

# カスハラに悩んでいませんか？

大阪府臨床心理士会産業部会 第19回研修会

## カスハラと正当なクレームの境界線は？

～毅然と対応する方法を学ぶ～

2025/2/15 (土) 10:00～16:00

@ドーンセンター4F大会議室1

※本研修は、臨床心理士ポイント（2）申請予定

顧客からのクレーム・苦情は、業務改善や新商品開発につながる場合があります。一方、社会通念上不相当な迷惑行為といったカスタマーハラスメント（カスハラ）に至り、矢面にたった対応者のメンタルヘルスへの悪影響は看過できません。時に、心理職自身も被害にあう場合があります。

そのため、個人と組織のメンタルヘルスの一次予防のために、カスハラと正当なクレームの線引きや、対処法を心理職が学ぶことは急務と考えます。そこで本研修では、大江橋法律事務所の大和奈月先生から法律の観点で定義・判例について、関西大学の池内裕美先生から心理・社会の観点でカスハラの機序についてお示しいただき、お二人から個人・組織レベルの対策について示唆をもらいます。併せて、ワークを通して自分たちでも対策を考え、学習効果を高めます。



### 【講師】

■大和奈月 先生  
大江橋法律事務所/弁護士

■池内裕美 先生  
関西大学社会学部/教授

費用

大阪府臨床心理士会会員：3,000円  
非会員（公認心理師可）：5,000円

※定員48名（先着順）  
※申込期日:2025/2/1

申込

<https://peatix.com/event/4169352>  
URLまたは二次元コードよりお申込ください

問い合わせ

産業部会事務局 [ic.osk.sccp@gmail.com](mailto:ic.osk.sccp@gmail.com)

