

令和7年度講習会
公共施設におけるカスタマーハラスメント講習会
～「職員を守る責任と組織として求められる対応」～
実施要領

1. 開催目的

昨今、カスタマー（顧客・取引先）という立場を利用した嫌がらせや、過度なクレーム、いわゆるカスハラ（カスタマーハラスメント）が増加し、大きな社会問題となっています。

そのため、令和2（2020）年に、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和2年厚生労働省告示第5号）が策定され、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められました。

本講習会は、カスタマーハラスメントの事例や組織に与える影響を紹介するとともに、知っておくべき刑法知識や組織としての防衛策、公共団体の対応事例など組織で対応するノウハウを習得していただくことを目的として開催いたします。

2. 主 催 一般社団法人 日本公園緑地協会

3. 参加対象

- （1）都道府県、市町村の公園緑地関係部課に勤務する実務担当、管理職域の職員
- （2）公園緑地関係団体（団体・企業等）に勤務する実務担当、管理職域の職員・社員

4. 開催日および開催方法

開催日：令和7年4月25日（金）13：00-15：40

開催方法：オンラインを使用したライブ配信（1週間のアーカイブ視聴あり）

※・ライブ配信での視聴方法、資料のDL方法等は、別途メールにてお知らせいたします。

5. ライブ配信定員 なし

6. 参加費（税込）

- ・会員（当協会会員）：7,700円
- ・非会員（上記会員以外の参加者）：16,500円

※キャンセルについては、取り消し料がかかる場合があります。

※申込締切日以降のキャンセルはできません。

※参加費は一人あたりの金額です。複数人で視聴される場合は人数分の申し込みが必要です。

7. 申込締切日

令和7年4月18日（金）

8. 造園 CPD

本講習会は「造園 CPD 認定プログラム」です。 認定単位数：2.5

9. 講習内容およびスケジュール（予定）

時 間	テーマ等	講 師 等（敬称略）
13:00～13:05	開会挨拶	一般社団法人 日本公園緑地協会
13:05～15:35 （150 分）	①理不尽で乱暴なクレームが急増 ②一般的な事例と危ない事例 ③深刻な精神被害と離職者の実態 ④毅然とした対応に意識を切り替える ⑤知っておくべき刑法知識と安心材料 ⑥最前線の職員（スタッフ）を絶対を守る ⑦公共団体の対応事例	人材教育アシスト 山田 泰造
15:35～15:40	閉会挨拶	一般社団法人 日本公園緑地協会

※講義のテーマ、講師および時間等が変更となる場合があります。

10. 申込方法（WEBフォーム・参加申込書）

下記からアクセスできます

①WEBフォームによる申込

<https://tayori.com/f/cushara/>

- ・上記申込フォームにアクセスし、必要事項を入力してください。
- ・申込受理後、順次メールにて参加証・請求書を送付いたします。



②参加申込書による申込

- ・参加申込書に必要事項をご記入のうえ、メールにて下記の「申込先・問合せ先」へお送りください。
- ・申込受理後、順次メールにて参加証・請求書を送付いたします。

○申込後、2週間経過しても参加証・請求書が届かない場合は事務局までご連絡ください。

○参加費は、請求書に記載の振込先にお振り込みください。

※講習会参加後の参加費の振り込みしか出来ない場合は別途ご相談下さい。

※当日の参加申込は受付いたしません。

11. 申込先・問合せ先

（一社）日本公園緑地協会 担当：本野（もとの）

〒101-0043 東京都千代田区岩本町 3-9-13 岩本町寿共同ビル 2 階

TEL：03 - 5833 - 8551（代表） FAX：03 - 5833 - 8553

E-mail：kousyu2@posa.or.jp

※テレワーク実施中のため、お問い合わせは極力メールにてお願いいたします。

12. その他

- ・お申込み頂いた個人情報は、名簿作成等当講習会の業務及び当協会が行うサービスのご案内に使用させていただく以外に、他の目的には使用いたしません。
- ・領収書は講習会終了後に希望者に郵送いたします。領収書の宛名は申込書記入欄に記入してください。ご指定がない場合は、公共団体の場合は知事又は市町村長様宛、他団体の場合は団体名様宛とさせていただきます。
- ・本講習会の申込書は、（一社）日本公園緑地協会のホームページ（<https://www.posa.or.jp>）に掲載しています。