

▶プログラム◀

1. カスタマーハラスメントとは

- (1)労働施策総合推進法改正の背景と趣旨
- (2)事業主の対策義務化
- (3)カスタマーハラスメントの定義と想定される行為類型

2. カスタマーハラスメントへの対応について（組織としての対応）

- (1)事業主の法的責務と体制整備の全体像
- (2)組織として求められる基本的対策
- (3)セクシュアルハラスメント及びパワーハラスメント対策との関係
- (4)メンタルヘルス対策と組織的フォローアップ体制
- (5)実効性確保のための運用ポイントと形骸化防止策
- (6)障害者差別解消法に基づく合理的配慮の求めへの対応との関係

3. カスタマーハラスメントへの対応について（現場での対応）

- (1)事前準備と心構え
- (2)対応する職員の初動対応の考え方
- (3)管理職に求められる役割と具体的な行動
- (4)法的・社会的に妥当な対応とは
- (5)現場で直面する具体的な事例と課題

4. 対応力向上ための知識整理と応用

- (1)行政対象暴力とカスタマーハラスメント
- (2)カスタマーハラスメントの定義外の迷惑行為への対応
- (3)外部連携のポイント

その他

- ・事前にWebから質問を受け付けます。
 - ・いただいた質問は講義や質疑応答の中で解説いたします。
- 是非お気軽にお寄せください。

講師紹介

はしもと たくろう
橋本 拓朗 氏 弁護士

元消費者庁 特定任期付公務員。個人情報保護担当課長補佐として、庁内の個人情報の取扱いに関する事務、監査、研修等に携わる。また公益通報者保護制度に係る公益通報窓口担当者として多くの事例を扱ったほか、情報公開請求に係る対応について多くの事案を手掛けた。

弁護士としては、労働関係紛争（使用者側）に従事しているほか、クライアント企業の個人情報の取扱いに関するアドバイス等の業務、自治体の法的紛争、行政事件（行政側）等に取り組んでいる。伊藤総合法律事務所所属。経営法曹会議会員。

※当日は最新の情報を反映する等、一部内容を変更する場合がございます。予めご了承ください。

※令和6年度より、FAXでのお申込は廃止いたしました。
下記URLよりお申込みください。

<https://www.noma.or.jp/seminar/tabid/138/Default.aspx>

NOMA 講座

検索