

(職員向け)国家公務員のハラスメント防止等に関する Q&A

○ セクシュアル・ハラスメント関係

- Q1 セクシュアル・ハラスメントとはなんですか。
- Q2 セクシュアル・ハラスメントの定義の「性的な言動」とはなんですか。
- Q3 性的指向・性自認とはなんですか。
- Q4 セクシュアル・ハラスメントは、職員間のものに限られますか。
- Q5 セクシュアル・ハラスメントは、勤務時間内に職場で行われる言動に限られますか。
- Q6 セクシュアル・ハラスメントに該当するかは、どのように判断すればよいでしょうか。
- Q7 セクシュアル・ハラスメントを防止するために、心がけることはなんですか。

○ 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント関係

- Q8 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントとはなんですか。
- Q9 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントの定義の「勤務環境が害されること」とはなんですか。
- Q10 A9の「業務上の必要性に基づく言動」とはなんですか。
- Q11 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントを防止するために、心がけることはなんですか。

○ パワー・ハラスメント関係

- Q12 パワー・ハラスメントとはなんですか。
- Q13 どのような関係性の人からの言動が、パワー・ハラスメントになり得ますか。パワー・ハラスメントは、上司から部下への言動に限られるのでしょうか。
- Q14 パワー・ハラスメントは、勤務時間内に職場で行われる言動に限られますか。
- Q15 部下への指導について、どのような言動がパワー・ハラスメントになり得ますか。
- Q16 パワー・ハラスメントは、職員間のものに限られますか。いわゆるカスタマー・ハラスメントについては、どのように対応すればよいのでしょうか。**※令和8年9月30日まで**
- Q17 パワー・ハラスメントを防止するために、心がけることはなんですか。

○ カスタマー・ハラスメント関係 **※令和8年10月1日から**

- Q18 カスタマー・ハラスメントとはなんですか。
- Q19 カスタマー・ハラスメントの定義の「職員の職務に係る行政サービスの利用者」の範囲はどこまでですか。
- Q20 カスタマー・ハラスメントの定義の「職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超える」言動とはなんですか。
- Q21 カスタマー・ハラスメントが生じた場合、どのように対処をすればよいですか。
- Q22 カスタマー・ハラスメントに関して、職員が留意すべきことはありますか。

○ ハラスメント全般

Q23 ハラスメントは、なぜ許されないのですか。

Q24 ハラスメントをした場合、懲戒処分の対象になりますか。

Q25 ハラスメントを受けているかもしれず、悩んでいます。どうすればよいでしょうか。

Q26 所属組織に苦情相談の窓口がないのですが。

Q27 相談をしたことで、相談内容を他者に漏らされたり、不利益を受けたりしないか心配です。

Q28 ハラスメントを受けている本人以外でも、相談をすることはできますか。

○ セクシュアル・ハラスメント関係

Q1 セクシュアル・ハラスメントとはなんですか。

A1 セクシュアル・ハラスメントとは、

- ① 他の者を不快にさせる職場における性的な言動
 - ・ 職員が他の職員を不快にさせること
 - ・ 職員がその職務に従事する際に接する職員以外の者を不快にさせること
 - ・ 職員以外の者が職員を不快にさせること
- ② 職員が他の職員を不快にさせる職場外における性的な言動をいいます。具体的な例示を含め、詳しくは[こちら](#)をご覧ください。

Q2 セクシュアル・ハラスメントの定義の「性的な言動」とはなんですか。

A2 「性的な言動」とは、性的な関心や欲求に基づくものをいい、

- ・ 性別により役割を分担すべきとする意識に基づく言動
(例) 「男のくせに根性がない」、「女には仕事を任せられない」などと発言すること。
 - ・ 性的指向や性自認に関する偏見に基づく言動
(例) 性的指向や性自認をからかいやいじめの対象としたり、性的指向や性自認を本人の承諾なしに第三者に漏らしたりすること。
- も含まれます。

Q3 性的指向・性自認とはなんですか。

A3 「性的指向(Sexual Orientation)」とは、人の恋愛・性愛がいずれの性別を対象とするかを表すものであり、具体的には、恋愛・性愛の対象が異性に向かう異性愛、同性に向かう同性愛、両性に向かう両性愛などを指します。

「性自認(Gender Identity)」とは性別に関する自己意識のことをいいます。

※ 専門家によると、「性的指向・性自認は、人間一人ひとりの人格に不可欠な「性のあり方」であるとともに、性に関する尊重すべき個性であり、趣味・嗜好の問題ではなく、また、変更が難しく、変更する必要もないもの」とされています。

Q4 セクシュアル・ハラスメントは、職員間のものに限られますか。

A4 セクシュアル・ハラスメントは、職員間のものに限りません。

セクシュアル・ハラスメントの定義における「他の者を不快にさせる」とは、

- ・ 職員が他の職員を不快にさせること
- ・ 職員がその職務に従事する際に接する職員以外の者を不快にさせること
- ・ 職員以外の者が職員を不快にさせること

をいいます。

「職員以外の者」とは、例えば、行政サービスの利用者、契約等により公務職場に勤務する者、採用活動における学生等が挙げられます。

Q5 セクシュアル・ハラスメントは、勤務時間内に職場で行われる言動に限られますか。

A5 セクシュアル・ハラスメントは、職員間においては、場所・時間の限定はありません。「職員以外の者」との関係では「職場・勤務時間内(超過勤務時間も含まれます)」に限られますが、「職場」とは「職務に従事する場所」をいい、庁舎内に限りません。

Q6 セクシュアル・ハラスメントに該当するかは、どのように判断すればよいでしょうか。

A6 セクシュアル・ハラスメントに該当するかの判断にあたって、不快であるか否かは基本的に受け手が不快に感じるか否かによって判断されます。その場合の「受け手の判断」は通常の人々の判断が基準となりますが、多くの人々が不快と感ぜない性的な言動であっても、受け手が不快と感ぜる性的な言動であれば、その受け手との間ではセクハラになる場合があります。

また、性に関する言動に対する受け止め方には個人間で差があり、セクシュアル・ハラスメントに当たるか否かについては、相手の判断が重要であることを認識することが必要です。

具体的には、次の点について注意することが必要です。

- ・ 親しさを表すつもりでの言動であったとしても、本人の意図とは関係なく相手を不快にさせてしまう場合があること。
- ・ 不快に感ぜるか否かには個人差があること。
- ・ この程度のこととは相手も許容するだろうという勝手な憶測をしないこと。
- ・ 相手との良好な人間関係ができていると勝手な思い込みをしないこと。

Q7 セクシュアル・ハラスメントを防止するために、心がけることはなんですか。

A7 相手の人格を尊重することが重要であり、相手の嫌がること、不快に感じることをしてはいけません。セクシュアル・ハラスメントを受けた相手は、職場の人間関係等を考えて我慢することが多く、不快であることを必ず意思表示するとは限らないことを認識しましょう。

○ 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント関係

Q8 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントとはなんですか。

A8 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントとは、職場における職員に対する下記に関する言動により、当該職員の勤務環境が害されることをいいます。

- ① 次の事由
 - (1) 妊娠したこと
 - (2) 出産したこと
 - (3) 妊娠又は出産に起因する症状により勤務することができないこと若しくはできなかったこと又は能率が低下したこと
 - (4) 不妊治療を受けること
- ② 妊娠又は出産に関する制度又は措置の利用
- ③ 育児に関する制度又は措置の利用
- ④ 介護に関する制度又は措置の利用

具体的な例示を含め、詳しくは[こちら](#)をご覧ください。

Q9 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントの定義の「勤務環境が害されること」とはなんですか。

A9 「勤務環境が害されること」とは、典型例として、「不利益取扱いの示唆」、「業務上の必要性に基づかない制度の利用等の阻害」、「繰り返し嫌がらせをすること」などが挙げられます。

なお、業務上の必要性に基づく言動によるものは、本ハラスメントには該当しません。

Q10 A9の「業務上の必要性に基づく言動」とはなんですか。

A10 「業務上の必要性に基づく言動」とは、例えば、以下のようなものが挙げられます。

- 上司
 - ・ 業務体制を見直す目的で、育児休業の利用の希望期間を確認すること
 - ・ 業務状況を考えて、翌日に妊婦健診に行く職員に、その次の妊婦健診日について特定の日を避けることができるか、相談すること
- 同僚
 - ・ 自分がフレックスタイム制を利用する目的で、同僚のフレックスタイム制の内容を尋ね、変更を相談すること

※ 相談が実質的に強要になっている場合は、本ハラスメントになり得ます。日頃から適切なコミュニケーションをとることが重要です。

Q11 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントを防止するために、心がけることはなんですか。

A11 仕事と育児・介護等を両立し、誰もが活躍できるようにするためには、個々の職員がその希望や置かれている事情に応じた働き方を選択できることが重要です。

具体的には、職員一人一人が、以下のことを認識することが必要です。

○ 全ての職員

- ・ 妊娠、出産、育児又は介護に関する否定的な言動(※)は、本ハラスメントの原因や背景となること
- ・ 仕事と妊娠、出産、育児又は介護とを両立するための制度又は措置があること

※ 「否定的な言動」とは、不妊治療に関する否定的な言動や、当該職員に直接行わない言動も含まれます。ただし、単なる自らの意思の表明は除かれます。

○ 監督者

- ・ 妊娠した職員がつわりなどの体調不良のため勤務ができないことや能率が低下すること、制度等の利用をした職員が正規の勤務時間の一部を勤務しないこと等により周囲の職員の業務負担が増大することも本ハラスメントの原因や背景となること
- ・ 業務体制の整備など、職場や妊娠等をし、又は制度等の利用をした職員その他の職員の実情に応じ、必要な措置を講ずること

○ 妊娠等をし、又は制度等の利用をする職員

- ・ 仕事と妊娠、出産、育児又は介護と両立していくために必要な場合は、妊娠、出産、育児又は介護に関する制度等の利用ができるという知識を持つこと
- ・ 周囲と円滑なコミュニケーションを図りながら自身の体調や制度等の利用状況に応じて適切に業務を遂行していくという意識を持つこと

○ パワー・ハラスメント関係

Q12 パワー・ハラスメントとはなんですか。

A12 パワー・ハラスメントとは、

- ① 職務に関する優越的な関係を背景として行われる、
- ② 業務上必要かつ相当な範囲を超える言動であって、
- ③ 職員に精神的若しくは身体的な苦痛を与え、職員の人格若しくは尊厳を害し、又は職員の勤務環境を害する

こととなるようなものをいいます。詳しくは[こちら](#)をご覧ください。

また、[こちら](#)の動画で具体的な事例を学ぶことができます。

Q13 どのような関係性の人からの言動が、パワー・ハラスメントになり得ますか。パワー・ハラスメントは、上司から部下への言動に限られるのでしょうか。

A13 パワー・ハラスメントは、「職務に関する優越的な関係を背景として行われる」言動であり、当該言動を受ける職員が当該言動の行為者に対して抵抗又は拒絶することができない蓋然性が高い関係を背景として行われるものをいいます。

そのため、職務上の地位はもちろんですが、同僚又は部下による言動で、当該言動を行う者が業務上必要な知識や豊富な経験を有している場合や、集団的な力を背景にする場合など、部下が行為者で上司が被害者となることもあり得ます。部下から上司へのパワー・ハラスメントについては、[こちら](#)の動画で具体的な事例を学ぶことができます。

Q14 パワー・ハラスメントは、勤務時間内に職場で行われる言動に限られますか。

A14 パワー・ハラスメントは、言動が行われる場所や時間を問いません。

Q15 部下への指導について、どのような言動がパワー・ハラスメントになり得ますか。

A15 パワー・ハラスメントの「業務上必要かつ相当な範囲を超える」言動とは、社会通念に照らし、当該言動が明らかに業務上必要性がない又はその態様が相当でないものをいいます。このような言動に該当するか否かは、

- ・ 言動の目的、当該言動を受けた職員の問題行動の有無並びにその内容及び程度その他当該言動が行われた経緯及びその状況
- ・ 業務の内容及び性質
- ・ 当該言動の態様、頻度及び継続性
- ・ 職員の属性及び心身の状況
- ・ 当該言動の行為者との関係性

等の具体的な状況を踏まえて総合的に判断します。

そのため、指導のためという認識であったとしても、例えば、

- ・ 明らかに業務上必要性がない言動
- ・ 業務の目的を大きく逸脱した言動
- ・ 業務の目的を達成するための手段として不適当な言動
- ・ 当該行為の回数・時間、当該言動の行為者の数等、その態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える言動
- ・ 人格を否定するような言動

は業務上必要な指導とはいえず、パワー・ハラスメントに該当する可能性があります。

指導とパワー・ハラスメントの違いについては、[こちらの動画](#)で具体的な事例を学ぶことができます。

Q16 パワー・ハラスメントは、職員間のものに限られますか。いわゆるカスタマー・ハラスメントについては、どのように対応すればよいのでしょうか。※令和8年9月30日まで

A16 パワー・ハラスメントは、職員間のものに限られず、

- ① 職員が担当する行政サービスの利用者等からの言動で、
- ② 当該行政サービスをめぐりそれまでの経緯やその場の状況により、その対応を打ち切りづらい中で行われるものであって、
- ③ 当該言動を受ける職員の属する省庁の業務の範囲や程度を明らかに超える要求をするもの

(いわゆるカスタマー・ハラスメント)

についても、パワー・ハラスメントになり得ます。行政サービスの利用者等からの言動に関する苦情相談があった場合、各省各庁の長は、当該利用者等への対応の負担が担当する職員個人に偏らないよう、組織全体として対応することが求められます。

具体的には、

- ・ 個人の対応にまかせず、上司等が同席したり、代わりに対応したりする
 - ・ 応じる必要のない過度な要求、理不尽な主張を長時間にわたり執拗に繰り返し業務に支障が生じるような苦情は、対応を打ち切る
 - ・ 暴行や暴言については組織として法的措置も含めて毅然と対応する
- 等の対応が求められます。カスタマー・ハラスメントについて悩んだら、まずは上司やハラスメント相談員等に相談しましょう。

Q17 パワー・ハラスメントを防止するために、心がけることはなんですか。

A17 公務組織において、部下を指導し育成することは上司の役割の一つです。上司は、パワハラになるかもしれないことを理由に指導を怠ることはあってはならず、自信をもって指導に当たるためにも、パワハラとは何かを深く理解することが求められます。

業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導についてはパワハラに該当しません。しかし、業務指示等の内容が適切であっても、その手段や態様等が適切でないものは、パワハラになり得ます。指導に当たっては、相手の性格や能力を充分見極めた上で行うことが求められるとともに、言動の受け止め方は世代や個人によって異なる可能性があることに留意する必要があります。

部下など職務遂行に関して指導を受ける側の立場の職員も、コミュニケーションを適切に取り、職員としての自覚に欠ける言動をしないよう努める必要があります。

○ カスタマー・ハラスメント関係 ※令和8年10月1日から

Q18 カスタマー・ハラスメントとはなんですか。

A18 カスタマー・ハラスメントとは、

- ① 職員の職務に係る行政サービスの利用者等からの言動であって
- ② 職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えるものにより、
- ③ 職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳を害され、又は職員の勤務環境が害される

ことをいいます。

カスタマー・ハラスメントには、対面で行われるもののみならず、電話や SNS 等のインターネット上において行われるものも含まれます。詳しくは[こちら](#)をご覧ください。

Q19 カスタマー・ハラスメントの定義の「職員の職務に係る行政サービスの利用者等」の範囲はどこまでですか。

A19 「職員の職務に係る行政サービスの利用者等」とは、対面であるか否かにかかわらず、職員が従事する職務に関し当該職員に関わる全ての者をいいます。(例:職務において対応する、行政サービスの利用者、事業者、報道機関、他省庁、地方自治体、議員、外国政府、国際機関など。)

ただし、同一省庁内の職員は、原則として含まれません。

Q20 カスタマー・ハラスメントの定義の「職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超える」言動とはなんですか。

A20 「職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超える」言動とは、社会通念に照らし、当該言動の内容が職員の従事する業務の内容からして相当性を欠くもの又は手段や態様が相当でないものをいいます。このような言動に該当するか否かは、

- ・ 言動の目的、当該言動を受けた職員の問題行動の有無並びにその内容及び程度その他当該言動が行われた経緯及びその状況
- ・ 業務の内容及び性質
- ・ 当該言動の態様、頻度及び継続性
- ・ 職員の属性及び心身の状況
- ・ 当該言動の行為者との関係性

等の具体的な状況を踏まえて総合的に判断します。具体的な例は[こちら](#)をご覧ください。

Q21 カスタマー・ハラスメントが生じた場合、どのように対処をすればよいですか。

A21 各府省が定める方針や部内規程等を踏まえて対処することとなりますが、対処の内容の例として、例えば、次のようなものがあります。

- ・ 職員から管理監督者等に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと。
- ・ 可能な限り職員を一人で対応させないこと。また、必要に応じて当該職員に代わって管理監督者等が対応すること。
- ・ 行政サービスの利用者等とのやり取りを録音・録画すること。なお、録音・録画に当たっては個人情報保護法等を遵守し、行政サービスの利用者等の個人情報を適切に取り扱うこと。
- ・ 職員から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退去を求めたり、電話を切ったりすること。
- ・ 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。
- ・ 現場対応が困難な場合においては、本省庁等へ情報共有を行い、指示を仰ぐこと。
- ・ 法的な手続が必要な場合には、弁護士へ相談すること。

また、これらのほか、特に悪質と考えられるカスタマー・ハラスメントに対しては、行為者に対して警告文を発出する、庁舎等への出入りを禁止するなどの対処も考えられます。

※ ここで示している対処の内容はあくまで例示であり、事案の内容や状況に応じて適切に対応する必要があります。

Q22 カスタマー・ハラスメントに関して、職員が留意すべきことはありますか。

A22 職員は、カスタマー・ハラスメントに関する問題等に適切に対応するために、次のことに留意しなければなりません。

- ・ カスタマー・ハラスメントは、行政サービスの利用者等とのコミュニケーションの不足が原因や背景となって生じることもあること。
- ・ 職員が担当する行政サービスをよく理解し、行政サービスの利用者等への対応力の向上を図ることは、カスタマー・ハラスメントの被害者になることを防止する上で重要であること。
- ・ 行政サービスの利用者等の権利や、行政サービスが途絶すると行政サービスの利用者等の生命や心身の健康に重大な影響が及ぶ場合等があることに留意して適切に対応する必要があること。
- ・ 障害者差別解消法における、障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供義務等に留意する必要があること。

○ ハラスメント全般 ※カスタマー・ハラスメントについては令和8年10月1日から

Q23 ハラスメントは、なぜ許されないのですか。

A23 ハラスメントは、個人の尊厳や人権を侵害する行為であり、職員の心身の健康等に深刻な影響を与え、最悪の場合には、退職せざるを得ない状況に職員を追い込むこともあり得るものです。また、職場の士気の低下、秩序の乱れを引き起こし、公務の信用を失墜させます。

Q24 ハラスメントをした場合、懲戒処分の対象になりますか。

A24 ハラスメントの態様等によっては、信用失墜行為、国民全体の奉仕者たるにふさわしくない非行などに該当して、懲戒処分(免職、停職、減給、戒告)に付されることがあります。

Q25 ハラスメントを受けているかもしれず、悩んでいます。どうすればよいでしょうか。

A25 一人で抱え込まずに、職場の同僚や知人等、身近な信頼できる人や、カスタマー・ハラスメントの場合は上司等に相談することが大切です。各職場内において解決することが困難な場合には、以下の内部又は外部の相談機関に相談することもできます。

① 各府省の苦情相談員等

各府省にはハラスメントに関する苦情相談を受ける相談員や窓口が置かれています。

② 各府省の人事当局

各府省の人事当局(秘書課、人事課など)に対しても直接行うことができます。

※ カスタマー・ハラスメントについては、人事当局以外の部局が相談先となる場合があります。

③ 人事院

人事院に直接行うこともできます。

(1) [苦情相談](#)

(2) [こころの健康相談](#)

国家公務員以外の方で、国家公務員からセクシュアル・ハラスメントを受けたと思われる方については、[こちら](#)から相談することができます。

Q26 所属組織に苦情相談の窓口がないのですが。

A26 各府省には、ハラスメントに関する苦情相談を受ける相談員を配置し、苦情相談に係る必要な体制を整備することが義務付けられています。また、各府省は苦情相談を受ける体制を職員に対して明示するものとされています。所属組織の相談員として誰が指名されているか分からない場合は、人事当局に確認したり、所属組織のイントラネットや掲示されているハラスメント防止週間のポスターを確認したりしてみましょう。

Q27 相談をしたことで、相談内容を他者に漏らされたり、不利益を受けたりしないか心配です。

A27 相談員は、関係者のプライバシーや名誉その他の人権を尊重するとともに、知り得た秘密を厳守することとなっており、相談内容が他者に漏らされることはありません。ハラスメントの事実確認のために他者へのヒアリングを行う場合にも、緊急性が高いケースなどの例外を除き、必ず相談者本人の了解を得てから行います。

また、職員が相談したことによって不利益を受けることがないようにしなければならないことが、各府省に対して人事院規則で義務付けられています。

Q28 ハラスメントを受けている本人以外でも、相談をすることはできますか。

A28 相談の対象は、ハラスメントを受けている職員に限られません。

例えば、自身は被害を受けていなくても同僚がハラスメントを受けているのを見た職員からの相談や、他の職員からハラスメントをしていると指摘された職員、部下等からハラスメントに関する相談を受けた管理監督者も、相談をすることができます。