経営者・管理者・現場責任者・組合事務局等 対象

～ 従業員を守り、組織として適切に対応するために ～

カスタマーハラスメント対策セミナー

2026年 12 / 8 (火) 14:00 ～ 15:30 （受付 13:30～）

会場：道後温泉 ホテル古湧園 遥（バンケットホール「石鎚」）

（松山市道後鷺谷町１－１）

カスハラに関する基本的な知識と求められる対応を理解し、現場で一人ひとりが抱え込まず
組織として従業員を守るための考え方を実践的に身につけます。



講師：水谷 紀子 氏

オフィス・カラー 代表
人材育成・組織改善
コンサルタント

金融機関での窓口業務·人事部研修担当を経て設立。「自分の職場は自分で働きやすくする」を理念に、企業や保育·福祉現場で人財育成を支援。実践型講座は大変高い評価を得ている。

▼こちらからも申込可能▼

受講料
無料

定員·対象
定員 40名（先着順）

中小企業・小規模事業者の
経営者・管理者・現場責任者・組合事務局等　対象

[講義カリキュラム（90分）]

01 カスハラ対策が求められる背景
なぜ今対策が必要か／従業員保護とお客さま対応の両立

02 カスタマーハラスメントとは
正当なクレームとの違い／該当する言動と判断基準

03 カスハラ対策の義務化と職場の役割
法改正の内容／「個人対応」から「組織対応」へ

04 どこからカスハラ？判断のポイント
要求内容と手段·態様を分離／事例を用いた思考ワーク

05 カスハラ発生時の対応手順
話の確認／可·不可の整理／対応切替えの伝え方

06 管理職・責任者として従業員を守る
部下相談への対応／組織で支える体制／事後フォロー

07 まとめ
カスハラ対応は個人戦にしない／自社で今すぐ確認しておきたいこと

参加申込

【カスタマーハラスメント対策セミナー】

送信先 メールアドレス：aomori@bp-ehime.or.jp　送信先 FAX：089-975-3611　（愛媛県中小企業団体中央会 行）

事業所名		電話番号	
参加者氏名	①役職　氏名	②役職	氏名
メールアドレス		受講申込人数	計　名