

# カスタマーハラスメントの 基礎知識と対応

接客・サービスの現場では、悪質クレームや理不尽な要求、威圧的な言動など、従業員の尊厳や安全を脅かす「カスタマーハラスメント（カスハラ）」が深刻化しています。企業や組織にとって、従業員を守るための環境整備は重要な課題であり、適切な対応が求められます。

本セミナーでは、カスハラの基本的な定義や近年の傾向を確認した上で、現場でよく見られる事例をもとに、法的観点や実務上の対応ポイントをわかりやすく解説します。「お客様だから仕方ない」ではなく、「従業員の安心と尊厳を守る」ための一歩を、共に踏み出しましょう。

講師：光伸法律事務所／弁護士

屋宮 昇太 氏



## <主な内容（予定）>

1. カスタマーハラスメントとは何か
2. よくあるカスハラの具体例
3. 法的観点からの整理
4. 従業員を守る初動対応と心構え
5. 組織としての体制整備

## 【講師プロフィール】

2002年に弁護士登録（東京弁護士会）。弁護士登録以降、多数の民事事件、企業法務、労務事件等多数の実務経験を経てきた。企業対象のハラスメント（セクハラ、パワハラ等）に関する研修講師も行い好評を博している。

■開催日時 2025年 11月17日（月）14：00～16：00

■開催場所 中央区役所 8階 大会議室 （中央区築地1-1-1）

■対象・定員 主に区内の中小企業経営者及び従業員 100名（先着順）

■参加無料 事前申込制 ※定員に達し次第、締め切りとなります。参加できない方にのみご連絡します。

■申込方法 東京商工会議所 HP の「イベントを検索」に（イベント番号：206034（半角））をご入力、または、右上の二次元コードよりお申込みください。

【重要なお知らせ】イベント・セミナーのお申込には、東京商工会議所の会員・非会員に関わらず、東京商工会議所の「マイページ」の登録が必要です。

＜イベント①＞申込担当者様ごとに、ご登録できます。ご登録をいただきますと、基本的な申込者情報（氏名・電話番号等）は自動入力されるようになります。

＜イベント②＞申込後の履歴はマイページ内で確認いただくことができます。

■問合せ先 中央区商店街連合会・中央区工業団体連合会事務局 TEL6228-7906 FAX6228-7908

■主催 中央区・東京商工会議所中央支部・中央区商店街連合会・中央区工業団体連合会

※申込時にご提供いただいた情報は、本セミナーの運営・管理のために使用するほか、各主催団体が実施する各種事業開催や情報提供等のご案内（DM 及び FAX、E-mail）のために利用させていただく場合がございます。