

令和 6 年 10 月 29 日

市政記者クラブ 様

(セミナーに関すること)

経済局産業労働部中小企業振興課

担当: 小林、中西

電話: 735-2100

(労働に関する出前講座に関すること)

経済局産業労働部労働企画課

担当: 長谷川、安井

電話: 972-3045

中小企業におけるカスタマーハラスメント対策について

カスタマーハラスメントは、労働者の就業環境を害するものであり、事業者は労働者の就業環境を改善するとともに、人材確保を進めるためにも、カスタマーハラスメント対策に取り組むことが求められており、国においても、労働者を守る対策を事業者に義務付ける法改正が現在検討されています。

つきましては、市内中小企業におけるカスタマーハラスメント対策を進めるため、下記の事業を実施しますので、広く市内企業の方へ周知いただきますようお願いいたします。

記

1 セミナー「カスタマーハラスメントの実態と対策 ～よりよい顧客関係のために～」

カスタマーハラスメントの現状の解説とともに、顧客とよりよい関係を築いていくために、カスタマーハラスメントに対し、どのように取り組んでいくとよいかご講演いただきます。

(1) 日時 令和 6 年 12 月 4 日 (水) 午後 2 時～午後 4 時 (午後 1 時 30 分より受付開始)

(2) 会場 ウィンクあいち 11 階 1102 会議室 (名古屋市中村区名駅 4 丁目 4-38)

(3) 対象 中小企業の経営者等

(4) 費用 無料

(5) 申込み 期 間: 11 月 29 日 (金) まで

申込先: 下記のフォームからお申し込みください。

<https://logoform.jp/form/mX9C/775548>



(6) 講師

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

略 歴: 東京大学大学院で予防医学・精神保健学を研究。メンタル未病を減らす支援やカスタマーハラスメント研究に注力。講演研修、メディアでの解説、学会発表など多数行っている。



2 労働に関する出前講座

事業所等に社会保険労務士等を派遣し、労働法や労務管理の基礎、ハラスメント対策、メンタルヘルス対策など、それぞれのニーズに応じた講座を実施する「労働に関する出前講座」において、カスタマーハラスメント対策に関する講座の申込みを受け付けます。

(1) 対象

中小企業や中小企業で構成される経済団体・事業主等のグループなど原則15人以上が参加する勉強会や講演会等

(2) 費用

無料（会場や機材等は事業者でご用意いただく必要があります）

(3) 申込み

期 間：本日から実施希望日の2カ月前まで

申込先：経済局産業労働部労働企画課

TEL 052-972-3145 FAX 052-972-4129

E-mail a3145@keizai.city.nagoya.lg.jp

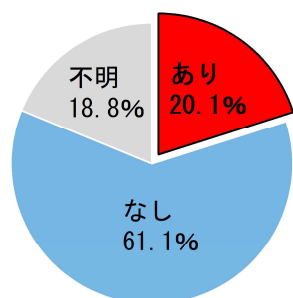
【参考】

○カスタマーハラスメントについて（厚生労働省カスタマーハラスメント対策企業マニュアルより）

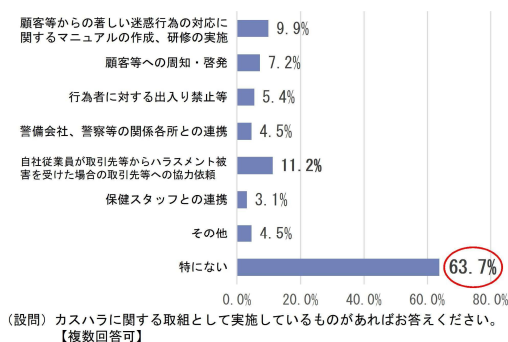
顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の妥当性に照らして当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

○カスタマーハラスメントの発生状況と取組

（愛知県「第2回カスタマーハラスメント防止対策に関する協議会」資料より）



（設問）過去3年間に社内でカスハラに関する相談がありましたか。



（設問）カスハラに関する取組として実施しているものがあればお答えください。
【複数回答可】

- ・過去3年間に社内でカスハラに関する相談があったと回答した事業者は20.1%
- ・全体の半数以上にあたる63.7%の事業者がカスハラに関して実施している取組が「特になし」と回答

企業のための人権セミナー

令和6年度
中小企業庁人権啓発支援推進委託事業

カスタマーハラスメントの 実態と対策

～よりよい顧客関係のために～

参加無料

事前申込

カスタマーハラスメント※は近年増加傾向にあり、厚生労働省においても、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を作成し、企業に対応を促しているところです。本セミナーでは、顧客とよりよい関係を築いていくために、カスタマーハラスメントに対し、どのように取り組んでいくとよいかご講演いただきます。

“カスタマーハラスメント”

「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」では、顧客や取引先からの暴力や悪質なクレーム等の著しい迷惑行為のことを「顧客等からの著しい迷惑行為」としており、当該マニュアルではこれをカスタマーハラスメントとして捉えています。



日時

令和6年

12/4(水)

午後2時～午後4時
(午後1時30分より受付開始)

【申込締切】令和6年11月29日(金)

会場

ウインクあいち11階 1102会議室

裏面参照

(名古屋市中村区名駅4丁目4-38)

申込方法は
裏面をご覧ください →

対象

中小企業の経営者など

定員

70名



講師

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

東京大学大学院医学系研究科にて、予防医学・精神保健学を研究。公衆衛生学修士・保健学博士。
人が元気にイキイキ働くことが重要だと感じ、「科学を活用し、メンタル未病を減らす」をテーマに、大学での講義のかたわら、医学・心理学の知見を実社会に役立てる支援を行う。最近では、対人援助職・サービス業のカスタマーハラスメントに関する研究や、育児世代のストレスマネジメントに力を入れている。
ワークライフバランス日本語版尺度・顧客関連ストレス日本語版尺度の開発。メンタルトレーニングプログラムの開発、自治体での運用。
ワークライフバランス、カスタマーハラスメント、ウェルビーイングに関する論文、講演研修、メディアでの解説、学会発表など多数。
幻冬舎女性誌GINGER「私のトリセツ自分学」連載 / 精神保健福祉士(PSW)

セミナープログラム(予定)

- カスタマーハラスメントの現状(定義、企業での実態、国の施策等)
- カスタマーハラスメントに対する取り組み、未然防止策(マニュアルに基づく判断基準や対応策等)
- カスタマーハラスメントの今後の見通し

主催：名古屋市

企業のための人権セミナー

カスタマーハラスメントの実態と対策 ~よりよい顧客関係のために~

●会場案内

ウインクあいち11階
1102会議室

〒450-0002 名古屋市中村区名駅4丁目4-38

- ・JR名古屋駅桜通口から：徒歩5分
- ・ユニモール地下街5番出口から：徒歩2分
- ・JR新幹線口から：徒歩9分



●お申込み方法

申込締切

令和6年11月29日(金)

申込フォーム /

下記のフォームよりお申し込みください。

<https://logoform.jp/form/mX9C/775548>



メールまたはFAXでお申込みの方は必要事項を明記して下記連絡先までお送りください。

必要事項

- ①企業名 ②所在地(住所) ③連絡先 ④参加者の役職・氏名

※申込多数の場合は抽選を行いますので、あらかじめご了承ください。

【お申込み・お問合せ】

名古屋市経済局産業労働部中小企業振興課 (名古屋市千種区吹上二丁目6番3号)

TEL:052-735-2100 FAX:052-735-2104 Mail:a7352100@keizai.city.nagoya.lg.jp

<https://www.city.nagoya.jp/keizai/page/0000140612.html>



企業のための人権セミナー 参加申込書

企業名			
所在地 (住所)	〒()		
連絡先	TEL () —	FAX () —	
	e-mail		
参加者 (役職・氏名)	役職	氏名	
	役職	氏名	
	役職	氏名	

※ご記入いただいた事項は、本セミナーの運営を目的として使用し、他の目的で使用することはございません。

無料で、専門家がニーズに合わせた講座を行います！

名古屋市

労働に関する

出

前

講

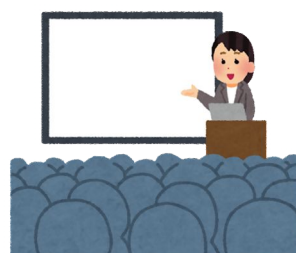
座

企業内や団体の会合などで実施する研修に講師を派遣します！

…こんなニーズはありませんか？

- ★社内の管理監督者向けに労働法や労務管理の基礎について解説してほしい！
- ★ハラスメント対策について学びたい！
- ★メンタルヘルス不調者への対応や正しい理解・対策について社内研修を行いたい！

カスタマーハラスメント対策についても対応できるようになりました！



労働法講座はオンライン開催が可能です！（機材等は実施団体でご用意ください）



【申込できる方】

中小企業や中小企業で構成される経済団体・事業主等のグループなど

【講座内容／講師】

- ① 労働法講座
- ② メンタルヘルス対策講座
- ③ カスタマーハラスメント対策講座

講師：社会保険労務士、心理カウンセラー

講座内容の詳細は事前打ち合わせの上、決定します！

■開催日時

月曜日～金曜日
午前10時～午後9時のうち
50分以上2時間以内

■会場・機材等

実施団体でご用意を
いただきます
(会場は名古屋市内)

■申込期限

原則として、実施希望
日の2カ月前まで
(まずはご相談ください)

※勉強会や講演会等（政治、宗教、営利を目的とする集会等除く。）で、原則15人以上が参加する行事、かつ各年度につき3月31日までに開催されるものが対象です。

★申込書は裏面参照

お問い合わせ・お申込み

名古屋市 経済局 労働企画課

TEL 052-972-3145

FAX 052-972-4129

MAIL a3145@keizai.city.nagoya.lg.jp

名古屋市公式ウェブサイトにて、詳細をご確認ください。

※「名古屋市 中小企業 出前講座」で検索

<https://www.city.nagoya.jp/keizai/page/0000055285.html>



FAX 又はEメールにてお申し込みください
FAX 052-972-4129 MAIL a3145@keizai.city.nagoya.lg.jp

中小企業等向け「労働に関する出前講座」申込書

年 月 日

(あて先) 名古屋市長

企業・団体名

所在地（個人の場合は住所）

代表者氏名

中小企業等向け「労働に関する出前講座」について、下記のとおり申し込みます。

記

申込講座 *該当するものに○を付けてください。 (複数選択可)	1 労働法講座 2 メンタルヘルス対策講座 3 カスタマーハラスメント対策講座
講座開催の趣旨・目的	
担当者連絡先	氏名： TEL： FAX： E-Mail：
参加予定人数	約 人
希望日時	第1希望 (月 日 () 時 分 ～ 時 分) 会 場 () 所在地 () 第2希望 (月 日 () 時 分 ～ 時 分) 会 場 () 所在地 ()