

ダイヤル・サービス株式会社  
第39回 CSRセミナー

# コンプライアンス 担当者の今後の 課題と対応を 考える Part.5

～企業におけるカスタマーハラスメントへの対応～

2024/ **09/20**

13:15 受付開始  
13:30 講演開始  
16:00 終了(予定)

## 参加方法

Zoomによる同時配信  
参加費：無料（事前登録制）  
定員：先着150名

お申込みは下記URLより受け付けております。

お申込みURL <https://www.dsn.co.jp/seminar/240920/>  
お問い合わせ CSRセミナー事務局 03-6238-7101 (担当:三関・佐藤)  
※セミナーへのご参加は1社2名様までとさせていただきます。  
※定員に達し次第お申込みを締め切らせていただきます。



# INTRODUCTION

ハラスメントの防止・対策はすべての事業者には義務付けられています。昨今では、様々なハラスメント態様のなかでも顧客の不当な要求によるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）が社会問題化しています。厚生労働省はカスハラ対策を企業に義務付けるため、労働施策総合推進法の改正を進めており、また東京都はカスハラ条例を成立させる予定です。企業にとっては自社の従業員をカスハラから守るしくみづくりを推進することが急務となっています。

本セミナーでは、改正法や条例の内容を解説、対策のポイントをお伝えするとともに、すでに対応を進めている企業の方針や対応事例等の情報をご提供致します。ぜひ皆様のコンプライアンス経営にお役立てくださいませ。

## 講師紹介



浅田・加藤法律事務所 弁護士

### 加藤 美香保氏

早稲田大学商学部卒業後、最高裁判所仕様研修所修了（第57期）、2004年より弁護士、2008年から千葉商科大学大学院客員准教授としても活動、現在に至る。  
会社法、セクハラ・パワハラ・CSRに関する企業へのアドバイスや講演、著書多数。



一般社団法人ココロバランス研究所 代表理事

### 島田 恭子氏

予防医学者・保健学博士。国際基督教大学卒業後、人材開発業務に従事。  
その後東京大学大学院医学系研究科にて公衆衛生学修士（MPH）・保健学博士（Ph.D.）号取得。複数の大学で講義を行う傍ら、医学・心理学の知見を実社会に役立てる支援を行う。昨今は職場活性化支援、ハラスメント対策、育児世代のストレスマネジメントに力を入れている。精神保健福祉士（PSW）

## セミナー内容

### section 1 「法的観点からみるカスタマーハラスメント対策のポイント」

浅田・加藤法律事務所 弁護士 加藤 美香保氏

### section 2 「カスタマーハラスメントの実態と企業の対策例」

一般社団法人ココロバランス研究所 代表理事 島田 恭子氏

### section 3 「外部相談窓口の役割」

ダイヤル・サービス株式会社 EAP・ハラスメントチームチーム長 鈴木 里枝

#### ご注意事項

- ・セミナー開催日5営業日前を目安に当社よりご登録いただいたメールアドレス宛に接続URLをお知らせします。セミナー当日は、開始10分前までにログインいただき、開始までお待ちください。
- ・WEBセミナーには、パソコン、インターネット回線が必要になります。お客様ご自身でのご用意をお願いします。機材の貸し出し等は一切行っておりませんのでご了承ください。
- ・弊社主催のセミナーでは、Zoomを使用いたします。
- ・セミナーご参加は申込者おひとりでの参加をお願いいたします。接続URLの二次配布や複数人でのご参加は固くお断りいたします。
- ・お客様の通信状況や機材トラブル、誤操作などによる受講の中断や停止・遅延が発生した場合でも、補填は致しかねますことをご了承ください。
- ・セミナー画像の録画・録音は固くお断り致します。