

令和7年度

自治体における カスタマーハラスメント対策

近年、顧客等からの過剰な要求や不適切な言動等著しい迷惑行為による就業環境を害する行為「カスタマーハラスメント(以下、カスハラ)」が深刻化しています。こうした行為は、職員の心身に大きな負担を与え、職場環境の悪化を招く要因となっています。自治体においても、民間とは異なる立場や責任の中で、独自の対応が求められる場面が増えてきました。

2026年中の施行が予定されている改正労働施策総合推進法では、雇用管理上の必要な措置が義務化されることとなっており、自治体としても早急な対策が不可欠です。

本研修では、自治体特有のカスハラの実態と課題を共有し、講義や意見交換を通じて、現場で活かせる対応力と組織としての備えについて学び、職員が安心して働ける環境づくりについて考えます。

開催要領

日 程

令和8年2月9日(月)~2月10日(火) (2日間)

場 所

全国市町村国際文化研修所

JR京都駅より湖西線約15分 唐崎駅下車徒歩約3分

対 象

カスタマーハラスメント対策に従事する市区町村の職員及び窓口業務に携わる係長級以上の市区町村の職員

2日間全日程をご受講いただける方を対象とします。途中退所や一時帰庁はできませんのでご注意ください。

募集人数

50人

募集人数を大幅に超えた場合は、申込期限後に抽選等をさせていただきますので、予めご了承ください。
なお、受講者の決定については、他の研修、セミナーの申込み・受講の有無にかかわらず、本研修単独で行います。

宿 泊

研修所宿泊棟(宿泊型研修)

※外泊はできません。

経 費

8,050円

左記金額は、研修、宿泊、食事(朝食1回、昼食2回、夕食1回)、資料等にかかる費用です。
なお、事前準備・事前学習にかかる費用は含まれておりません。

申込期限

令和7年12月12日(金)まで

申込方法

JIAMホームページ内「研修Web申込みフォーム」からお申込みください。

受講決定

受講の可否については、開講日の約1か月前を目途に通知をお送りします。
経費納入方法等の手続きについては、受講決定通知書によりお知らせします。

事前課題

研修受講にあたって、事前課題に取り組んでいただく予定です。詳細は受講決定時にお知らせします。

問い合わせ先

公益財団法人 全国市町村研修財団 全国市町村国際文化研修所(JIAM) 教務部

〒520-0106 滋賀県大津市唐崎二丁目13番1号 TEL.077-578-5932

[e-mail] kenshu@jiam.jp [ホームページ] <https://www.jiam.jp>

令和8年

2月

9日(月)

11:00~

入寮受付・昼食

12:30~

開講・オリエンテーション

13:00~14:10

講義 自治体におけるカスタマーハラスメントの現状と課題

大阪経済大学国際共創学部 准教授 山谷 清秀 氏

本研修の基調講義として、自治体のカスハラ対策の現状と課題について、先進事例の紹介も交えながらご講義いただきます。

14:25~15:35

事例紹介 カスタマーハラスメントに対する対策と効果

長野県松本市 総務部 カスタマーハラスメント対策室

コーディネーター：大阪経済大学国際共創学部 准教授 山谷 清秀 氏

対策室の設置、外線通話録音装置の設置及び条例制定・マニュアル整備に向けた検討など、松本市が取り組んでいるカスハラ対策について、導入の経緯・その効果や新たな課題などについて紹介いただき、職員一人ひとりが安心して業務に専念できる職場環境の整備について考えます。

15:50~17:00

意見交換 自治体の現状共有と情報交換会

大阪経済大学国際共創学部 准教授 山谷 清秀 氏

受講者それぞれの自治体でのカスハラ対策に対する取組や課題等について、グループに分かれて意見交換をおこないます。

17:45~

交流会 夕食を兼ねて、ともに学ぶ受講者同士の親睦(情報交換・交流)を深めます。

令和8年

2月

10日(火)

9:25~12:00

講義 自治体職員を悩ませるカスハラ行為

～法的根拠から対応策を考える～

鈴木・久保田法律事務所 代表弁護士 鈴木 智洋 氏

自治体で起こりがちな著しい迷惑行為について、実際の事例を紹介していただきながら、どういった対応が望ましいのか、弁護士の立場から法的根拠等を交えながらご講義いただき、その対応策について考えます。

13:00~14:30

講義 トラブルに対処するためのコミュニケーション

～クレーム対応～

株式会社 Cube Roots 代表取締役 津田 卓也 氏

窓口対応時の説明の方法、断り方、トラブル対処法など、相手とどのようにコミュニケーションをとって問題を解決していくかについてご講義いただきます。

14:30~15:00

ふりかえり、研修アンケート記入、閉講

● 研修内容については、都合により変更になることがありますので、予めご了承ください。なお、研修についての最新情報は、JIAMホームページをご覧ください。

JIAMメールマガジンのお知らせ

当研修所では、メールマガジンを発行しています。各研修に関する最新情報などを定期的にお知らせします。ぜひご登録ください。読者登録は、JIAMホームページで受け付けています。