

2024年度 企画研修【動画視聴 約110分】

# カスタマーハラスメント対策実務【講義】

▽視聴期間／2025年2月7日(金)～3月6日(木)

▽料金／無料

▽申込最終締切／2025年2月28日(金)

## プログラム

### 《第1部》カスタマーハラスメント対策の実務

1. カスタマーハラスメントとは？
2. 防止法や運営基準による事業者の義務
3. ハラスメント行為に対抗するための法律の知識
4. ハラスメントへの対抗実務

### 《第2部》事例による対抗措置の解説

1. 被害事実の記録、分析と評価、法的措置の検討
2. 是正要求通知書の作成、法的措置の予告と実行

本動画は2024年6月に当センターで実施した研修内容の抜粋版となります。

ご都合がつかず参加できなかった方、もう一度復習・再確認されたい方、このテーマにご興味がある方は是非お申し込みください。

## 研修のねらい

カスタマーハラスメント対策が重要な経営課題になってきました。多くの職員が利用者・家族の理不尽なハラスメントによって、精神を病んで離職しているケースも散見しています。職場内のセクハラ・パワハラは防止法により対策が示されましたが、カスタマーハラスメントは事業者が自力で対策を講じなければ解決できません。本研修では、法人の体制づくりや対応手順を学び、事例を通じて加害行為者への対抗措置の実務を学びます。具体的には、ハラスメント行為の記録から違法行為・不法行為などを検証し、可能な法的措置を検討の上、行為の是正を求める通知書の作成までの一連の流れを確認していただくことをねらいとしています。

## ご視聴までの流れ

申込用紙に必要事項をご記入の上、FAX または下記担当宛てにメール(申込書添付)にてお申し込みください。HP(12/23以降)からもお申込みいただけます。

お申し込み ➡ 2025/2/3～2/6 に視聴パスワードを、メールまたは FAX にてご連絡 ➡ 期間内視聴  
※視聴期間中のお申し込みは2営業日以内に視聴パスワードをご連絡いたします。

主催 社会福祉法人千葉市社会福祉協議会 千葉市社会福祉研修センター  
TEL 043(209)8841 FAX 043(312)2943  
担当 山村メール:yamamura-t@chiba-shakyo.jp