



特定非営利活動法人

全国認定こども園協会®

キャリアアップ（1号関係）  
対象研修（マネジメント）

<会員限定：無料研修>

# カスタマーハラスメント 対策セミナー

2025年9月25日（木）

17:00～19:00（16:30入室可能）

オンライン開催

## <概要>

保護者とのコミュニケーションは極めて日常的な業務であると同時に、教育・保育現場の最も重要な業務の1つです。しかしながら、保護者対応について課題を感じている事業者は少なくありません。職員が伝えた言葉の内容だけでなく、表現の仕方やタイミング、表情やしぐさが苦情やトラブルにつながることもあります。

第一部では、平時の円滑なコミュニケーションの工夫やコンフリクトの未然防止策についてお伝えします。第二部では、苦情対応やカスタマーハラスメントに該当する可能性のある事象について、対応ポイントと組織としての対応策について解説します。

01

### 保護者への対応

～コミュニケーションエラー  
とコンフリクト～

02

### 子どもの施設におけ るカスタマーハラス メント対応



MS&ADインターリスク総研株式会社  
高橋 奈々

〇お問い合わせ

特定非営利活動法人全国認定こども園協会事務局 〒107-0052東京都港区赤坂4-1-1小泉ビル2階

TEL : 03-6426-5315 FAX : 03-64265316 e-mail : indo@kodomoenkyokai.or.jp