

## 2026 年度カスハラ対策が企業に義務化！

「カスハラ対策の進め方と  
組織体制のつくり方」

2026 年度から、カスタマーハラスメント（カスハラ）対策が企業に義務化されます。従業員を守るため、今後は具体的な対策が求められますが、どのように進めればよいのでしょうか？本セミナーでは、カスハラ対策を効果的に実施するための方法を解説します。基本方針の作り方から、対応範囲の線引き、マニュアルの作成まで、実務に役立つポイントを網羅。義務化に対応するだけでなく、従業員の安心感や企業の健全な運営を支える体制づくりを学んでいただけます。

## 講演概要

- 1.カスハラ対策の義務化について
- 2.カスハラ対策をおこなう意義とメリット
- 3.カスハラ対策基本のき「基本方針」について
- 4.どこまで対応する？カスハラ対応の線引きの考え方
- 5.カスハラ対策マニュアルについて
- 6.カスハラ対応の基本とポイント

## 講師

人財育成コンサルタント/組織コミュニケーションの専門家  
株式会社 Fine HR 代表取締役  
東京都カスタマーハラスメント防止対策推進事業  
団体マニュアル作成専門家

津田 典子 氏

## 【プロフィール】

ANA で 11 年勤務。国際線チーフパーサーとしてトップレベルのチームマネジメントを発揮し、最上級のサービスを牽引。さらに教育訓練専任インストラクターとして、4 年間で新人客室乗務員を 400 名育成、3000 名超の社員教育を担当。採用コンサルタントを経て、現在は企業研修講師として全国で活躍、コミュニケーション、接客接遇、キャリアデザインを得意とする。2025 年度東京都カスタマーハラスメント防止対策推進事業団体マニュアル作成専門家。和光大学非常勤講師。



令和 8 年 1 月 30 日 (金) 14:00~16:00

受講料

無 料

定 員

50 名

対象者

中小・小規模事業者  
(会員・非会員問わず)

会 場

八王子商工会議所 4F ホール  
(八王子市大横町 1 1 - 1)

申込方法

下記 URL もしくは右記 QR コードにてお申し込みください。  
<https://forms.gle/u76haHNwv3GSjNRy5>



主催・お問合せ

八王子商工会議所 TEL: 042-623-6311