



# 義務化に備えよ！待ったなしの カスハラ対策を徹底解説！

クレーム・不当要求対応支援のエキスパート『エス・ピー・ネットワーク』が今、企業に求められるカスタマーハラスメント対策を徹底解説！！

昨年、労働施策総合推進法が改正され、本年10月1日に施行される予定です。

この法改正に伴い、カスタマーハラスメントに対する対策が義務化されたことにより、具体的な体制を整備しなければなりません。

カスタマーハラスメントから従業員を守るために必要な組織対策や対応実務について、当社が創業以来積み重ねた実践に裏付けられたノウハウを、『7つの柱』や『危機管理的顧客対応指針5カ条』などに体系化し、本セミナーでご紹介させていただきます。

まさに今、求められているカスタマーハラスメント対策整備の一助になれば幸いです。

## 開催日時

**2026年4月7日 (火)**

**13:00～16:00** (受付開始 12:30より)

**受講料：無料**

**定員：40名** (1社2名まで)

**会場：ホテルニューオータニイン  
札幌 2F 北星の間**

北海道札幌市中央区北2条西1丁目1-1

<https://newotanisapporo.com/access/>

## PROGRAM

1. カスタマーハラスメントに関する法律の解説
2. カスタマーハラスメント対応をめぐる動向と注意点
3. カスタマーハラスメント対策整備に向けた7つの柱
  - (1) 自社のカスハラの被害・実態の把握
  - (2) カスハラ対応ポリシー (方針) の制定・明確化
  - (3) カスハラへの対応要領の明確化
  - (4) マニュアルの作成
  - (5) カスハラに関する研修の実施
  - (6) カスハラ対応時のフォロー・サポート体制の整備
  - (7) メンタルケア、従業員の保護対策の整備と運用徹底
4. 危機管理の専門家が使う実践ノウハウ  
～危機管理的顧客対応5ヶ条

※上記プログラムは変更になる場合があります。

## こんな方におススメ！

経営者、管理職 (総務人事・お客様対応・部門担当、コンプライアンス担当)、社内研修担当者、店舗管理マネージャー、お客様相談室担当者

- ・クレーム対応の属人化により、一部の担当者に負担が集中しているなどの問題を抱えている方
- ・常識からかけ離れている要求の対応に悩んでいる方など

お申込み方法・講師紹介は裏面をご確認ください

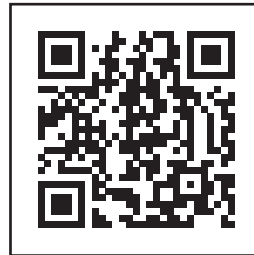
## ◆お申込み方法

下記URLに接続のうえ、お申込みフォームからお申込みください。

申込締切：**2026年4月3日（金）**

※定員となり次第締め切らせていただく場合がございますため、お早めにお申込みください。

<https://info.sp-network.co.jp/seminar/260407-sapporo>



詳細・お申込み

## メールでお申込みいただくことも可能です

お申込み用メールアドレス **infodesk@sp-network.co.jp**

件名に「4/7カスハラへの実践対策セミナー申込み」、本文に①お名前、②貴社名、

③部署名、④電話番号、⑤メールアドレスを記入の上お送りください。

ご質問等ありましたらお書き添えください。



メールアドレス

## 講師紹介 西尾 晋 Nishio Shin

株式会社エス・ピー・ネットワーク  
執行役員（総合研究部担当） 主席研究員

北海道札幌市出身。北海学園大学卒業。2001年1月、株式会社エス・ピー・ネットワーク入社。悪質クレームや反社会的勢力対応、危機管理広報等のクライシス対応支援を数多く手がける他、コンプライアンスや反社会的勢力対応、内部統制、株主総会、事業継続マネジメントシステム等に関する危機管理コンサルティング、企業危機管理アカデミーや外部オープンセミナー、大学での講義まで幅広く担当する。

現在、総合研究部にて、各種危機管理コンサルティングに携わる一方で、企業危機管理に関する各種事象やリスク対策の研究として、クレーム対応・不当要求対応に関する実践的対応ノウハウを危機管理的顧客対応指針5か条として体系化した他、様々な危機管理のテーマに関する指針等の開発や原稿の執筆、専門家として取材への対応（日本経済新聞社、読売新聞社、ワールドビジネスサテライト他）を行う。

千葉科学大学大学院博士課程後期単位取得期間満了退学。研究テーマは、事業継続マネジメント（BCP、BCM）。

### 個人情報の取扱いについて

ご入力いただきました個人情報は、弊社セミナーに関する目的に利用し、登録後は、弊社からのサービスとして定めた、情報提供やその他ご案内事項等に関する目的にのみ利用いたします。また、本人の同意がある場合または法令に基づく場合を除き、取得した個人情報を第三者に提供することはありません。ただし、弊社は事業運営上、必要に応じて個人情報の取扱いを外部に委託することがあります。外部への委託に際しては、個人情報の管理水準が弊社と同等、またはそれ以上の企業を選定し、適切な管理、監督を行います。お客さまよりご入力いただく個人情報の内容は任意といたしますが、弊社が依頼する情報の提供がない場合、内容が正確でない場合は、セミナーへの参加およびセミナー動画配信サービスの提供、ならびに、弊社の開催する各種セミナー、その他のサービスのご案内、弊社会員サービスのご提供および弊社会員サービスの改善に支障をきたす場合がございますのでご了承ください。

弊社では、本人が容易に認識できない方法による個人情報の取得は行っておりません。加えて、弊社では、本人からの求めにより、弊社が保有する個人情報の利用目的の通知、開示、内容の訂正・追加・削除、利用の停止・消去、第三者への提供の停止、第三者提供記録の開示に応じます。

【個人情報問合せ窓口】 株式会社エス・ピー・ネットワーク 個人情報管理責任者あて

電話番号：03-6891-5559 FAX：03-6891-5576

営業時間：月～金 9:30～17:00（土日祝および年末年始は休業）

## 株式会社エス・ピー・ネットワーク

<https://info.sp-network.co.jp/>



株式会社エス・ピー・ネットワークでは、一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）よりプライバシーマークの付与認定を受けています。プライバシーマークは、JIS Q 15001に適合した個人情報保護マネジメントシステムのもとで個人情報を適切に取扱っている事業者に付与されるものです。

本 社	〒167-0043	東京都杉並区上荻1-2-1	TEL:03-6891-5557	FAX:03-6891-5570
大 阪 支 社	〒541-0041	大阪市中央区北浜3-1-22	TEL:06-7709-9760	FAX:06-7709-9761
福 岡 支 社	〒810-0041	福岡市中央区大名2-4-30	TEL:092-688-9101	FAX:092-688-9102
名古屋支社	〒460-0008	名古屋市中区栄2-10-1	TEL:052-857-0171	FAX:052-857-0172
札幌営業所	〒060-0042	札幌市中央区大通西15-3-12	TEL:011-631-1801	FAX:011-631-1802
仙台営業所	〒980-0811	仙台市青葉区一番町1-1-31	TEL:022-722-0855	FAX:022-722-0854
沖縄営業所	〒901-0155	那覇市金城5-16-5	TEL:098-880-9801	FAX:098-880-9802