

提供日 2026/10/14
タイトル カスタマーハラスメントWebセミナーを開催します！
担当 経済産業部 就業支援局産業人材課
連絡先 労働政策班 渡邊
TEL 054-221-2817



～対策義務化から1か月、「現場の困った」を弁護士×社会保険労務士と考える～ カスタマーハラスメントWebセミナーを開催します！

1 要旨

令和8年10月1日から、改正労働施策総合推進法が施行され、事業主にカスタマーハラスメント防止のための雇用管理上の措置が義務付けられました。県では、本年4月1日から施行している「静岡県カスタマーハラスメント防止条例」に基づく対策の一環として、事業者の実践的な取組を支援するため、弁護士及び社会保険労務士を講師とするWebセミナーを開催します。顧客からの長時間にわたるクレーム対応や、暴言・過大な要求など、現場で判断に迷う事例を取り上げ、専門家のディスカッション等を通じて、職場での適切な対応を考えます。

2 開催概要

日時	令和8年10月29日(木)13時30分から15時まで
開催方法	オンライン(Zoom使用)/参加無料
対象者	県内の企業・事業所の経営者、人事・労務担当者、管理職、カスタマーハラスメント対策に関心のある方 等
講師	弁護士 下大澤 健 氏(あおば法律事務所) 社会保険労務士 岩崎 まゆみ 氏(まゆみ社会保険労務士事務所)
事務局	株式会社東海道シグマ(事業受託者)

3 主な内容

(1)ミニレクチャー

カスタマーハラスメントの基本的な考え方、正当な苦情・要求との境界、事業主に求められる雇用管理上の措置、相談体制・社内ルール、被害を受けた従業員への対応等を解説します。

(2)ケーススタディ・参加者投票・専門家ディスカッション

顧客からの長時間にわたるクレーム対応や、暴言・過大な要求等を題材に、対応を終了する判断、管理職の役割、従業員の保護等について考えます。

(3)専門家Q&A

申込時に、弁護士及び社会保険労務士への質問を募集し、当日可能な限り回答します。

4 申込方法

下記申込フォームからお申込みください。(申込締切:令和8年10月27日(火))

<https://business.form-mailer.jp/fms/d0fab914368201>

二次元コード



詳細は、県HP「カスタマーハラスメントの防止について」又はチラシを御確認ください。
<https://www.pref.shizuoka.jp/sangyoshigoto/shuroshien/rodoseisaku/1078009.html>

- 5 問合せ先
静岡県カスタマーハラスメント防止対策事業事務局(受託者:株式会社東海道シグマ)
電話番号:0120-034-036(営業時間 9:00~17:00土日・祝日を除く)



tirasi.pdf



カスタマー ハラスメント



対策義務化から1か月
「現場の困った」を
弁護士×社会保険労務士と考える



現場で、こんな「判断」に困っていませんか？

「長時間のクレーム」
って、何分から
カスハラ？

対応を打ち切る
タイミングは？

従業員が強い精神的
負担を訴えたら会社
は何をすべき？

重要な顧客からの暴言
や過大な要求に、会社
はどう対応する？

ケーススタディ × 参加者投票 × 専門家ディスカッション



ケース提示



あなたなら
どうする？



参加者投票



弁護士の視点



社労士の視点



実務ポイント

開催日

令和8年10月29日(木)

時間

13:30~15:00

参加無料

対象

経営者、人事・労務担当者、管理職、カスハラ対策に関心のある方等

講師

弁護士：あおば法律事務所 下大澤 健氏

社会保険労務士：まゆみ社会保険労務士事務所 岩崎 まゆみ氏

形式

Webセミナー（Zoom使用）

誰もが安心して働ける職場を、一緒に。

詳細は
裏面



～「制度を知る」から「現場で判断する」へ。～

法律の解説だけでは終わらない。具体的な事例を通じて、
あなたの職場での対応と一緒に考えるセミナーです。

セミナー詳細

1 【ミニレクチャー】10月1日から事業主に義務づけられているカスハラ対策とは

【弁護士の視点】

- ・ カスハラの基本的な考え方
- ・ 正当な苦情・要求との境界
- ・ 警告・対応中止等の考え方



【社会保険労務士の視点】

- ・ 事業主に求められる雇用管理上の措置
- ・ 相談体制・社内ルール
- ・ 管理職の役割
- ・ 被害を受けた従業員への対応



2 【ケーススタディ】現場で起こりうる事例から一緒に考えます

【CASE 01】これはカスハラですか？

要求には一定の合理性がある。しかし同じ説明を繰り返し求められ、対応が長時間に。暴言や明確な脅迫はない。



- ・ どこからカスハラ？
- ・ 時間だけで判断できる？
- ・ 現場判断で対応を終了できる？
- ・ 企業としてどんな基準を設ける？

【CASE 02】重要な顧客だから、何とかしてくれ

重要な顧客からの暴言・時間外の連絡・過大要求などを想定。従業員から「これ以上担当できない」と相談されたら、会社はどうする？



- ・ 管理職はどう動く？
- ・ 重要な顧客への対応基準は？
- ・ 顧客へ、いつ、どのような改善を求める？
- ・ 経営と従業員保護をどう両立する？

3 【専門家Q&A】職場の「困った」を専門家に質問できます

申込時に、「現在困っていること・専門家に聞いてみたいこと」を募集します。
当日の質問とあわせ、弁護士・社会保険労務士が可能な限りお答えします。

POINT



↓ お申込みはこちらから ↓



申込締切

対 象

令和8年10月27日（火）

県内企業・事業所の経営者
人事・労務担当者、管理職
カスハラ対策に関心のある方 等

主催：静岡県

後援：静岡県経営者協会、静岡県商工会議所連合会、静岡県商工会連合会、静岡県中小企業団体中央会、静岡労働局
静岡県カスタマーハラスメント防止対策事業

【受託企業】東海道シグマ 静岡市葵区御幸町8-1 JADEビル6F

☎：0120-034-036（営業時間 9：00-17：00）教育事業部 担当：西田・砂(いさご)