

令和8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り就業環境が害される行為「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10月1日に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、講義や事例紹介を通じて、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6月15日(月)～6月16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

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

10,450円 左記金額は、研修、宿泊、食事(朝食1回、昼食2回、夕食1回)、資料等を含みます。
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8年5月11日(月)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か月前を目途にメールで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

6月

15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ハラの実状と課題について

総務省自治行政局公務員部

本研修の冒頭講義として、実態調査から見えてくる自治体におけるカスハラ被害の実状や課題、取り組み事例について、また改正労働施策総合推進法の内容についてご講義いただきます。

14:25~17:30

講義・意見交換 自治体職員を悩ませるカスハラ行為

～個人・組織での対応策を考える～

プライム・パートナーズ法律事務所 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、弁護士の立場からご講義いただき、その対応策について、受講者からの質問にもお答えいただきながら考えます。

18:00~

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。

9:00~9:35

導入講義 自治体におけるカスハラ対策について

大阪経済大学国際共創学部 准教授 山谷 清秀 氏

自治体内でこれからどのような対策、対応が効果的であるか、事例紹介団体のポイントも踏まえながらご講義いただきます。

9:40~10:30

事例紹介 うるま市におけるカスハラ対応

～マニュアルの制定による効果～

沖縄県うるま市総務部総務課 法務係 係長 天願 雄一 氏

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

うるま市で導入されている、カスハラ対応マニュアル制定の経緯やエスカレーションシステムでの窓口対応の特徴とその効果などについて、課題や今後の取り組みについても含めながらお話しさせていただきます。

10:45~11:35

事例紹介 宇都宮市におけるカスハラ対策について

栃木県宇都宮市 行政経営部危機管理課

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

宇都宮市では、職員へカスハラの実態アンケートをおこない、その結果から「すぐに取り組むことができる対策」と「設備更新が必要になる対策」を整理し対応されています。取り組みの経緯や効果についてお話しいただきながら、全庁統一的な対応ができるように工夫されている取り組みについてもご紹介いただきます。

11:35~11:50

事例紹介 講師講評

大阪経済大学国際共創学部 准教授 山谷 清秀 氏

講師からうるま市と宇都宮市の事例についての講評をいただき、現場で活かせる対応力と組織としての備えについてどういったところを参考にすべきかについてお話しさせていただきます。

12:50~14:50

グループ討議 持ち寄り事例による課題解決フォーラム

大阪経済大学国際共創学部 准教授 山谷 清秀 氏

事前アンケートをもとに受講者同士で所属自治体の現状や課題を共有し、対応策についてグループで討議します。

14:50~15:20

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。