KINZAI研修動画

社内研修の映像教材としてご利用ください



金融機関営業店管理職向け

カスタマーハラスメント対策講座



弁護士　木村瑠志

収録時間45分間

MP4 データ提供
社内ネットワーク等でのご視聴

インターネット・ストリーミング配信

TEST 2026年作品
➢ 確認テスト

2026年10月から、カスタマーハラスメント対策がすべての事業主に義務付けられました。お客様と直接接する機会の多い金融機関の営業店では、管理職の適切な判断が欠かせません。通常の苦情・クレームとカスハラをどう見分け、どの段階で組織として対応すべきか。本動画では、法改正のポイントを押さえながら、実際の営業店で判断に迷いやすい場面を念頭に、現場ですぐに使える判断基準と対応の手順をわかりやすく解説します。営業店管理職の皆様が、カスハラに的確に対応するための実践的な講座です。

主要内容

1　カスハラ対策義務化の全体像
2　クレームとカスハラの境界線
3　初動対応と折衝スキル
4　対応打ち切りと法的防衛
5　部下保護と他社への配慮

講師

木村瑠志（きむら りゅうじ）　弁護士法人中央総合法律事務所　弁護士・アソシエイト

【略歴】
2023.12　最高裁判所司法研修所修了（第76期）、第一東京弁護士会登録
2024.1　弁護士法人中央総合法律事務所入所
2024.4～　第一東京弁護士会 民事介入暴力対策委員会、若手会員委員会 各委員
2025.3～　第一東京弁護士会 総合法律研究所 独占禁止法研究会 委員
2025年度　第一東京弁護士会 常議員、日本弁護士連合会 代議員
2026年度　日本弁護士連合会 代議員
2026.3～　公益社団法人日本臨床矯正歯科医会 研究倫理審査委員会 委員

【取扱分野】
一般企業法務（会社法、契約・取引、労務、M&A、取適法・景表法、内部通報、個人情報・データ保護等）
金融法務（銀行、保険、金融商品）、訴訟・紛争解決、家事相続、一般民事・刑事

【著書・論文・セミナー】
著書：『若手弁護士・パラリーガル必携 通知書書式百選』（2025.12）、『Q&A 単純承認・限定承認・相続放棄の法律実務』（2024.12）共著
論文：労務管理に関する判例解説（人研会報、2026.8）、カスタマーハラスメント対策（金融法務事情、2025.3）
セミナー：中小受託取引適正化法（2025.12、2026.1）、下請法・独占禁止法（2025.2）　他
（2026.10現在）

企画・制作　一般社団法人 金融財政事情研究会
https://products.kinzai.or.jp/digital/trainingvideo/

ご利用方法　ライセンス

お問合せ・お申込みは、当会営業担当者へ

ネットワーク環境での共有視聴等を目的とした動画コンテンツの利用に対して、ライセンス（使用許諾）を供与いたします。ライセンス条件※に則ってご利用いただきます。

動画データ自体をご提供する方法と、インターネットストリーミング配信で視聴いただく方法がございます。

※ライセンス条件には、利用（視聴）期間、視聴者範囲などがあります。また、ライセンス条件に応じて、料金（ライセンス料）が決定されます。



1 動画データ提供

MP4

社内ネットワークや LMS（ラーニングマネジメントシステム）のサーバーにデータを移せるように、汎用的な動画フォーマット（MP4等）の動画データを、DVD-Rディスク等に格納してご提供いたします。

2 インターネットストリーミング配信

当会が用意する動画ストリーミングサービスをご利用いただきます。お申込者別に固有の視聴 ID、パスワードを発行します。インターネットにつながったパソコン・スマホ等で、ご案内のURLにアクセスしてご視聴ください。

お申込みの流れ

1 お見積り

当会の営業担当者が、ご利用環境などをお伺いしたうえで、お見積書を作成いたします。

2 お申込書へのご記入・ご提出

必要事項をご記入のうえ、所定のご利用申込書を当会営業担当者宛にお送りください。

3 当会の企画・事務部門から確認のお電話

当会の企画・事務部門より、仕様等について確認のお電話をいたします。

4 発送

当会から宅配便等の方法により下記をお送りいたします。

❶ 動画データ格納DVD-Rディスク
　または
　ストリーミングサービスのご案内
❷ ご請求書
❸ 使用許諾書

お問合せ先

一般社団法人 金融財政事情研究会

https://products.kinzai.or.jp/digital/trainingvideo/

東京営業本部 ☎03-3358-0051
中部関西支社 ☎06-6222-5291
福岡支社　　☎092-761-1511