

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

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

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

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

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

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

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

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。