

各位

埼玉県産業労働部雇用・人材戦略課長
関根 昌浩 (公印省略)

カスハラ対策WEBセミナー開催の周知について (依頼)

本県の雇用労働行政の推進につきましては、日頃格別の御協力をいただき、厚くお礼申し上げます。

本年7月1日の埼玉県カスタマーハラスメント防止条例の施行に合わせ、別添チラシのとおりオンラインセミナーを実施いたします。

御参加いただける場合は、別添チラシからお申込みくださるようお願い申し上げます。

なお、当事業は「株式会社エス・ピー・ネットワーク」に委託し実施しています。事業についての問合せは、別添チラシを御覧の上、委託事業者までお問合せください。

また、本案内についての御質問等は、以下の本県担当者までお問合せください。

※セミナー情報や「埼玉県カスタマーハラスメント防止に関する指針」、「基本方針・対応マニュアル作成のための手引き」等のデータは下記ホームページに掲載しておりますので、そちらから御利用ください。

(参考)

埼玉県カスタマーハラスメント防止対策のホームページ

<https://www.pref.saitama.lg.jp/a0809/customerharassment/bousitaisaku.html>

担 当 働き方改革推進担当 須貝
電 話 048-830-4518
E-mail a3960-31@pref.saitama.lg.jp

カスハラ対策WEBセミナー開催!

さあ!
みんなで学ぼう!



埼玉県マスコット「コバトン&さいたまっち」

受講料
無料

「埼玉県カスタマーハラスメント防止条例」の施行に合わせて、カスハラに関するWEBセミナーを実施いたします。「カスハラって何?」「カスハラに困っている」「どうすればカスハラにならない?」など、さまざまな疑問についてやさしく解説します。どなたでも参加できますのでぜひお申し込みください。

カスハラ防止条例の施行に向けて、準備は万全ですか?

立場や課題に合わせて受講できる**全4コース**の**WEBセミナー**を開催!



【事業者向け】～組織を守る～

- ・経営者、役員および法務、人事労務担当者、ボランティア団体、自治会の方など

日時: 6月26日 (金) 10:30~12:00



【事業者団体向け】～業界を支える～

- ・業界団体の事務局担当者の方など

日時: 6月26日 (金) 15:00~16:30



【就業者向け】～現場を担う～

- ・お客様と接する従業員 (正社員・パート・アルバイト等)、ボランティアの方など

日時: 7月22日 (水) 10:30~12:00



【顧客等向け】～マナーを考える～

- ・お店などで商品の提供やサービスを受ける方 (消費者の立場) など

日時: 7月22日 (水) 15:00~16:30

セミナー詳細、お申込みは裏面をご覧ください。

講師紹介

西尾 晋

Nishio Shin

株式会社エス・ピー・ネットワーク
執行役員 (CS企画推進部担当)

クレーム対応・不当要求対応に関する実践的対応ノウハウを危機管理的顧客対応指針5か条として体系化した他、様々な危機管理のテーマに関する指針等の開発や原稿の執筆、専門家として取材への対応 (日本経済新聞社、読売新聞社、ワールドビジネスサテライト他) を行う。
千葉科学大学大学院博士課程後期単位取得期間満了退学。
研究テーマは、事業継続マネジメント (BCP、BCM)。



森田 久雄

Morita Hisao

株式会社エス・ピー・ネットワーク
CS企画推進部 部長

企業より依頼を受け不当要求対応、反社会的勢力対応などを実践対応し、企画部門にて実践経験を活かし、数多くの実践対応セミナーを講演する。依頼が多い時で年間100本を超える。2014年札幌営業所所長として北海道札幌市に赴任後、北海道全域の企業に危機管理の視点より、リスク及びクライシスに関する様々な事案のアドバイスを行う傍ら、不当要求、コンプライアンスを中心に講演活動を行う。2024年3月6日J-WAVE「STEP ONE」にカスハラ対策のコメンテーターとして生出演。





【事業者向け】～組織を守る～

日時 6月26日(金) 10:30~12:00

プログラム

1. カスハラ対策整備のポイント
～相談に応じ、適切に対応するための体制整備に向けた7つの視点
 2. 事業者間におけるカスハラ対策推進のポイント
(1) 加害防止に関して
(2) カスハラ被害申告があった場合の調査・対応の着眼点
 3. 小規模事業者(個人事業主)などにおけるカスハラ対策推進のポイント
など
- ※ カスタマーハラスメント総合相談窓口、防止対策コンサルタントの紹介

◆お申込み方法

お申込みは下記URLまたはQRコードのフォームよりお願いいたします。
<https://info.sp-network.co.jp/seminar/260626-cushara-BO>



申込締切:2026年6月22日(月)

詳細・お申込み



【事業者団体向け】～業界を支える～

日時 6月26日(金) 15:00~16:30

プログラム

1. 業界別カスハラの特徴
(小売・宿泊・飲食・交通・医療・介護・ボランティア等)
 2. 業界全体での啓発活動の実施 ポスター、メディア発信、キャンペーン
 3. 業界全体での取り組み 情報共有、業界共通マニュアルの作成
など
- ※ カスタマーハラスメント総合相談窓口、防止対策コンサルタントの紹介

後日開催の個別相談会についてもご説明します

◆お申込み方法

お申込みは下記URLまたはQRコードのフォームよりお願いいたします。
<https://info.sp-network.co.jp/seminar/260626-cushara-BA>



申込締切:2026年6月22日(月)

詳細・お申込み

詳細についてはQRコード先のWebページをご覧ください。



【就業者向け】～現場を救う～

日時 7月22日(水) 10:30~12:00

プログラム

1. 不当要求・カスハラ対応にあたっての基礎知識
 2. 不当要求・カスハラ対応への実践的対応要領
～危機管理会社の実践的な対応ノウハウを解説
 3. 不当要求・カスハラ対応でよくあるケースへの対応要領解説
など
- ※ カスタマーハラスメント総合相談窓口の紹介

◆お申込み方法

お申込みは下記URLまたはQRコードのフォームよりお願いいたします。
<https://info.sp-network.co.jp/seminar/260722-cushara-EM>



申込締切:2026年7月15日(水)

詳細・お申込み



【顧客等向け】～マナーを考える～

日時 7月22日(水) 15:00~16:30

プログラム

1. カスハラとは
(1) どのような行為がカスハラにあたるのか
(2) 気をつけよう!!～「自分は正しい・間違っていない」症候群
 2. カスハラをしないために～賢い消費者としての振る舞い
(1) 「なぜ消費者が」?～カスハラの弊害を知ろう
(2) カスハラにならない為のアドバイス
など
- ※ カスタマーハラスメント総合相談窓口の紹介

◆お申込み方法

お申込みは下記URLまたはQRコードのフォームよりお願いいたします。
<https://info.sp-network.co.jp/seminar/260722-cushara-CS>



申込締切:2026年7月15日(水)

詳細・お申込み

当セミナーは株式会社エス・ピー・ネットワークが埼玉県より受託して実施いたします。

■お問い合わせ先

株式会社エス・ピー・ネットワーク

<https://info.sp-network.co.jp/> 〒167-0043 東京都杉並区上荻1-2-1

TEL:080-1313-8347

(月～金曜日 9:00～18:00 / 土日・祝日休み)

Mail:infodesk@sp-network.co.jp

