

従業員を守らり！

カスタマーハラスメント 対策予防セミナー

不当・悪質なクレーム（カスタマーハラスメント）は、従業員に過度に精神的ストレスを感じさせるのと同時に、業務自体に支障が出るケースなども見られます。企業や組織に、金銭、時間、精神的な苦痛など、多大な損失を招くことが想定されます。企業としては、不当・悪質なクレームには、顧客から危機管理としての意識をもって、従業員を守る対応が求められます。

本セミナーでは、元警察官時代から様々な人と人とのトラブル事案を経験解決してきた元刑事の社労士が、事例を交えて、カスハラ対策について解説いたします。

・主な講座内容・

📌 **カスハラの基礎知識**
カスハラの発生状況
カスハラとは何か
不当なクレームの判断基準

📌 **カスハラの対応方法**
悪質なカスハラは危機管理としての意識を持つ
現場での初動対応

📌 **カスハラ発生後の対応**
発生後の上司の対応
対応者のメンタルヘルスマネジメント



え し ま み お こ
恵島 美王子 氏

社会保険労務士 / 元刑事
ガーディアン社会保険労務士事務所 代表

人事総務出身者が多数を占める社労士業界において異色の経歴を持つ、元警察の刑事部出身の社会保険労務士。交番・交通課勤務を経て、本部刑事部捜査第二課・所轄刑事課知能犯係において、詐欺・横領・贈収賄事件等の知能犯捜査に従事。その後、法律事務所・社労士事務所にて転職後、2022年に社労士事務所を設立。中小企業の人事労務全般にわたって支援している一方、全国各地の商工会議所などでセミナー講演講師としても活動している。登壇実績多数。

目 時 **2025年11月7日(金) 14:00～16:00**

会 場 **岡山シティホテル厚生町 2階会議室 211号室 (岡山市北区厚生町3-1-20)**

受講料 **無 料** 対象者 **中小・小規模事業者 (会員・非会員問わず)**

定 員 **40 名** お問い合わせ先 **岡山商工会議所 経営支援グループ (担当: 佐々木・山神・難波)**
Tel. 086-232-2266

お申し込み方法 **下記申込書に必要事項をご記入いただき FAX いただくか、
右の二次元コード よりお申し込みください。**



セミナー申込用
二次元コード

岡山商工会議所 行 ⇒ **FAX. 086-232-5269**

(申込日: 年 月 日)

11/7(金) 開催『カスタマーハラスメント対策予防 セミナー』受講申込書

事業所名			
受講者名			
業 種	所 在 地		
電 話 番 号	メールアドレス	@	