

カスタマーハラスメント対策セミナー

～事業者が果たすべき責務と対策、従業員をどう守るか～

令和 7 年 4 月から東京都のカスタマーハラスメント防止条例が施行され、事業者が果たすべき責務、とるべき対策等について基本方針が明示されます。当セミナーでは「カスハラ」とは何か？クレームとの違いは？「カスハラ」が自社の従業員に及ぼす影響、会社全体での対策の必要性、クレームに至る顧客の心理状況を理解しハラスメントに悪化させない対応力などについて学びます。業種を問わず、顧客対応にお悩みの事業者様のご参加をお勧めいたします。

◆日 時：2025 年 7 月 31 日（木）14:00～16:00（受付開始 13:40）

◆方 式：オンラインライブ配信形式（Zoom 使用）

◆講 師：本多優子氏（株式会社オズウェル 代表取締役）

＜プロフィール＞

大学卒業後、大手ゼネコン、金融、法律事務所などを経てアジア専門商社の役員としてインドに渡り現地法人を立ち上げ約 9 年間マネジメント。長年マネジメント及びコンサルタント業務に携わった経験から 2015 年日本帰国後、人や企業の「困った」を解決へ導くコンサルタント講師となる。心理カウンセラー等の資格も保有し経営面・心理面両面から総合的ハラスメント対応アンガーマネジメント等に取り組んでいる。企業、教育機関、公的機関など講演実績多数。

内容・カスタマーハラスメントとは

- ・カスハラの定義、カスハラとクレームの違い、カスハラの判断基準
- ・企業としてのカスハラ対策の必要性
- ・カスハラの影響、クレームからカスハラに変わるとき
- ・クレームのタイプとカスハラ タイプ別対応方法
- ・企業としての取り組み、従業員へのケア

◆参加費：無 料

◆問合せ：東京商工会議所新宿支部 担当：岩本 TEL：03-3345-3290

申込方法

東商ウェブサイト上部の「イベント検索」欄に“205446”と入力して検索し、フォームよりお申し込みください。

二次元コード
からも！

(当所HP)



※お申込みいただいた方に 1 営業日前までに Zoom ミーティングの参加方法をメールにてご連絡します。
 ※視聴に必要な PC やタブレット、音響機器、通信環境等はご自身でご用意ください。
 ※事前に“Zoom”をインストールし <https://zoom.us/test> にて接続テストを済ませておくことをお勧めします。

東京商工会議所からの各種情報提供がご不要の際は、□にチェックし、本紙を新宿支部まで FAX 下さい。（東商新宿支部 FAX：03-3345-3251）

会社名

送信停止希望 FAX 番号

□今後の情報提供は不要