

# カスタマー ハラスメント対策



## ～カスタハラ・クレームを 未然に防ぐ組織としての取り組み～

お客様や取引先が従業員に威圧的な言動や理不尽な要求を突きつける『カスタマーハラスメント(カスタハラ)』が増加しており、社会の注目度も高まっています。

カスタハラは、従業員に対する暴言や暴力、長時間の拘束など過剰な要求といった迷惑行為ですが、現状、クレームとの線引きが難しいと言えます。

組織として従業員を守り、安心して業務ができるよう、一丸となってカスタハラ対策に取り組む必要があります。

本セミナーでは、事例を含めカスタハラに発展しないための接客での注意点や初期対応についてお伝えします。

### セミナーカリキュラム

#### 1. カスタマーハラスメントの現状

- カスタハラに取り組む企業が続々

#### 2. カスタマーハラスメントとは？

- カスタマーハラスメントの定義
- クレームとカスタハラの境界線
- なんでもかんでもカスタハラではない判断基準

#### 3. カスタマーハラスメントに発展させないために

- こじらせないためのクレーム初期対応
- 対応でのNGワード

#### 4. カスタマーハラスメントへの対応

- カスタハラ事例から対応策を考える
- 組織としての取り組み

#### 5. カスタマーハラスメント対策の真の目的

- お客様への真のサービスの提供のために

講師

モリプランニング代表／人材育成コンサルタント

もりこ  
**森 みや子 氏**

TBSキャスターとして、多くの番組・CMに出演する。キャスター時代の経験から分りやすい話し方は多くの評価を頂く。「人も組織も元気に」コミュニケーションを軸に、様々なテーマ・階層でのセミナー、講演、研修が可能。現場を見ているからこそその視点で職場の課題解決に取り組んでいる。毎年2000人の新入社員と向き合い、対象も管理職から学生、職種も幅広く対応。特に医療従事者、調剤薬局の接遇、クレーム対応研修は得意とする。経営者視点をもちつつ明るく前向きにするセミナー、講演に登場。



日時

令和8年

9.11 金

14:00▶16:00

会場

いわきワシントンホテル 椿山荘

いわき市平字一丁目1番地

定員

30名 (先着順)

※定員になり次第、締め切らせて頂きます。

受講料

無料

対象

中小・小規模事業者 (会員・非会員問わず)

申込方法

下記の申込書に必要事項をご記入の上、FAX頂くかお電話にてお申込み下さい。当所から連絡がない限り、参加可能ですので、セミナー当日は直接会場へお越し下さい。

【ご注意】

会場では感染対策に努めながら開催致しますが、セミナー当日に発熱や咳が出る方の参加は控え下さい。

主催

いわき商工会議所

お問合せ

TEL:0246-25-9151 / FAX:0246-25-9155

申込日：令和8年 月 日

FAX. 25-9155 「カスタマーハラスメント対策」受講申込書

いわき商工会議所 宛  
(FAXは切り取らずにこのまま送信して下さい)

|      |   |   |     |  |
|------|---|---|-----|--|
| 事業所名 |   |   | TEL |  |
| 所在地  | 〒 |   | FAX |  |
| 受講者名 | ① | ② |     |  |

\* ご記入頂いた情報は、当所からの各種連絡及び情報提供のために利用させていただきます。 \* 天災、交通ダイヤの乱れ、講師の病気等の事情により中止となる場合がございます。