

総務課 課長 殿  
職市民務課 課長  
市税福祉課 課長  
税務課 課長  
福祿課 課長  
秘書 課長  
広報 課長  
秘書 課長  
広報 課長

オンライン参加可能

一般社団法人 日本経営協会  
理事長 引野 隆志

NOMA行政管理講座開催(ご案内)

## カスタマーハラスメント対策講座

～法改正の趣旨を踏まえた全庁的体制整備と現場対応のポイント～

<令和8年1月20日(火)・21日(水)>

拝啓 時下ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。

本会事業活動には、平素より格別のご支援・ご協力を賜り厚く感謝申し上げます。

住民や利用者からの過剰な要求、暴言、威圧的な言動など、いわゆる「カスタマーハラスメント」は、職員のメンタル不調や離職等、個人・組織双方に影響を及ぼす深刻な課題となっています。

令和7年通常国会で労働施策総合推進法を改正する法律が成立し、改正法が施行される際には、地方公共団体を含む事業主に、職員をカスタマーハラスメントから守るための措置が法的に義務付けられることになっています。これにより、カスハラ対策はセクハラ・パワハラ対策と同列の法的義務として扱われ事業主には方針の明確化、相談体制の整備、再発防止策等が求められます。

そこで本講座では、元消費者庁課長補佐(特定任期付公務員)として個人情報保護や公益通報窓口等の実務を担当し、現在は弁護士として相談業務や研修等に携わる橋本拓朗氏をお招きし、法改正の趣旨と厚労省マニュアルの要点解説、全庁的な方針づくりと体制整備、現場での初動対応・記録・外部連携まで、自治体職員が実際に活かせる具体的な手順をわかりやすく学びます。

敬 具

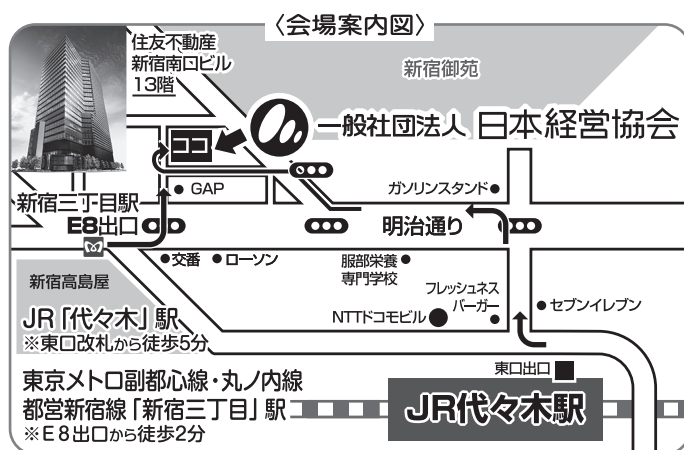
記

(12:30から受付)  
日 時：令和8年1月20日(火) 13:00～17:00  
1月21日(水) 10:00～16:00

講 師：弁護士 はしもと たくろう  
橋本 拓朗氏

参加方法：[会場参加] 日本経営協会内専用教室  
(東京都渋谷区千駄ヶ谷 5-31-11  
住友不動産新宿南口ビル 13階)  
[オンライン参加] Zoom による Live 配信

参 加 料：会員(1名) 36,300 円(税込)  
(負担金) 一般(1名) 39,600 円(税込)



申込方法：本会ホームページから講座名を検索していただき、お申込みください。

※令和6年度より、FAXでのお申込みは廃止いたしました。

・講座開催日の約1か月前より順次、参加券および請求書をご連絡担当者宛にお送りいたします。

・開催3営業日前までに参加券が届かない場合は、お手数ですがご連絡ください。

・お申込みは5営業日前までお願いいたします。

・定員になり次第締め切らせていただきます。受付状況は、本会ホームページからご確認ください。

キャンセル：お申込み後、キャンセルされる場合は必ず事前にご連絡下さい。

会場参加の場合、開催日の3営業日前～前日のキャンセルは参加料の30%、開催当日のキャンセル・ご欠席は100%をキャンセル料として申し受けます。オンライン参加の場合は、開催日の5営業日前～当日のキャンセルは100%をキャンセル料として申し受けます。

その他：参加者が少数の場合、天災、その他の不可抗力の場合などにおいては、中止・延期させていただく場合があります。

オンライン参加での留意事項

・オンライン参加の場合、セミナー実施3営業日前を目途に、ZOOM ID等をメールにてお知らせいたします。

・お申込みをいただいた参加者のみご受講をお願いします。お申込みをいただいていない方の配信閲覧は堅くお断りいたします。

お申込み  
お問合せ先



一般社団法人 日本経営協会

(お問合せは平日の月曜日～金曜日の9:15～17:15にお願いいたします)

本部事務局 企画研修グループ

〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-31-11

TEL (03) 6632-7139

E-mail: tks@noma.or.jp

URL <http://www.noma.or.jp>

## ▶プログラム◀

### 1. カスタマーハラスメントとは

- (1)労働施策総合推進法改正の背景と趣旨
- (2)事業主の対策義務化
- (3)カスタマーハラスメントの定義と想定される行為類型

### 2. カスタマーハラスメントへの対応について（組織としての対応）

- (1)事業主の法的責務と体制整備の全体像
- (2)組織として求められる基本的対策
- (3)セクシュアルハラスメント及びパワーハラスメント対策との関係
- (4)メンタルヘルス対策と組織的フォローアップ体制
- (5)実効性確保のための運用ポイントと形骸化防止策
- (6)障害者差別解消法に基づく合理的配慮の求めへの対応との関係

### 3. カスタマーハラスメントへの対応について（現場での対応）

- (1)事前準備と心構え
- (2)対応する職員の初動対応の考え方
- (3)管理職に求められる役割と具体的な行動
- (4)法的・社会的に妥当な対応とは
- (5)現場で直面する具体的事例と課題

### 4. 対応力向上ための知識整理と応用

- (1)行政対象暴力とカスタマーハラスメント
- (2)カスタマーハラスメントの定義外の迷惑行為への対応
- (3)外部連携のポイント

#### その他

- ・ 事前にWebから質問を受け付けます。
  - ・ いただいた質問は講義や質疑応答の中で解説いたします。
- 是非お気軽にお寄せください。

## 講師紹介

はしもと たくろう  
橋本 拓朗 氏 弁護士

元消費者庁 特定任期付公務員。個人情報保護担当課長補佐として、庁内の個人情報の取扱いに関する事務、監査、研修等に携わる。また公益通報者保護制度に係る公益通報窓口担当者として多くの事例を扱ったほか、情報公開請求に係る対応について多くの事案を手掛けた。弁護士としては、労働関係紛争（使用者側）に従事しているほか、クライアント企業の個人情報の取扱いに関するアドバイス等の業務、自治体の法的紛争、行政事件（行政側）等に取り組んでいる。伊藤綜合法律事務所所属。経営法曹会議員。

※当日は最新の情報を反映する等、一部内容を変更する場合がございます。予めご了承ください。

※令和6年度より、FAXでのお申込は廃止いたしました。  
下記URLよりお申込みください。

<https://www.noma.or.jp/seminar/tabid/138/Default.aspx>

NOMA 講座

検索

**NOMA**  
NIPPON OMNI-MANAGEMENT ASSOCIATION