

第2回 カスタマーハラスメント対応研修

～不当要求等のカスハラに対して、組織としての対応方法を確立する～

カリキュラム

1. カスハラとは何か？～クレームとの見極め～
2. カスハラに負けない！「毅然・冷静・組織対応」の基本
3. 怒鳴る・机を叩く相手への「制止・注意」の実践
4. 事実と要求を整理する「聴き方・質問」の技法
5. 要求を見極め、応じる・応じないを伝える『諾否』の技法
6. 対応をどこまで続ける？ 打ち切り・退去・通報の判断
7. ロールプレイングで対応力を磨く

概要

「カスハラ対応は、担当者個人の経験や我慢に任せる時代から、組織として対応する時代へ。」

国では、令和8年10月1日から国家公務員のカスタマーハラスメント対策を定めた人事院規則が施行されます。制度整備が進むなか、自治体にも、住民の声に真摯に向き合いながら、職員を守り、適切な行政サービスを維持するための対応が求められています。

本研修では、「これは通常のクレームか、カスハラか」「どこまで対応し、どこで打ち切るのか」といった現場の迷いに焦点を当てます。具体的なケースと実践演習を通して、カスハラの見極め、相手を刺激せず毅然と対応する方法、要求の聴き取り、応じられない要求の伝え方、対応の打ち切りまでを実践的に学びます。あわせて、担当者一人に抱え込ませないための役割分担と連携のポイントを確認します。

研修情報

■日 程： 令和8年12月4日(金)【1日】

■対象者： 係長級以上の職員

■形 式： グループ

■研修室： 研修室35

時間割

講 師

1 日 目	9:30 ～ 9:40	オリエンテーション	結エデュケーション株式会社 代表取締役 高嶋 謙行 氏
	9:40 ～ 11:40	講義	
	11:40 ～ 12:40	昼休憩	
	12:40 ～ 16:40	講義	
	16:40 ～ 16:45	事務連絡・アンケート	