



カスタマーハラスメント対策

～行政機関における効果的なカスタマーハラスメント対策と、
組織的な取り組みの重要性を学ぶ～

ねらい

行政サービスの特性を踏まえた上で、カスハラが発生する背景や対応の必要性について理解を深めるとともに、対策のための実践的な知識とスキルを習得します。

特徴

住民対応の基本から具体的な対処法まで段階的に学習を進めることで、実務で即活用できるスキルを身につけることができます。特に、行政特有の課題である「権力関係の誤解」や「法律や規則の制約」に起因する問題に対する効果的な対応方法を重点的に解説します。

形式

本研修は、eラーニングで実施します。 <動画形式：講師登壇>

■研修時間

40分（動画時間）

※ワーク・テスト等の時間を含まない

■対象

- ・行政機関で住民対応を行う職員の方
- ・職場のカスハラ対策に取り組む管理職の方
- ・住民サービスの質向上を目指す行政職員の方

カリキュラム（予定）

内容

1. 行政におけるカスタマーハラスメント対策の必要性

- カスハラが注目される背景
- 行政機関が狙われやすい理由

2. 住民のカスハラを未然に防ぐためのポイント

- 自身の住民対応を振り返る
- 相手の理解度に合わせた説明

3. カスハラを見極めるための基礎知識

- カスハラの判断基準
- カスハラの2つのタイプと傾向

4. 相手に主導権を渡さないための対応方法

- 正確な情報の把握方法
- 攻撃的な態度への対処法

5. カスハラへの効果的な対応策

- 電話対応のポイント
- 土下座要求への対応

6. 組織全体でカスハラを防ぐ

- マニュアル作成のポイント
- 相談窓口の設置方法