

AIG損保 Corporate Seminar

カスハラ対策が義務化へ： 従業員と会社を守るための 対策とは？

～ 危機管理会社の対応ノウハウ を含めて ～

※経営者・役員、管理職（総務人事・お客様対応・部門担当）、店舗マネージャー、お客様相談室担当者の方々が今後求められる体制整備にかかる内容となっております。



2022年に厚生労働省が「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を公表して以降、カスタマーハラスメント対策の重要性が認識され、2023年にはカスハラを原因とした精神障害を発症した場合は労災認定されることにもなりました。運輸業界や金融業界、サービス業界、IT業界等でもカスハラ対策が着々と進んでおり、旅館業法も改正され、今後、ホテル事業者での対策も推進されます。このセミナーでは、もはやカスハラ対策が必須の状況を受けて、企業として整備すべきカスハラ対策の要諦について、専門家が解説します。



『PROGRAM』

1. カスハラから従業員を守るための7つの重要な対策

（1）カスハラをめぐる現況～法制化の内容

- ①カスハラを巡る現況～東京都カスタマーハラスメント防止条例
- ②参考：労働施策総合推進法等の一部を改正する法律案 要綱
- ③不当要求・カスタマーハラスメントが組織・業務に及ぼす影響（ロス・リスク）
- ④カスタマーハラスメントへの対応をめぐる裁判例～企業として「安全配慮義務」が問われる
- ⑤国内企業にありがちな悪弊

（2）カスタマーハラスメントから従業員を守る為にすべきこと～7つの重要な柱

- ①カスハラから従業員を守るためにすべきこと～7つの重要な柱
- ②7つの柱～その1：自社のカスハラの実態の把握
- ③7つの柱～その2：カスハラ対応ポリシー（方針）の制定・明確化
- ④7つの柱～その3：カスハラへの対応要領の明確化
- ⑤7つの柱～その5：カスハラに関する研修の実施
- ⑥7つの柱～その6：カスハラ対応時のフォロー・サポート体制の整備

2. まとめ

※セミナー内容は予告なく変更となる場合がございます。



講師：株式会社エス・ピー・ネットワーク 執行役員・主席研究員 **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掛ける他、コンプライアンスや内部統制、株主総会、事業継続マネジメント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ヶ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）を行なう。

開催概要

日時： 7/3（木） 14:00～15:30

対象： 経営者および総務・人事・営業・経営企画、その他各部門、担当役員、ご責任者、ご担当者様

定員： 100名 ※1社2名まで

申込方法： 本セミナーは事前登録制です。下記申込サイトよりお申込みください。

参加料

無料

申込期限

2025年6月27日(金)

お問合せ

AIG損保ご案内募集人まで
お問い合わせください。

申込サイト（以下リンク先にアクセスいただき、必要情報をご入力ください。）

ご案内代理店コード（ハイフンなし）：

https://online-seminar.resv.jp/direct.php?direct_id=1513

申込サイト
(登録フォーム)

申込完了メール

当日セミナー参加



サイトQRコード

※「ご案内代理店コード」（上記5ケタ）を、申込情報入力画面の
「参加コード（代理店コード）5ケタ」欄に必ずご入力ください。

※登録フォームでの申込みが完了しますと、ご登録いただいたメールアドレスに申込完了メールが送信されます。

※本セミナーの申込完了メールは AIG損害保険株式会社 <noreply-online_seminar@resv.jp>で送信されます。
メールアドレスもしくはドメインからのメールを受信できるよう設定をお願いいたします。

受信許可ドメイン：@resv.jp

受信許可メールアドレス：noreply-online_seminar@resv.jp

会場案内

※本セミナーは対面式にての開催を予定しています。

Access アクセス

〒460-0008

愛知県名古屋市中区栄5-27-12 AIG名古屋ビル 5F

名古屋市営地下鉄「矢場町」駅

東口より徒歩10分

(当日の緊急連絡先 052-857-1460)

AIG損害保険(株) 5F会議室へお進みください。

©ONE COMPATH 地図データ ©GeoTechnologies Inc.

AIG損害保険株式会社



<https://www.aig.co.jp/sonpo>