



大阪府社会保険労務士会主催 関西大学 社会学部 教授 池内 裕美氏 登壇セミナー  
～カスハラ対策、進んでいますか？～

## 「カスタマーハラスメントの現状と対策：企業が取るべき対応とは」

2025年3月17日(月) OMMビル1階グラン(大阪市北区 天満橋駅直結)



「顧客や取引先からの過剰な要求」「不当な言いがかり」などの悪質なクレームが「**カスタマーハラスメント(通称カスハラ)**」として問題になっています。

**厚生労働省**は昨年12月企業に**対策を義務付ける方針**を決めていますが、**皆様の会社でその対策は進んでいますか？**

この度、大阪府社会保険労務士会(会長 大西宗明)は**苦情やクレームなどを20年以上研究している**関西大学の池内教授をお招きして

- ① カスタマーハラスメントが深刻化する要因
- ② カスハラ対応時の注意点や参考事例
- ③ 企業が取るべき姿勢や組織体制

などについて具体的にわかりやすく学べる講演会を開催いたします。

人材難といわれる今、大切な社員を守り、社員と企業が共に成長していくためのきっかけ創りのためのイベントです。

### 日時・場所

日時:令和7年3月17日(月) 14時～16時

場所:OMMビル 1階 グラン \*オンライン同時配信

大阪府大阪市中央区大手前1丁目7

京阪電車「天満橋」駅東口 / 大阪メトロ谷町線「天満橋」駅北改札口からすぐ



### 申込方法

以下よりお申し込みください。

会場参加 <https://form.os7.biz/f/00fc060c/>

ZOOM ウェビナー <https://form.os7.biz/f/98eb3ab5/>



会場参加



ウェビナー

\*受付後、自動返信メールが送信されます。会場参加の方は参加証の代わりとなります。Zoom 参加の方には当日のZoom 視聴に必要な招待 URL 等が記載されています。当日まで、大切に保管してください。

### 講師紹介

関西大学 社会学部 教授 池内 裕美 氏

関西学院大学大学院商学研究科(博士課程前期課程)、同大学院社会学研究科(博士課程前期・後期課程)修了。博士(社会学)。広告デザイン会社勤務、日本学術振興会特別研究員(DC2・PD)を経て、2003年4月関西大学社会学部に専任講師として着任。2011年より現職。専門は社会心理学、消費心理学。現在の主な研究テーマは、過剰なクレームやモノのため込み、買物依存といった「逸脱的消費者行動」(消費者の問題行動)に関する心理的なメカニズムの解明で、メディアからコメントを求められることも多い。主な著書に『新版・暮らしの中の社会心理学』(分担執筆、ナカニシヤ出版、2024年)、『消費者行動の心理学:消費者と企業のよりよい関係性』(分担執筆、北大路書房、2019年)、『消費者心理学』(共編著、勁草書房、2018年)等があるほか、多数の論文を執筆。

主催 大阪府社会保険労務士会

Osaka Association of Labor and Social Security Attorneys

大阪市北区天満2-1-30

HP: <https://osakasr.jp/>

TEL:06-4800-8188