

# カスハラ対応の実務と法的リスク

～事例を踏まえた有事対応・事前予防の留意点～

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

日時 2024年12月11日（水）午前10時00分～12時30分

■このセミナーは会場受講または Zoom 受講のいずれかを選択いただけます。（1週間動画配信あり）  
■当日のご参加が難しいお客様には、後日動画を配信できます（2週間）。日程指定も可能です。

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、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が進んでいます。カスハラ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、深刻な事案では弁護士が対応する場合がありますが、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、カスハラ事案における具体的な事例を交えながら、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
- (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

## 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. 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

**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 **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/>



開催日

2024年12月11日(水)  
10:00~12:30

会場

茅場町・グリーンヒルビル  
金融財務研究会本社 セミナールーム

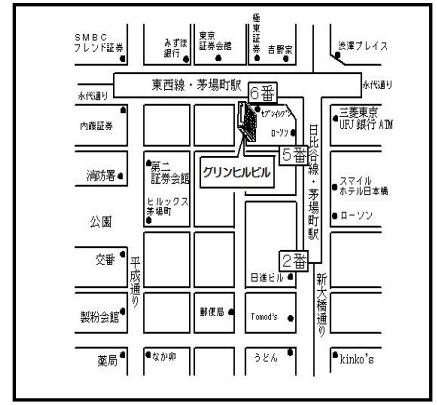
東京都中央区日本橋茅場町 1-10-8

TEL 03-5651-2030

地下鉄東西線・日比谷線 茅場町駅

6番出口より徒歩1分(開場は開演の30分前です。)

【Zoom 受講の場合】インターネットに繋がるパソコンがあれば、どこでも受講できます。当日のご参加が難しいお客様には、録画した動画を後日配信することが可能です。



参加費

1名につき30,000円(消費税、参考資料を含む)

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27,000円。追加申込みの場合はその旨ご記入下さい。

申込先

金融財務研究会 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 グリーンヒルビル

TEL 03-5651-2030 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 又は郵送いただいたお申し込みも承ります。折り返し受講証と請求書を郵送致します。参加費は下記の普通預金口座に開催日前日までにお振込み下さい。(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。)クレジットカードご利用の場合は、質問欄にその旨をご連絡下さい。参加費の払戻しは致しませんので、当日ご参加になれない場合は、代理の方のご出席あるいは当社および経営調査研究会主催の他のセミナーへのお振替をお願いします。(但し新しいセミナーの参加費との差額が2,000円以上の時は差額をお支払いいただきます。また、振替は1年以内にお願いたします。)

ご記入いただきました個人情報(株)金融財務研究会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)金融財務研究会

三菱 UFJ 銀行 本店 1642356 三井住友銀行 本店営業部 7397637

三菱UFJ信託銀行 本店 2818151 みずほ銀行 東京営業部 1427715

三井住友信託銀行 本店営業部 2993982 りそな銀行 東京営業部 1693669

◇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

カスハラ対応の実務と法的リスク

【会場または Zoom】 12 / 11

## 参加申込書

FAX 03-5695-8005

2024年 月 日

下記に✓を入れてください。 <input type="checkbox"/> 会場受講 <input type="checkbox"/> Zoom受講 <input type="checkbox"/> 後日配信 弊社からのお知らせ、メルマガの送信を <input type="checkbox"/> 受信する <input type="checkbox"/> 受信しない 講師へのメールアドレス開示に <input type="checkbox"/> 同意する <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> クレジットカード利用 セミナーコード` 3453 (Law-k243453)	会社名	TEL FAX		
	所在地	E-Mail		
	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	部課名	TEL FAX	

お申込の翌日には「受講証・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。