

職員がその能力を十分に発揮できるような勤務環境を確保するため、カスタマー・ハラスメント対策を強化します。

制度のポイント

施行日：令和8年10月1日

▶ 以下の要素を全て満たすものが、カスタマー・ハラスメント（以下「カスハラ」という。）に該当します。

- ① 職員の職務に係る行政サービスの利用者等（※1）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（※2）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が害され、又は職員の勤務環境が害されること

（※1）「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：職務において応対する、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。

（※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」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、具体的な状況を踏まえて総合的に判断するものとなります。

▶ 各府省及び人事院の責務が明確化されます。

- 各省各庁の長は、カスハラに関し必要な措置（※3）を講じなければなりません。

（※3）次に掲げるものが含まれます。

部内規程の作成・明示

職員を保護する旨の方針の明確化、職員へ周知・啓発

苦情相談の迅速かつ適切な解決

再発防止に向けた措置

特に悪質と考えられるものへの対処を行うことができる体制の整備等

苦情申出、調査への協力等に起因して不利益を受けないことの職員への周知

職員に対する研修の実施

- 人事院は、
 - カスハラ防止等に関する施策についての企画立案を行うとともに、各省各庁の長が実施する措置に関する調整、指導及び助言を行います。
 - カスハラに関する問題等に適切に対応するために職員が認識すべき事項について、指針を定めます。
 - 相談員が苦情相談に対応するに当たり留意すべき事項について、指針を定めます。

▶ カスハラ対策を講ずる際には、行政サービスの利用者等の権利や、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ります。

▶ 職員は、自らも、その職務においてカスハラを行ってはなりません。