

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例・ガイドラインの解説と 実践的なカスハラへの実務上の対応～社内規程・マニュアルのひな型も提示

現在、カスタマー・ハラスメントが注目されています。「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が令和6年10月11日に公布(令和7年4月1日施行予定)されるとともに、「カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針(ガイドライン)」が同年12月19日に公表されました。法律ではありませんが、東京都だけでなく、日本国内の事業者すべてにかかわる規制となっており、努力義務ではありませんが、各事業者にはカスタマー・ハラスメント防止のための体制整備を求めるものです。

この期に、東京都カスハラ防止条例・ガイドラインについて理解し社内体制を整備するとともに、実践的なカスハラ対応を学んでいただければ幸いです。基本方針・社内規程・マニュアルのひな型も提示します。本ウェビナーではより実践的な厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」にも基づいて解説いたします。

スケジュール

- ◆ 日時 2025年2月12日(水) 13:30～15:30 (ZoomによるWEBセミナー)
- ◆ 主催 弁護士法人三宅法律事務所
- ◆ 参加費 無料
- ◆ 講師 弁護士 渡邊雅之(弁護士法人三宅法律事務所 パートナー)
- ◆ プログラム

1. 東京都カスタマー・ハラスメント防止条例・指針(ガイドライン)

(1)カスタマー・ハラスメントの内容に関する事項

・カスハラ禁止、用語の定義、代表的な行為類型、顧客等への配慮

(2)顧客等、就業者、事業者の責務

・東京都外の事業者にも適用されることに注意

(3)事業者の取組に関する事項～どのような体制整備が求められるか。

2. カスタマーハラスメントへの実践的な対応(カスタマーハラスメント対策企業マニュアルに基づいて)

(1)カスタマーハラスメントの判断基準・対応の必要性

(2)企業が具体的に取り組むべきカスタマー・ハラスメント対策

(3)方針・社内規程・マニュアルのひな型に基づく具体的な解説

3. その他

※ 本セミナーのLIVE配信は、Zoomを利用します。

講師プロフィール

◆弁護士 渡邊雅之（弁護士法人三宅法律事務所 パートナー）

企業のコンプライアンス対策専門。上場企業の社外取締役に多数就任。

お申し込みのご案内

弊事務所のホームページ 又は こちらのURLよりお申込みください。

☞ **三宅法律事務所 セミナー** **検索**（ZoomによるWEBセミナーとなります。）

☞ <https://miyakemail-jp.prm-ssl.jp/customer-harassment-seminar.html>

☞ 申込期日：**2月7日（金）まで**にお申し込みください。

【お申し込みの流れ】

- (1) お申し込み後、セミナー前日までに登録メールが届きますので、ご登録をお願いします。
- (2) 登録後、セミナー受講URLが届きます。
- (3) セミナー当日、(2)の受講URLよりセミナー受講画面にお進みください。

※登録メールはmiyakenews@miyakemail.jpより、受講URLはno-reply@zoom.usからお送りしますので、受信できるよう事前にご準備お願いいたします。

こちらのアドレスは配信専用です。

※セミナーのURLがメールで届きますので、ご視聴予定のデバイスで閲覧可能なメールアドレスでご登録することをお勧めします。

※直前のリマインドメールはございませんので、当日まで保存をお願いいたします。

お問い合わせ先

弁護士法人三宅法律事務所 東京事務所

TEL 03-5288-1021（代表）（担当：井田、松原、堀口）

※恐れ入りますが、企業内弁護士を除く弁護士、マスコミの方、学生の方のご参加はご遠慮ください。

※ご入力いただく個人情報につきましては、セミナー運営管理・弊社業務のご案内のみに利用させていただきます。**弊社担当者から営業のお電話をすることがあります。ご希望されない場合は事前にご連絡ください。**

詳細は弊社事務所ホームページ（<http://www.miyake.gr.jp/>）記載の「プライバシーポリシー」をお読みください。