

ワークショップに参加しませんか？

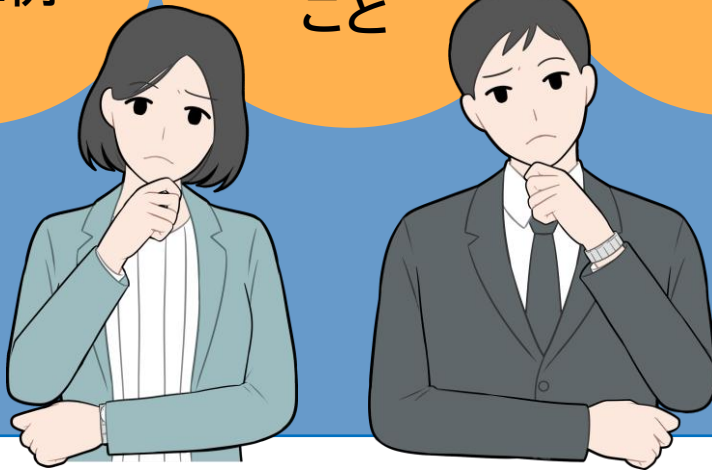
無料

# 小売業限定 カスハラに負けない!! 現場を守る管理職のための実践

他社の  
対応事例

会社が  
やるべき  
こと

社員教育は？



数年前から「カスタマーハラスメント(カスハラ)」という言葉が急激にクローズアップされ、本年の10月1日からは事業主に対し、カスハラ対策が義務化されます。カスハラは企業の生産性の低下、更には従業員の休職や退職の原因ともなり得ます。従業員を守り、店舗・職場の健全な運営をどのように実現すべきか、ご参加いただいた皆様と一緒に考えます。

開催日時

2026年 **6月29日(月)** 13:30~16:30

定員 24名

対象

小売業の人事担当者・管理職の皆様  
※人事担当者の方と現場管理職の方2名でのご参加を推奨いたします。

場所

大阪市中央区大手前4-1-67  
大阪合同庁舎第2号館5階 E会議室

主催

大阪労働局 雇用環境・均等部 指導課



予約フォームにて  
事前にお申込み  
ください。



〒540-8527

大阪市中央区大手前4-1-67 大阪合同庁舎第2号館8階  
Tel 06-6949-6494

「大阪労働局 働き方休み方改善コンサルタント」  
で検索しHPからお申込みすることも出来ます。

HP <https://jsite.mhlw.go.jp/osaka-roudoukyoku/home.html>

厚生労働省

大阪労働局

# カスタマーハラスメントの対策はお済みですか？

## カスハラに負けない職場づくりに 取り組みませんか？

カスハラの影響として、従業員においては、業務パフォーマンスの低下や健康不良、企業においては対応にかかるコストや業務上の支障などが生じる等の可能性があります。また、カスタマーハラスメントが常態化すると店舗、職場内の環境や雰囲気悪化、業務遅延によりサービスが受けられない等、他の顧客等にも影響を与えることが考えられます。また、昨今カスタマーハラスメントに関連する条例の制定などの動きもあることから、これまで以上に企業の役割が求められることになります。

企業として対策を進め、従業員に安心感を与え、働き続けることができる環境を整えるには？ケーススタディを中心に、ご参加いただいた皆様と共に考えるワークショップです。是非、ご参加ください。

## みんなでつくる 働きやすい大阪

あなたのなにげない言動が、  
相手の人格や尊厳を傷つけているかもしれません。  
誰もがいきいきと働くことのできる職場環境を確保し、  
良好な関係を築いていくことが大切です。



職場のハラスメント撲滅府民運動実施中！

●お問い合わせ先

大阪府労働環境課(労働相談センター)  
〒540-0031大阪府中央区北浜東3-14 エル・おおさか本館10階

大阪府 大阪労働局

職場のハラスメント撲滅  
特設ページはこちら▼



ハラスメント裁判事例、他社の取組など  
ハラスメント対策の総合情報サイト

あかるい職場応援団



### プログラム

### 当日扱うケーススタディ(予定)

13:30～ ①法改正情報  
問題提起

✓ 過度な要求・長時間の居座り

14:00～ ②ワーク  
③情報交換

✓ 暴言・威圧・人格否定

✓ 返金・補償を執拗に求められる

16:00～ ④全体共有

✓ 従業員が1名で対応して状況が悪化

✓ 管理職が呼ばれたときにはすでに炎上寸前等のケーススタディから、現場を守る、従業員を守る視点から介入タイミング、対応について検討いただきます。

#### 【申込みの際のお願い】

- ① 企業内で管理職の労務管理、育成等について、取り組む立場の方の出席をお願いしております。
- ② 名刺交換の時間を設けております。可能な方は名刺をご準備ください。
- ③ 定員を超える参加申し込みがあった時は、先着順で締め切らせていただくことがあります。
- ④ 申込締切後に参加をご希望の場合は、下記の雇用環境・均等部指導課までご連絡下さい。

お問い合わせ先 TEL 06-6949-6494

厚生労働省 大阪労働局