

令和7年度(2025年)第2回 ハラスメント防止研修 実施報告書

1. 研修実施概要

- 実施日時:2025年4月度(定期研修)
 - 研修形式:労働者向けハラスメントオンライン研修
 - 対象者:全従業員(役員、正社員、現場スタッフ、事務員)
 - 使用教材:株式会社中原建設 カスタマーハラスメント(カスハラ)初期対応マニュアル・ロールプレイングシート
-

2. 研修テーマ

「カスタマーハラスメント(カスハラ)の定義と初期対応マニュアル」

3. 研修カリキュラム・教育内容

① カスタマーハラスメント(カスハラ)の定義と判断基準

- 発注者、元請け、周辺住民などからの要求のうち、「業務上の必要性がないもの」や「手段・態様が社会通念上不適切なもの」がカスハラに該当することを明確に定義しました。
- 具体例(土下座の要求、執拗な人格否定、度を越した長時間の拘束、理不尽な工事やり直しの強要など)を用い、正当なクレームとハラスメントの境界線を学習しました。

② 従業員の安全を守る「初期対応マニュアル」

- カスハラに直面した際、担当者個人で解決しようとせず、以下の3つの原則を徹底することを指導しました。
 1. 事実の記録:会話内容のメモ、または可能であれば録音・録画を行う。
 2. 毅然とした態度:理不尽な要求に対してはその場での即答を避け、「会社に

持ち帰って確認します」と伝える。

3. 複数人での対応:相手が興奮している場合や威圧的な場合は、速やかに上司や応援を呼び、決して1対1で対応しない。

③ 組織としてのバックアップ体制の再確認

- 当社の基本姿勢である「社内にとどまらず、社外の者からの暴言暴力行為は断じて許さない」という方針に基づき、悪質なカスハラに対しては会社が組織として毅然と法的措置も含めた対応をとることを共有しました。
-

4. 研修成果と今後の課題

- 成果:現場や窓口でのトラブルに対して「会社が守ってくれる」という具体的な対応マニュアルができたことで、個人の精神的負担が大幅に軽減されました。
 - 課題:社内外のハラスメント対策を強固にする一方で、多様な価値観を持つ従業員が互いに尊重し合える職場にするため、性的マイノリティ(LGBTQ+)に関するハラスメント防止(SOGI ハラ)についても次回(7 月度)学ぶ必要があります。
-