

全役員・全従業員向け 60分で学べる

eラーニング

カスタマーハラスメント対策 eラーニング

～正しく理解し、適切に対応し、組織で従業員を守る～



2026年10月1日施行 改正労働施策総合推進法・指針に対応

カスハラ対策、「一部の担当者だけが知っている」で大丈夫ですか？

2026年10月1日から、事業主にカスタマーハラスメント対策が義務付けられます。

大切なのは、制度やルールを整えるだけではありません。役員・管理職・従業員が共通の理解を持ち、正当な苦情とカスハラを適切に見極め、組織として対応できることが重要です。

ACAPでは、消費対応の実務で培った知見をもとに、カスハラの基本から、難しい要求への対応、相談・社内連携などの組織対応までを学べるeラーニングをご用意しました。

約20分×3編の構成で、業務の合間にも受講しやすい内容です。各編にケーススタディと理解度テストを設け、実際の場面を想定しながら実践的に学べます。

お客さまを大切にしながら従業員もしっかり守る。全社の共通理解づくりに、ぜひご活用ください。

【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)

<募集期間>

2026年9月25日(金)～

2027年1月29日(金)

動画コンテンツは視聴期間中、何度でも繰り返しご視聴いただけます。

視聴期間は、視聴開始日から2027年3月29日までです。

お申込みの際、受講開始日をご指定ください。

対 象

全役員・全従業員

受 講 料 (税込)

70,000円:正会員の所属企業

100,000円:未加入企業(正会員の関連企業は未加入企業扱い)

受講料は1法人ごとの料金です。視聴期間中、同一法人であれば何名でも視聴が可能です。

特記事項

動画配信サービス「Vimeo」を使用します。お申込みの前に必ず「テスト動画」で映像・音声再生されるかをご確認ください。お申込み受付後に、視聴用URLをお送りします。

※テスト動画は、本eラーニング研修のPR動画(約5分)となっております。ぜひご覧ください。

テスト動画:<https://vimeo.com/1230119914/d950b8489d>

キャンセルポリシー

動画URL送付後のキャンセルはできません。

動画再生時間

約60分(三編構成)

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。



お申し込みはこちら

◆プログラム

・第1編:基本知識編 ― カスハラを正しく理解する

1. カスタマーハラスメントとは
 2. カスハラの判断基準
 3. 留意すること
 - ― 正当な要求を見誤らない / BtoB における被害 / 加害者にならない ―
- ケーススタディ・理解度テスト

・第2編:実務対応編 ― カスハラに適切に対応する

1. 苦情対応の基本
 2. 難しい要求・言動への対応
 3. 一人で抱え込まない対応
 - ― 相談 / 記録 / 組織対応への切り替え ―
- ケーススタディ・理解度テスト

・第3編:組織対応編 ― 一人で抱え込まず、組織で対応する

1. 企業に求められるカスハラ対策
 - ― 対策の義務化 10 項目 / 相談窓口 ―
 2. 組織として対応する
 - ― 事実確認 / 共通の判断基準 / 中断・中止 ―
 3. 従業員を守るために
 - ― 上司の初動 / 一人で対応させない / 事後フォロー ―
- ケーススタディ・理解度テスト

◆その他

- ・お申し込み後 1 週間たっても受講案内等が届かない場合には、申込みが受理されていないことがあります。恐れ入りますが ACAP 事務局 e ラーニング講座担当(TEL:03-3353-4999)までご連絡ください。
- ・Vimeo を使用した研修のご準備について(システム要件)
 - ※PC 環境やインターネット環境が研修の進行に大きく影響します。必ずご確認をお願いいたします。
 - ※各ご受講の PC・システム要件は、貴社内の IT・システム関連部署にご確認ください。
 - ※Vimeo のご利用にあたり制限がかけられていないか、事前にご確認をお願いいたします。

◆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



◆(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。

以上