

**クレーム??
それはハラスメントです!**

講演テーマ

**カスタマーハラスメントの現状と課題
～効果的な対策と組織体制づくりに向けて～**

近年、暴言や威嚇、過剰要求などの「カスタマーハラスメント」(カスハラ)が社会問題化しています。本講演では、カスハラが深刻化した心理的・社会的要因を探り、実際の対応方法を心理学的視点から解説します。具体的な事例を基に、対処時の注意点や企業の組織体制の整備についても言及し、行政の動向を交えながら実践的な対策を考察します。理論と実践を凝縮した内容で、カスハラ問題への理解を深める機会となります。

参加無料

2025

10.3 **金**

14:00～16:00

(受付開始: 13:30～)

プログラム

14:00

講演

『カスタマーハラスメントに有効な組織体制づくり』

- ・カスハラの心理的・社会的背景と対処法
- ・企業が取るべき姿勢や組織体制 など

15:30

質疑応答 & アンケート

会場

(公益財団法人)世界人権問題研究センター
多目的スペース (京都市立芸術大学内 A棟7階)



講師

いけうち ひろみ

池内 裕美

(関西大学社会学部心理学専攻
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)。日本学術振興会特別研究員などを経て、2003年関西大学に着任。2011年より現職。専門は社会心理学、消費心理学。研究テーマは、過剰なクレームやモノのため込みなどの逸脱的消費者行動で、講演・メディア出演も多数。「消費者行動の心理学: 消費者と企業のよりよい関係性」(北大路書房、共著)、「消費者心理学」(勁草書房、共編著)等があるほか、多くの著書・論文を執筆。



対象

京都市内に事業所のある企業等の経営者、
総務・人事責任者、人権研修推進者等

令和7年9月26日(金)まで 先着60名 【参加無料】

**お申込み
お問合せ**

申込フォーム: 右の二次元コード又は専用のアドレス
【https://sc.city.kyoto.lg.jp/multiform/multiform.php?form_id=10195】
からお申込みください。
FAX: 裏面の申込書※を記載し、075-366-0139に送信してください。
(※ 下記ホームページからダウンロード可)



【お問合せ】 (平日の午前8時45分～午後5時30分)
京都市文化市民局共生社会推進室 電話 (075) 222-3096 FAX (075) 366-0139
ホームページ 「企業向け人権啓発講座」のページを御覧ください。
(<https://www.city.kyoto.lg.jp/menu1/category/19-4-2-0-0-0-0-0-0-0.html>)