

カスハラ対応の最新実務と法的リスク

～東京都条例ガイドライン・業界マニュアルを踏まえた留意点～

講師 さるくらけんじ 猿倉健司 氏 牛島 総合法律事務所
パートナー 弁護士

販売期間 2025年10月31日（金）まで

（2025年4月30日（水）収録：約2時間）

- このセミナーは収録したセミナーを動画配信でご視聴いただけます。視聴期間は2週間です。
- 参加費をお振込みいただいた後に、視聴ページ URL とログイン情報をメールでお送りします。

近年、カスタマーハラスメント（カスハラ）事案が急増しており、2025年4月から東京都の条例も施行されることになりましたが、各企業において対応ポリシーの公表やマニュアルの策定検討が進んでいます。カスハラ（取引先からのカスハラを含む）により会社の業務に支障が生じ担当者が精神的に追い込まれてしまうケースも多く、企業としては、カスハラに直面した現場を全面的にサポートするとともに、カスハラに備えた十分な体制整備を行っておく必要があります。

本セミナーでは、具体的なカスハラ事例や東京都カスハラ条例ガイドライン及び業界マニュアルを交えながら、実務上悩ましい点について法的リスクの観点から企業として検討すべきポイントを解説します。

1. カスハラ問題の基礎

- (1) カスハラ対策の近時の動向
（東京都その他自治体の条例・ガイドライン、業界マニュアル）
- (2) カスハラがもたらすリスク（実際の賠償事例等）
- (3) 取引先からのカスハラの急増（B to B カスハラと下請法違反）

2. 正当/不当クレームの判断とクレーム対応の流れ

3. 組織対応、対応窓口の人選のポイント

4. 対応場面別の対処方法のポイント

- (1) 電話
- (2) 電子メール
- (3) 現場・窓口
- (4) ネット・SNS

5. 実務上悩ましい問題と対処方法

- (1) 要求への対応
（謝罪しろ、土下座しろ、書面で回答しろ、責任者を出せ、クビにしろ、など）
- (2) 要求意図が不明な場合の対応
- (3) 初動対応を失敗した場合の対応

6. 都条例ガイドライン・他社事例を踏まえたカスハラへの体制整備

- (1) 対外的なポリシーの公表と実例
- (2) 対応マニュアルの問題点と見直し
（東京都の条例ガイドライン、業界マニュアルを踏まえて）

本セミナーにつきましては、講師と同業者、法律事務所所属の方のお申し込みはご遠慮願います。

【講師紹介】2007年弁護士登録。日本コーポレート・ガバナンス・ネットワーク、日本CSR推進協会などに所属。環境リサイクル分野を含めた不祥事・危機管理対応、取引先を含むカスハラ対応、国内外の企業間紛争・自治体行政対応等のサポートのほか、労務紛争・契約処理等を中心に扱う。その他、M&A、IPO 上場支援、新規ビジネスの立ち上げ支援等も数多く扱う。「企業間でもカスハラ 大口顧客から「暴言」 民事訴訟に発展」（日本経済新聞朝刊）にコメントするほか、「危機管理としてのカスハラ対策」（日経リスクインサイト）、「クレームへの現場対応・広報対応マニュアルの弊害と現実的対応」（経営法友会リポート No.590）など、数多くの寄稿・執筆、講演・研修講師を行う。

※ 録音・ビデオ撮影はご遠慮下さい。

■主催 経営調査研究会
■後援 金融財務研究会
<https://www.kinyu.co.jp>

Facebook : <https://www.facebook.com/keichoken>
Twitter : <https://twitter.com/keichoken05>
Blog : <https://www.kinyu.co.jp/blog/>



販売期間

2025年10月31日（金）まで

※収録日：2025年4月30日（水）【約2時間】

視聴ページのログインIDを発行後、2週間ご視聴が可能です。
資料は、ログイン後に視聴ページからダウンロードしてご利用いただけます。
（資料の無断複製はご遠慮ください）

参加費

26,900円（消費税を含む）

1社2名以上同時に参加お申込みいただいた場合、お2人目から1名につき24,000円。追加申込みの場合はその旨ご記入下さい。

申込先

経営調査研究会

ホームページ <https://www.kinyu.co.jp/>

〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町 1-10-8 グリンヒルビル

TEL 03-5651-2033 FAX 03-5695-8005

申込方法

上記ホームページの申込欄からお申し込み下さい。参加申込書をFAX又は郵送いただいてもお申し込みも承ります。請求書をお送りいたしますので、下記口座にお振込ください。クレジットカードもご利用いただけます。

ご入金確認次第、視聴用URLとログインID、パスワードをメールでお送りいたします。（但し経理の都合等で間に合わない場合は、ご連絡いただければお待ちいたします。）

ご記入いただきました個人情報はセミナーの開催のために使用させていただきますが、漏洩などがないよう最善の予防、是正に努めます。詳しくは弊社ホームページをご覧ください。

普通預金 口座名 (株)経営調査研究会

三菱UFJ銀行 八重洲通支店 0602180 三井住友銀行 東京中央支店 3207281

みずほ銀行 京橋支店 1813877 三菱UFJ信託銀行 日本橋支店 1979947

◇クレジットカードは Visa、Mastercard、American Express、JCB、Diners Club、Discover がご利用いただけます。

----- 切らずにこのままお送り下さい -----

FAX 03-5695-8005

カスハラ対応の最新実務と法的リスク
【アーカイブ】

◆参加申込書◆

2025年 月 日

弊社からのお知らせ、メルマガの送信を ☐ 受信する ☐ 受信しない 講師へのメールアドレス開示に ☐ 同意する ☐ 同意しない クレジットカードをご利用の場合は 下記に✓を入れて下さい。 ☐ クレジットカード利用 セミナーコード`994a(Law-k900994a)	会 社 名	TEL FAX		
	所 在 地	〒		
	参加者ご氏名		部課名	
	〃		〃	
	〃		〃	
	〃		〃	
	書類送付先 (同上の場合記入不要)	ご担当者 TEL	部 課 名 FAX	

お申込の翌日には請求書を発送しておりますが、お手元に届かない場合は、弊社までご連絡下さい。