

各 位

会 社 名 株 式 会 社 イ ン ソ ー ス  
代 表 者 名 代 表 取 締 役 執 行 役 員 社 長 舟 橋 孝 之  
(コード番号：6200 東証プライム)

**「カスタマーハラスメント防止研修～東京都条例に学ぶ実務ポイント」を新たに開発  
～東京都の最新ガイドラインに対応し、組織対応力を高める**

「働くを楽しくする」サービスを提供する株式会社インソース（東京本部：東京都荒川区、代表取締役執行役員社長：舟橋孝之、証券コード：6200、以下「当社」）はこの度、「カスタマーハラスメント防止研修～東京都条例に学ぶ実務ポイント」を新たに開発しましたので、お知らせします。

2024年に東京都が全国で初めて「カスタマーハラスメント防止条例」を制定し、2025年4月から施行されます。当社ではこれを受け、都の「カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）」に基づいた研修を開発しました。

顧客による暴言や脅迫、不当な要求などのカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）は社会的な問題となっています。カスハラは従業員のメンタルヘルス不調や退職の原因となる可能性もあるため、早急に対策をすることが各組織で求められています。本研修では、カスハラの実態や特徴、対策について理解し、実際の現場で自信を持って対処できるよう実践的に学んでいただきます。

■コンテンツの概要

研修名	カスタマーハラスメント防止研修～東京都条例に学ぶ実務ポイント（半日間） <a href="https://www.insource.co.jp/customer-harassment/prevention_guidelines.html">https://www.insource.co.jp/customer-harassment/prevention_guidelines.html</a>
カリキュラム	<ol style="list-style-type: none"><li>1. カスタマーハラスメントの定義</li><li>2. カスハラのパターンと15の行動事例<ul style="list-style-type: none"><li>■顧客等の要求内容が妥当性を欠くもの<ol style="list-style-type: none"><li>① 就業者が提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない</li><li>② 要求内容が、就業者の提供する商品・サービスの内容とは関係がない</li></ol></li><li>■要求の妥当性に関わらず要求を実現する手段が違法または社会通念上不相当<ol style="list-style-type: none"><li>③ 就業者への身体的な攻撃</li><li>④ 就業者への精神的な攻撃</li><li>⑤ 就業者への威圧的な言動</li><li>⑥ 就業者への土下座の要求</li><li>⑦ 就業者への執拗な（継続的な）言動</li><li>⑧ 就業者を拘束する行動</li><li>⑨ 就業者への差別的な言動</li><li>⑩ 就業者への性的な言動</li><li>⑪ 就業者個人への攻撃や嫌がらせ</li></ol></li><li>■要求の妥当性で要求を実現する手段が適切かどうかを判断するもの<ol style="list-style-type: none"><li>⑫ 過度な商品交換の要求</li><li>⑬ 過度な金銭補償の要求</li><li>⑭ 過度な謝罪の要求</li><li>⑮ その他不可能な行為や抽象的な行為の要求</li></ol></li></ul></li><li>3. カスハラを起こさないためには～適切な受け答え</li><li>4. ケーススタディ</li><li>5. カスハラに対する必要な対処</li><li>6. まとめ</li></ol>

カスタマーハラスメントの内容やその対策は、業界毎に異なります。当社は業界別にカスタマーハラスメント対策研修のラインナップを開発しました。

■業界別カスタマーハラスメント対策研修ラインナップ（一部抜粋）

- ・行政向けカスタマーハラスメント対策研修  
[https://www.insource.co.jp/jichitai16/customer\\_harassment.html](https://www.insource.co.jp/jichitai16/customer_harassment.html)
- ・医療機関向けカスタマーハラスメント対策研修  
[https://www.insource.co.jp/medical/customer\\_harassment.html](https://www.insource.co.jp/medical/customer_harassment.html)
- ・金融業界向けカスタマーハラスメント対策研修  
[https://www.insource.co.jp/bank/customer\\_harassment.html](https://www.insource.co.jp/bank/customer_harassment.html)
- ・小売業界向けカスタマーハラスメント対策研修  
[https://www.insource.co.jp/ryutuhanbai/customer\\_harassment.html](https://www.insource.co.jp/ryutuhanbai/customer_harassment.html)
- ・マンション管理業界向けカスタマーハラスメント対策研修  
[https://www.insource.co.jp/housing/customer\\_harassment.html](https://www.insource.co.jp/housing/customer_harassment.html)
- ・交通業界向けカスタマーハラスメント対策研修  
[https://www.insource.co.jp/bustaxi/customer\\_harassment.html](https://www.insource.co.jp/bustaxi/customer_harassment.html)
- ・ホテル業界向けカスタマーハラスメント対策研修  
[https://www.insource.co.jp/hotel/customer\\_harassment.html](https://www.insource.co.jp/hotel/customer_harassment.html)
- ・(福祉・介護業界向け)管理職向けカスタマーハラスメント防止研修  
<https://www.insource.co.jp/kenshu/kaigo-customer-harassment.html>
- ・(福祉・介護業界向け)一般職向けカスタマーハラスメント防止研修  
[https://www.insource.co.jp/kaigo/customer\\_harassment.html](https://www.insource.co.jp/kaigo/customer_harassment.html)

当社は今後も社会のニーズに応じた研修コンテンツをいち早く開発し、組織の業績向上につながる教育機会の提供に努めてまいります。

以 上

---

【お問合せ先】株式会社インソース <https://www.insource.co.jp/index.html>

(取材・広報に関して) 社長室 (井上・下地) TEL:03-5577-2283

(サービス内容に関して) グループコンテンツ開発部 (大畑) TEL:03-5577-2273