

これから対応をお考えの法人さまへ

カスハラ対応 スタートキット

一般社団法人日本ハラスメントリスク管理協会
代表理事 金井絵理



- **2025年6月に法改正：カスハラ防止も企業の義務へ**

カスハラから働く人を守る対策を企業に義務づける改正法が、参議院本会議で可決・成立した。2026年には施行される見込み。

- **全国各地の条例施行**

2025年4月より、東京都・北海道・群馬県・三重県桑名市にてカスハラ防止条例が施行。警告をしても改善されない場合、氏名その他の当該行為者を特定することができる情報を公表することができるとした条例も。

- **東京都による奨励金**

条例施行日（令和7年4月1日）以降、マニュアルを整備し、実践的なカスハラ防止対策を行った企業等に対し、奨励金を支給。金額は定額40万円。

主な支給要件は （1）カスハラ防止対策マニュアルの作成、（2）以下①～③いずれかひとつの対象の取組の実施 ①録音・録画環境の整備 ②AIを活用したシステム等の導入 ③外部人材の活用

スタートキットの概要

【スタートキット対象企業】

- ・自社内でこれから対策をスタートさせたい企業などの法人
- ・マニュアル整備が必要と感じている企業などの法人
- ・従業員向け研修の必要性を感じている企業などの法人

【スタートキットで出来ること】

- ・自社に合わせたオリジナルマニュアル作成の支援
- ・従業員向け研修の実施

* 法人の規模は問いません

* 1法人さま1回のみお申込み可能です



ご提供内容 1：オリジナルマニュアル作成の支援



東京都が推奨しているマニュアルをもとに、業界ごとの商慣習などを踏まえ、抑えておきたい内容を網羅した業界用マニュアルをご用意しています。

これを更に、コンサルタントが各企業などの事情をお聞きし、より現場で使えるマニュアルになるためのアドバイスを行います。 *コンサルタントとのお打ち合わせは60分間まで、ZOOMにて実施

【マニュアル（東京都ひな形）項目】

- 1 はじめに
- 2 カスタマーハラスメントの定義
- 3 カスタマーハラスメントに対する基本方針
- 4 顧客対応の考え方
- 5 カスタマーハラスメントへの対応
- 6 社内体制
- 7 企業間取引でのハラスメントの禁止
- 8 参考資料

ご提供内容 2：従業員向け研修の実施

作成したマニュアルをもとに、従業員向け研修を実施します

(90分間・ZOOMにてオンライン研修)

時間	項目	概要
10分	カスタマーハラスメントとは	カスハラの実情・対策の必要性・対策が困難な理由
15分	カスハラとハードクレームを見極める	カスハラとクレームの違い・カスハラ見極めのポイント (10の要求内容と21の要求態度)
15分	カスハラ対応者を考える	お客様対応とカスハラ対応者の資質の違い・抱え込まないこと
20分	クレーム対応の基本手順	お詫び・傾聴・心情理解・事実確認・解決策や代替案提示・お詫び
10分	なんでもカスハラにしない	返答に困ることと無理難題は違う・相手の立場を考える
20分	実践ロールプレイング	困難事例を考える・返答を考える・ロールプレイング実施



一般社団法人 日本ハラスメントリスク管理協会 特任講師 藤木 健（ふじき たけし）

クレーム・カスタマーハラスメントコンサルタント、社外CCMO（苦情対応最高責任者）。
コールセンター業界の大手企業に入社後、一貫してコールセンター運営に携わり、現場の運営・管理から、新人の指導・育成に関わる。クレジットカード、通信、通販、流通、損保と数多くの業界のコールセンターを経験してきた。リーダー・スーパーバイザーの育成を得意とし、3,000人の部下の育成実績がある。経験を活かし、顧客対応のアドバイザーや研修講師としても活動中。令和7年度東京都カスタマーハラスメント防止対策事業にて相談窓口コールセンターアドバイザー・業界団体へのコンサルタントの役を担う。

◆出稿

雑誌コンタクトセンターマネジメント 2009年12月～2010年10月「モチベーションマネジメントについて」 連載

月刊コンピューターテレフォニー誌 2014年7月～9月号「成果を達成させる対話術」 連載

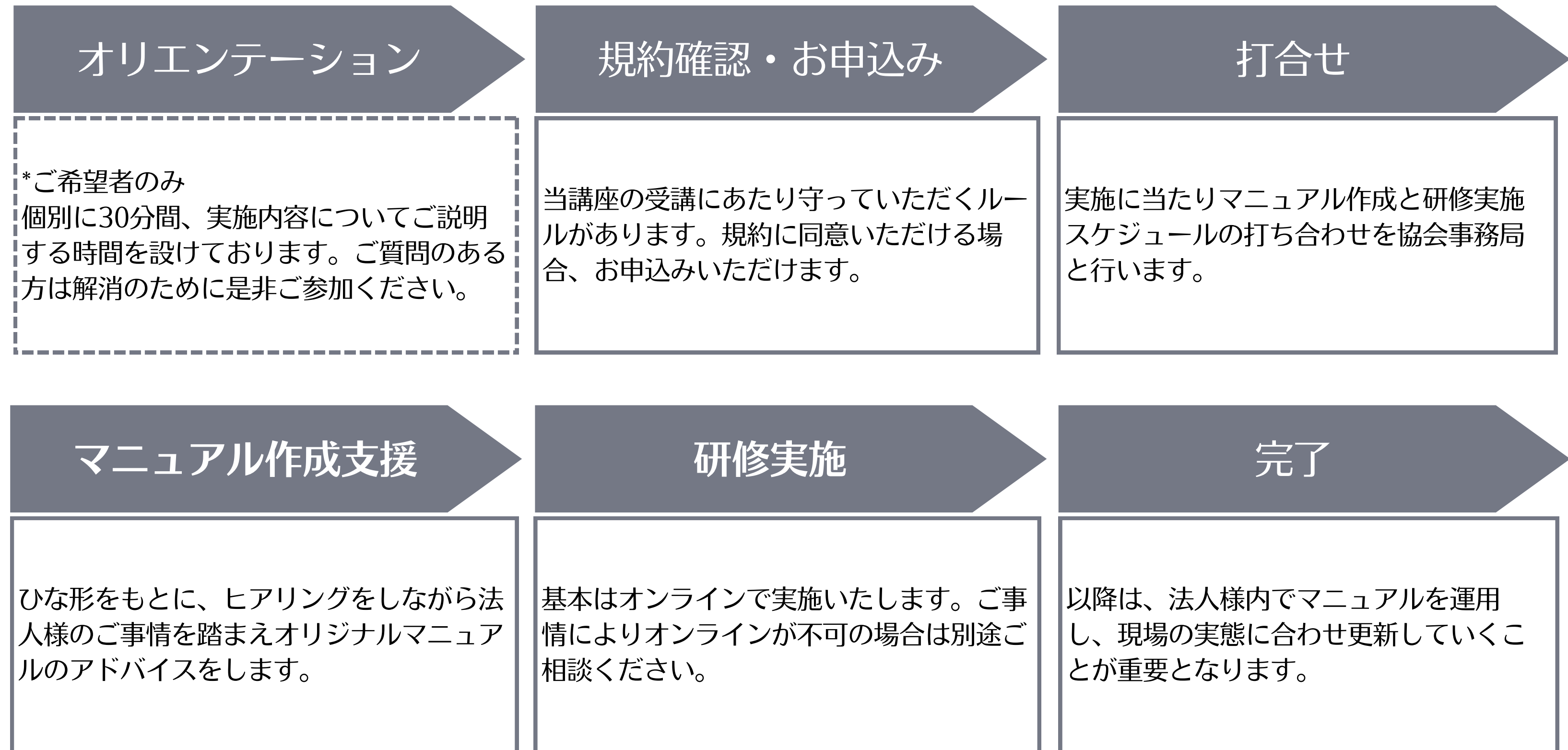
月刊コールセンタージャパン誌 2020年2月～5月号「仕事への姿勢を変える！面談力の鍛え方」 連載

◆出版

2016年12月23日第一版 「顧客の心理を読み解く 聞くスキル聞き出すスキル」 リックテレコム社より発刊 * Amazon売れ筋ランキング「マーケティング・セールス部門」 1位獲得（2016/11/27）

2018年5月25日 第一版「クレーマーと闘う」 リックテレコム社より発刊 * Amazon売れ筋ランキング「マーケティング・セールス部門」 1位獲得（2018/5/14）

お申込みから実施までの流れ



通常、お申込みから完了まで約2～3か月程です

■スタートキット費用

400,000円 (税込440,000円)

*対面で研修を実施したい、録画したい等の場合は別途お見積りとなります

■ 単体のお申込みも可能です

- ・オリジナルマニュアル作成（ヒアリングからデータ納品まで）

800,000円 (税込880,000円)

- ・従業員向け研修（フルカスタマイズ・3時間まで）

300,000円 (税込330,000円)

*対面で研修を実施したい、録画したい等の場合は別途お見積りとなります

本資料に関するお問い合わせは、下記宛先までお願いいたします。

運 営 : 一般社団法人日本ハラスメントリスク管理協会
メー ル : jhrma-office@harassment-rma.jp
問合フォーム : <https://harassment-rma.jp/contact/>
所 在 地 : 東京都千代田区九段南一丁目5番6号 リそな九段ビル5F

その他、様々なニーズに合わせて研修や講演等も承っております。お気軽にご相談くださいませ。