

# 2026 年度カスタハラ対策が企業に義務化！

## 「カスタハラ対策の進め方と 接客対応力強化セミナー」

2026 年度より、企業には「カスタマーハラスメント（カスタハラ）対策」が義務化されます。この新たな法制度に対応するためには、従業員一人ひとりの意識改革と効果的なカスタハラ対策の体制づくりが不可欠です。

本セミナーでは、カスタハラの基本的な概念から企業が求められる対応義務、さらには実際の接客現場で役立つ対応力強化のためのノウハウを解説します。

### 概要

1. カスタハラ対策の義務化について
2. カスタハラ対策の基本「基本方針」と「対策マニュアル」
3. どこまで対応する？カスタハラ対応の線引きの考え方
4. カスタハラ対応の基本とポイント
5. 事例で考えるクレームをカスタハラにしない対応テクニック



### 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。著書に『最強のチームリーダーがやっている部下との距離のとり方』（フォレスト出版）



2026 年 6 月 17 日 (水) ① 14:30~16:30

※①②とも内容は同じです。 ② 18:00~20:00

### 受講料

会員：無料／非会員：受講者 1 名につき 3,000 円

### 定員

各 25 名 (先着順)

### 会場

甲斐市商工会 2 階 研修室 (甲斐市篠原 2710-1)

### 申込方法

FAX (受講申込書) または QR コードよりお申し込みください。

### お問合せ

甲斐市商工会 TEL : 055-276-2385



QR コードからも  
お申し込みいただけます

切り取らず FAX してください

受講申込書 / 甲斐市商工会 宛 FAX:055-279-0187

令和 8 年 月 日

事業所名		会員区分 ※どちらかに☑	<input type="checkbox"/> 会員	<input type="checkbox"/> 非会員
所在地	〒 ( )	業 種		
受講者名	フリガナ	受講区分 ※どちらかに☑	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
受講者名	フリガナ	受講区分 ※どちらかに☑	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②

※ご記入頂いた個人情報は、各種連絡・情報提供のために利用するほか、分析アンケート等に利用することがありますが、第三者への提供はありません。  
※申込書の枠が足りない場合は、コピーしてご使用ください。