

総務課長
秘書市民課長
広報広聴課長
公営企業総務担当課長
教育委員会事務局総務課長
行政暴力担当課長

日経東発第60024306・60024307号
令和7年6月3日

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)

事例から学ぶ 不当要求行為への備えと初動対応のすすめ方

～心構え、準備、具体的な初動対応から新たな取り組み事例まで～

＜令和7年9月18日(木)＞

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

本会事業活動には、平素より格別のご支援・ご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

地方自治体の職員が住民という立場を楯に違法・不当な要求を突き付けられ、対応に苦慮するケースは後を絶ちません。公務員がこうした要求に応じることは、それ自体コンプライアンス違反として懲戒処分や損害賠償請求の対象となり得るほか、理不尽なクレームによるストレスがメンタルヘルス上のリスクとなり、労働安全衛生法の安全配慮義務違反にもつながります。これらの理由から、明らかに不当またはグレーゾーンに該当する要求には、適切な知識と判断にもとづく毅然とした対応が求められます。また、最近はカスタマーハラスメント条例の制定が進みつつあります。

本講座では、住民の不当・グレーゾーンの要求、行政対象暴力等に対応するスキルを身につけていただくため、**担当者が備えておくべき心構えと具体的な初動対応のフローをわかりやすく解説するとともに、場面別の事例や新たな取り組みについても取り上げ、今後の実務に活用いただけます。**

時節柄、公務ご多忙の折とは存じますが、この機会に関係各位多数のご参加をおすすめ申し上げます。

敬 具

記

(9:30から受付)

日 時：令和7年9月18日(木) 10:00～16:00

講 師：自治体債権研究会 代表
行政対象暴力問題研究会 副代表
楠井法律事務所 弁護士
楠井嘉行税理士事務所 税理士
三重大学 学長顧問
楠井 嘉行氏

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営業日前までをお願いいたします。
- ・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いただけます。

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

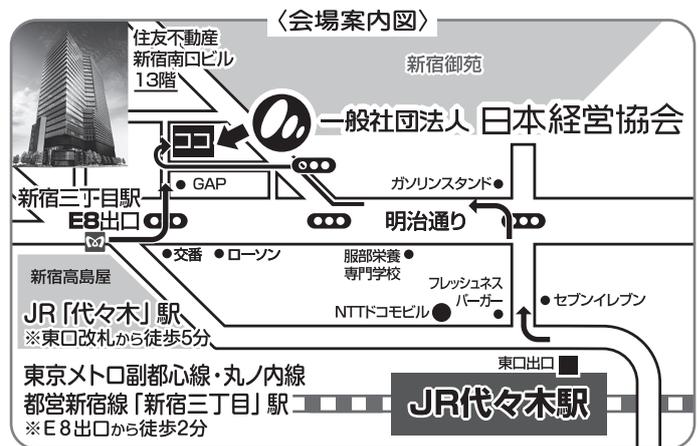
(お問合せは平日の月曜日～金曜日の9:15～17:15にお願いいたします)

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◀

I 対応の基本と心構え

1. 地方自治体の接遇と、親切丁寧な接遇に付け入る不当要求行為者
2. 不当要求行為の弊害と見分け方
3. 労働安全衛生及びコンプライアンス違反の危険

4. 職員のミスの原因とする場合の対応例
 - ・対応の方針
 - ・念書の効力
 - ・具体的事例の検討（センシティブ情報の漏洩事例）

II 住民の不当な要求行為による被害の実態

1. A町の税務係長の話
2. B町の公立病院の窓口の話
3. C町のモンスターペアレンツの話
4. 各種アンケート
5. 新聞報道等より
6. カスタマーハラスメント条例の制定動向
7. 行政ADRの実情

IV 具体的な事例の検討（1）（DVD）

悪い対応例の問題点検討

V 具体的な事例の検討（2）（DVD）

良い対応例の検討
～（1）とどこが異なるか？～

III 具体的な準備と初動対応

1. 不当要求行為者の人物像・特徴
2. 不当要求行為者の常套文句
3. 具体的対応方法
 - ・面談場所の選定
 - ・整理などの事前準備（撤去すべきもの）
 - ・対応人数、着席レイアウト、湯茶対応の注意点
 - ・服装、言葉の注意点
 - ・電話対応の心得
 - ・写真・録画・録音をする際の注意点
 - ・暴行・脅迫を伴わないグレーゾーンへの対応
 - ・面談の強要・居座りへの対応（施設管理権）
 - ・相手方の自宅や事務所での対応等

VI 職員の安心・安全のために

1. 警察との連携（通報のタイミング（失敗例））
2. 行政側弁護士による法的対応等（モンスターペアレンツ、モンスターペイシエント）
<具体例>
 - ・公立病院の駐在弁護士の仕事
 - ・顧問弁護士による市民対話の日
 - ・任期付公務員弁護士の対応
 - ・仮処分命令の申立て（行政事務妨害禁止仮処分等）
 - ・債務不存在確認請求訴訟
 - ・加害行為に対する刑事告訴

VII 新たな取り組み事例

1. 第三者機関（行政ADR）の活用
2. 学校問題解決支援チームの設置
3. 任期付き公務員としての弁護士の採用

講師紹介

くすい よしゆき
楠井 嘉行 氏 自治体債権研究会 代表
行政対象暴力問題研究会 副代表
楠井法律事務所 弁護士
楠井嘉行税理士事務所税理士
三重大学学長顧問

昭和55年4月～昭和58年3月 三重県職員。昭和60年弁護士登録。令和3年税理士登録。三重県下市町の法律顧問の他、公職多数。

著書：「行政対象暴力Q&A（執筆）」（ぎょうせい）
「自治体の債権回収」（公職研）
「医療現場でのクレーム・トラブルQ&A-初期対応から法的対応まで-」（ぎょうせい）
「保護者をモンスター化させない10の対処法」（中央法規）
「自治体と弁護士の連携術」（ぎょうせい） 他

※当日は最新の情報を反映する等、予告なく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