

## CRISIS MANAGEMENT NEWSLETTER

2024年10月号 (Vol.38)

## カスタマーハラスメントの現状と求められる対応について

I. はじめに

II. カスハラとは

III. カスハラの判断基準

IV. 企業に求められる対応

V. 各社の対応例

VI. おわりに

森・濱田松本法律事務所

弁護士 西本 良輔

TEL. 06 6377 9408

[ryosuke.nishimoto@mhm-global.com](mailto:ryosuke.nishimoto@mhm-global.com)

弁護士 田尻 佳菜子

TEL. 03 6266 8731

[kanako.tajiri@mhm-global.com](mailto:kanako.tajiri@mhm-global.com)

弁護士 小川 貴大

TEL. 03 6213 8116

[takahiro.ogawa@mhm-global.com](mailto:takahiro.ogawa@mhm-global.com)

## I. はじめに

カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」といいます。）が社会問題として認識されて久しく、その注目度は年々高まっています。2023年12月13日に施行された改正旅館業法は、カスハラに当たる特定の要求を行った者の宿泊を拒むことができる旨の規定を追加しました。その後、2024年10月4日には、東京都議会において「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」（以下「東京都カスハラ防止条例」といいます。）が可決・成立し、2025年4月から施行されることになりました。これにより、東京都において事業を行う事業者は、施行日までに東京都が定める指針に基づき、カスハラを防止するために必要な体制の整備、カスハラを受けた就業者への配慮、カスハラ防止のための手引きの作成等の措置を講ずるよう努めることが求められることとなりました。

このような近時の社会情勢を踏まえ、本ニュースレターにおいては、厚生労働省が公表する「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」<sup>1</sup>（以下「厚労省マニュアル」といいます。）を踏まえ、カスハラについて概観した上で、企業として求められる対応について解説いたします。

## II. カスハラとは

## 1. カスハラの定義と現状

厚労省マニュアルにおいては、カスハラを明確に定義することはできないとしつつも、「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」をカスハラと整理し

<sup>1</sup> <https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

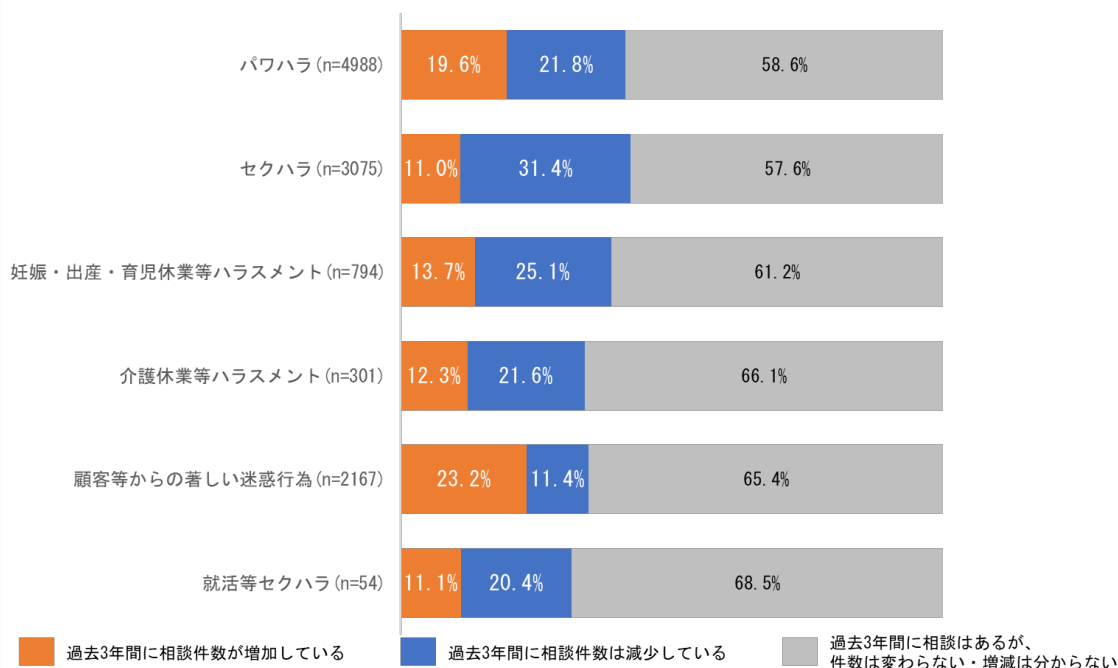
## CRISIS MANAGEMENT NEWSLETTER

ています。東京都カスハラ防止条例においても、「顧客等から就業者に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為（暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為）であって、就業環境を害するものをいう」とされており、概ね同様に整理されています<sup>2</sup>。

厚生労働省が実施した「職場のハラスメントに関する実態調査報告書」（令和5年度）（以下「厚労省実態調査」といいます。）<sup>3</sup>によれば、各種ハラスメントについて過去3年間（令和5年度時点）に相談があったと回答した企業の割合において、カスハラは、パワハラ、セクハラに次いで3番目に高いハラスメントです。

また、昨今のコンプライアンス意識の高まりを踏まえてか、ハラスメントは全体として減少傾向にあるものの、唯一カスハラについては、「件数が増加している」の割合（23.2%）が「減少している」の割合（11.4%）より高いという結果も示されています。

過去3年間に相談があった企業における相談件数の推移（ハラスメントの種類別）



出典：「職場のハラスメントに関する実態調査報告書」（令和5年度）に基づき筆者作成

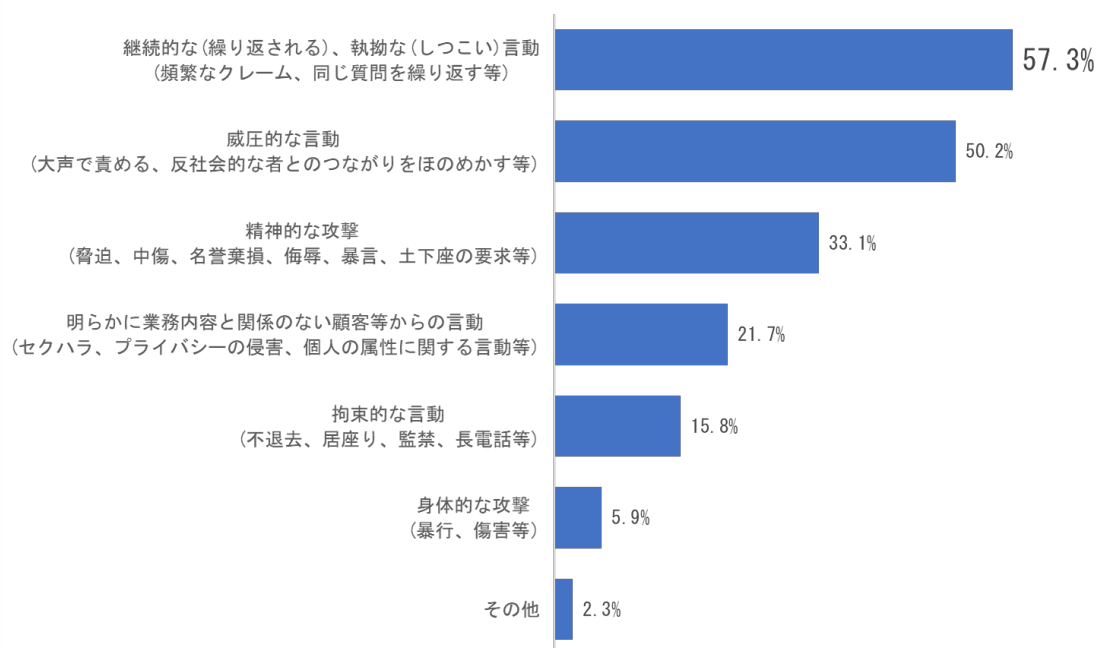
厚労省実態調査において、労働者が過去3年間に受けたカスハラ行為の内容としては、「継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等）」が57.3%と最も多い結果となっています。

<sup>2</sup> 改正旅館業法においては、①宿泊料の減額その他のその内容の実現が容易でない事項の要求、②粗野又は乱暴な言動その他の従業者の心身に負担を与える言動を交えた要求であって、当該要求をした者の接遇に通常必要とされる以上の労力を要することとなるものいずれかに該当し、他の宿泊者に対する宿泊に関するサービスの提供を著しく阻害するおそれのあるものが想定されています（旅館業法5条1項3号、旅館業法施行規則5条の6）。

<sup>3</sup> <https://www.mhlw.go.jp/content/11910000/001256082.pdf>

## CRISIS MANAGEMENT NEWSLETTER

### 顧客等から受けた著しい迷惑行為の内容



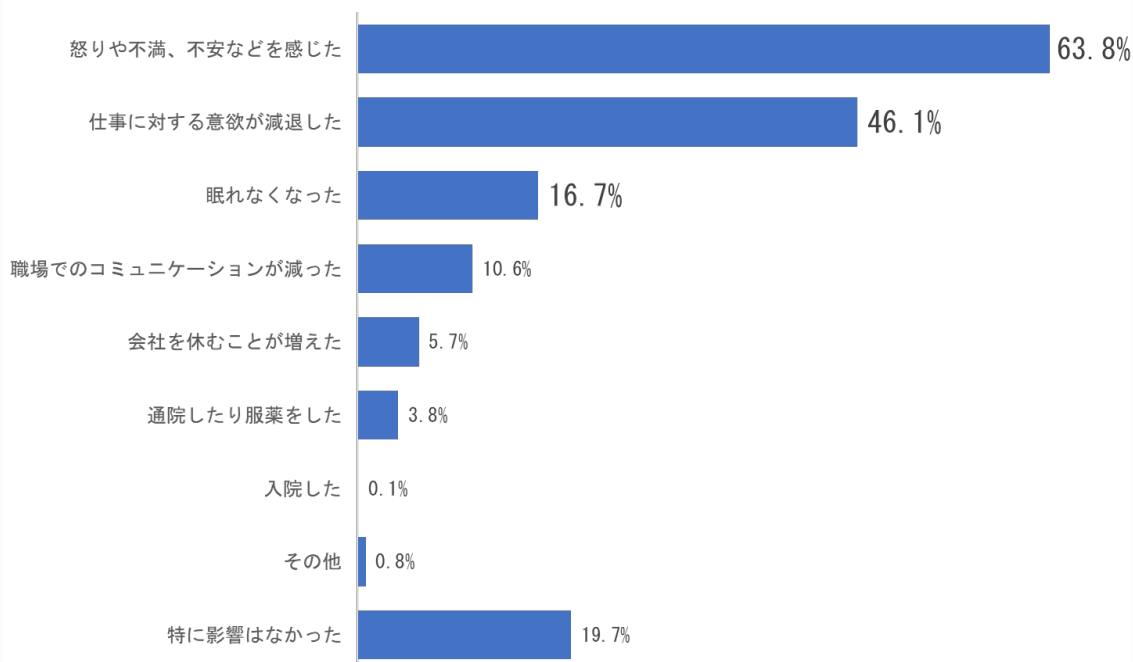
対象：令和5年度調査 (n=861)

出典：「職場のハラスメントに関する実態調査報告書」（令和5年度）に基づき筆者作成

このようなカスハラは、対応する従業員の心身に対する多大な影響をもたらすことが明らかにされています。厚労省実態調査によれば、顧客等からの著しい迷惑行為を受けた労働者のうち、「怒りや不満、不安などを感じた」者は63.8%、「仕事に対する意欲が減退」した者は46.1%、「眠れなくなった」者は16.7%となっています。昨今、企業は人手不足問題への対応にあたる中で既存従業員のリテンションは重要な位置を占めており、カスハラ対策を講じることも有効なりテンション施策の1つとも言えます。

## CRISIS MANAGEMENT NEWSLETTER

## 顧客等からの著しい迷惑行為を受けたことによる心身への影響



出典：「職場のハラスメントに関する実態調査報告書」（令和5年度）に基づき筆者作成

## 2. カスハラが抵触する可能性のある法律

カスハラは、これまでクレーム等との区別が十分になされていなかったこともあり、必ずしもそれ自体がどのような法律に抵触する可能性があるのかについては議論が尽くされてはこなかったように思われます。しかし、カスハラを前記1.記載のとおり整理した場合、カスハラは単に労働者の就業環境を害するのみならず、その態様によっては以下のような刑事罰の対象となる可能性があります。また、当然のことながら、民事上も不法行為等を理由に損害賠償責任を問われ得る行為です。

	犯罪名	根拠条文	罰則の内容
1.	傷害罪	刑法 204 条	15 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金
2.	暴行罪	刑法 208 条	2 年以下の懲役若しくは 30 万円以下の罰金又は拘留若しくは科料
3.	脅迫罪	刑法 222 条	2 年以下の懲役又は 30 万円以下の罰金
4.	恐喝罪	刑法 249 条	10 年以下の懲役
5.	強要罪	刑法 223 条	3 年以下の懲役
6.	名誉棄損罪	刑法 230 条	3 年以下の懲役若しくは禁固又は 50 万円以下の罰金

## CRISIS MANAGEMENT NEWSLETTER

7.	侮辱罪	刑法 231 条	1 年以下の懲役若しくは禁錮若しくは 30 万円以下の罰金又は拘留若しくは科料
8.	信用棄損及び業務妨害罪	刑法 233 条	3 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金
9.	威力業務妨害罪	刑法 234 条	3 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金
10.	不退去罪	刑法 130 条	3 年以下の懲役又は 10 万円以下の罰金

## Ⅲ. カスハラの判断基準

顧客等による苦情や意見、要望は商品やサービスの改善や開発にもつながり得るものであり、各企業によって対応方針も異なるところです。一方で、通常の苦情等の域を超えて、カスハラに該当する場合には、従業員への影響を踏まえ、企業として毅然とした態度で対応にあたる必要があり、厚労省マニュアルや東京都カスハラ防止条例においても一定の対応が求められているところです。

もっとも、カスハラに該当する行為か否かを顧客等と実際に接する現場の従業員が判断することは非常に困難であり、雇用主である企業がいかなる行為をカスハラと考えるのかについて、事前に社内で周知しておく必要があります。

この点、厚労省マニュアルにおいて、カスハラは前記Ⅱ.1.記載のとおり、「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」と整理されていることを踏まえ、以下の2つの視点からカスハラの該当性を判断することが有用です。

①顧客等の要求内容に妥当性があるか

②要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるか

もっとも、①と②は総合的に判断すべきであり、①又は②の片方のみでカスハラに該当すると整理できる場合もあれば、顧客等の要求内容に妥当性がないと考えられる場合であっても、企業が顧客等の要求を拒否した際にすぐに顧客等が要求を取り下げた等の場合は、不相当なものにはあらず、従業員の就業環境が害されたと言えず、カスハラには該当しない可能性があります。この点、厚生労働省が公表する「雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会報告書」<sup>4</sup>の 38 ページ以下には、①及び②の判断にあたっての具体例が以下のとおり示されているため、カスハラ判断にあたり参考とすべきでしょう。

<sup>4</sup> <https://www.mhlw.go.jp/content/11909500/001285696.pdf>

## CRISIS MANAGEMENT NEWSLETTER

### 社会通念上相当な範囲を超える言動の内容例

言動の内容	具体例
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求</li> <li>・ 契約等により想定しているサービス等を著しく超える要求</li> <li>・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求</li> <li>・ 不当な損害賠償請求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約内容を著しく超える要求</li> <li>・ 会社の事業とは関係のない要求 (性的なもの、プライバシーに関わるもの等)</li> <li>・ 商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求</li> </ul>

出典：「雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会報告書」に基づき筆者作成

### 社会通念上相当な範囲を超える手段・態様例

手段・態様	具体例
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 身体的な攻撃（暴行・傷害等）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 殴る、蹴る、叩く</li> <li>・ 物を投げつける</li> <li>・ わざとぶつかる</li> <li>・ つばを吐きかける</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「物を壊す」、「殺す」といった発言による脅し</li> <li>・ SNS への暴露をほのめかした脅し</li> <li>・ インターネット上の投稿（従業員の氏名公開等）</li> <li>・ 人格を否定するような発言</li> <li>・ 土下座の強要</li> <li>・ 盗撮</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 威圧的な言動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 大声でオペレーターを責める</li> <li>・ 店内で大きな声をあげて周囲を威圧する</li> <li>・ 反社会的な言動</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 頻繁なクレーム</li> <li>・ 同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める</li> <li>・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 長時間の拘束、居座り、電話</li> </ul>

出典：「雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会報告書」に基づき筆者作成

## CRISIS MANAGEMENT NEWSLETTER

## IV. 企業に求められる対応

## 1. カスハラ対策の必要性

労働契約法 5 条は、「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」とし、使用者たる企業の安全配慮義務を定めています。カスハラ対策の必要性が広く認知されつつある昨今の社会情勢のもとにおいて、企業がカスハラ対策を行わず、これによって従業員が損害を被った場合には、企業は安全配慮義務違反を理由にその損害を賠償する責任を負う可能性があります。

また、カスハラに関する自由民主党のプロジェクトチームは、2024 年 5 月 13 日、カスハラ対策強化の提言案をまとめていますが、その中では従業員保護策を企業に義務付ける法整備に言及されています。自由民主党の提言案を踏まえ、厚生労働省が法改正を調整するとの報道もなされています<sup>5</sup>。前記 I. 記載のとおり、既に東京都で事業を営む事業者については、東京都カスハラ防止条例の成立を受けて、一定のカスハラ対策が求められることとなりましたが、自由民主党の提言案を踏まえた法改正が実現した場合には、全国の事業者においてカスハラ対策を行うことが求められる可能性があります。

企業としてどのようなカスハラ対策を行えばよいのかについては、前記法改正がなされれば改めて検討する必要がありますが、以下では、現時点において最も参考にするべき資料である厚労省マニュアルを踏まえつつ、その概要を説明します。

## 2. 企業内でのハラスメント対応との違い

カスハラ対応と企業内でのセクシャルハラスメントやパワーハラスメントといったハラスメント対応との大きな違いとして、カスハラ行為の場合、未然防止やハラスメント行為者に対する直接的な措置が直ちに行いづらい点が特徴として指摘されています。

すなわち、対策を行う企業とカスハラ行為を行う顧客等との間に雇用関係のような一定の法律関係が存在するわけではないことから、顧客等に対しハラスメント行為について未然防止の働きかけを行うことは企業内の対応に比べると容易ではありません。また、顧客等による行為が社内でハラスメントだと認定されても、企業の店舗等への出入り禁止といった一定の措置を取るためには、利用規約（定型約款）にカスハラ行為に該当する行為を列挙し、これに違反した場合には一定の措置を取ることを明

<sup>5</sup> 日本経済新聞「「カスハラ対策」企業に義務付け 厚労省、法改正調整」(<https://www.nikkei.com/article/DGXZQQUA1371J0T10C24A5000000/#:~:text=%E9%A1%A7%E5%AE%A2%E3%81%AB%E3%82%88%E3%82%8B%E8%BF%B7%E6%83%91%E8%A1%8C%E7%82%BA%E3%80%8C?msoclid=592913ea5b86089026f85d7a4dc619a>)

## CRISIS MANAGEMENT NEWSLETTER

記したり、場合によっては裁判を通じてこれを強制するといった対応を取らざるを得ないこともあります。

そのため、社内の関係部門に加え、業界として所管官庁と連携することの重要性が指摘されています（厚労省マニュアル 40 ページ）。その際には、カスハラ対応に一定の知見を有する弁護士との連携を図ることや業界内での統一的な対応方針の策定することも有用であるといえます。

### 3. カスハラに対する企業としての基本方針の策定

企業として、職場におけるカスハラをなくす旨の方針を明確にし、トップ自ら発信することが重要であり、昨今、多くの企業において実際にカスハラに対する基本方針の策定・公表がなされています。

企業として、基本方針や姿勢を明確にすることにより、企業が従業員を守り、尊重しながら業務を進めてくれるという安心感が従業員の間で育まれるとともに、カスハラを受けた従業員や周囲の従業員も、トラブル事例や解消に関して発言や行動がしやすくなり、その結果、トラブルの再発を防ぐことにもつながります。

基本方針に含めるべき要素の例として厚労省マニュアル 20 ページでは、以下のような事項が指摘されています。このような要素を盛り込んだ基本方針を策定するとともに、ポスターとして顧客等の目にも触れる場所に掲出することで、その周知徹底を図っていくことも検討すべきといえます。

#### 【基本方針に含める要素例】

- ・ カスハラの内容
- ・ カスハラは自社にとって重大な問題である
- ・ カスハラを放置しない
- ・ カスハラから従業員を守る
- ・ 従業員の人権を尊重する
- ・ 常識の範囲を超えた要求や言動を受けたら、周囲に相談して欲しい
- ・ カスハラには組織として毅然とした対応をする

### 4. 従業員のための相談対応体制の整備

基本方針に定めた内容の実効性を確保するためには、カスハラを受けた従業員が気軽に相談できるよう、相談対応者を決める又は相談窓口を設置するなどして、従業員に広く周知する必要があります。

相談対応者は、カスハラが実際に発生している場合だけでなく、発生のおそれがある場合やカスハラに該当するか判断がつかない場合も含めて、幅広く相談に応じて迅速かつ適切に対応するとともに、相談者の心身の状況や受け止め方など認識にも配慮しながら慎重に相談に応じるといった対応をすることが重要です。



## CRISIS MANAGEMENT NEWSLETTER

前記対応を実現するためには、一次的な相談対応者を顧客等と接する機会があり現場の状況にも精通している支店等に設けるとともに、本社にも担当部署を定めることにより、企業として統一的な対応を行う必要があります。この際、弁護士を含む外部関係機関とも連携できるような体制を構築するとともに、具体的な対応方法をまとめたマニュアルを整備し、相談対応者向けに定期的に研修等を実施することも有効です（厚労省マニュアル 22 ページ）。

### 5. 対応方法、手順の策定

カスハラを受けた際、慌てて適切な対応が取れないといった事態も想定されるため、事前に対応方法等を決めておき、それに従った対応を取れるようにしておくことが望ましいといえます（厚労省マニュアル 25 ページ）。

業種や業態、企業文化、顧客等との関係などによってカスハラへの対応方針が異なることが予想されますが、各社の業務内容、業務形態、対応体制・方針等の状況にあわせて、あらかじめ対応方法例を準備しておくことが重要です。顧客等の行為には様々なパターンがあり、それぞれの状況に応じた柔軟な対応を想定しておくことが望まれます。厚労省マニュアル 26 ページ以下には、カスハラの類型別に対応例が記載されており、参考になります。

また、カスハラへの対応は、録音・録画等の記録を行うとともに、複数名であたることを原則とし、対応者を一人にさせない、行為が深刻な場合は一次対応者に代わって現場監督者が対応する等、対応者の安全にも配慮する必要があります。但し、小規模な店舗等や営業時間帯によっては、一次対応者から対応を引き継ぐ現場監督者等がその場にいらないような場合も想定されます。その際は、現場従業員のみでも適切な対応ができるよう、基本的な対応方法を現場従業員に周知しておくことが必要です。顧客対応が不適切な場合、顧客等の態度がエスカレートすることが想定され、どの従業員にも基本的な対応ができるよう教育しておくことが有効です。

### 6. 従業員への教育・研修

カスハラに対して企業として統一的な対応を行うためには、日頃から研修等を通して従業員への教育を行う必要があります（厚労省マニュアル 35 ページ）。

研修等を行うにあたっては、可能な限り全従業員をその対象とし、かつ定期的を実施することが重要です。また、その内容としては、カスハラに対する経営層のメッセージを含めることや、あらかじめ定めた対応方法や手順、顧客等への接し方のポイントといった接客実務に関する内容を盛り込むことが求められます。また、過去に職場で発生した事案、経験等を踏まえた事例やケーススタディを設けると、参加者にとってより臨場感のある研修となり、各企業にとって効果的な内容になると考えられます（もっとも、後記 7 記載のとおり、実際の事例を利用するにあたっては匿名化・抽象化等の配慮が必要となります。）。

## CRISIS MANAGEMENT NEWSLETTER

なお、仮に社内の人材のみでこのような研修を実施することが難しい場合には、外部講師を招く等により、充実した内容の研修を実施できるよう努めることが有効といえます。

### 7. 再発防止のための取り組み

カスハラが発生し、それが策定していた対応手順やこれまでの研修等に沿って一旦解決した後も、同様の問題が再発することを防ぐためには、日頃の取組を継続することが、従業員の顧客対応への理解を深めることに繋がります（厚労省マニュアル 39 ページ）。取組を継続するにあたっては、定期的に内容の見直しを図り、最新の社会情勢や法規制に対応できるようアップデートすることが重要です。

また、従業員の接客態度によりクレームがカスハラに発展するようなケースについては、その接客対応の改善によって再発防止を図ることも可能となります。例えば、カスハラ事案が発生した直後に、支店等の現場の管理職にある者がカスハラ対応にあたった従業員に対してフィードバックする仕組みを作ることで、接客対応の問題点を適切に認識し、その改善の機会を与えることに資するといえます。さらには、企業として社内でも発生したカスハラ事例を検証し、新たな防止策を検討し、毎年のトップメッセージやクレーム対応マニュアル、研修などを見直し・改善に役立てることが望まれます。

もっとも、特に事例の共有にあたっては、対応にあたった従業員等のプライバシーへの配慮が必要であり、匿名化・抽象化をすることで、具体的な個人が特定されないよう留意することが大切です。

### 8. 契約書・約款等の見直し

前記 2. 記載のとおり、企業と顧客等との関係において、企業側に認められる権利は、雇用関係にある従業員に対する権利に比して広範なものではありません。そのため、顧客等の行為に対して契約上一定の権利を主張し、顧客等のカスハラ行為を抑止するためには、顧客等と契約を締結する段階において、カスハラ行為があった場合には企業が一定の行為を行うことができる旨の条項（いわゆるカスハラ条項）を定めることが必要となります。したがって、企業と顧客等との間の契約内容となる現行の契約書や利用規約（定型約款）の見直しを図り、カスハラ条項の導入を検討することが重要となります。

具体的には、まずは自社の現行の契約書や利用規約を検証し、現在の内容で十分にカスハラへの対応が可能であるかを確認します。その上で、現在の契約書や利用規約でカスハラへの対応が困難であると判断した場合は、カスハラ条項の導入を検討することとなります。

前記Ⅲ. 記載のとおり、カスハラに該当するか否かの評価にあたっては社会通念に従った判断が求められ、当該判断の基礎となる顧客等との取引形態、内容といった事

## CRISIS MANAGEMENT NEWSLETTER

情は企業ごとに千差万別であることから、あらゆる企業・事案に対応できるカスハラ条項を想定することは難しいところです。民法や消費者契約法等の強行法規に違反しないよう、規制の対象となるカスハラ行為と企業の対応の均衡を図りつつ、実際に顧客等の対応にあたる現場の従業員にとっても理解することができる簡明な条項とするよう努めることが肝要です。

### V. 各社の対応例

実例としても、カスハラ対策の基本方針を公表する企業が増えています。直近においても、例えば、株式会社明治は、2024年10月10日に「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を公表し、その中でカスハラ行為の例を挙げるとともに、「これらの行為があったと当社が判断した場合は、お客さまへのご対応をお断りさせていただく場合がある」とした上で、「悪質と判断した場合は、警察・弁護士などと相談の上、適切に対処させていただく」としています<sup>6</sup>。基本方針の公表は、2024年8月1日に株式会社千葉銀行<sup>7</sup>、同年9月6日に株式会社ファミリーマート<sup>8</sup>、同年9月30日にOsaka Metro Group<sup>9</sup>、同年10月1日に三井不動産株式会社<sup>10</sup>、といった企業からも相次いで示されており、今後も同種の公表が続くことが予想されます。

また、航空大手の全日本空輸株式会社（ANA）と日本航空株式会社（JAL）は、2024年6月28日、カスハラへの対応方針を共同で策定・公表しており<sup>11</sup>、このような業界内で連携したカスハラ対応の動きも今後増えてくる可能性があると考えられるところです。

### VI. おわりに

以上のとおり、カスハラへの企業の対応は厚労省マニュアルの公表を1つの契機として近年急速に進んでおり、カスハラ対策を行っていないことは自社の競争力を維持する上でマイナスに作用しかねない状況となっています。カスハラ対策は企業にとって喫緊の課題といえ、まずは自社のカスハラ対策が十分であるのかについて点検するとともに、継続してその見直しを図っていくことが重要といえます。

<sup>6</sup> [「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定～社員が安心してお客さまとのより良いコミュニケーションを確立するために～ | 2024年 | プレスリリース・お知らせ | 株式会社 明治 - Meiji Co., Ltd.](#)

<sup>7</sup> [カスタマーハラスメントに対する基本方針 | 会社案内 | 千葉銀行 \(chibabank.co.jp\)](#)

<sup>8</sup> [「ファミリーマート カスタマーハラスメントに対する方針」を策定 店舗利用に関するお客さま向け啓発ポスターを全店で掲示 ～誰もが安全で働きやすい環境を目指して～ | ニュースリリース | ファミリーマート \(family.co.jp\)](#)

<sup>9</sup> [Osaka Metro Group カスタマーハラスメントに対する基本方針 | Osaka Metro](#)

<sup>10</sup> [三井不動産 | カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定 \(mitsuifudosan.co.jp\)](#)

<sup>11</sup> [ANA グループと JAL グループ 共同で「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定 | プレスリリース | ANA グループ企業情報 \(anahd.co.jp\)](#)

<sup>12</sup> [ANA グループと JAL グループ 共同で「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定 | プレスリリース | JAL 企業サイト](#)

## CRISIS MANAGEMENT NEWSLETTER

### セミナー情報

- セミナー 『[緊迫する中東情勢と通商法に関するアップデート](#)』  
配信期間 2024年10月4日（金）～2025年1月6日（月）  
講師 梅津 英明、大川 信太郎  
主催 森・濱田松本法律事務所  
【お申込みに関して】  
会員制ポータルサイト「[MHM マイページ](#)」にてご視聴申込みを受け付けております。  
※ MHM マイページのご登録がお済みでない方は、[こちら](#)より新規登録の上でお申込みをお願いいたします。
  
- セミナー 『営業秘密侵害の予防策と有事における実務対応～営業秘密の保護のための予防策から万一の際の刑事・民事の実務対応まで元検事が明快に解説～』  
配信期間 2024年11月1日（金）10:00～2024年11月29日（金）17:00  
講師 今泉 憲人  
主催 株式会社プロネクサス
  
- セミナー 『行政機関・公務員との付き合い方と法的リスク管理～贈収賄リスク、コンプライアンス、取るべき事前対応から有事の刑事対応まで～』  
開催日時 2024年11月7日（木）14:00～17:00  
講師 今泉 憲人  
主催 株式会社 新社会システム総合研究所
  
- セミナー 『ケーススタディ！ 役職員不正対応～具体的な調査手法から民事刑事対応・役職員処分も解説～』  
開催日時 2024年11月28日（木）13:30～16:30  
講師 今泉 憲人  
主催 株式会社経営調査研究会
  
- セミナー 『「ビジネスと人権」に関する最新動向と実務対応～日本政府ガイドラインとEUのCSDDDも踏まえて～』  
開催日時 2024年12月4日（水）10:00～12:00  
講師 御代田 有恒  
主催 一般社団法人企業研究会

## CRISIS MANAGEMENT NEWSLETTER

### 文献情報

- 論文 「座談会 不正調査実務の現状と課題（上）第三者委員会等に関する論点」

掲載誌 旬刊商事法務 No.2366

著者 山内 洋嗣（共著）
  
- 論文 「論説 調査報告書から浮き上がる内部通報制度の問題点」

掲載誌 金融法務事情 No.2239

著者 宮田 俊、佐藤 浩由、加瀬 由美子（共著）
  
- 論文 「〈特集 通常国会で制定・改正された重要法律～そのポイントと実務への影響～〉セキュリティ・クリアランス制度創設とその背景—民間企業に何が求められるか」

掲載誌 会社法務 A2Z No.208

著者 梅津 英明、蔦 大輔、滝口 浩平、新井 雄也（共著）
  
- 論文 「座談会 不正調査実務の現状と課題（下・1、2）不正調査と利益相反」

掲載誌 旬刊商事法務 No.2369、2370

著者 山内 洋嗣（共著）
  
- 論文 「「対話で理解する」「学びを実務へ」情報管理のエッセンス（2）営業秘密とはどのようなものか①」

掲載誌 会社法務 A2Z No.209

著者 田中 浩之、蔦 大輔、北山 昇、塩崎 耕平（共著）
  
- 論文 「「ビジネスと人権」実務から理解する取組のエッセンス 第1回 ミズノ株式会社」

掲載誌 NBL No.1276

著者 塚田 智宏
  
- 論文 「人権 DD のよくある誤解と取組みのポイント」

掲載誌 ビジネス法務 Vol.24 No.12

著者 塚田 智宏、平田 亜佳音（共著）
  
- 本 『事例でわかるインサイダー取引 [第2版]』

出版社 株式会社商事法務

著者 戸嶋 浩二、久保田 修平、宮田 俊（編著）、清水池 徹、芳川 雄磨、須賀 裕哉、西條 景、江角 航介、古橋 悠（共著）