

年 組 名前：



カスタマーハラスメントに関する研修を受ける市職員
=北杜市役所



井村
木場
賢紳
菜摘

〈井村賢紳〉

北杜市は、市職員に対する迷惑行為「カスタマーハラスメント」（カスハラ）の対応マニュアルを作成した。カスハラに該当する市職員を対象としたアンケートで、カスハラに該当するマニュアルを用いた。カスハラに当たるとする事例や対応方法などをまとめ、市職員が参考する。

市職員は「市民の意見や要望を大切にしつつ、職員が働く環境を整えた」として、市職員が抱く心の問題を解決するためのマニュアルを作成した。マニュアルは、市職員が抱く心の問題を解決するためのマニュアルを作成する。マニュアルは、市職員が抱く心の問題を解決するためのマニュアルを作成する。

北杜市は、市職員に対する迷惑行為「カスタマーハラスメント」（カスハラ）の対応マニュアルを作成した。カスハラに該当する市職員を対象としたアンケートで、カスハラに該当するマニュアルを用いた。カスハラに当たるとする事例や対応方法などをまとめ、市職員が参考する。

市職員は「市民の意見や要望を大切にしつつ、職員が働く環境を整えた」として、市職員が抱く心の問題を解決するためのマニュアルを作成した。マニュアルは、市職員が抱く心の問題を解決するためのマニュアルを作成する。

カスハラ対応へ手引作成

北杜市 働きやすい環境整備

北杜市は、市職員に対する迷惑行為「カスタマーハラスメント」（カスハラ）の対応マニュアルを作成した。カスハラに該当する市職員を対象としたアンケートで、カスハラに該当するマニュアルを用いた。カスハラに当たるとする事例や対応方法などをまとめ、市職員が参考する。

北杜市は、市職員に対する迷惑行為「カスタマーハラスメント」（カスハラ）の対応マニュアルを作成した。カスハラに該当する市職員を対象としたアンケートで、カスハラに該当するマニュアルを用いた。カスハラに当たるとする事例や対応方法などをまとめ、市職員が参考する。

(2025年11月13日付 山梨日日新聞17面)

問1 「カスタマーハラスメント」（カスハラ）とは、どのような行為のことを言いますか。

問2 北杜市が作成したマニュアルには、どのような事例が記載してありますか。

問3 市役所での研修会で職員は、仕事でカスハラに合わないには、なにが大切と学びましたか。

問4 世の中には、多くのハラスメントがあります。あなたが知っている「××ハラ」を書き出してください。