

ロールプレイングで学ぶ カスタマーハラスメント研修

事例と実践で、毅然としながらも心ある対応力を身につける

●研修対象者 全職員（管理職を含むことが望ましい）

●本研修のねらい

自治体職員は、住民サービスの最前線に立ち、住民一人ひとりに寄り添った対応が求められています。しかしその一方で、近年は暴言や威圧的な言動、長時間の拘束、不当な要求など、職員の尊厳や安全を脅かすカスタマーハラスメント（カスハラ）が全国の自治体で大きな課題となっています。令和8年10月には、改正労働施策総合推進法も施行され、事業者（自治体）においても、職員の就業環境が害されることのないよう、必要な体制の整備等を行うことが義務付けられました。

しかし、自治体における相手は「お客様」ではなく、地域で共に暮らす住民であることから、単に毅然と対応するだけでなく、住民との信頼関係を大切にしながら適切な線引きを行うことが重要です。本研修では、正当な苦情と不当な要求の違いを理解するとともに、住民の感情を受け止めながら冷静に対応する基本的な考え方や、組織として職員を守るための対応について学ぶとともに、実際にロールプレイを通じて現場でそのまま活用できる対応力を身に付けていただけることをゴールとしております。

●本研修によって習得が期待できるスキル・ノウハウ

▷貴団体のカスタマーハラスメント対応マニュアルの内容を分かりやすく解説します

担当セクションから既に通達されていることとは思いますが、改めて外部の人間から説明を行うことで、分かりやすくカスタマーハラスメント対応マニュアルの内容を理解いただきます。

▷ロールプレイにより、カスハラに対する毅然とした対応を実践で学べます

窓口や電話で威圧や脅迫を繰り返す住民に対し、マニュアルに沿ってどのように対応すべきか、なるべく具体的なシーンをロールプレイを用いて考え、実際に実践いただきます。

実際のロープレ動画もこちらからご覧いただけます。



▷クレームとカスハラの境界についても学べます

大声で威圧してくるからと言って、全てがカスハラとは限りません。中には役所側の対応が悪く、住民の方がヒートアップしてしまうこともございます。このように、役所がカスハラを誘発しないよう、どのようにクレームに向き合うべきかもロールプレイを通じて考えていただけます。



お問合せ先

Office渡島

自治体職員研修／営業・コミュニケーション研修



長野県長野市若槻団地1-163



TEL : 090-5331-9217



mail : officewata@ymail.ne.jp

●カリキュラム(例)

※概ね3時間コースの場合

Chapter1 カスタマーハラスメントについての基本事項

(1)なぜ自治体においてカスハラが増えているのか

(2)改正労働施策総合推進法の概要

Chapter2 貴自治体のカスハラ対応マニュアルについての内容確認

(1)自治体におけるカスハラ対応の留意点

(2)ロールプレイング①～確実なカスハラに対して毅然とした対応を行おう～

Chapter3 クレームとカスハラの境界

(1)「通常のクレーム」と「カスハラ」の線引き

(2)「カスハラ」の本質「怒りのメカニズム」を知る

(3)クレーム対応方法(参考)

(4)ロールプレイング②～正当な要求をカスハラに転化させないために～

自治体においてカスハラが増える要因

1. 社会的孤立・不安の増大
 - ・高齢化・単身世帯の増加
 - ・家族や地域のつながりが弱まり、相談相手がない
 - ・不安や不満の行き場がなく、行政窓口へ感情をぶつけやすくなる
 - 背景には“孤独”や“行き場のない怒り”が存在するケースが多い
2. 行政サービスの“無料性”による依存
 - ・行政サービスは無料または低額で利用できる
 - ・町民側“要求すれば当然”という心理が生まれやすい
 - ・制度外の要求や過剰な期待につながる
 - 限界が理解されにくい構造的課題
3. 住民の価値観多様化によるトラブル増加
 - ・自分の価値観を絶対視する層が増加
 - ・SNSの言及で主張が通らないと不満が拡散される
 - 行政の正当性を説明しても納得されにくい場面が増える

カスハラの本質:「怒りのメカニズム」を理解する

- しかし現実には、当初通常の意見(クレーム)を述べていた住民が、突然ヒートアップしてカスハラまがいの発言を行う例は後を絶たない→これは何故か?
- 人は、自分の期待が裏切られたと感じたとき、まず「悲しい」「つらい」といった一次感情を抱く。
- この一次感情が十分に受け止められないまま放置されると、「なぜ自分がこんな目に遭うのか」という二次感情、すなわち「怒り」へと変化。
- クレームがカスハラとして表出しているのは、この二次感情が噴き出した結果

手続きのミスで手数料の超過徴収

金を返せ

問題事実

当然町で精神的補償や交通費の精算をすべき

それはできない

感情的問題

何故だ? (悲しい・ツライ)

何故こんな目に遭うんだ

(怒り)

ロールプレイングシナリオ 1-① 町立病院の看護師を処分しろ!

ケース設定

Aさんは町立病院を利用した。その時に看護師の対応が気に入らず、後日役場の総務課に怒鳴りこんで来た。

Aさん:「この前、町立病院に行ったんだよ。どうも最近の若いやつってどうしてこうなんかなあ。看護師の態度が最悪だったぞ!」

B職員:「何かあったんでしょうか?」

Aさん:「何かあったじゃねえんだよ。若い女だ。こっちが腹が痛くて困ってたんだが、いつまでも待たせやがって。それでまだ順番が来ないか聞いていただけたんだが、受付順に診察してるからってそれだけ言って引っこんだ。ひどくないか」

B職員:「それは大変でしたね。しかし病院は皆さん公平に診察されているわけですから…」

Aさん:「そんなことは分かてる。言い方が気に入らないんだ! 探し出して処分しろ。」

B職員:「それは言われても…」

ロールプレイングシナリオ 1-④ 補修しないとYouTubeに上げるぞ!

ケース設定

Aさんは自宅前の町道の舗装が腐んでいることに不満を持っているが、優先順位が低いのでまだに工事が入っていない。そのことに不満を持っているAさんがスマートフォンで撮影をしながら役場に入ってきた。道路補修を早めるよう要求し、「この動画をYouTubeにアップする」と発言している。

Aさん:「スマホ撮影しながら入室」「はい皆さん見てください。これが[]役場でーす。今から道路を画さない役人と話します。」

B職員:「えっ……」

Aさん:「撮影してるから。」

B職員:「はい……」

Aさん:「うちの前の道路、いつ直すんだ。」

B職員:「現在順番に対応しています。」

Aさん:「遅い。もう半年も前から話をしてるぞ。」

見積概算

※3時間コース×1コマの場合

市クラス: 12万円 (+交通費・宿泊費・税)

町村クラス: 11万円 (同上)

※コマ数、時間、お客様ニーズ等によって見積額が変動いたしますので、事前の見積依頼をお願いいたします。

お問合せ先

Office渡島

自治体職員研修/営業・コミュニケーション研修



長野県長野市若槻団地1-163



TEL: 090-5331-9217



mail: officewata@ymail.ne.jp