

企業編

カスタマー ハラスメント

「内容」と「手段」を
切り分ける時

2026年10月施行 安全配慮義務対応 カスタマーハラスメント対策



ダイジェスト版

研修会・マイクロラーニングで
確かな行動へ

現場で判断する力を、
研修と図解で身につける



法改正対応
判断軸の習得

2026年10月施行

改正労働施策統合推進法

安全配慮義務

カスタマーハラスメント対策

カスハラ対策に関する企業の
義務が明確化されます。

「正当なクレーム」「迷う事案」

「カスハラにあたりうる事案」のグラデーション
で判断します。



体系的な研修内容
カスハラ対応の型を学ぶ

カスハラ対応の基本ステップ

対応の5つの層

担当者→上司→記録→組織→外部連携

3つの法的枠組みをカバーし、
段階的に組織で対応する型を
5つのケースで具体的に学べます。
初動からエスカレーションまでの
流れを体系化します。



すべての関係者が対象
全従業員が対象

全従業員(正社員・契約社員・
パート・アルバイト・派遣社員)

管理職・現場担当者・コール
センター・営業・窓口担当・新
入社員・内定者

立場や職種に関わらず、一人ひとりの
意識と行動が従業員を守ります。

安全配慮義務に基づき、
すべての従業員の判断力向上に貢献します。

この研修セットは、学びを定着させる実践ツールが含まれています



動画

全5ケースの映像で、
対応の流れと判断の
ポイントを学べます。



指導の手引き

研修の目的・進め方・
解説・対応ポイントを
くわしく解説。



ワークショップ進行表

時間配分・投げかけ例・
ワークショップの進め方を
ステップごとに提示。



ワークシート

ケースの振り返りや
判断の整理ができる
実践用シート。



職場展開ガイド

研修後の共有・定義・
改善につながるための
活用ガイド。

セット価格 映像データ・指導の手引き・ワークショップ進行表・ワークシート・職場展開ガイド 308,000円(税込)

DVD 69,300円(税込)

●お申し込みは…

(株)オプチカル 販売課 教育映像係

〒761-0113 香川県高松市屋島西町 2484-8

TEL 087-841-1100

FAX 087-841-1101





教育用

その「つもり」が、境界線を越えるとき

カスタマーハラスメント 防止教育映像

本編26分 まとめ4分

お客様の正当なご意見・ご要望と従業員の尊厳を傷つける言動は別です。
一人ひとりが判断の「型」を持ち、安心して働ける職場づくりにつなげます。

収録ケースは
5つ

01 CASE1 退去拒否

正当な対応後の居座り行為

- ✓ 対応完了後の補償要求や「動かない」行為は、業務妨害に該当する可能性があります。施設管理権に基づく退去要請が可能です。



02 CASE2 屈辱、人格攻撃

業務不満から個人攻撃への移行

- ✓ 「説明がわかりにくい」は改善すべき要望です。「頭、使ってよ」などの侮辱的言動は、人格を傷つけるハラスメントに該当します。



03 CASE3 長時間の電話拘束

終わらない電話による業務妨害

- ✓ 同じ要求の繰り返しや、長時間の電話は業務妨害に該当する可能性があります。通話時間の区切りを伝え、記録を残して組織で対応します。



04 CASE4 SNS・口コミでの脅迫

投稿の示唆による圧力行為

- ✓ 「SNSに書く」「拡散する」などの発言で、不当に企業への対応変更を迫る行為はカスタマーハラスメントです。投稿の有無と企業の判断は、切り離します。



05 CASE5 物を投げる・破壊行為

身体的攻撃と安全確保の必要性

- ✓ 物を投げる・壊すなどの行為は、暴行罪・器物損壊罪・威力業務妨害罪に該当する可能性があります。直ちに対応を中止し、警備員・警察と連携して安全を確保します。



まとめ 判断軸と組織対応の型

- ✓ 5つの判断フレームワーク（判断の3視点・内容と手段の切り分け・個人攻撃の境界線・対応の5つの層・記録の構造）で、原版の判断力を体系化します。



お客様の正当な権利と、従業員の尊厳を、同時に守ることが、信頼される企業の証です

2026年10月施行 改正労働施策統合推進法対応



ハラスメントのない
安心できる場をつくる



立場の違いを自覚し、
相手に寄り添う



制度・ルールを理解し、
適切に行動する



一人ひとりの未来を
支える人であり続ける