10月施行 経営者・労務責任者必見！

カスタマーハラスメント完全対応ガイド

「カスタマーハラスメント（カスハラ）」が企業に与える影響は年々深刻化しています。10月施行の法改正では、企業にはカスハラ防止のため、雇用管理上、必要な措置を講じることが義務付けられることになりました。本セミナーでは、法改正を踏まえ、カスハラへの法的対応や企業が整備すべき社内体制を徹底解説。さらに、具体的なケースから実践的な対応策を学びます。社員を守り、健全な職場環境を構築するための知識とノウハウをこの機会にぜひご習得ください。

プログラム

第１部 カスハラをめぐる法的環境と10月施行法改正の内容

1．カスハラの社会的背景と被害実態
2．カスハラの定義・類型と、通常クレームとの区別基準
3．改正労働施策総合推進法の概要と事業主の措置義務、行政指導リスク
（1）方針の明確化・周知啓発　（2）相談体制の整備
（3）事後の迅速・適切対応　（4）悪質行為者への抑止措置

第２部 企業が今すぐ整備すべき社内体制

1．安全配慮義務・職場環境配慮義務との関係
2．就業規則･対応方針（ポリシー）の策定、取引契約への条項追加
3．相談窓口･初期対応とエスカレーションフロー、記録保全、取引停止の判断基準

第３部 ケーススタディ

1．長時間クレーム／SNS誹謗中傷／土下座要求／繰り返し来訪の4事例
2．初動対応のNGワードと推奨トークスクリプト、従業員メンタルケア

日程　2026年 6月2日（火）

アクセス開始　14:50～
15:00 ▶ 16:00

講師　内幸町国際総合法律事務所
代表パートナー弁護士
千葉 博 氏

申込期限
5月29日(金)17:00

視聴等　オンライン開催（Zoom 配信）
参加費無料　定員 100名

共催　埼玉りそな銀行・りそな銀行
関西みらい銀行・みなと銀行
りそな総合研究所

参加お申込み方法は裏面をご覧ください ▶

りそな銀行　埼玉りそな銀行　関西みらい銀行　みなと銀行　りそな総合研究所

有効期限2026年6月2日

講師　プロフィール

内幸町国際総合法律事務所
代表パートナー弁護士
千 葉　博　氏

1990年東京大学法学部卒業。1994年弁護士登録（第二東京弁護士会）、2008年4月千葉総合法律事務所を開設、2022年内幸町国際総合法律事務所代表パートナー。著書に『実務相談シリーズ　労働時間・休日・休暇』、『人事担当者のための労働法の基本』（ともに労務行政）、『従業員の自動車事故と企業対応』（清文社）、『労働法　正しいのはどっち？』（かんき出版）、『法律大百科事典　仕事で使う用語・ルール・条文100』（翔泳社）など多数。

◆お申込方法◆

りそなグループセミナー受付サイトからお申込みください。

受付サイト ▶https://bp.resona-gr.co.jp/public/application/add/29012

注:お申込み期日5月29日(金)17:00　までとさせていただきます。

受付後のご連絡

お申込み時に登録頂いたメールアドレスに「受付完了メール」が自動配信されます。セミナー前日までに、登録頂いたメールアドレスに「視聴用URL」と「セミナーIDとパスコード」を お送りします。

当日のご視聴方法

- セミナー開催予定時刻の10分前から、アクセス可能です。
- お送りした「**視聴用URL**」もしくは 「**セミナーID とパスコード**」 でログインしてください。

ご視聴においての禁止事項

・セミナー内容の録音・録画・複製等2次利用を禁止いたします。
・不正アクセスを禁止いたします。
・りそなグループおよび講師と同業の方は、参加をお断りする場合がございます。

個人情報の取り扱い

本セミナー参加申込みにかかる個人情報は、共催者間で共有させていただきます。また、本申込みに記載された個人情報は、本セミナーの運営の他、共催者からのご案内に利用させていただきます。なお、利用目的の全文など個人情報の取り扱いについては、各社ホームページをご覧ください。
（共同利用を行う個人情報の管理において責任を有する者の名称 ：埼玉りそな銀行）
●りそなホールディングス ：https://www.resona-gr.co.jp/holdings/other/privacy/index.html

【お問合せ】 ビジネスプラザさいたま（中村）TEL　048-851-3232