

## 令和7年度 政策・実務研修「自治体におけるカスタマーハラスメント対策」時間割

(敬称略)

月日	曜日	1時限 (9:25-10:35)	2時限 (10:50-12:00)	3時限 (13:00-14:10)	4時限 (14:25-15:35)	5時限 (15:50-17:00)	課外 (17:00-)	
2/9	月		11:00- 受付 12:30- 開講・ 開講オリエンテーション 入寮オリエンテーション	<p style="text-align: center;"><b>【講義】</b></p> 自治体におけるカスタマーハラスメントの現状と課題  ※1 【中教室3】	<p style="text-align: center;"><b>【事例紹介】</b></p> 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 ※2 コーディネーター ※1 【中教室3】	<p style="text-align: center;"><b>【意見交換】</b></p> 自治体の現状共有と情報交換会  ※1 【中教室2】		
2/10	火		<p style="text-align: center;"><b>【講義】</b></p> 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 【中教室3】	<p style="text-align: center;"><b>【講義】</b></p> (13:00～14:30) 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 【中教室3】	14:30～15:00 ふりかえり、研修アンケート記入、閉講			

※1 大阪経済大学国際共創学部 准教授 山谷 清秀

※2 長野県松本市 総務部カスタマーハラスメント対策室 支援員 柳沢 武樹