

報道関係各位

No.26-0096A
2026 年 9 月 8 日
ヒューマンアカデミー株式会社

**「カスハラ対策」義務化直前
「個人対応」から「組織防衛」へ 企業に求められる実務対応とは
社労士が解説する無料オンラインセミナーを 9 月 17 日開催**

教育事業を展開するヒューマンアカデミー株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役：田中 知信、以下「当社」）は、2026 年 10 月 1 日から事業主にカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）防止措置が義務付けられることを受け、「社労士が解説するカスハラ対策セミナー」を 2026 年 9 月 17 日（木）14:00 よりオンラインで無料開催します。

本セミナーでは、社会保険労務士の正木 秀幸氏を講師に迎え、法改正のポイントに加え、正当なクレームとカスハラの見極め方や、ガイドライン策定、エスカレーション体制など、企業に求められる実務対応について解説します。

【本件のポイント】

- 2026 年 10 月 1 日のカスハラ対策義務化を前に、企業に求められる実務対応を社会保険労務士が解説
- 「個人対応」から「組織防衛」へ、正当なクレームとの見極めや、社員と組織を守るための対応ポイントを紹介
- ガイドライン策定やエスカレーション体制など、カスハラの事前防止・初期対応に向けた実践策を解説

10月義務化直前！社労士が解説する

カスハラ対策セミナー

従業員を守るガイドラインの策定と体制構築、できていますか？



正木 秀幸 氏
ヒューマン人事労務研究所
社会保険労務士

無料 | オンラインライブ配信

2026. **9.17** (木) 14:00~15:00

セミナー詳細：<https://biz.athuman.com/seminar/20260917/>

【背景】

厚生労働省の「令和 5 年度 職場のハラスメントに関する実態調査」によると、過去 3 年間に「顧客等からの著しい迷惑行為」に関する相談があったとする企業は 27.9%にのぼります。また、該当する事案があった企業では、63.4%が「通常業務の遂行への悪影響」、61.3%が「労働者の意欲・エンゲージメントの低下」があったと回答しています。

こうした中、2026 年 10 月 1 日から事業主にカスタマーハラスメント防止措置が義務付けられます（※）。当社では、企業が従業員個人に対応を委ねるのではなく、組織として対応するための体制づくりを支援するため、本セミナーを開催します。

（※）厚生労働省「従業員を守るために ― カスタマーハラスメント対策の新ルール」

■取材・本件に関するお問い合わせ■ ヒューマンアカデミー株式会社 広報担当 原・高橋
E-mail : ha_info@athuman.com

【本セミナーについて】

本セミナーでは、カスハラ対応を従業員個人に委ねるのではなく、組織として社員を守るために企業が取り組むべき実務上のポイントを解説します。正当なクレームとカスハラの見極め方をはじめ、ガイドライン策定やエスカレーション体制の構築、事前防止・初期対応の考え方などを、社会保険労務士が具体的に紹介します。

これから対策に着手する企業はもちろん、すでにガイドラインや対応体制を整備している企業にとっても、自社の取り組みを見直す機会としてご活用いただけます。

【セミナー概要】

日時：2026年9月17日（木）14:00～15:00 / 形式：オンラインライブ配信

参加費：無料 / 登壇者：ヒューマシー人事労務研究所 代表 正木 秀幸氏（社会保険労務士）

対象：人事・総務・コンプライアンス担当者、接客・営業・カスタマーサポート部門など顧客対応に関わる方

申込方法：セミナー詳細ページよりお申し込みください。 <https://biz.athuman.com/seminar/20260917/>

【セミナー内容】

1. なぜ今カスハラなのか（カスハラが増加している背景と、国・自治体の動き）
2. カスタマーハラスメントとは（定義・条例の内容と対策義務）
3. カスハラ対策のポイント（組織防衛の視点、正当なクレームとの見極め、事前防止の考え方）
4. 研修事例のご紹介
5. 質疑応答

内容は一部アップデートされる場合があります

【登壇者】

正木 秀幸（まさき ひでゆき）氏

ヒューマシー人事労務研究所 代表／社会保険労務士

大手企業からベンチャー企業まで、延べ 25 年にわたり人事業務全般を経験。2016 年に独立後、「組織と社員の健康が健康な経営を生む」をモットーに、ハラスメント対策や健康経営、働き方改革を推進する研修・コンサルティングを展開。10 年以上のハラスメント相談窓口経験および厚生労働省委託事業での労働相談対応の実績を持ち、実践的で説得力のある講義に定評がある。



■ヒューマンアカデミーの企業研修について <https://biz.athuman.com/>

ヒューマンアカデミーでは、最新のビジネス動向とテクノロジーに焦点を当て、従業員の能力向上と企業の競争力強化を支援する社員研修プログラムを提供しています。

■ヒューマンアカデミーについて <https://manabu.athuman.com/>

ヒューマンアカデミーは学びの面白さを提供する「Edutainment Company」として、1985 年の創設以来、時代や社会の変化にあわせながら 800 以上の講座を編成しました。未就学児童から中高生・大学生・社会人・シニア層とあらゆるライフステージにおける STEAM 教育やリスキリング、学び直しの支援を行っています。



さらに、独自の「ヒューマンアカデミーGIGA スクール構想」を推進し、学習支援プラットフォーム「assist」を開発。SELfing サポートカウンセラーと講師が、個別に学習目的や目標にあわせた進捗管理や相談などの学習サポートをします。私たちは、常に最先端の教育手法やテクノロジーを取り入れ、学びの喜びを追求し、質の高い教育サービスを提供していきます。

■取材・本件に関するお問い合わせ ■ ヒューマンアカデミー株式会社 広報担当 原・高橋
E-mail : ha_info@athuman.com

■ヒューマングループについて

1985 年の創業以来「為世為人（いせいいじん）」を理念に掲げ、教育を中核に人材、介護、保育、IT、美容、スポーツと多岐にわたる事業を展開しています。

深刻な社会課題である「労働人口減」に対し、各事業の専門性を活かした 4 領域で解決を推進しています。

教育・人材事業による「海外人材の活用」「成長産業分野の専門教育と労働移動」、介護（通所・訪問・ホスピス等）や保育・学童運営による「国内労働力の確保」、RPA・AI・IT 活用を通じた「生産性の向上」に注力。SDGs への貢献を通じて、誰もが自分らしく生き、学び、働ける社会の実現と、時代に即した労働環境の革新に取り組んでいます。



●ヒューマンホールディングス ウェブサイト：<https://www.athuman.com/>

会社概要

ヒューマンアカデミー株式会社

●代表者：代表取締役 田中知信 ●所在地：東京都新宿区西新宿 7-5-25 西新宿プライムスクエア 1 階

●資本金：1,000 万円 ●URL：<https://manabu.athuman.com/>

■ 本件に関するお問い合わせ ■ ヒューマンアカデミー株式会社 担当 原・高橋

E-mail：ha_info@athuman.com

■ ヒューマングループに関するお問い合わせ ■ ヒューマングループ 広報担当 若林

E-mail：kouhou@athuman.com