

# カスタマー・ハラスメントを防ぐ組織づくり

## ー従業員を守るために組織ができることー

近年深刻化するカスタマー・ハラスメント（カスハラ）は、働く人の人格や尊厳を損ない、企業等の事業継続やサービス提供の環境にも悪影響を及ぼす社会的課題となっています。さらに、昨年6月に改正された「労働施策総合推進法」により、企業にはカスハラ防止のための必要な措置が今後義務付けられることになりました。

このことを踏まえ、人権の視点から、カスハラについての理解を深め、企業・団体が適切な対策を講じるための知識と対応力を高めるため、本講座を開催いたします。

講師

いけうち ひろみ

**池内 裕美** さん 関西大学社会学部教授

関西学院大学大学院商学研究科、同大学院社会学研究科修了。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。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。



申込先

### 東京都人権プラザ

1

#### Web フォーム

<https://form.run/@R7-lecture-training-03>

2

#### TEL.03-6722-0123

氏名、所属団体、メールアドレス、電話番号、障害等による配慮や希望の5点をお伝えください。



申込締切

### 令和8年3月18日（水）正午

※お申込みをいただいた方にはメールにて受講案内をお送りします。  
3月19日（木）までに受講案内が届かない場合はご連絡ください。

情報保障等：手話通訳や点字通訳などの情報保障についてはお問合せください。

主催  
・  
お問合せ

### 東京都 人権プラザ

TOKYO METROPOLITAN HUMAN RIGHTS PLAZA 指定管理者：（公財）東京都人権啓発センター

〒105-0014 東京都港区芝2-5-6 芝256スクエアビル1・2F

TEL 03-6722-0123

E-mail [fukyu3103@tokyo-jinken.or.jp](mailto:fukyu3103@tokyo-jinken.or.jp)

URL <https://www.tokyo-hrp.jp/>

LINE  
公式アカウント



友達募集中！