

社労士が教える！

2026年義務化対応 カスタマーハラスメント対策実務セミナー ～現場対応と会社を守る仕組みづくり～

2026年10月1日より、改正労働施策総合推進法に基づき、すべての企業においてカスタマーハラスメント対策が義務化されます。これまで「努力義務」とされていたカスハラ対策は、今後は企業として必ず対応すべき法的義務となり、方針の明文化、相談体制の整備、事後の適切な対応などが求められます。一方で現場では、

- ・どこまでがクレームでどこからがカスハラなのか分からない
- ・従業員が疲弊して離職につながる
- ・対応が属人化してトラブルが拡大する

といった課題が多く見られます。本セミナーでは、元刑事として数多くのトラブル・交渉を経験してきた社労士が、「現場で使えるカスハラ対策」×「法令対応」×「危機管理」の視点から、中小企業でも無理なく導入できる対策をお伝えします。

カリキュラム

- 1 なぜ今カスハラ対策が必要なのか
クレームの変化とカスハラの大衆化
現場で起きている実態
- 2 カスハラの基礎知識と判断基準
正当なクレームとの線引き
判断のポイント
よくある事例
- 3 現場で使えるカスハラ対応の実務4ステップ
事前準備・初動対応・本対応・危機対応
- 4 会社として整備すべき仕組み
担当者任せにしない体制づくり
情報共有・記録管理
- 5 対応者のメンタルヘルス管理

講師

特定社会保険労務士/警察の元刑事
ガーディアン社会保険労務士事務所代表

えしま みおこ
恵島 美王子 氏



【プロフィール】

人事総務出身者が多数を占める社労士業界において異色の経歴を持つ、元警察の刑事部出身の社会保険労務士。交番・交通課勤務を経て、本部刑事部捜査第二課・所轄刑事課知能犯係において、詐欺・横領・贈収賄事件等の知能犯捜査に従事。その後、法律事務所・社労士事務所に転職後、2022年に社労士事務所を設立。中小企業の人事労務全般にわたって支援している一方、全国各地の商工会議所などでセミナー講演講師としても活動している。登壇実績多数。

日時 10月20日(火) 14:00～16:00

定員 25名（先着順）

受講料 無 料（会員・非会員問わず）

対象 中小・小規模事業者

会場 シーモールパレス ルビーの間

申込方法 下記QRコードから必要事項をご入力いただき、お申込みください。

主催 下関商工会議所 中小企業振興部 広報渉外課 TEL：083-222-3333



お申し込みは
こちらから

※ご記入頂いた個人情報は、各種連絡・情報提供のために利用するほか、分析アンケート等に利用することがありますが、第三者への提供はありません。