

顧客や取引先からの悪質なクレームや迷惑行為

カスタマーハラスメント対策



～適切なルールづくりと運用で従業員を守るために～

カスタマーハラスメント(カスハラ)は最近パワハラ、セクハラに次ぐ第3のハラスメントとして増加傾向が見られますが、相手が顧客であるために会社側は慎重な対応を余儀なくされ、それが問題を一層大きくしかねません。ただし、理不尽な要求や執拗な迷惑行為に対しては、会社とそこに働く従業員を守るために組織的かつ毅然とした対応が必要です。そのためにはカスハラの内容や事例をよく理解し、会社として対応ルールを確立させ、社長以下パート従業員にまで広く周知することが望まれます。本セミナーでは、**カスハラが起こりやすいとされるサービス業に**従事されている方々を対象に、カスハラを様々な角度から見ることで理解を深め、その具体的対策を事例をもとにわかりやすく解説いたします。

● 講師紹介 ●

くらなかかずひろ

蔵中一浩 氏

・横浜リンケージ社労士事務所代表
・特定社会保険労務士



昭和58年東京外語大卒業後、(株)横浜銀行入行。主に融資審査の他、債権管理回収業務に従事し、支店と本部にて数多くの中小企業との相談、折衝に当たる。平成25年独立し横浜市内に社会保険労務士事務所を開設。社労士の枠にとられず、30年におよぶ銀行員としての豊富な経験を中小企業経営のために活用すべく現在活動中。セミナーも商工会議所、法人会等で積極的に開催している。またハラスメント防止コンサルタント、年金アドバイザー2級の資格も持つ。

講座内容

1. カスタマーハラスメントの発生状況
2. カスタマーハラスメントとは
 - ①該当する行為の種類
 - ②その判断基準
3. カスタマーハラスメント対策の必要性
 - ①従業員等への影響
 - ②会社の責任
4. カスタマーハラスメント対策の具体的取組み
 - ①基本的枠組み
 - ②従業員への周知・啓発
 - ③相談対応体制の整備
 - ④対応手順の策定
 - ⑤その他予防・解決のために取り組むべきこと

日時 2023年9月26日(火)

18:30～20:30

★ お申し込み方法

下記申込欄に必要事項をご記入いただき、

FAXにてお申込みください。

場所 新発田商工会議所 4階会議室

受講料 新発田商工会議所会員 1,000円
会員以外 3,000円

定員 30名 (定員になり次第締め切り)

主催 新発田商工会議所

9/26(火)開催 「カスタマーハラスメント対策」 参加申込書

新発田商工会議所行 FAX:0254-23-5885

お申込日 2023年 月 日

事業所名	TEL
	所在地
受講者名	複数申込み可能です

※ご記入いただいた内容は、当事業運営のために利用する他、事務連絡や関連事業の情報提供のために利用することがありますが、第三者に公開するものではありません。