

ACAPがカスタマーハラスメント対策 eラーニングの配信を開始 ～全役員・全従業員が60分で学べる、改正法対応の研修～ — 正しく理解し、適切に対応し、組織で従業員を守る —

公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP、所在地:東京都新宿区、理事長:坂田祥治)は、2026 年 9 月 25 日(金)より、全役員・全従業員を対象とした「カスタマーハラスメント対策 e ラーニング」の提供を開始しました。

2026 年 10 月 1 日に施行された改正労働施策総合推進法・指針により、事業主にカスタマーハラスメント(以下、カスハラ)対策が義務付けられました。本eラーニングは、これに対応し、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内容です。

約 20 分×3 編・計約 60 分の構成で、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。講師は、ACAP専務理事で厚生労働省ハラスメント防止対策企画委員を務める齊木茂人が担当します。

募集期間は 2027 年 1 月 29 日(金)まで。ACAP は、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を支援してまいります。

1. 開始の背景と目的

2026 年 10 月 1 日から、事業主にカスハラ対策が義務付けられました。大切なのは、制度やルールを整えること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 は、企業や団体の消費者関連部門の責任者・担当者が集う団体として、消費者対応の実務で培った知見を持っています。カスハラ対策が「一部の担当者だけが知っている」状態にとどまらないよう、全役員・全従業員が共通の理解を持てる学びの機会として、本 e ラーニングを開発しました。

2. e ラーニングの特長

- (1) 60 分で学べる、業務の合間にも受講しやすい
三編構成

約 20 分×3 編の構成で、計約 60 分です。

基本知識から実務対応、組織対応まで、段階的に学べます。

- (2) ケーススタディと理解度テストで実践的に学べる
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理解を深められます。

- (3) 視聴期間中は何度でも、同一法人なら何名でも視聴可能

動画は視聴期間中、何度でも繰り返し視聴できます。受講料は 1 法人ごとの料金で、視聴期間中、同一法人であれば何名でも視聴が可能です。



- (4) 厚生労働省の委員を務める講師が、最新の企業事例を用いて解説
食品企業の消費者対応部門責任者等を経て現職に就き、カスハラ対策の講演・研修を多数実施
している専務理事の齊木茂人が講師を務めます。

3. プログラム概要

第1編：基本知識編 ― カスハラを正しく理解する

- カスタマーハラスメントとは／カスハラの判断基準
- 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

- 苦情対応の基本／難しい要求・言動への対応
- 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

- 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)
- 組織として対応する(事実確認／共通の判断基準／中断・中止)
- 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

4. 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。著書に『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、同年度から東京都「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。

公益社団法人 消費者関連専門家会議(ACAP)

企業や団体の消費者関連部門の責任者・担当で構成する組織として、1980年の設立以来、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、企業相互の信頼の構築に向けて、各種研修、調査、消費者啓発活動、交流活動等を行っています。英文表記の the Association of Consumer Affairs Professionals の頭文字を取り、ACAP(エイキャップ)の名前で親しまれています。

会員数	正会員数 593名(462 社) 全会員数 717名 (2026 年9月16日現在)
理事長	坂田 祥治 (さかた よしはる) 明治安田生命保険相互会社
特別顧問	川口 康裕 (かわぐち やすひろ) 中央大学総合政策学部特任教授
所在地等	【事務局】 〒160-0022 東京都新宿区新宿 1-14-12 玉屋ビル 5F TEL 03-3353-4999 FAX 03-3353-5049 https://www.acap.or.jp 【大阪事務所】 〒540-0028 大阪市中央区常盤町 2-1-8 FG ビル大阪 7F TEL 06-6943-4999 FAX 06-6943-4900

以 上

【実施概要】

名称	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～
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)
対象	全役員・全従業員
募集期間	2026 年 9 月 25 日(金)～2027 年 1 月 29 日(金)
視聴期間	視聴開始日から 2027 年 3 月 29 日まで(申込時に受講開始日を指定)。期間中は 何度でも視聴可能
動画再生時間	約 60 分(約 20 分×3 編。各編にケーススタディ・理解度テスト)
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。
申込方法	ACAP ホームページ内の申込フォームよりお申し込みください。 https://business.form-mailer.jp/lp/d96652c1368918
特記事項	動画配信サービス「Vimeo」を使用します。お申し込みの前に、必ず「テスト動画」 (本 e ラーニングの PR 動画、約 5 分)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: https://vimeo.com/1230119914/d950b8489d ※動画 URL 送付後のキャンセルはできません。
お問い合わせ	ACAP 事務局 TEL:03-3353-4999