

神戸商工会議所 雇用関連イベント Part 2

## 急増する顧客トラブルから企業と従業員を守る！

### カスタマーハラスメント対策ワークショップ参加企業の募集について

近年、「カスタマーハラスメント（カスハラ）」による被害が急増しており、今年2月には、厚生労働省が企業向けの対策マニュアルを策定するなど、企業はカスハラ被害から従業員を守る適切な対応が求められている。

そこで、当商工会議所では、弁護士や官庁を交え、組織的な対応策や運用方法を研究するワークショップ（全3回）を立ち上げ、下記の通り参加企業を募集する。

#### （参考）カスタマーハラスメントとは

令和元年6月、**労働施策総合推進法等が改正**され、職場におけるパワーハラスメント防止のために雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となり、本年4月より中小企業でも完全義務化された。また、法改正を踏まえて指針が策定され、2月には、厚生労働省が顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為（**カスタマーハラスメント**）に関する**ガイドラインを策定**。中小企業においても組織体制の整備や具体的な対応策が求められている。

#### ■本ワークショップの特長

- ◎カスハラ対策の著名コンサルによる豊富なケーススタディで体系的な知識を習得。
- ◎参加企業の対策等につき、情報交換を行なう実践的な研究会。
- ◎地元警察・弁護士・行政等による助言の場を設定。

#### ■カスハラ対策ワークショップ（研究会）を開催

##### <開催概要>

募集期間：7月1日（金）～29日（金）※参加企業（12社程度）を募集、8月中旬頃に結果通知。

日時：①9月28日（水）、②10月28日（金）、③11月18日（金）

※各回13：00～17：00で開催。

場所：神戸商工会議所3階会議室

内容：①カスハラの実状理解と基礎知識の習得、参加者の情報交換  
②カスハラを上手にかかわる顧客対応と戦略的なカスハラ対策の研究  
③ワークショップでの気づき（成果）発表と関係機関からのアドバイス

講師等：人財教育アシスト 代表 山田 泰造 氏  
弁護士法人神戸シティ法律事務所 弁護士 高島 浩 氏  
他に兵庫県警担当者、兵庫労働局担当者

参加費用：20,000円（税抜）

申込方法：神戸商工会議所ホームページより申込 (<https://www.kobe-cci.or.jp>)

#### ■（予告）セミナー概要（ハイブリッド）

日時：8月17日（水）14：00～16：30

内容：【第1部】カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（厚生労働省）について  
講師：兵庫労働局 担当者

【第2部】「企業と従業員を守る！カスタマーハラスメント対策セミナー」  
講師：関西大学社会学部心理学専攻 教授 池内 裕美 氏

以上

【本件担当】神戸商工会議所 会員事業部人材開発チーム（高森・塩崎）内線：511



# カスハラ対策 ワークショップ（研究会） 参加企業を募集！

近年、増加する「カスタマーハラスメント（カスハラ）」は、適切な対応を怠れば、従業員のメンタル不調や離職者の増加など、企業経営を揺るがす事態を引き起こす場合があります。

企業が適切かつ組織的なカスハラ対策に取り組むことで、トラブルの早期解決、未然防止はもちろん、従業員のスキルや帰属意識の向上にも繋がり、従業員が働きやすい職場づくりを実現できます。

そこで、カスハラに関する組織的な対策やその運用方法の最適解を探究するため、下記の通りワークショップ（研究会）を開催します。奮ってご応募ください。

## 募集期間

2022年7月1日(金)～7月29日(金)

## 申込フォーム

<https://www.event-form.jp/event/33418/kccikasuharaworkshop2022>

※ワークショップの詳細は上記URLに記載



## 募集要件

- ・神戸市内に拠点を構える事業所
- ・カスハラ対策にある程度取り組んでいること
- ・全ての会合に参加可能であること
- ・広報物等への事例掲載が可能であること（社名非公表）
- ・ワークショップ内で自社の事例発表が可能であること

など



## ワークショップ（研究会）の概要

- 目的：**カスハラに関する基礎知識（法的知識や対応方法）を習得する  
他社との情報交換に加え、専門家よりアドバイスを受けて対策の整備や運用方法を学ぶ
- 内容：**【第1回(2022年9月28日(水))】カスハラの現状理解と基礎知識の習得、参加者の情報交換  
【第2回(2022年10月28日(金))】カスハラを上手にかかわる顧客対応と戦略的なカスハラ対策の探究  
【第3回(2022年11月18日(金))】ワークショップでの気づき(成果)発表と関係機関等からのアドバイス  
※各回13:00～17:00で開催
- 講師等：**カスハラ研修講師、弁護士、兵庫県警や兵庫労働局の担当者などを予定
- 開催場所：**神戸商工会議所 3階会議室(神戸市中央区港島中町6-1)
- 参加費用：**20,000円(税抜/請求書払い)
- 参加企業：**12社程度(カスハラ対策への取り組み度合い等を勘案して選定)
- 参加対象：**業種不問、カスハラ対策に携わる部署の方(総務・人事の方など)
- 申込方法：**WEBサイトより申込(士業の方はご遠慮ください)
- 応募期間：**2022年7月1日(金)～7月29日(金)(結果については、8月中旬頃に連絡予定)