

2025 年 11 月 19 日

株式会社 アドバンテッジリスクマネジメント

代表取締役社長 鳥越 慎二

(東証スタンダード コード 8769)

カスハラ研究の第一人者 関西大学 池内裕美教授監修

「カスタマーハラスメント基礎研修」の提供を開始

～ 共通認識を学ぶとともに、メンタル面のケアまで網羅 ～

株式会社アドバンテッジリスクマネジメントは、このたび「カスタマーハラスメント基礎研修」の提供を開始することをお知らせいたします。

2026 年 10 月 1 日に施行が決定したカスタマーハラスメント防止措置の義務化に先駆け、当社の強みであるメンタルヘルスの観点を取り入れたプログラムで企業を支援いたします。

昨今、顧客や取引先など社外の人間による過度なクレームや嫌がらせ行為となる「カスタマーハラスメント」(以降カスハラ)が社会問題となっています。

当社の「アドバンテッジ タフネス」最大約 90 万人分のデータによる分析では、不特定多数の顧客に対応する BtoC 業種でカスハラ発生率が高い傾向があり、特に「小売」「医療・福祉」「旅行」「官公庁」など、顧客対応が不可欠な業種で顕著となっています。カスハラはメンタルヘルスやエンゲージメントを大きく損ない、休職・離職など人材流出のリスクに直結するだけでなく、被害を受けた従業員は相談しづらい孤立状態に陥ることもあり、心理的安全性の低下が課題となります。

カスタマーハラスメントは予防が第一であるものの、仮に事案が発生したときに従業員が適切に感情をマネジメントし、安心して業務に取り組める支援体制の構築やトレーニング実施が大切です。そうしたメンタルヘルスやエンゲージメントにも影響を与えるカスハラ対策が喫緊の課題であることを受け、当社の強みを活かした支援をすべく、このたび「カスタマーハラスメント基礎研修」の提供をスタートいたしました。

単発の研修提供に留まらず、企業への浸透に向けてニーズを捉えながら伴走いたします。

■プログラムの特徴

- ・ 関西大学 池内裕美教授監修 厚労省ガイドライン・最新法改正に準拠

社会心理学や消費心理学を専門とし、カスハラ研究の第一人者でもある関西大学社会学部の池内裕美教授が監修。全従業員の共通認識として、カスハラの実態、判断基準(要求の妥当性・手段の相当性)の基本を体系的に学習できるプログラムです。

- ・ OK 表現／NG 表現を比較しながら実践的に学習

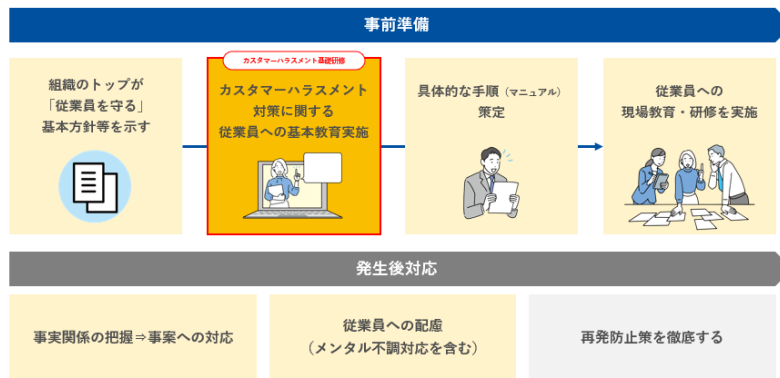
実際の事例を用いたケーススタディで「自分ならどうすれば良いか」を考え、現場での対応をイメージします。

- ・ セルフケアまでカバー 組織全体の生産性向上へ

カスハラ対応後のストレス対処法やメンタルヘルスクーアを学習。また個人対応だけでなく、エスカレーションや社内連携の視点を養い、心理的安全性の確保にも繋がります。

- ・ カスタマーハラスメント対策全体からの位置づけが明確

カスタマーハラスメント対策全体(以下の図参照)の序盤に位置づけ。これからカスタマーハラスメント対策を本格化するケースに最適な内容となっています。



《概要》

- ・ 研修時間:2 時間(集合型・オンライン対応) ※1 時間版(講義形式)もあり。
- ・ 形式:講義+グループディスカッション+個人ワーク ※講義+個人ワーク形式も可。

お問い合わせは[こちら](#)

■関連セミナー

【12/16 Web 開催】お客様対応に現場が疲弊していませんか？カスタマーハラスメント基礎研修のご紹介

カスタマーハラスメントの現状と企業・従業員への影響を整理しながら、改めてカスタマーハラスメント対策の重要性を解説いたします。また、対策の第一歩として、アドバンテッジリスクマネジメントが新たに提供する「カスタマーハラスメント基礎研修」についてご紹介します。

詳細・お申し込みは[こちら](#)

■参考:お役立ち資料「ストレスチェックから見るカスハラ実態調査」



当社が提供するストレスチェック・エンゲージメントサーベイ「アドバンテッジ タフネス」のデータをもとに、業界別や職種別におけるカスハラの実態や、カスハラが従業員や組織全体に与える影響についてまとめています。

ダウンロードは[こちら](#)

株式会社アドバンテッジリスクマネジメント <https://www.armg.jp/>

(本社:東京都目黒区、代表取締役社長:鳥越 慎二)

1995 年、休職者の所得を補償する保険「GLTD(団体長期障害所得補償保険)」専業代理店として創業。

2002 年より、日本で初めてストレスチェックを取り入れた、予防のための EAP(従業員支援プログラム)サービスの提供を開始し、周辺領域へと事業を拡大。

現在は、EAP や研修・ソリューション、健康経営支援を軸とする「メンタリティマネジメント事業」、病気・ケガ、出産・育児、介護による休業・復職支援や仕事との両立支援を軸とする「就業障がい者支援事業」、個人向け保険販売を軸とする「リスクファイナンス事業」を展開。

従業員の「ウェルビーイング」、「ハピネス」向上を掲げ、今後は福利厚生アウトソーシングや労務管理支援、組織活性のためのツールなどへと事業拡大。効果につながるプラットフォームとソリューションをより多くの企業に提供しウェルビーイング領域における圧倒的地位を目指す。

企業に未来基準の元気を!



【本件に関する報道関係者からのお問い合わせ先】

株式会社 アドバンテッジリスクマネジメント 広報担当 pr-info@armg.jp