

接客・営業担当者はもちろん、管理職・経営者もこの機会にご参加ください!

# カスハラ対応の基本

いざという時に備えるカスハラ対応の具体策と、“心を守りながら働ける”職場づくり

近年、職場におけるパワハラが問題になっていますが、2022年4月からは中小・小規模事業者もパワハラの防止措置が義務化の対象となりました。また、2026年からカスハラ防止対策も義務化される予定です。カスハラによって従業員が精神疾患を発症するなど深刻な被害も起きております。まずは、正当なクレームとカスハラの違いを理解して対応することが重要です。本セミナーではカスハラ事例も含め、組織としての対応やクレーム処理のポイントを学んで頂きます。

## 主な講座内容

1. カスハラとクレームの違い
  - ・「正当な要求」と「ハラスメント行為」の線引き
  - ・法律や制度、厚労省ガイドラインのポイント
2. カスハラを受けた時の心の仕組み
  - ・ストレスに反応する脳の働きとは?
  - ・対応ミスが起こる心理的メカニズム
  - ・怒りや恐怖に吞まれない脳習慣とは
3. 現場で使えるカスハラ対応の基本スキル
  - ・共感と境界線を両立する話し方
  - ・悪質な要求をエスカレーションする適切な判断軸
  - ・孤立させない、守られ感のある職場の作り方

〈講師プロフィール〉

やまもと けいこ

山本 恵子 氏

- ・(株)Meideas 代表取締役
- ・(一社)国際ストレス脳科学研究所代表理事



経営者の悩みの限界を突破して理想の成果を実現する脳力開発専門家。10年間にわたり12,000人以上の経営者・企業の売上や幸福度アップなどを達成させる個別サポートを継続。また、千葉県商工会連合会のエキスパートバンクの専門家として、離職率低下やウェルビーイング(エンゲージメント)をテーマに、労働生産性向上や人間関係改善の方法など「持続可能な個人と企業」となる研修・セミナー・講演会を行い、好評を得ている。

◆日時 2026年2月19日(木) 14:00~16:00

◆会場 渋川商工会議所 3階大会議室(渋川市渋川2371-68)

◆受講料 無料 ◆対象 中小・小規模事業者

◆定員 20名 (先着順)

【主催 申込先】 渋川商工会議所 中小企業相談所

電話 0279-25-1311 FAX 0279-25-1313

下の受講申込書に必要事項をご記入の上 FAX して頂くか、こちらのQRコードよりお申込み下さい。



2/19(木)開催 『カスハラ対応の基本』 受講申込書

渋川商工会議所 行 (FAX 0279-25-1313)

令和 年 月 日

事業所名	
所在地	TEL : ( ) FAX : ( )
受講者名	複数のご参加可能です

※ご記入頂いた内容につきましては、本セミナーに関する目的のみ使用致します。