

主催：黒石商工会議所

制度改正等の課題解決環境整備事業

2026年10月、

対策は「努力義務」から「義務」へ！

カスタマー ハラスメント 対策セミナー

近年、顧客による威圧的な言動や理不尽な要求などの「カスタマー・ハラスメント(カスハラ)」が増加しています。暴言や長時間の抗議、土下座の強要などにより、従業員が大きな精神的負担を受け、深刻な被害につながるケースも発生しています。

このようなお悩みは
ありませんか？



- ✓ 強い口調でのクレーム対応に困っている
- ✓ どこまでが正当な苦情か判断が難しい
- ✓ 従業員を守る対応方法を知りたい
- ✓ トラブルを未然に防ぐ接客を学びたい

カスハラ対策には、「初期対応」と「組織としての備え」の両方が重要です。現場での適切な対応を学び、従業員を守りながら、安心して働ける職場づくりにつなげましょう。

令和8年

10月29日 木
14:00~16:00

セミナー内容

1. カスハラとは
2. カスハラのパターンと見極め
3. カスハラ対応の基本
4. クレームをカスハラにしない対応テクニック
5. カスハラに対応するための組織体制
6. 質問コーナー 事前にいただいている質問にお答えします。



講師

つだ のりこ
津田 典子 氏

- ・株式会社Fine HR 代表取締役
- ・国家資格キャリアコンサルタント
- ・人財育成コンサルタント

【プロフィール】 元ANA 国際線チーフパーサー、客室乗務員専任インストラクター。4年間で新人CAを400名育成、3000名超の社員研修を担当。採用コンサルタントを経て、現在は企業研修講師として全国で活躍。これまでにカスハラ対策セミナー・研修は100回を超え、企業のカスハラ対策支援にも関わる。R7・8年度東京都カスタマー・ハラスメント防止対策推進事業 団体マニュアル作成専門家。和光大学非常勤講師。

会場

黒石市産業会館 会頭室(2階)
(黒石市市ノ町5-2)

受講料

無料 (会員・非会員問わず)

定員

20名 (定員になり次第、締切)

対象

中小・小規模事業者

お問合せ

黒石商工会議所
(担当：相談課)

TEL：0172-52-4316

E-mail：kuroishi@k-cci.or.jp



切り取らずFAXしてください

お申込み 黒石商工会議所 行 FAX 0172-53-3875

申込締切日 **10月22日(木)**まで

事業所名		参加者名	
所在地		TEL	
業種		※事前に講師へ質問等がございましたら、下記(記入欄)にご記入ください。	
(記入欄)			

※申込書にご記入頂きました個人情報は、適切な管理を図り、参加者名簿の作成および本セミナーに関する連絡の目的のみ使用します。