

## 人事院会議議事録

会議日

令和8年3月26日 木曜日

会議の出席者

川本総裁 伊藤人事官 土生人事官  
(幹事) 佐々木事務総長、荒竹総括審議官  
(説明員) (職員福祉局)  
前田次長

議題

人事院規則10-17(カスタマー・ハラスメントの防止等)等の制定

議事の概要

- 議題「人事院規則10-17(カスタマー・ハラスメントの防止等)等の制定」について、担当局から別添のとおり説明があった。
- これに対し、以下のような意見があった。
  - ・ 職員保護のため、各省に対する人事院の支援をしっかりと行ってほしい。(伊藤人事官)
  - ・ 全体の奉仕者として、公務を担う公務員においては、カスタマー・ハラスメントに関する対応は民間と比べても難易度が高い面もあり、実効性のある対策を確保していくために、今後経験を蓄積し取組の内容を進化させていく必要がある。(土生人事官)
  - ・ 制度と実際とのギャップをどう埋めていくかがこれからの課題。引き続き各省に対する支援に取り組んでほしい。(川本総裁)
- 議題については、三人事官一致で議決された。

## 人事院規則10—17（カスタマー・ハラスメントの防止等）等の制定について

令和8年3月26日

職員福祉局

カスタマー・ハラスメント対策の措置を講じるため、新たに人事院規則10—17（カスタマー・ハラスメントの防止等）等を制定することとしたい。

## I カスタマー・ハラスメントの定義

「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（※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をいう。

「カスタマー・ハラスメント」の定義に関し、事務総長通達で以下を規定。

（※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う。ただし、同一省庁内の職員は、原則として含まないものとする。

（※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う。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する。

## II 人事院の責務

人事院は、カスタマー・ハラスメントの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、指導及び助言に当たらなければならない。

## III 各省各庁の長の責務

- 1 各省各庁の長は、カスタマー・ハラスメントの防止に関し、必要な措置（※3）を講ずるとともに、カスタマー・ハラスメントが生じた場合においては、必要な措置（※3）を迅速かつ適切に講じなければならない。
- 2 各省各庁の長は、当該各省各庁に属する職員が他省庁の職員からカスタマー・ハラスメントを生じさせる言動を受けたとされる場合には、当該他省庁の職員に係る各省各庁の長に対し、当該他省庁の職員に対する調査を行うよう要請するとともに、必要に応じて当該他省庁の職員に対する指導等の対応を行うよう求めなければならない。

ならない。この場合において、当該調査等を行うよう求められた各省各庁の長は、これに応じて必要と認める協力を行わなければならない。

- 3 各省各庁の長は、苦情の申出、調査への協力等に起因して当該職員が職場におい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。

(※3) 各省各庁の長の責務には、次に掲げるものが含まれることを事務総長通達で規定。

- ・ 部内規程の作成・明示
- ・ 職員を保護する旨の方針の明確化及び職員への周知・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

#### IV 職員の責務

- 1 職員は、自らも、行政サービスの利用者等として、その職務においてカスタマー・ハラスメントを生じさせる言動をしてはならない。
- 2 職員は、人事院の定める指針を十分認識して行動するよう努めなければならない。
- 3 管理監督者は、カスタマー・ハラスメントが生じた場合においては、必要な措置を迅速かつ適切に講じるとともに、苦情相談が職員からなされた場合には、迅速かつ適切に対処しなければならない。

#### V 職員に対する指針

- 1 人事院は、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職員が認識すべき事項について、指針を定めるものとする。
- 2 各省各庁の長は、職員に対し、指針の周知徹底を図らなければならない。

#### VI 研修等

- 1 各省各庁の長は、カスタマー・ハラスメントの防止等のため、職員の意識の啓発及び知識の向上を図らなければならない。
- 2 各省各庁の長は、カスタマー・ハラスメントの防止等のため、職員に対し、研修を実施しなければならない。
- 3 人事院は、各省各庁の長が実施する研修等の調整及び指導に当たるとともに、自ら実施することが適当と認められる研修について計画を立て、その実施に努めるものとする。

#### VII 苦情相談への対応

- 1 各省各庁の長は、カスタマー・ハラスメントに関する苦情相談が職員からなされた場合に対応するため、相談員を配置し、相談員が苦情相談を受ける体制を整備しなければならない。この場合において、各省各庁の長は、苦情相談を受ける体制を職員に対して明示するものとする。
- 2 相談員は、人事院の定める指針に十分留意して、苦情相談に係る問題を迅速かつ適切に解決するよう努めるものとする。

## 機密性2情報

- 3 職員は、人事院に対しても苦情相談を行うことができる。この場合において、人事院は、必要な調査を行い、指導、助言及び必要なあっせん等を行うものとする。
- 4 人事院は、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、指針を定めるものとする。
- 5 各省各庁の長は、相談員に対し、指針の周知徹底を図らなければならない。

## VIII その他規定の整備

上記制定に伴い、附則において、人事院規則2—3（人事院事務総局等の組織）について所要の規定の整備を行う。

## IX 令和8年人事院公示第〇号の制定

上記制定に伴い、人事院規則10—17に定める人事院の権限及び所掌事務の一部を事務総長に委任するための規定の整備を行う。

## X 公布日、施行日等

公布日・公示日：令和8年4月15日

施行日・効力発生日：令和8年10月1日

以 上

人事院は、国家公務員法（昭和二十二年法律第二百十号）に基づき、カスタマー・ハラスメントの防止等  
に関し次の人事院規則を制定する。

令和八年四月十五日

人事院総裁 川 本 裕 子

## 人事院規則一〇一―一七

カスタマー・ハラスメントの防止等

（趣旨）

第一条 この規則は、人事行政の公正の確保、職員の利益の保護及び職員の能率の発揮を目的として、カスタマー・ハラスメントの防止のための措置及びカスタマー・ハラスメントが生じた場合に適切に対応するための措置に関し、必要な事項を定めるものとする。

（定義）

第二条 この規則において、「カスタマー・ハラスメント」とは、職員の職務に係る行政サービスの利用者等（以下「行政サービスの利用者等」という。）からの言動であつて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、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をいう。

(人事院の責務)

第三条 人事院は、カスタマー・ハラスメントの防止及びカスタマー・ハラスメントが生じた場合の対応（以下「カスタマー・ハラスメントの防止等」という。）に関する施策についての企画立案を行うとともに、各省各庁の長がカスタマー・ハラスメントの防止等のために実施する措置に関する調整、指導及び助言に当たらなければならない。

(各省各庁の長の責務)

第四条 各省各庁の長は、職員がその能率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・ハラスメントの防止に関し、必要な措置を講ずるとともに、カスタマー・ハラスメントが生じた場合においては、必要な措置を迅速かつ適切に講じなければならない。

2 各省各庁の長は、当該各省各庁に属する職員が他の各省各庁に属する職員（以下「他省庁の職員」という。）から、カスタマー・ハラスメントを生じさせる言動を受けたとされる場合には、当該他省庁の職員

に係る各省各庁の長に対し、当該他省庁の職員に対する調査を行うよう要請するとともに、必要に応じて当該他省庁の職員に対する指導等の対応を行うよう求めなければならない。この場合において、当該調査又は対応を行うよう求められた各省各庁の長は、これに応じて必要と認める協力を行わなければならない。

3 各省各庁の長は、カスタマー・ハラスメントに関する苦情の申出、当該苦情等に係る調査への協力その他カスタマー・ハラスメントが生じた場合の職員の対応に起因して当該職員が職場におい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。

#### (職員の責務)

第五条 職員は、自らも、行政サービスの利用者等として、その職務においてカスタマー・ハラスメントを生じさせる言動をしてはならない。

2 職員は、次条第一項の指針を十分認識して行動するよう努めなければならない。

3 管理又は監督の地位にある職員は、カスタマー・ハラスメントが生じた場合においては、必要な措置を迅速かつ適切に講じるとともに、カスタマー・ハラスメントに関する苦情の申出及び相談（以下「苦情相

談」という。)が職員からなされた場合には、苦情相談に係る問題を解決するため、迅速かつ適切に対処しなければならない。

(職員に対する指針)

第六条 人事院は、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職員が認識すべき事項について、指針を定めるものとする。

2 各省各庁の長は、職員に対し、前項の指針の周知徹底を図らなければならない。  
(研修等)

第七条 各省各庁の長は、カスタマー・ハラスメントの防止等のため、職員の意識の啓発及び知識の向上を図らなければならない。

2 各省各庁の長は、カスタマー・ハラスメントの防止等のため、職員に対し、研修を実施しなければならない。

3 人事院は、各省各庁の長が前二項の規定により実施する研修等の調整及び指導に当たるとともに、自ら実施することが相当と認められるカスタマー・ハラスメントの防止等のための研修について計画を立て、

その実施に努めるものとする。

（苦情相談への対応）

第八条 各省各庁の長は、人事院の定めるところにより、カスタマー・ハラズメントに関する苦情相談が職員からなされた場合に対応するため、苦情相談を受ける職員（以下「相談員」という。）を配置し、相談員が苦情相談を受ける体制を整備しなければならない。この場合において、各省各庁の長は、苦情相談を受ける体制を職員に対して明示するものとする。

2 相談員は、次条第一項の指針に十分留意して、苦情相談に係る問題を迅速かつ適切に解決するよう努めるものとする。

3 職員は、相談員に対して苦情相談を行うほか、人事院に対しても苦情相談を行うことができる。この場合において、人事院は、苦情相談を行った職員等から事情の聴取を行う等の必要な調査を行い、当該職員等に対して指導、助言及び必要なあつせん等を行うものとする。

（苦情相談に関する指針）

第九条 人事院は、相談員がカスタマー・ハラズメントに関する苦情相談に対応するに当たり留意すべき事

項について、指針を定めるものとする。

2 各省各庁の長は、相談員に対し、前項の指針の周知徹底を図らなければならない。

附 則

(施行期日)

第一条 この規則は、令和八年十月一日から施行する。

(人事院規則二―三の一部改正)

第二条 人事院規則二―三(人事院事務総局等の組織)の一部を次のように改正する。

次の表により、改正前欄に掲げる規定の傍線を付した部分をこれに対応する改正後欄に掲げる規定の傍線を付した部分のように改める。

改正後	改正前
<p>(職員福祉課の所掌事務等)</p> <p>第二十条 職員福祉課は、次に掲げる事務をつかさどる。</p>	<p>(職員福祉課の所掌事務等)</p> <p>第二十条 職員福祉課は、次に掲げる事務をつかさどる。</p>

一〇七 (略)

八 セクシユアル・ハラスメント、妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント、パワー・ハラスメント及びカスタマー・ハラスメントの防止等に関する施策の企画及び立案並びに指導に関すること。

九〇十二 (略)

二〇四 (略)

一〇七 (略)

八 セクシユアル・ハラスメント、妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント及びパワー・ハラスメントの防止等に関する施策の企画及び立案並びに指導に関すること。

九〇十二 (略)

二〇四 (略)

人事院公示第〇号

人事院は、人事院規則 2—4（人事院の職員に対する権限の委任）第 2 項の規定に基づき、人事院規則 10—17（カスタマー・ハラスメントの防止等）に定める人事院の権限及び所掌事務の一部委任に関し、次のとおり決定した。

令和 8 年 4 月 1 5 日

人事院総裁 川 本 裕 子

1 委任を受ける職員の職名

人事院事務総長

2 委任する権限及び所掌事務

一 人事院規則 10—17（カスタマー・ハラスメントの防止等）（以下「規則」という。）第 6 条第 1 項の規定に基づき、人事院が定めることとされている指針について定めること。

二 規則第 8 条第 1 項の規定に基づき、人事院が定めることとされている事項について定めること。

三 規則第 9 条第 1 項の規定に基づき、人事院が定めることとされている指針について定めること。

3 委任の効力の発生する日

令和 8 年 1 0 月 1 日