場合、接続が不安定になったり、視聴できなかったりする場合があります。
  - 受講者の通信環境等の原因により、配信期間内にセミナーが視聴できなかった場合においても、再度の配信等の対応はできません。
  - 講義動画を視聴するための通信料は受講者のご負担となりますのでご了承ください。
  - セミナーに使用するテキストは、セミナーによって視聴ページからダウンロードまたはセミナー動画内で視聴いただけます。配信期間終了後のテキストデータ配布はいたしません。
  - セミナー受講後は、視聴URLに記載のアンケート回答URLからアンケートへの回答にご協力ください。今後のセミナー運営の参考とさせていただきます。なお、アンケートの回答は、配信期間中にお願いいたします。
  - セミナー受講後、セミナー内容についての質問がある場合には、アンケートにご記入ください。配信期間終了後、10営業日以内を目安に、講師からの回答を以下のURLに掲載する予定です。なお、個人情報や企業情報等を含む質問、セミナー内容に関係のない質問等には回答できかねますのでご了承ください。また、すべての質問には回答できないことがございます。
-   
<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/sodan/seminar/online/shitsugi/>
- セミナーの録画や録音、撮影、テキストの複製・無断転載等は禁止させていただきます。
  - 映像や音声に乱れが生じる場合もございます。予めご了承ください。
  - 動画視聴に関わる技術サポートは提供いたしかねます。
  - 異常と思われる接続を見つけた場合、予告なくセミナー動画の削除を行うことがあります。

## ● 著作権に関する注意事項 ●

- 東京都労働相談情報センターが実施する労働セミナーの動画及びテキストを含むすべてのコンテンツは著作権法及び著作隣接権法により保護されております。
- 本セミナーに関するすべてのコンテンツについての複製、録画、録音、撮影など、二次利用は一切禁止いたします。
- 本セミナーのテキストの利用については、受講者の方による受講のみの利用に限ります。商用目的の利用、他者への提供、SNSへのアップを含むインターネット上での公開などは固くお断りいたします。
- 労働セミナーにおけるオンライン配信動画のご視聴にあたって、以下の行為または以下の行為に該当する恐れのある行為をしてはならないものとします。
  - (1) 著作権、プライバシー権、氏名権、肖像権、名誉等の他人の権利を侵害する行為
  - (2) 個人や団体を誹謗中傷する行為
  - (3) 法令、公序良俗に反する行為、またはそのおそれがある行為
- 本注意事項に違反する事例が確認された際は、当センターの労働セミナーのご利用の停止等の措置を取らせていただく可能性がございます。

## ● 個人情報の取り扱い ●

お申込みの際にいただいた受講者氏名等の情報は当セミナーの受付・連絡のみに限定し、他の目的に使用することはありません。

詳細は、はたらくネットサイトポリシー (<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/policy.html>)

「個人情報の取り扱いについて」をご確認いただき、同意の上、お申し込みください。



## ● 公正な採用選考のために ●

東京都では、就職の機会均等を確保するため、応募者本人の適性や能力に基づく公正な採用選考を推進しています。

詳細は、<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/kaizen/kosei/> をご覧ください。

