

## カスタマーハラスメント防止対策研修 資料配布のご案内

研修にご参加いただけなかった皆様へ

2025年1月27日に開催いたしました「カスタマーハラスメント防止対策に関する研修」の資料を、ご希望の会員企業等の皆様に配布いたします。

---

こんな課題を感じていませんか？

- ✓ 取引先からの過度な要求や威圧的な言動に悩んでいる
- ✓ 災害時の納期遅延で理不尽なクレームを受けた経験がある
- ✓ 従業員がカスハラ被害で疲弊している
- ✓ どこまで対応すべきか、判断基準がわからない
- ✓ 法的にどう対応すればよいかわからない

一つでも当てはまる方は、ぜひ本資料をご活用ください。

---

研修内容のポイント

### 【基礎編】カスハラの基本知識

- 厚生労働省・東京都の定義と最新動向
- 実際の事例と対応方法
- 企業が守るべき法的義務

### 【業界特化編】防災用品製造業のカスハラ対策

- BtoB ハラスメントの実態
- 在庫圧縮要求・返品圧力への対処法
- 災害時の物流停止と顧客対応
- 製品劣化責任の適切な分担

### 【実践編】具体的な対策手法

- 契約書への免責条項の盛り込み方
  - 下請法・独占禁止法の活用方法
  - 相談窓口設置と研修実施のノウハウ
  - 業界団体としての取り組み
- 

## 講師紹介

村上哲司 氏（アビレコンサルティング）

中小企業診断士・技術士。22年の企業支援実績を持つカスハラ対策のプロフェッショナル

水野哲也 氏（合同会社ナショナル・セキュリティ・サービス）

行政書士・宅地建物取引士。多様な業界での企業支援実績を基に実効性の高い対策指導を実施

---