

カスタマーハラスメント 防止対策シンポジウム

参加無料

働く人を守る 企業が知っておきたいカスハラ対策の基礎



法的な観点と現場対応の両面からカスタマーハラスメント防止対策の理解を深め、参加者が自社で活用できる実践的知識を提供します。

基調講演

カスタマーハラスメントの現状と企業に求められる実効的対策

講師 公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP) 専務理事 齊木 茂人氏

カスタマーハラスメントの定義と、正当なクレームとの違いを整理し、業種別の実態や影響を踏まえ、企業が取り組むべき基本対策を紹介。さらに、社会全体での意識改革と連携の重要性についても展望します。



パネルディスカッション

(テーマ) カスハラへの組織の取組と現場の声

モデレーター: 公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP) 専務理事 齊木 茂人氏

パネリスト: 株式会社スギ薬局 中部営業統括部 統括部長 尾崎 祐一氏

(五十音順)

フジパングループ本社株式会社 お客様相談室 室長代理 小林 知子氏

社会福祉法人和敬会 特別養護老人ホームまどかの郷 施設長 太田 二郎氏

12月12日 金

開場 13:00 ~

開催 13:30 ~ 16:30

事前申込

開催場所 TKP ガーデンシティ PREMIUM
名古屋ルーセントタワー 16 階 N+O

〒451-6016 名古屋市中区牛島町6-1

対象者 県内企業等の経営者・管理職・人事労務担当者等

定員 会場でのご参加 オンラインでのご参加 定員各100名

申込方法 下記申込サイトまたは二次元コードより申込
<https://forms.office.com/r/JtXh3u7jxF>

申込締切 2025年12月9日(火) 17:00 先着順 ※定員になり次第、受付は終了させていただきます。



カスタマーハラスメント防止対策シンポジウム プログラム

第一部

■主催者挨拶

■【基調講演】

カスタマーハラスメントの現状と企業に求められる実効的対策

講師：公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）専務理事 齊木 茂人氏



講師/さいき しげと

公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）専務理事。食品企業にて24年間の営業を経て、10年間消費者対応部門責任者を務め、この経験を活かして、2020年独立開業。14年間で3,000件以上の苦情対応やカスタマーハラスメント対策を実践。直近では、多様な業界関連向けの研修を多数実施。最新の企業事例を用いて実践的な支援を行う。

2023年度～現在 厚生労働省 ハラスメント防止対策企画委員

2024年度 東京都「カスタマーハラスメント防止ガイドライン等検討会議」委員

2025年度 東京都「カスタマーハラスメント防止対策推進会議」委員

国家資格キャリアコンサルタント

休憩

第二部

■【パネルディスカッション】

（テーマ）カスハラへの組織の取組と現場の声

カスハラ防止に取り組む県内企業 3 社が登壇

- ・各社の取組紹介
- ・社内マニュアル作成や社内周知の工夫
- ・相談体制や社内意識の変化
- ・対応が難しかったケース 等

・モデレーター：公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）専務理事 齊木 茂人氏

・パネリスト：株式会社スギ薬局 中部営業統括部 統括部長 尾崎 祐一氏
（五十音順）

関東・中部・関西・北陸信州エリアを中心に約 2,300 店舗を展開。また、薬剤師、ビューティアドバイザー、管理栄養士を擁する調剤併設型ドラッグストアを強みに、地域の生活者の病気予防・健康管理に生涯にわたって関わり、健康増進に貢献する「トータルヘルスケア戦略」を展開するとともに、地域社会への貢献を経営理念としている。全ての従業員が安心して働ける職場環境を構築し、お客様・患者様が安心して利用できるお店づくりを進めるため、カスタマーハラスメント基本方針を策定。

フジパングループ本社株式会社 お客様相談室 室長代理 小林 知子氏
品質のよい、おいしい商品を一生懸命に作り、真心を込めてお客さまにお届けする企業として、食シーンを彩る様々な商品を製造・販売。お客様相談室では消費者からの「お申し出」を受け、真摯な対応に取り組む一方、従業員が心身ともに健康で安心して働ける職場環境のために「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定、環境整備に取り組んでいる。

社会福祉法人和敬会 特別養護老人ホームまどかの郷 施設長 太田 二郎氏
「心を、差し伸べよう。」を合言葉に、介護施設や児童福祉施設の運営、介護サービスの提供などを行う。特別養護老人ホーム「まどかの郷」は100床の多床室で利用者を受け入れている他、ショートステイやデイサービスなども実施。「見守りカメラシステム」や「ICT介護記録システム」といった最先端の介護テクノロジーを導入することで、介護の質の向上に努めるとともにスタッフが安心して働ける環境の整備に取り組んでいる。

■質疑応答

お問い合わせ

愛知県カスタマーハラスメント防止対策事業（啓発及び相談・助言）事務局（株式会社パソナ）

営業時間：月～金曜日 9:00～18:00 ※土日、祝日及び12/29～1/3は除く

電話番号：052-990-6287