

事例から学ぶ

ハラスメント事案の調査・対応の勘所

～カスタマーハラスメント対策も含めて



セクハラ、パワハラ、カスハラなど、近年、ハラスメントをめぐる社会情勢は変革期を迎えています、「指導かハラスメントか、その境目のあいまいさ」や、「社外の顧客等からのハラスメント対策の難しさ」等により、現場の対応はますます混乱しています。誤った対応は企業にとって法的・社会的に大きなダメージを受ける「リスク」をはらむと共に、ヒト・モノ・カネの大きな「ロス」にもつながります。また、昨今大きな社会問題となりつつある、顧客からの理不尽な行為・要求を伴うカスタマーハラスメント。日本企業特有の「お客様は神様」的な対応指示により、現場は疲弊し、貴重な人材の流出にもつながっています。本セミナーでは、現場対応の第一人者及び弁護士により、様々な事例をもとに、カスタマーハラスメントも含む、ハラスメント事案の調査・対応の最適な対処方法について考察していきます。

13:35 Session 1

カスタマーハラスメントの実態と対策 ～組織体制整備と現場対応の勘所

1. カスタマーハラスメントの現状
2. カスタマーハラスメントに負けないために経営幹部が認識しておくべき事項
 - ① カスタマーハラスメント・不当要求が企業の経営に及ぼすロス・リスク
 - ② カスタマーハラスメントに屈してしまう組織的・構造的要因
 - ③ 経営幹部が率先して行うべきカスタマーハラスメント対策とその概要

14:25 Session 2

パワハラ・セクハラ『対応』から『防止』につなげるストーリーづくり

1. 「ハラスメントか、そうでないか？」微妙な案件にひそむ「リスク」と「ロス」
2. 懲戒だけでは解決しない!
3. 再発防止とより良い職場を目指して何ができるか?

15:15 Session 3

ハラスメント対応の失敗事例、判例の基準、ハラスメントをめぐる法改正対応の動向

1. セクハラ
 - ① セクハラ境界線
 - ② マタハラ、バタハラ-「不利益取り扱い」と「人事異動/措置」の違い
 - ③ セクハラ案件-具体的考察

【例】 — セクハラを受けた従業員が、事を荒立てたくないので調査はしないでほしいと言った場合、会社としての対応は？

— セクハラ疑いがあるが、明確な証拠がない場合の対応は？
2. パワハラ
 - ① パワハラと業務指導の境界線
 - ② パワハラ調査と結果を踏まえた対応
 - ③ パワハラ案件-具体例考察

【例】 — フィードバックで勤務態度の問題点を指摘するとパワハラだと言われた→パワハラにならない注意方法とは？

— 異動先の希望を認めないことが、パワハラだと言われた→会社組織運営の事情と個々の従業員の希望の調整ポイントは？
3. カスハラ
 - ① カスタマーハラスメントで弁護士が関与するケースとは
 - ② カスタマーハラスメントから従業員を守るための対応

講師

西尾 晋氏 Session 1

株式会社エス・ビー・ネットワーク 総合研究室 上席研究員(部長)
01年株式会社エス・ビー・ネットワーク入社。恵質クレームや反社会的勢力対応、危機管理広報等のクライシス対応支援を数多く手がける。また、コンプライアンス、内部統制、リスク管理、苦情対応等の各テーマ体制構築支援コンサルティング、マニュアル作成に加えて、SPクラブ会員や公的機関(保健所や独立行政法人)、一般向けセミナーの他、大学での講義まで幅広く担当する。

吉原 ひろみ氏 Session 2

株式会社エス・ビー・ネットワーク 総合研究室 上級研究員
社会保険労務士、産業カウンセラー、キャリアコンサルタント。一般企業の人事関連部署にて、採用や研修、人事制度、社内規程整備、メンタルヘルス対策、休職・復職者対応等々、幅広く実務を経験した後、15年株式会社エス・ビー・ネットワーク入社。幅広く豊富な実務経験と、それを裏付ける知識を活かし、企業の「人」に関わる様々なリスクに一貫して対応する。

門伝 明子氏 Session 3

エンデバー法律事務所 パートナー弁護士

99年早稲田大学法学部卒業。01年弁護士登録。雇用契約・就業規則の作成、賃金等の労働条件の見直しのアドバイス、解雇・有期雇用の不更新・未払残業代請求・私傷病休職等に関する労使間の問題解決、セクハラ・パワハラ等非違行為の調査の実施・対処方法のアドバイス、団体交渉での使用者の代理その他組合対応、派遣・請負等のアウトソースに関するアドバイス等の労働案件を取り扱っている。

2020.2.17 MON

13:30～16:30(受付開始13:20)

会場 ト斯拉ブ山王健保会館 (2階会議室)

〒107-0052 東京都港区赤坂2丁目5-6 ト斯拉ブ山王健保会館

受講料 22,000円(税込) 定員 80名

問い合わせ レクシスネクシス・ジャパン株式会社
ビジネスロー・ジャーナル 広告・出版部セミナー担当
✉ seminar@lexisnexis.co.jpお申込み <http://www.lexis-seminar.jp/>