

カスハラへの 実践的対応要領と 対策推進のポイント

～義務化を踏まえて～



改正労働施策総合推進法が成立し、カスタマーハラスメント(以下、カスハラ)に関する体制整備が義務化されるとともに、実効性確保のための対応要領の整備が求められています。同法では、従業員を顧客によるカスハラから守るための対策(被害防止対策)だけではなく、取引先法人の従業員にカスハラをしない(加害防止)ための研修等の対策も努力義務化されています。一方で、カスハラへの対応については、実務上混迷している状況も見受けられることから、正しいアプローチを行うことで効率的に進めていく必要があります。この講座では、カスハラの専門家としてメディア等にも登場するカスハラ対策のエキスパートが、対応要領、体制整備、そして実務上の推進の勘所までトータルで解説します。

プログラム

1. カスハラを巡る概況
～法改正の内容の紹介・解説も含めて～
2. カスハラに関する体制整備に向けた7つの柱と対策の勘所
3. カスハラへの実践対応要領
～危機管理会社が使う負けないための実践ノウハウ～
4. 法人間取引におけるカスハラ対策推進の勘所及び
その他の実務上の留意事項
5. 最後に(まとめ)

開催日時・場所

2025年 13:00～17:00
12月8日月
オンライン(Zoom)

2025年 13:00～17:00
12月9日火
福岡会場 福岡銀行本店4階セミナールーム
福岡市中央区天神2-13-1

対象 経営層・管理職

定員 会場開催 30名
オンライン開催 30名

講師プロフィール

株式会社エス・ピー・ネットワーク
執行役員
(総合研究課担当・主席研究員)

ニシオ シン
西尾 晋氏

2001年1月、株式会社エス・ピー・ネットワーク入社。悪質クレームや反社会的勢力対応、危機管理広報等のクライシス対応支援を数多く手がける他、コンプライアンスや反社会的勢力対応、内部統制、株主総会、事業継続マネジメントシステム等に関する危機管理コンサルティング、企業危機管理アカデミーや外部オープンセミナー、大学での講義まで幅広く担当する。

現在、総合研究部にて、各種危機管理コンサルティングに携わる一方で、企業危機管理に関する各種事象やリスク対策の研究として、クレーム対応・不当要求対応に関する実践的対応ノウハウを危機管理的顧客対応指針5か条として体系化した他、様々な危機管理のテーマに関する指針等の開発や原稿の執筆、専門家として取材への対応(日本経済新聞社、読売新聞社、ワールドビジネスサテライト他)を行う。

千葉科学大学大学院博士課程後期単位取得期間満了退学。研究テーマは、事業継続マネジメント(BCP、BCM)。

【主な著書】クレーム対応の「超」基本エッセンス(2013年、レクシスネクシス・ジャパン刊) 同 新訂版(2018年、第一法規刊) 同 新訂第2版(2022年、第一法規刊) 企業不祥事の緊急事態対応「超」実践ハンドブック(2015年、レクシスネクシス・ジャパン刊) ほか

【所属 等】 総合危機管理学会(監査役)

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：全日程を通して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：各開催日の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)

カスハラへの実践的対応要領と対策推進のポイント ～義務化を踏まえて～

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

【会場参加の場合】

- ☐ お申込責任者さまへ電子メールにて受講票をお送りいたします。
当日、受付まで必ずご持参いただき、ご提出ください。
- ☐ 当日は12時30分より受付を開始いたします。
- ☐ 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。
- ☐ 体調がすぐれない場合は、ご参加をお控えください。

【オンライン参加の場合】

- ☐ 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。
- ☐ 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 株式会社エス・ピー・ネットワークにおいて、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)