

6 月特別例会(大阪) 報告

- ◆ 日 時 2026 年 6 月 23 日(火) 14:00～17:00
- ◆ 参加人数 会場参加：45名 WEB 参加：322名
- ◆ 場 所 OMMビル 地下1階「ギャラリー」



講演	
テーマ	10 月改正法に備える！カスタマーハラスメント対策の最新動向と実務 ～義務化 10 項目から考える今やるべきこと～
講 師	ACAP 専務理事 齊木 茂人
内 容	2026 年 10 月の法改正により、カスタマーハラスメント対策は「現場対応」から「企業責任」へと大きく変わる。義務化のポイントを整理するとともに、「義務化 10 項目」を踏まえ、企業として何を整備すべきかを実務ベースで解説があり、あわせて、現場で求められる対応のポイントについても、具体的に紹介があった。消費者関連部門に限らず、人事・総務部門の方にも必見の内容だった。

取り組み事例 1	
テーマ	ポッカサッポロフード&ビバレッジ株式会社の 『カスタマーハラスメント方針』策定への取り組みについて
講 師	ポッカサッポロフード&ビバレッジ株式会社 お客様相談室 室長 加藤 高章 氏
内 容	2024 年 10 月にポッカサッポロフード&ビバレッジ株式会社のホームページに「カスタマーハラスメント方針」が公開された。当時はまだ、それほど多くの企業がカスハラ方針を公開していない中で、前年の ISO10002 マネジメントレビューで課題として伝えられたことやカスハラ方針策定に至るきっかけとなった「ある一本の電話」から学んだこと、お客様相談室向け対応マニュアルの策定までの取り組みをご説明いただいた。

取り組み事例 2	
テーマ	JR 西日本お客様センターのカスタマーハラスメント対応について ～実務と事例を中心に～

講 師	株式会社 JR 西日本カスタマーリレーションズ 経営企画部 課長 松浦 賢太 氏
内 容	JR 西日本お客様センター様は、現場の担当者たちの業務負担を減らしつつ、企業として適切かつ一貫した対応を実現するために、カスタマーハラスメント対応のガイドラインの策定に取り組まれた。その結果、現在では様々なタイプのカスハラ案件や、強い主張を持つお客様にも対応できるセンターへと成長を遂げられた。ガイドラインを構築したプロセスと、運用上の工夫や留意点を、具体的な事例を交えてお話しいただいた。

座談会
ファシリテーター：齊木 茂人（ACAP 専務理事） 登壇者：加藤 高章 氏（ポッカサッポロフード&ビバレッジ株式会社 お客様相談室 室長） 松浦 賢太 氏（株式会社 JR 西日本カスタマーリレーションズ 経営企画部 課長）

参加者の声（アンケートからの抜粋）
○義務化 10 項目をコンパクトにまとめていただき、非常にわかりやすかった。 ○トップの意識、メッセージがカスハラ対策を進めていくのに重要ということが分かりました。 ○具体的な事例も教えていただき、大変参考になりました。 ○座談会でも、もう一步聞きたかったというような内容をすばりお話しいただけた。

所 感
いよいよ義務化を目前にし、カスハラ対策への注目が集まる昨今、義務化 10 項目とともに、現場で生きる・役立つ導入ポイントを明瞭にご解説いただき、充実した講演となった。また、講演とあわせて、先進的にカスハラ対策に取り組まれてきた 2 社の事例も、導入背景や取り組みポイントに共通点が多く、大勢の聴講者に深い理解を促したのではないかとと思われる。私たち企業の取り組むべき内容・方向性が明確になる例会であった。

会員活動・啓発・交流部会