

もう泣き寝入りしない！心を守るカスハラ対応術

～“カスハラ対策”は企業の命運を左右します～



2025 年 6 月に成立した改正労働施策総合推進法により、10 月 1 日から全企業にカスハラ対策（方針の明文化、相談体制整備、研修など）が義務化されました。中小企業含む全規模・業種が対象で、違反した場合は国の指導や是正勧告の対象となります。顧客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」（カスハラ）増加の背景からカスハラ対策についての課題も増えています。本講座ではパワハラ防止法の再確認とカスハラ事例等を含めた現場で役立つカスハラ対策について、従業員が被害を受けた場合の事業所・店側の対応を学んでいただきます。

主な講座内容

- ハラスメント防止 従業員を守る
- カスハラとクレームの違い
- カスハラが組織に与える影響
- カスハラ対処術例(グループワーク)
- 一歩先の接客術

講師 藤城美幸 氏

・日本アンガーマネジメント協会公認講師

【プロフィール】

花博コンパニオン業務従後、
ツアーコンダクターとして 30 年に渡る接客の最前線で、自身もカスタマーハラスメントを数多く体験する。現場のリアルを熟知しており、自身の体験とその時の組織の対応を、臨場感を持って受講者に共有することができる講座は各地で好評を得ている。

◆日 時 令和 8 年 11 月 10 日 (火) 13:30～15:00

◆会 場 光商工会議所 2階研修室 (光市島田4丁目14番15号)

◆受講料 無料 (会員・非会員 問わず)

◆対 象 中小・小規模事業者 (会員・非会員 問わず)

◆定 員 30名 (先着順)

◆主 催 光商工会議所/光商工会議所女性会

◆申込先 光商工会議所 光中小企業相談所(担当:高橋) TEL:0833-71-0650 FAX:0833-71-1782

下記 申込書に必要事項をご記入のうえ FAX いただくか、WEB フォームよりお申込みください。



WEB フォームはこちらから

事業所名		T E L	
所 在 地		F A X	
受講者名		業 種	