

セミナー企画書

山田真由子/山田真由子社会保険労務士事務所 代表

(電話) 090-8446-5514

(メール)officeyamada@nifty.com

【タイトル】

“従業員を守る”ためのカスタマーハラスメント対策

～企業リスクを最小化し、安心して働ける職場をつくる～

【参加者対象】

- 顧客対応のストレスに減らしたい経営者・管理職
- カスハラによる離職や体調不良が気になる人事・総務担当者
- 現場の判断基準を統一し、対応力を高めたいリーダー層

【参加者が得られるメリット】

- ▶ クレームとカスハラの明確な境界が明確になります。
- ▶ 初期対応からエスカレーションまで、一連の実務手順が理解できます。
- ▶ 組織として整えるべき「カスハラ対策の必須要素」が分かります。
- ▶ 従業員を守る姿勢が採用・定着に直結する理由が理解できます。
- ▶ 現場で即実践できるフレーズと判断基準を持ち帰れます。

【コンセプト・概要】

人カスタマーハラスメントは、単なる「接客トラブル」ではありません。

従業員の心身の健康、離職、企業イメージ、生産性、法的リスクなど、組織運営そのものに大きな影響を与える問題です。

長時間拘束、繰り返しの不当要求、暴言・威嚇、SNS での誹謗中傷などが発生しても、明確な基準がないまま現場に判断が委ねられている企業が少なくありません。

本セミナーでは、1) クレームとカスハラの違い、2) 悪質な要求の見極め、3) 現場での具体的な対応手順、4) 企業として整えるべき仕組みを体系的に整理します。

従業員を守り、離職を防ぎ、生産性を高める「カスハラに負けない職場づくり」を目指します。

【内容】

（１）なぜ今、カスハラ対策が必要なのか

- ▶ 従業員の健康と安全を守る
- ▶ モチベーションと生産性の影響
- ▶ 採用・定着に影響する理由
- ▶ 法的リスク（安全配慮義務）

※厚生労働省マニュアルの最新情報を整理して解説

（２）クレームとカスハラの線引きを理解する

- ▶ 正当なクレームとカスハラの違い
- ▶ 要求の妥当性と「手段と態様の不相当性」
- ▶ カスハラの９類型（時間拘束・暴言・威嚇・SNS など）
- ▶ 【ワーク】自社での事例を分類する

（３）現場で使えるカスハラ初期対応

- ▶ ４ステップ（限定謝罪 → 傾聴 → 情報収集 → 提案）
- ▶ 感情が高ぶる相手への対応
- ▶ 禁句と望ましい言い換え
- ▶ 【演習】困難場面の対応ロールプレイ
（例：暴言・長時間拘束・SNS 脅し）

（４）悪質クレームへの実務対応

- ▶ ９類型ごとの具体的対策
- ▶ エスカレーション基準の作り方
- ▶ 記録の取り方・「証拠化」のポイント
- ▶ 警察・弁護士・専門機関への連携の考え方
- ▶ 【ケース検討】事例をもとに対応方針を整理

（５）組織として整えるべき仕組み

- ▶ 相談しやすい社内体制の整え方
- ▶ カスハラ対応マニュアル作成の要点
- ▶ 社内研修とロールプレイの仕組み化
- ▶ 外部専門家の活用
- ▶ 採用・定着につながる「従業員を守る方針」
- ▶ 【チェックリスト】自社の対策レベル診断

所要時間：90 分～180 分程度（ご要望時間にあわせカスタマイズ可能）

参加特典：当日のセミナー資料（PDF 版）を希望者に進呈