

サービス産業の カスハラ発生防止セミナー

従業員を守りましょう！
士下置し！
SNSにアップしてやる
つべこべ言うな！
いわけなしでやりこえ！
お客様は神様じゃないのか！
愛着料 無料

日時 12月4日(木)
午後1時30分から3時30分まで(2時間)

会場 白兔会館 2階 らいちゅうの間
(鳥取市本通三丁目55番地)
※オンライン配信併用(Zoom)

講師 東洋大学 大学院
社会学研究科長
教授
桐生 正幸氏

対象 観光業、宿泊業、飲食業、卸・小売業、生活関連サービス業、製造業、医療・福祉業、建設業、運輸業、情報通信業の事業主、経営者層、業務担当者及び行政、団体等

定員 会場 50人 オンライン 100人

主催 鳥取県 共催 公益社団法人鳥取県観光連盟

〇本事業は厚生労働省の「地域活性化雇用創造プロジェクト」の採択を受け、地域に良質な雇用を創出するため鳥取県が実施する事業(通称「地プロ」)です。
〇事業の効果検証のため、利用企業は年2回の雇用実績調査にご協力ください。

鳥取県「地域活性化雇用創造プロジェクト」にて、講演を行いました（桐生理事）

2025年12月4日（木）、令和7年度鳥取県地域活性化雇用創造プロジェクト 人出不足業界のための働き方改革・人材活用セミナー事業「サービス産業のカスハラ発生防止セミナー」にて、協会理事の桐生が講演を行いました。

内容

- ・カスハラとは何か
- ・サービス産業におけるカスハラの実態
- ・クレームからカスハラに変わる心理構造
- ・企業のカスハラ対策の義務化
- ・カスハラから従業員をどう守るか
- ・対策マニュアル作成のポイント
- ・カスハラ体験AIツールの紹介
- ・被害者にも加害者にもならないために

講師プロフィール

東洋大学 大学院
社会学研究科長
教授
桐生 正幸氏

日本犯罪心理学学会常任理事、日本応用心理学学会常任理事など学会役職、日本カスタマー・ハラスメント対応学会理事。
著者は「テキスト司法・犯罪心理学(北大路書房)」、「悪いやつらは何を考えているか」(SBクリエイティブ)、「カスハラ」の犯罪心理学(集英社インターナショナル)など30冊以上。
NHKクロージング時代などでカスハラの解説などを行っている。

SFC・産業保健心理学 にて講義（代表島田）

慶應義塾大学湘南藤沢キャンパス(SFC)の産業保健心理学の授業でカスタマー・ハラスメント対策に関する講義を行いました。
(代表島田)

December 12月の NEWS

2025

三重県庁と意見交換を行いました（桐生理事・代表島田）

2025年12月17日（水）、三重県雇用経済部雇用対策課の皆様と、カスハラ条例に関して意見交換会を行いました。

東京都立中部総合精神保健福祉センターにて相談援助技術研修を行いました（代表島田）

支援専門職の皆様向けに「精神保健福祉現場のウェルビーイング ～ハラスメント対応を通し考える～よりよい関係性を育むための視点と工夫」と題した講演とワークショップ（3時間）を2025年12月18日（木）に行いました。（東京都立中部総合精神保健福祉センター主催）

Gingerweb12月号連載 （代表島田執筆）

幻冬舎Gingerwebでの連載「わたしのトリセツ自分学」12月号は「彼は「冷たい」んじゃないくて「台本」が違うだけ！？ココロのモヤモヤを解決する魔法」です。
ぜひお読みください！

MYSELF ウェルネス

2025.12.23

彼は「冷たい」んじゃないくて「台本」が違うだけ！？ココロのモヤモヤを解決する魔法

「わたしの心地よさ」を基準に行動することが、ウェルビーイングに生きるカギになる。そのために、もっと自分自身を知る＝自分のトリセツを手に入れませんか？ 保健学博士の島田恭子さんがナビゲート。【連載「自分学わたしのトリセツ」vol.35】

もやもやを引き起こす「役割期待のずれ」



https://gingerweb.jp/timeless/myself/wellness/20251023-kyoko_shimada-34



心が疲れたら セルフケア

「もう、シンドイ！」と思ったら……

じんわり
心がほぐれる
50のケア

鳥取大学大学院
社会学研究科長
教授
西 久穂
鳥田恭子

「予防医学」で「心の病」もスーッと消えていく。著者「西」ちゃんよ

代表島田最新著書

「心が疲れたらセルフケア」

絶賛発売中