

主催：稚内商工会議所 ハイブリッドセミナー(制度改正等の課題解決環境整備事業)

カスハラ対策できてますか？

2025年4月1日

北海道カスタマーハラスメント防止条例施行

『カスハラ対策セミナー』

月日：11月12日(水)

時間：13:30~15:30

会場：稚内商工会議所2F会議室

定員：会場30名 Zoom100名

参加費：無料



講師紹介

札幌販売士協会 理事
接客アドバイザー
菅原 祐子

生年月日：1952年 73歳

資格：1級販売士 登録講師

サービス・接客実務検定1級

メンタルヘルスマネジメントⅡ種

北海道労働審議会 特別委員



研修に参加された皆様のお声

『研修を受けて大きな自信につながった』
『説明がわかりやすかった』
『研修で学んだことをしっかり実践したい』
『とても面白かった』



『あっという間で、2時間という長さを
感じなかった』
『カスハラの実例が心に刺さった』
『様々な体験談から、身近な課題に対する
心構えができた』

対象者 すべての業種・業態の方
特に販売、サービス、飲食業に携わる方

カスハラ判断基準の提供
貴社の実例をもとにカスハラを分析、
接客のプロによる見解と対応法をアドバイス

セミナー研修

講習概要

1. 発生メカニズム
2. 種類・分類
3. 基本対応3段階
4. 自主制作『カスハラ動画』

守備体制は『3つの守り』

1. 企業(本社サイド)が守る
 2. 店舗責任者が守る
 3. 販売員自らが身を守る
- ※初期・中盤・終盤の3段階で対応

講習実績

- ・紳士服はるやまチェーン 様
- ・ウィスキー工場
- ・市立図書館
- ・北海道内商工会
- ・ちとせ販売士会

発生メカニズム
種類・分類

カスハラ事例
判断基準は？

実際にあった
事例紹介

『3つの守り』

本社・現場責任者・担当者

対応3段階
『初期』『中盤』『終盤』

カスハラ動画
point解説

札幌販売士協会 制作

外国人販売員
体験談

カスハラ対策セミナー



カスハラ
クレーム減少へ

申込方法

下記申込書に必要事項をご記入のうえ、11月5日(水)までにお申し込みください

稚内商工会議所

TEL：23-4400 FAX：22-3300

E-MAIL：info@wakkanai-cci.or.jp

令和7年11月12日(水) 開催 カスハラ対策セミナー 受講申込書

会社名		住所	
TEL		FAX	
E-mail			
参加方法	①会場で参加 ②Zoomで参加		
参加者名			

※Zoomで参加の方は、E-mailもご記入ください。事前に「招待URL」「資料」をメールいたします。

※ご記入いただいた情報は、稚内商工会議所からの各種連絡、情報提供のために利用する他、事業記録作成のために利用することがあります。