

参加費
無料

ACAP特別例会(大阪・東京)のご案内 ～従業員の皆さんを守るための最新情報～

2026年カスタマーハラスメント対策セミナー

カスタマーハラスメント対策 今、やるべきことは？

2026年10月の法施行を控え、カスハラ対策は
「現場対応」から「組織的な対策」へ。
最新の行政動向と企業の先進的事例から具体的
な準備を学びます。



6月 特別例会(大阪)

6月23日(火) 14:00～17:00

📍 会場：OMMビル(天満橋) &
WEBハイブリッド

法施行に備える！「義務化10項目」

準備項目の徹底解説 ACAP専務理事 齊木茂人

先進企業に学ぶ！現場取り組み事例

- ① ポッカサッポロ&フードビバレッジ(株)
⇒ 対応方針策定の取り組み
- ② (株) JR西日本カスタマーリレーションズ
⇒ お客様センターにおける実務と事例

登壇者による座談会

現場の悩みや工夫が共有できる場をご提供

7月 特別例会(東京)

7月23日(木) 14:00～17:00

📍 会場：明治安田ホール(丸の内) &
WEBハイブリッド

行政の最新情報

- ① 消費者庁 「消費者白書」
⇒ 最新白書のポイント解説
- ② 厚生労働省
「職場におけるカスタマーハラスメントに関して
雇用管理上講ずべき措置に関する指針」
⇒ 企業に求められていることを解説

CSとカスハラ対策の取り組み事例

スカイマーク(株)
⇒ 「見える化」と「しくみ化」による
顧客満足向上とカスハラ対策の両立

参加お申し込み方法



会員以外の方も大歓迎です。テーマに関心のある方、入会検討中の方もぜひご参加ください。



開催1ヶ月前から受付開始
右記二次元コードまたはACAPホームページよりお申し込みください。
大阪会場の会場参加は、先着50名まで。 早めにご登録ください。



WEBでのご参加はZoomを使用します。
会員の方は、後日ACAPホームページから
見逃し配信動画が視聴できます。



裏面の「例会参加者の声」「ACAP会員のメリット」もご覧ください

ACAP 公益社団法人 消費者関連専門家会議 www.acap.or.jp

ACAP例会(有識者講演等)参加者の声

社会情勢が変わってきていることを理解できました。他業界の取組みや事例に接することができて、その**学びや気づきを自社へ持ち帰ることができて良かったです。**



日頃はつながりのない、**行政の動向や情報が入手できました。**お客様担当以外の部署（営業やマーケティング）へ情報共有をしたところ喜ばれました。



AIやカスタマーハラスメントなど、**最近の社会情勢を踏まえた最新情報や他企業さまの取組み**が取り上げられ、自社の活動に活かすことができました。



ACAPでは会員を随時募集中！ 会員の声 ～会員になって役に立ったことは？～

消費者庁や他の消費者団体との交流事業では、現状での消費者行政や法規制について学ぶ機会があり、併せて忌憚のない意見交換もできて、この事業がACAPならではの**有益な取り組み**であると感じた。



例会や自主研究会の開催がハイブリッド（会場＆リモート）形式が多くなったことから、より参加しやすくなり、**貴重な情報を得る機会が増えた。**



対応が難しいご相談案件について、**会員企業の有識者から大変参考になるアドバイス**がもらえ、解決に寄与した。



各種の会合を通じ、業界のみならず**他業界のお客様対応についても情報交換ができる**ようになり、より良いお客様対応を目指す上で大変参考になった。



ACAPは企業や団体の消費者部門団体の責任者・担当で構成する公益社団法人です。企業の消費者志向経営の推進、消費者対応力の向上、消費者・行政・企業相互の信頼構築に向けて、各種研修、調査、消費者啓発活動、交流活動を行っています。会員向けの交流会や情報提供も充実しております。ぜひお気軽にお問合せください！