

※受付・講演は終了しています

HRイブニングセッション

参加費無料

企業はどうやってカスハラから  
従業員を守ったらよいか  
——犯罪心理学からのアプローチ

東洋大学  
社会学部長  
桐生 正幸 氏

2023年12月14日（木）15:00-16:15 オンライン開催

一般財団法人  
労務行政研究所

**東洋大学 社会学部長 桐生正幸氏 登壇！【企業はどうやってカスハラから従業員を守ったらよいか——犯罪心理学からのアプローチ】2023年12月14日オンライン開催※参加費無料**

『HR イブニングセッション』は、“次世代人事パーソン”を目指す皆さんに向けて労務行政研究所が提供する、各界の第一人者による講演イベントです！

厚生労働省が2020年1月に告示した「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」の中で、顧客等からの著しい迷惑行為、いわゆる“カスタマーハラスメント”に関して、事業主が行うことが望ましい取り組みについて規定されました。また、2022年2月には同省から「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」が発表されています。“お客様は神様である”といった風潮が強く残るなか、企業の担当者は、どう線引きすべきか、どう対応すべきか苦慮しているのではないのでしょうか。

今回のセッションでは、『カスハラ犯罪心理学』（2023年、集英社インターナショナル新書）の著者として知られる、東洋大学 社会学部長の 桐生 正幸 氏を講師としてお招きします。桐生先生の専門は犯罪心理学で、山形県警・科学捜査研究所で犯罪者プロファイリングに携わるなど、異色の経歴をもつ研究者です。

桐生先生には、カスタマーハラスメントを犯罪心理学の観点から、学術的に分析・解説いただき、企業が従業員を守るために何をすべきかヒントをご提示いただきます。線引きや対応がグレーになりがちな“カスハラ”にお悩みの経営者・人事担当者の皆様にぜひご参加いただきたいセッションです。

なお、本セッションにつきましては、「見逃し配信」を実施するかどうか未定です。12/14（木）の開催当日にご参加いただけますと幸いです。

#### ■こんな人におすすめ

- ・組織・人事領域の最先端を把握し、“将来を描ける”人事パーソンを目指す方
- ・理論的な裏付けを理解して、仕事の高度化を図りたい人事パーソン
- ・人事の枠を超え、ビジネスパーソンとして成長するため、視野を広げたい方

## ■講演概要

企業はどうやってカスハラから従業員を守ったらよいか

——犯罪心理学からのアプローチ

- ・カスハラの実態と問題の深刻さ
- ・犯罪心理学からみると、クレームとはどう違うのか
- ・多様化するカスハラ。加害者は普通の人
- ・カスハラ of 心理特性と発生メカニズム
- ・従業員を守るために、人事がなすべきこと

※講演内容は、当日一部変更する場合がございます。

## ■講師

桐生 正幸（きりう まさゆき）氏

東洋大学 社会学部長

社会学部 社会心理学科 教授



※講師の詳しいプロフィールは本ページ下にてご紹介しています。

## ■開催日時

2023年12月14日（木）15:00～16:15

※質疑応答含む

※終了時にアンケートへのご協力をお願いします。

## ■開催方式

Zoom ビデオウェビナーを使った WEB セミナー形式にて開催いたします。

開催日の1営業日前に、Zoom 招待 URL のご案内を、Peatix のメッセージ機能にてお送りいたします。

開催日1営業日前および開催当日は Peatix のメッセージ受信箱をご確認ください。

※URL および ID とパスワードは他の方と共有しないようお願いいたします。

<Peatix の退会に関するご注意事項>

本イベント開催前に Peatix を退会されると、上記「Zoom 招待 URL のご案内」が届かなくなり、ご参加できなくなりますので、ご注意ください。

<Zoom に関するご注意事項>

- ・Zoom のご利用環境は参加者ご自身で設定・確認ください。

- ・Zoomについては、セキュリティの脆弱性に関する指摘がございますので、その点についてご理解いただいた上で、参加をお申し込みください。
- ・弊所は、Zoomのセキュリティの問題により発生した損害等につきましては、一切補償いたしませんので、ご了解のほど宜しくお願いします。
- ・映像、音声等が途切れた場合は、再接続をしてからの再開となります。
- ・接続が回復できない場合等、中止をする可能性があります。

### ■参加人数

450名までとさせていただきます。

※弊所競合となるサービスをお持ちの企業様の参加をご遠慮いただく場合があります。

※弊所プライバシーポリシーは [こちら](https://www.rosei.or.jp/privacy) (<https://www.rosei.or.jp/privacy>)

### ■参加費：無料

チケット申し込み受付は12月12日（火）17:00に終了いたします。12月12日（火）17:00から開催当日の12月14日（木）のお申し込みはできませんので、ご注意ください。

### ■講師プロフィール

桐生 正幸（きりう まさゆき）氏  
東洋大学 社会学部長  
社会学部 社会心理学科 教授

文教大学人間科学部人間科学科心理学専修。博士（学術）。山形県科学捜査研究所 主任研究官、関西国際大学 教授、同大防犯・防災研究所長を経て、現職。日本犯罪心理学会常任理事や日本心理学会代議員も務める。専門は犯罪心理学で、犯罪の特徴や捜査支援のための情報を検討する研究を行うほか、実際の犯罪発生場所のフィールドワーク、関係者・専門家への聞き取り、具体的な犯罪被害者支援や加害者へのアプローチを行う。著書に『カスハラ犯罪心理学』（2023年、集英社インターナショナル新書）、『悪いヤツらは何を考えているのか：ゼロからわかる犯罪心理学入門』（2020年、SBビジュアル新書）、『基礎から学ぶ犯罪心理学研究法』（2012年、福村出版）、『犯罪者プロファイリングは犯人をどう追いつめるか』（2011年、河出書房新社）などがある。

### 【ご連絡・お問い合わせ先】

一般財団法人労務行政研究所

「HR イブニングセッション」事務局

hreve\_session [at] rosei.or.jp

※ [at] を@に変更の上、ご連絡ください。