

人事・総務・消費者関連部門の方へ

カスタマー
ハラスメント

カスタマーハラスメント対策研修(半日)

～10月1日法改正に向けた実践的対策～

長時間対応や暴言等による「カスタマーハラスメント(カスハラ)」が深刻な社会問題となっています。これを受け、事業者に対しカスハラ対策を義務付ける改正労働施策総合推進法が、本年10月1日から施行されます。

本研修では、「カスハラ」の定義と判断基準、「義務化に向けて企業が整備すべき体制」「発生時における対応方法」について、実務経験豊富な講師が最新事例を交えながら実践的に解説します。

カスタマーハラスメントの基本的な理解、義務化に向けた対策について、講座とグループワークの2軸で実施します。

1. カスタマーハラスメントの判断と対応 – 義務化に向けた組織体制の整備、マニュアルの作成方法–
2. グループワーク(ケーススタディ、課題の共有) – 発生時における組織対応のポイント–

【プログラム】

当日のプログラム、スケジュールは次ページをご覧ください。

【講師】

齊木 茂人(ACAP 専務理事、厚生労働省ハラスメント防止対策企画委員)

<開催日・場所>

2026年7月3日(金) 13:30～17:00	ウィンク愛知(愛知県産業労働センター) 1009会議室 (愛知県名古屋市中村区名駅4丁目4-38) 交通:JR 名古屋駅桜通口から徒歩5分
---	---

対 象

企業、団体、行政、一般の方

※研修やコンサルティングを業とする企業および個人でのお申し込みはご遠慮ください。

受講料

(税込み)

19,700円:正会員および正会員の所属企業社員

28,300円:未加入企業の方(正会員の関連企業は未加入企業扱い)

募集人数

15名(最少催行人数6名)

※同一企業から複数のご参加も可能です。

締 切 日

6月26日(金)

※お申込み順とし、定員に達し次第締め切ります。

キャンセルポリシー

7月2日(木)以降のキャンセルにつきましては、受講料全額を申し受けます。

特記事項

改正労働施策総合推進法(2026年10月1日施行)対策に最適です。

問い合わせ先

ACAP 事務局 TEL: 03-3353-4999

[メールでのお問い合わせ](#)

申込方法

ACAP ホームページ(右のQRコード)よりお申込みください。



◆個人情報等の取り扱いについて

お申し込みフォームにご記入いただいた個人情報等は、公益社団法人消費者関連専門家会議(以下、「ACAP」)で適切に管理し、ACAPのプライバシーポリシー(<https://www.acap.or.jp/privacy/>)に基づいて厳重に管理いたします。

当会は、本研修へのお申し込みにあたり、以下の目的で個人情報を取得し利用いたします。

- ・本研修の適切な運営管理の実施
- ・本研修に関するご連絡、情報の提供
- ・本研修に関するお問い合わせへの対応、回答
- ・当会が提供する研修およびイベントなどのご案内

◆プログラム・スケジュール

13:15~13:30	受付
13:30~13:40	<開講・ガイダンス等> 開講挨拶、ガイダンス、ACAPのご案内
13:40~14:50 70分	<講座1> 「カスタマーハラスメントの判断と対応—義務化に向けた組織体制の整備、マニュアルの作成—」 義務化に向けて何をすべきか、マニュアル作成に直結する具体的な解説を行います。
14:50~15:00	休憩
15:00~16:10 70分	<講座2> 「組織対応のポイント—グループワークを中心に学ぶ—」 発生時の組織における判断と対応ポイントについて、グループワークを通して考え、実践的な対応策、トーク例を紹介します。
16:10~16:20	休憩
16:20~16:50 30分	<質疑応答> 対応や対策について困っていること、講師とのコミュニケーション、講師からのアドバイスを通じて対応策を検討します。 申し込みの際に記入いただいた内容の他、困っている事例などをお持ちください。
16:50~17:00	<閉講> アンケート、閉講挨拶

※スケジュール内において進行が多少前後する場合があります。ご了承ください。

◆(公社)消費者関連専門家会議(ACAP)について

公益社団法人消費者関連専門家会議(通称:ACAP)は、企業や団体の消費者関連部門の責任者や担当者が業種を超えて集う公益社団法人であり、現在の会員数は約700名、会員企業数は約462社です。1980年の設立以来、会員の資質向上、企業の消費者志向経営に向けた支援、消費者啓発、消費者・行政・企業のかけ橋としての活動、調査・研究等幅広い活動を展開しております。

◆講師プロフィール

齊木 茂人(さいき しげと)

公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)専務理事

食品企業の消費者対応部門責任者等を経て現職。

カスタマーハラスメント対策の講演、研修を多数実施。最新の企業事例を用いて実践的な支援を行う。

著書:『お客様相談室の教科書』日本橋出版

2023年度から労働大学校「カスタマーハラスメント研修」専任講師、

2024年度から厚生労働省ハラスメント防止対策企画委員

2024年度から東京都「カスタマーハラスメント防止ガイドライン等検討会議」等の委員

