

カスタマーハラスメント 対応術

～実践すべき8つの指針～

昨今、カスタマーハラスメントの増加により企業はその対応に迫られています。

本セミナーでは、カスタマーハラスメントとはどのようなものなのか、もし適切な対応をしなかった場合の不利益(リスク)を解説し、その上で、カスタマーハラスメントを想定した事前準備(事前対策)と実際に起こった際の対応方法(事後対策)に分け、皆さまが実践すべき8つの指針を示します。

本セミナー受講者が会社に持ち帰り、そのまま導入することができる情報を提供いたします。

開催要項

日 時 **令和7年7月15日(火) 13:30～15:30**

場 所 北海道経済センター 8階Aホール(札幌市中央区北1条西2丁目)

講 師 弁護士 **土田 史**(つちだふみと)氏

受講料 **会員 3,000円 非会員 5,000円**

※受講料は、当日会場で申し受けいたします。

※無料受講券をご利用の方は、当日ご持参ください。

定 員 ■会場受講…各法人会 **30名**(Web配信はいたしません。)

※定員になりましたら、お断りの連絡をさせていただきます。

申込方法 裏面の申込書にご記入の上、各法人会事務局へFAXにてお申込みください。

(公社)札幌中法人会 Fax:011-221-5107 E-mail:info@satunaka.or.jp TEL:011-221-5087

(公社)札幌西法人会 Fax:011-624-5799 E-mail:info@nishi-houjinkai.or.jp TEL:011-624-5788

(公社)札幌北法人会 Fax:011-709-8830 E-mail:info@sapporo-kita.or.jp TEL:011-709-8802

(公社)札幌東法人会 Fax:011-802-6745 E-mail:info@satsu-higashi.jp TEL:011-802-6744

(公社)札幌南法人会 Fax:011-241-3218 E-mail:info@satsu-minami.jp TEL:011-251-7863

プログラム

I. カスタマーハラスメントの発生状況

II. カスタマーハラスメントとは

- ・企業が悩む顧客等からの行為 など

III. カスタマーハラスメント対策の必要性

- ・カスタマーハラスメントによる従業員、企業、他の顧客等への影響 など

IV. 企業が具体的に取るべきカスタマーハラスメント対策

- ・カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組み
- ・基本方針、基本姿勢の明確化、従業員への周知、啓発
- ・従業員（被害者）のための相談対応体制の整備 など

V. 企業の取組のきっかけ、メリット、運用について

- ・カスタマーハラスメントに取り組むことによる企業のメリット など

氏 名 土田 史 氏（弁護士）

道立室蘭栄高等学校から早稲田大学教育学部、中央大学法科大学院卒業後、札幌おおぞら法律事務所勤務を経て独立。

リーガライト行政書士法人、リーガライト法律事務所を開設し現在に至る。

〔受講申込書〕

カスタマーハラスメント対応術

～実践すべき8つの指針～

（令和7年7月15日（火）13:30から）

会 場 北海道経済センター 8階 Aホール（札幌市中央区北1条西2丁目）

この申込書は受講票となりますので、当日ご持参ください（改めて受講票の発行はいたしません）。

会社名		○で囲む	法人会 会員 ・ 非会員
住 所		TEL	
		FAX	
受講者氏名			

〈お願い〉 ※申し込み後、受講できなくなった場合は、所属法人会事務局へご連絡ください。

※会場には駐車場がありませんので、公共の交通機関をご利用ください。

※諸事情によりセミナーを中止する場合のご連絡用に、電話番号・FAX番号は必ずご記入願います。