１０／２０（火）～１２／１４（月）の行事

【道庁プレスリリース】

報道発表資料の配付日時　10月５日（月）10時00分

発表項目（行事名）	「カスタマーハラスメント防止対策セミナー・個別相談会」の開催について		
記者レクチャーのお知らせ	（実施日時）	発表者	ー
		発表場所	ー
概要	道では、事業者の皆様を対象に、「カスタマーハラスメント防止対策セミナー・個別相談会」をオンライン形式と対面形式（道内６地域：函館、旭川、北見、帯広、釧路、札幌）で開催します。 セミナーは、カスタマーハラスメントに関する基礎的な知識を習得し、自社の実情に応じた基本方針・対応マニュアルの策定について学ぶ【基礎編】と事業所の担当者・管理職・組織それぞれ役割や対応方法を学ぶ【実践編】の２種類で、開催日時等は次のとおりです。 記 １　開催日時 【基礎編（オンライン形式）】 １０月２０日（火）　１３：００～１５：００ 【実践編（対面形式）】 函館市　１０月２３日（金）　１３：００～１５：００ 旭川市　１０月２７日（火）　１３：００～１５：００ **北見市　１０月２８日（水）　１３：００～１５：００** 帯広市　１１月１１日（水）　１３：００～１５：００ 釧路市　１１月１２日（木）　１３：００～１５：００ 札幌市　１２月１４日（月）　１３：００～１５：００ （札幌市のみ、講師の説明部分をオンラインでも配信する予定です。） 【実践編（オンライン形式）】 １１月２６日（木）　１３：００～１５：００ 【個別相談会】 それぞれのセミナー終了後、専門家（弁護士）による個別相談を行います。 ２　参加費 無料 ３　参加申込み 特設ホームページから申し込んでください。 https://www.career-bank.co.jp/customer_harassment/		
参考			

報道（取材）に当たってのお願い	○　取材を希望される場合は、10月28日（水）までに下記担当者あてご連絡をお願いします。	
他のクラブとの関係	同時配付 ~~同時レク~~	石狩、渡島、上川、十勝、釧路の記者クラブ 、及び、道政記者クラブ

担当（連絡先）	経済部労働政策局雇用労政課働き方改革推進室（担当：主幹　横山） ＴＥＬ ダイヤルイン ０１１－２０４－５３５４　　内線（２６－７５６） オホーツク総合振興局産業振興部商工労働観光課（担当：課長　佐藤） ＴＥＬ ダイヤルイン ０１５２－４１－０６３４

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>	カスタマーハラスメント防止対策セミナー<実践編>						カスタマーハラスメント防止対策セミナー<実践編>
WEB	函館	旭川	北見	帯広	釧路	札幌	WEB
10/20(火)	10/23(金)	10/27(火)	10/28(水)	11/11(水)	11/12(木)	12/14(月)	11/26(木)
オンライン開催	サンリフレ函館（大会議室）函館市大森町2番14号	旭川市民文化会館（第二会議室）旭川市7条通9丁目	北ガス市民ホール（7号室）北見市常盤町2丁目1-10	とかちプラザ（402）帯広市西4条南13丁目1	釧路市民活動センターわっと（会議室3）釧路市末広町丁目1番地	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	オンライン開催

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	<基礎編>	<実践編>							<基礎編>	<実践編>							<基礎編>	<実践編>								
	WEB	函館	旭川	北見	帯広	釧路	札幌	WEB	WEB	函館	旭川	北見	帯広	釧路	札幌	WEB	WEB	函館	旭川	北見	帯広	釧路	札幌	WEB		
	□参加	□参加	□参加	□参加	□参加	□参加	□参加	□参加	□参加	□参加	□参加	□参加	□参加	□参加	□参加	□参加	□参加	□参加	□参加	□参加	□参加	□参加	□参加	□参加		
セミナー終了後個別相談会申込	□申込む								□申込む								□申込む									

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。

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

※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もお申込みいただけます。
ホームページ：http://career-bank.co.jp/customer_harassment/form/

CAREER BANK キャリアバンク株式会社
担当：宍戸（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
北海道経済部 労働政策局 雇用労政課
令和8年度（2026年度）令和8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<実践編>

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://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》

オンライン開催

開催時間 13:00▸15:00

WEB 10/20(火)
締切日：3日前（土・日・祝日を除く）

カスタマーハラスメントに関する基礎的な知識を習得し、
自社の実情に応じた基本方針・対応マニュアルの策定について学びます。
さらに実践編を受講することで、理解を深め、実務への活用につなげます。
全道各地から参加できます。

概要

❶カスタマーハラスメントを正しく理解する
❷基本方針の策定方法を事例から学ぶ
❸実践的な対応マニュアル作成のポイントを習得する
❹現場で迷わない判断基準と初期対応フローを考える
❺自社で実践するための行動計画を作成する

オンライン受講に必要なもの

- 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

02 カスタマーハラスメント防止対策セミナー《実践編》

対面開催

開催時間 13:00▸15:00
対面開催は意見交換があります

担当者・管理職・組織それぞれの役割や対応方法を学び、カスタマーハラスメントへの適切な対応力を身につけます。道内各地の事例や取組を参考に、意見交換を通じて自社の対策に活かせる具体的な対応を考えます。

概要

❶基礎編の振り返り～カスタマーハラスメントの基礎知識を再確認～
❷現場対応の実践ポイント～窓口・電話・WEB・SNSなど、場面別の対応方法を学ぶ～
❸管理職に求められる対応～組織として適切に対応するためのポイントを学ぶ～
❹道内企業の事例紹介～他社の取組や効果的な対応事例を知り、自社で活かせるヒントを得る～
❺自社で実践するための対策検討～自社の課題を整理し、今後の改善や具体的なアクションにつなげる～

函館	旭川	北見
10/23(金)	10/27(火)	10/28(水)
サンリフレ函館（大会議室） 函館市大森町2番14号	旭川市民文化会館（第二会議室） 旭川市7条通9丁目	北ガス市民ホール（7号室） 北見市常盤町2丁目1-10
帯広	**釧路**	**札幌**
11/11(水)	11/12(木)	12/14(月)
とかちプラザ（402） 帯広市西4条南13丁目1	釧路市民活動センターわっと（会議室3） 釧路市末広町3丁目1番地	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

締切日：各開催日の3日前（土・日・祝日を除く）　※ただし、定員になり次第、締め切らせていただきます。

オンライン開催
開催時間 13:00▸15:00

WEB 11/26(木)
締切日：3日前（土・日・祝日を除く）

オンラインで気軽に参加できる知識・事例共有型のセミナーです。
道内各地で収集した実例や先進的な取組を幅広く紹介します。
さまざまな業種・地域の対応事例を学び、
自社のカスタマーハラスメント対策を見直すヒントが得られます。

講師 山田 真紀子（やまだ まきこ）氏

日本ハラスメントカウンセラー協会、カスタマーハラスメントマネージャー、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。企業向けカスタマーハラスメント対策セミナー等多数の研修に登壇。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。

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。

相談時間　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

福田 亘洋（ふくだ のぶひろ）氏
札幌いぶき法律事務所 弁護士

菅野 亮（すがの りょう）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
- □ 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
- □ 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☑がついた事業者様はご相談をおすすめいたします。