

すべての事業主の皆さまへ

セミナー開催のお知らせ

2026年
10月1日施行

労働施策総合
推進法の改正により

カスハラ対策が
義務化

カスタマーハラスメント対策の 義務化について

～企業が今取るべき対応と実務のポイント～

カスタマーハラスメント（カスハラ）は、従業員の心身に大きな影響を与え、職場環境の悪化や人材の定着にも影響を及ぼします。
本セミナーでは、カスハラの本質的な理解から、法改正のポイント、現場での具体的な対応までをわかりやすく解説します。



開催日時 2026年 8月 25日（火）
15：00～16：30



会場 諏訪信用金庫六斗橋支店 会議室
（諏訪市豊田文出273番地）



定員 20名程度



参加費 無料



対象者 中小企業の経営者・人事労務担当者
管理職・現場リーダー など

講師

渡部 裕（わたべ ゆたか）氏

社会保険労務士/
長野働き方改革推進支援センター センター長

【セミナー後個別相談会】

カスタマーハラスメントに限らず、労働法規、労務全般、助成金等のご相談を社会保険労務士が承ります

セミナー内容

1 基礎知識と法制化の背景

- ・カスタマーハラスメント（カスハラ）とは何か（定義と基準）
- ・法改正のポイントと中小企業に求められる義務・役割
- ・放置することによる企業リスク（メンタルヘルス不調、離職、安全配慮義務違反）

3 実践ロールプレイ研修

- ・【事例設定】無理難題を要求する顧客への対応（仮定の小売店を想定）
- ・【ワーク】カスハラ顧客役・窓口店員役・サポートに入る上司役を指名し、カスハラを疑似体験し具体的な対応策を経験する
- ・【解説】悪質な要求をエスカレートさせないための、毅然とした態度と言葉遣い

2 カスハラの見極めと初期対応マニュアル

- ・「正当なクレーム」と「悪質なカスハラ」の境界線
- ・現場を守る初期対応の3原則（傾聴・事実確認・組織への引き継ぎ）
- ・カスハラ対応事例、NGワードと対応フレーズ

4 まとめ・質疑応答

- ・カスタマーハラスメントの質疑応答
- ・他のセミナーでの質疑応答の紹介
- ・中小企業が今すぐ取り組むべき社内体制づくり（相談窓口、基本方針の策定）

セミナー申込書

【経営者向けカスタマーハラスメント防止セミナー】

申込締切：2026年 8月18日（火）

貴社名				業種	
所在地					
参加者	お名前	所属・役職	電話番号	メールアドレス	

お申し込み先

お近くの諏訪信用金庫営業店窓口

お問い合わせ先

諏訪信用金庫ビジネスサポート部（担当：樋口）
TEL：0266-78-8078（平日9:00～17:00）

※ご記入いただいた個人情報は、本セミナーの運営・管理の目的にのみ使用いたします。



諏訪信用金庫
SUWA SHINKIN BANK