

参加・相談申込書

カスタマーハラスメント防止対策セミナー＜基礎編＞

【開催時間】13:00・15:00

対面 WEB	対面	対面	対面	対面	対面 WEB
札幌	函館	帯広	北見	釧路	旭川 札幌
10月21日 ^{【火】}	10月24日 ^{【金】}	10月30日 ^{【木】}	11月6日 ^{【木】}	11月13日 ^{【木】}	11月20日 ^{【木】} 11月26日 ^{【水】}
キャリアバンク株式会社 セミナールーム 札幌市中央区北5条西5丁目7 sapporo55 5F	函館市青年センター 会議室 函館市千代台町27番5号	とかち館 丹頂の間 帯広市西7条南6丁目2番地	北ガス市民ホール 7号室 北見市常盤町2丁目1番10号	釧路市生涯学習センター まなぼとと特舞 学習室601 釧路市常盤町4番28号	旭川市民文化会館 第二会議室 旭川市7条通9丁目 キャリアバンク株式会社 セミナールーム 札幌市中央区北5条西5丁目7 sapporo55 5F

会社名		事業内容	
住所		TEL	
E-mail		FAX	
ご担当者様	フリガナ	所属・役職	

希望される項目に☑を付けてください。

参加者氏名	フリガナ	フリガナ	フリガナ
所属・役職			
参加希望回	カスタマーハラスメント防止対策セミナー＜基礎編＞ 札幌 函館 帯広 北見 釧路 旭川 ☐会場 ☐WEB	カスタマーハラスメント防止対策セミナー＜基礎編＞ 札幌 函館 帯広 北見 釧路 旭川 ☐会場 ☐WEB	カスタマーハラスメント防止対策セミナー＜基礎編＞ 札幌 函館 帯広 北見 釧路 旭川 ☐会場 ☐WEB
セミナー終了後個別相談会申込	☐ 申込む	☐ 申込む	☐ 申込む

現在の状況を☑してみましょう。

- ☐ 過剰な要求やしつこいクレームに対応した
☐ 暴言や威嚇、土下座の強要への対応方法を知りたい
☐ SNSやネットの悪口やデマに対応したい
☐ 迷惑行為を繰り返すお客様の利用を断りたい
☐ 社内ルールやマニュアルを法的にしっかりさせたい
☐ その他()
- ☐ 録音・録画や個人情報の扱い方を確認したい
☐ 長時間の呼び出しや業務妨害をやめさせたい
☐ 従業員が被害にあったときの補償や守り方を知りたい
☐ 正当なクレームと行き過ぎた行為を見分けたい
☐ 研修や資料に入れる法律のポイントを知りたい

1個でも☑がついた事業者様
「専門家との個別相談」をおすすめします。

※お預かりした情報は本事業に関する連絡などのみに使用し、適切に管理します。

お申込み先

申込書を
メール・FAXにて
送付ください。

FAX:011-207-7870

右記の公式ホームページからお申込みいただけます。

ホームページ: http://career-bank.co.jp/customer_harassment/form/

担当: 央戸(ししど) TEL: 011-251-0707 (平日9:00~18:00) MAIL: hokkaido-kasuhara@career-bank.co.jp
〒060-0005 札幌市中央区北5条西5丁目7 sapporo55 5F



北海道経済部 労働政策局 雇用労政課
令和7年度(2025年度)北海道カスタマーハラスメント防止対策事業委託業務

参加
無料

正しい対応力を組織全体で身につけるために

カスタマーハラスメント 対応力向上プログラム

北海道の事業者のみなさまを対象に、基本方針作成から対応マニュアルの作成や相談体制の整備など、
カスタマーハラスメントの対処方法について学び、社内で生かせる対応力を高める充実のプログラムを実施します。

01 カスタマーハラスメント 防止対策セミナー＜基礎編＞

02 カスタマーハラスメント 防止対策セミナー＜応用編＞

03 専門家(弁護士)による 無料個別相談

詳しい内容は中面をご覧ください。

https://www.career-bank.co.jp/customer_harassment/



■主催: 北海道経済部 労働政策局 雇用労政課 ■事務局: キャリアバンク株式会社

01

カスタマーハラスメント防止対策セミナー<基礎編>

道内5カ所で開催。
札幌はハイブリッドで開催、
全道各地からご参加できます。

開催時間

13:00▶15:00

概要

- ①なぜ今カスハラ対策が必要なのか
- ②カスハラの正しい理解
- ③カスハラと正当なクレームの違いを見極める
- ④カスタマーハラスメント基本方針作成

締切日：各開催日の3営業日前 ※ただし、定員になり次第、締め切らせていただきます。

各回
50名
※先着順

札幌開催のみ
ハイブリッド開催

対面

WEB

対面

WEB

札幌

10月21日^[火]

キャリアバンク株式会社
セミナールーム
札幌市中央区北5条西5丁目7
sapporo55 5F

対面

函館

10月24日^[金]

函館市青年センター
会議室
函館市千代台町27番5号

対面

帯広

10月30日^[木]

とかち館 丹頂の間
帯広市西7条南6丁目2番地

対面

北見

11月6日^[木]

北ガス市民ホール
7号室
北見市常盤町2丁目1番10号

対面

釧路

11月13日^[木]

釧路市生涯学習センター
まなぼとと幣舞
学習室601
釧路市幣舞町4番28号

02

カスタマーハラスメント防止対策セミナー<応用編>

道内2カ所で開催。札幌はハイブリッドで開催、全道各地からご参加できます。

開催時間

13:00▶15:00

概要

- ①初期対応とエスカレーション判断基準を考える
※エスカレーション＝段階的な報告・相談
- ②カスハラ対応マニュアル作成ワーク
・マニュアルに含めるべき6要素と作成のポイント
・「初期対応フロー」「エスカレーション判断基準」作成
- ③自社に展開する方法

締切日：各開催日の3営業日前 ※ただし、定員になり次第、締め切らせていただきます。

各回
50名
※先着順

札幌開催のみ
ハイブリッド開催

対面

WEB

対面

旭川

11月20日^[木]

旭川市民文化会館
第二会議室
旭川市7条通9丁目

対面

WEB

札幌

11月26日^[水]

キャリアバンク株式会社
セミナールーム
札幌市中央区北5条西5丁目7
sapporo55 5F



講師 やまだ まきこ 山田 真紀子氏

コンテンツ設計アドバイザー、研修講師、キャリアコンサルタント、
ゆめのたね放送局ラジオパーソナリティ、onlineビジネスアシスタント
マネージャー、日経クロスウーマンアンバサダー。

IT企業で人事(教育・採用・労務・人材開発、ダイバーシティ推進)後、コールセンター業界にて17年以上、
オペレーター、研修担当、応対品質管理、オペレーションマネージャーを歴任。
クレーム対応やマニュアル・スクリプト作成、トレーナー育成、品質管理指標の設計など、幅広い業務に携わる。
自身も深刻なカスタマーハラスメントを受けた経験を持ち、メンタル不調者や退職者を出さないための施策として、
管理者向けクレーム対応研修の実施、HELP札の導入、モニタリング体制の構築、カウンセラーチームの常設など、
現場に寄り添った実践的な研修とオペレーション改善に注力。

WEB



オンライン
受講に必要なもの

札幌開催のみ

- WEB 会議システム「zoom」を使用します。
- PC(スピーカーまたはイヤホン環境)、
マイク機能、カメラ機能が利用できる環境
- 安定したインターネット環境

03

専門家(弁護士)による個別相談

企業ごとに抱える問題はそれぞれ。その状況や課題に応じて柔軟に対応いたします。

開催時間

各セミナー終了後(15:00～)1社あたり20～30分程度

専門家 紹介



ふくだ のぶひろ
福田 亘洋氏

札幌いぶき法律事務所 弁護士



すがの りょう
菅野 亮氏

すがの総合法律事務所 弁護士

例えば…こんな課題ありませんか？現在の状況を☑してみましょう。

- | | |
|--|---|
| ☐ 過剰な要求やしつこいクレームに対応した | ☐ 録音・録画や個人情報の扱い方を確認したい |
| ☐ 暴言や威嚇、土下座の強要への対応方法を知りたい | ☐ 長時間の呼び出しや業務妨害をやめさせたい |
| ☐ SNSやネットの悪口やデマに対応したい | ☐ 従業員が被害にあったときの補償や守り方を知りたい |
| ☐ 迷惑行為を繰り返すお客様の利用を断りたい | ☐ 正当なクレームと行き過ぎた行為を見分けたい |
| ☐ 社内ルールやマニュアルを法的にしっかりさせたい | ☐ 研修や資料に入れる法律のポイントを知りたい |

1個でも☑が
ついた事業者様！
お話を伺います。