

## 改正法令労働施策総合推進法が求めるカスハラ対策

～事業者と労働者が法令違反を避けるために行なうべき体制構築～

(主催：JACDS 防犯・有事委員会)

2020年に6月に改正法令労働施策総合推進法が施行され、大企業ではパワハラ対策が義務化され、その後、2022年4月1日からは中小企業でもパワハラ対策が義務化されました。そして、2026年にはこの法律にカスハラ対策が新たに追加されて改正されます。

自治体によって条例等でカスハラ対策が施行されていますが、改正法令労働施策総合推進法の施行によって、法律としてカスハラ対策が義務化されます。

また、BtoCだけでなく、BtoBにおけるカスハラも対象に含まれるので、製配販の全ての企業が対応しなければなりません。

総合リスクマネジメントの専門家より、危機管理的顧客対応指針5ヶ条に基づいて具体的にポイント解説されます。全ての企業で対応が求められ、企業と従業員を守るために必要な情報が解説されますので、ぜひ、ご参加をお待ちしております。

### 【開催概要】

◆開催日時：2025年8月8日（金）13：30～14：30（60分間）

◆開催場所：東6ホール セミナールームB

◆定員：100名（参加無料、要事前申込）

◆プログラム

#### 1. JACDS が取り組むカスハラ対策

～JACDS 版カスタマーハラスメント対応基本方針ガイドライン～

講師：JACDS 防犯・有事委員会 事務局

#### 2. 改正法令労働施策総合推進法が求めるカスハラ対策

～事業者と労働者が法令違反を避けるために行なうべき体制構築～

講師：株式会社エス・ピー・ネットワーク 総合研究部 総合研究課

専門研究員 森田 久雄 様

①改正労働施策総合推進法の概要

②改正法が企業に求めるカスハラ対策とはⅠ BtoC 被害防止対策

③改正法が企業に求めるカスハラ対策とはⅡ BtoB 加害防止対策

④カスハラへの対応間違い カスハラ対応への認識を改める

⑤初期対応が事態を左右する ～危機管理的顧客対応指針5ヶ条第1条～3条

⑥お客様の話を聞き取る ～危機管理的顧客対応指針5ヶ条第4条

⑦クレーム・カスハラを見極める ～危機管理的顧客対応指針5ヶ条第5条

◆申込：<https://drugstoshow.jp/seminar/business.html>

お問合せ：一般社団法人日本チェーンドラッグストア協会 植栗・山田

TEL：03-6273-7351 MAIL：jstaff@jacds.gr.jp