



法律のプロに学ぶ!組織で取り組む カスタマーハラスメント対策講座

昨今、社会問題化するカスタマーハラスメント(カスハラ)に対し、政府や厚生労働省も対応指針を公表し、今や「カスハラ対策」は企業の重要な責務となっています。しかしながら、カスハラを従来の通常クレームと同様に考え、現場任せの対応をしていると、現場は会社と顧客の板挟みとなり、知らず知らずのうちに社員が疲弊して、会社全体に悪影響を及ぼしてしまいます。本講座では、弁護士が最新の法的知識と実務対応のポイントをわかりやすく解説。「そもそもカスハラと通常クレームは何が違うのか?」「土下座を強要されたらしなければいけないの?」といった疑問から、組織としてカスハラ対策を行うための具体的な手法まで、法律のプロが明日から動き出す具体的対策をお伝えいたします。

プログラム

- カスタマーハラスメントの理解
- クレーム対応の最適なプロセス
- 組織的対応とその重要性
- 従業員のサポートとメンタルヘルスケア
- 具体的なカスタマー対応方法と実践

講師プロフィール

池辺法律事務所 代表弁護士
イケベ ケンタ

池辺 健太氏

労働法務、個人情報保護等を中心に、企業体制の整備、法務担当者のバックアップ、研修講師、危機対応等、企業法務全般を取り扱っています。中小企業や国外の企業を含めた幅広いクライアントに対し、専門的分野について、企業担当者・経営者に分かりやすい解説、サービスの提供を行っています。

●経歴 2008年、東京大学法学部を卒業。2010年、東京大学法科大学院(法務博士)を卒業。2012年12月に弁護士登録、企業を主なクライアントとし、国際法務を含めた総合的な法律サービスを提供する明倫国際法律事務所にて勤務。2019年より明倫国際法律事務所パートナー弁護士。2024年に池辺法律事務所を開所。その他、企業の社外取締役や学校法人理事を現任。

●主な取扱分野 ■個人情報保護法 ■不正調査・対応 ■企業体制構築支援 ■労働問題対応、人事・労務管理 ■中小企業関連法務 ■知的財産関連法務 ■企業支配権紛争 ■渉外事件 ■不動産業法 ■消費者問題対応

●著書 「図解入門ビジネス 最新 パワハラ防止法対策がよ〜くわかる本」(株)秀和システム 2022.3月刊



開催日時・場所

2025年 **7月2日(水)** オンライン(Zoom) **定員 30名**
13:00~17:00

対象 全社的なカスハラ対応を検討している経営層の方、カスハラにお悩みの現場管理職の方

受講料 **会員:無料**
非会員:1人16,500円(税込)
※非会員様は請求書を後日送付いたします。

主催 FFG経営者クラブ、福岡銀行、熊本銀行、十八親和銀行、FFGビジネスコンサルティング

お申込み人数：1社2名様までの参加申込にてお願いいたします。
下記URLにアクセスの上、該当のセミナーのフォームからお申し込みください。
<https://www.ffgbc.com/seminar/>

お申込期限:開催日の5営業日前まで

お申込み
お問い合わせ先

TEL.092-723-2241
FAX.092-721-9258

株式会社FFGビジネスコンサルティング内
FFG経営者クラブ事務局
〒810-0001 福岡市中央区天神2-13-1
受付時間 9:00~17:00(但し、銀行休業日は除く)

法律のプロに学ぶ！組織で取り組むカスタマーハラスメント対策講座

お申込み方法

1. 下記URLか右記の二次元バーコードよりアクセスの上、該当のセミナーのフォームからお申込みください。

<https://www.ffgbc.com/seminar/>

2. セミナー開催までにお申込み責任者様に「ご案内メール」をお送りします。



上記お申込みが難しい場合は、電子メールでもお受付しております。

電子メール 送信先: ffgkcj@ffgbc.com (FFG経営者クラブ事務局)

以下の情報をお送りください。

- ① 会員番号 ※ご不明な場合は未記入でも差支えございません。
- ② 貴社名
- ③ お申込み責任者様の氏名
- ④ ご参加者様の役職
- ⑤ ご参加者様の氏名(フリガナ)
- ⑥ 電話番号
- ⑦ 住所
- ⑧ お申込み責任者様のメールアドレス ※当日のご案内やZOOMのURLをお送りするアドレスです。
- ⑨ ご参加をご希望のセミナー日程

ご注意事項

- 受講者お1人につき、パソコン又はタブレット1台をご用意ください。
- カメラとマイクを常時オンにして参加いただく講座です。
- 1社から複数名ご参加の場合は、それぞれ別室でご受講ください。(ハウリング等を防止するため)
- 当日は12時45分までにZoomへの入室を完了ください。
- キャンセル・ご変更の場合は、必ずFFG経営者クラブ運営事務局(092-723-2241)までご連絡ください。

ご留意事項

- ※ご記入いただきました情報は、FFG経営者クラブ、福岡銀行、熊本銀行、十八親和銀行、FFGビジネスコンサルティング、一般社団法人日本経営協会、池辺法律事務所において、本セミナーの円滑な運営のためにのみ利用させていただきます。
- ※当日のセミナーの入退室管理は、FFGビジネスコンサルティングが行います。
- ※セミナーの録音、録画は固くお断りいたします。
- ※セミナーへのご参加が不適当と判断した場合には、セミナーへのご参加をお断りする場合がございます。
- ※インターネット接続にかかる通信料は受講者の負担となります。
- ※通信環境は、光回線、かつ有線で接続できるPCと環境を推奨いたします。通信環境によっては、音声・映像が途切れる等、障害が発生する可能性があります。

お申込み
お問い合わせ先

株式会社FFGビジネスコンサルティング内

FFG経営者クラブ事務局

TEL.092-723-2241 FAX.092-721-9258

〒810-0001 福岡市中央区天神2-13-1
受付時間 9:00~17:00 (但し、銀行休業日は除く)