

# いよいよ法制化&都条例施行！ これからはじめるカスタマー・ハラスメント対策

～基本から実務対応まで～

講師 **安藤 翔** 氏  
あんどう しょう

アンダーソン・毛利・友常法律事務所  
シニア・アソシエイト弁護士

日時 2025年3月18日（火）午前9時30分～12時00分

■このセミナーは Zoom でご受講いただけます（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。

昨今、ビジネスの現場においてカスタマー・ハラスメント（カスハラ）が深刻な社会問題として浮上しています。カスハラは、従業員の心身の健康はもちろん、業務効率や企業イメージにまで影響を及ぼすリスクがあることから、その対応に頭を悩ませている企業担当者の方も多いのではないのでしょうか。

カスハラの社会問題化を受け、今国会においてカスハラ防止のための体制整備などを企業に義務付ける法案が提出される見込みです。また、都道府県レベルにおいても、2024年10月4日に東京都で全国初となる「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が成立し2025年4月1日から施行されるなど、全国において取り組みが進んでいます。特に東京都の条例は、都内でビジネスを展開する企業に適用がなされることから、実務上の影響は大きいものと予想されます。

このような状況下において、適切なカスハラ防止措置や対応を取れなかった場合、企業は従業員から安全配慮義務違反を追及されるなどの法的リスクが生じかねません。しかしながら、カスハラ対策には、セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント、マタニティハラスメント、ケアハラスメントといった既存のハラスメント類型とは異なる検討事項も多く、対策は必ずしも容易ではありません。

そこで、本セミナーでは、人事労務案件、特にハラスメント案件を数多く取り扱ってきた弁護士である講師が、企業のカスハラ対策について、法制度・条例の内容、義務を履行しない場合のリスクなどの基本的事項から、これから取るべき対応について、かみ砕いて説明します。

## 1. はじめにーカスハラ問題の基礎～近時のカスハラ問題

### 2. 改正法の解説

- (1)改正法におけるカスハラとは (2)改正法により企業に求められる措置は何か  
(3)既存のハラスメント対策とは何が異なるのか

### 3. 都条例の解説

- (1)都条例におけるカスハラとは (2)都条例により企業に求められる措置は何か  
(3)改正法とは何が違うのか

### 4. 企業が負うリスクは？

- (1)カスハラに関連する裁判例の概観 (2)法改正後に企業が負い得る責任は

### 5. 実務上の対応

- (1)カスハラ防止のための体制整備  
(2)カスハラが発生した場合の対応  
正当なクレームとの線引き/相手方への対応/従業員への対応/実務上の対応  
(3)企業の取り組みの実例紹介

法律事務所ご所属の方のお申込みはご遠慮願います

#### 【講師紹介】安藤 翔 氏

入所時から一貫して企業（日系・外資系企業）側で人事・労務案件を取り扱う。特にハラスメント関係の調査や相談を数多く取り扱う。また、M&Aにおける労務問題への対応、秘密情報の持ち出し事案や、人事労務と個人情報保護に関する問題など、労働法と他の法律分野が交錯する領域も数多く取り扱っている。英語対応可。2013年慶應義塾大学ロースクール修了、2019年9月から2020年6月にかけて大手商社のニューヨークオフィスにおいてコンプライアンス関連業務に従事、2022年5月、米国 University of Virginia School of Law (LL.M.)修了。経営法曹会議会員。第一東京弁護士会労働法制委員会所属。

※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

2025年3月18日(火)  
9:30~12:00

本セミナーはZoomで開催いたします。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。(開催前のお申し込みが必要です)。後日配信をご希望の場合は、申込書質問欄のチェックボックスにチェックを入れてください。原則として、参加費をお振込みいただいた後に、メールで詳細をお送りいたします。

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26,000円になります。  
追加申込みの場合はその旨をご記入下さい。

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又は郵送いただいでの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金融財務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年以内をお願いいたします。)

ご記入いただきました個人情報に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)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 -----

いよいよ法制化&都条例施行!  
これからはじめるカスタマー・ハラスメント対策  
【Zoom】 3/18

## 参加申込書

FAX 03-5695-8005

2025年 月 日

ご連絡・講師へのご質問等ご記入下さい 下記に✓を入れてください。 <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 0761 (Law-k250761)	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 TEL	部課名 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。