

カスタマー・ハラスメント 対応のポイント

— ひとりで抱え込まないために —

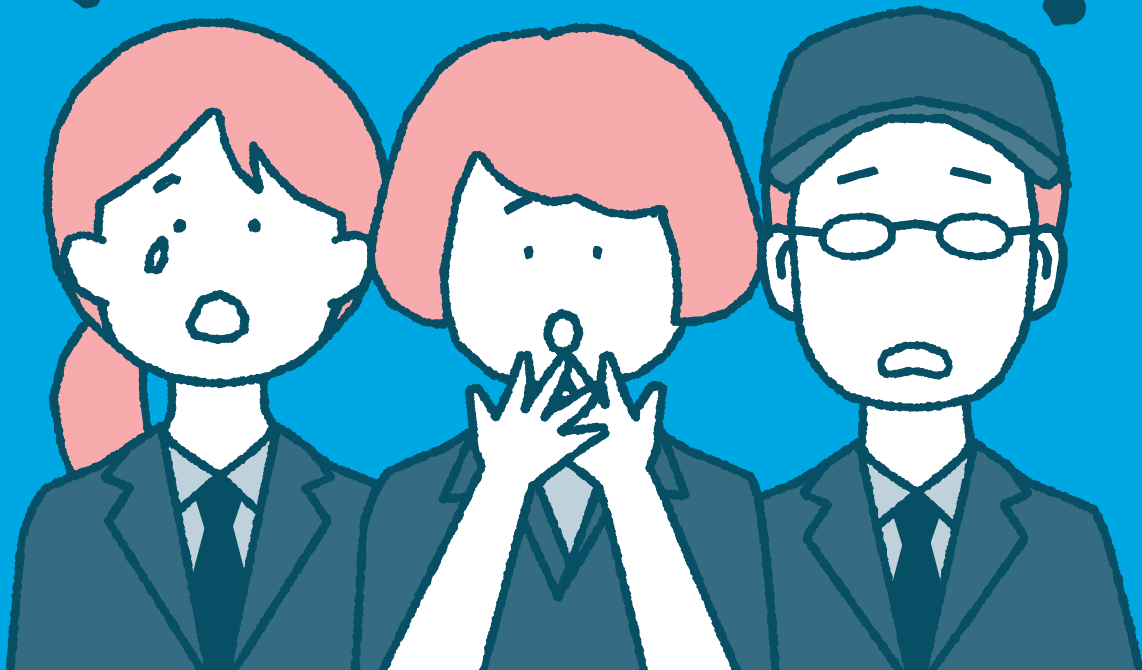
令和8年10月1日から、人事院規則10—17(カスタマー・ハラスメントの防止等)が施行されました。

このリーフレットでは、人事院規則10—17等を踏まえ、職員がカスタマー・ハラスメントに適切に対応するためのポイントについて紹介します。

これって

カスハラ…?

困ったな



公務員を元気に 国民を幸せに

はじめに

行政サービスの利用者や関係者等(以下「利用者等」という。)からの意見、苦情、要望は、行政サービスをより良くするための大切な声です。

職員は、その内容を適切に受け止め、必要な説明や対応を行うことが求められます。

一方で……

対応が不可能な要求、暴行や傷害、脅迫や中傷、威圧的な言動や拘束的な言動など、社会通念上許容される範囲を超える言動は、カスタマー・ハラスメント(以下「カスハラ」という。)を生じさせます。

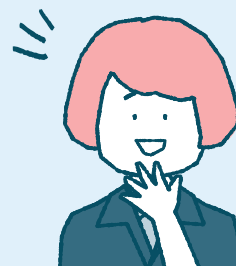
カスハラは、職員個人の我慢や対応力だけで処理すべき問題ではありません。

職員の尊厳や心身の健康を守り、行政サービスを安定的に提供するため、組織として把握し、必要な対応を行うべき問題です。



POINT

カスハラへの対応は、職員個人ではなく、組織で行うものです。
そのため、次の点を職場全体で共有することが大切です。



- カスハラを生じさせる言動を知っておくこと
- 正当な意見、苦情、要望とカスハラを生じさせる言動を混同しないこと
- 判断に迷う場合や負担を感じる場合は、一人で抱え込まず、早めに相談・共有すること
- 組織として、あらかじめ策定した対応方針を踏まえ、事実確認や職員の保護を行うこと

1 カスハラとは何か

「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からの言動であっ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・身体的な苦痛を与えられ、職員の人格・尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されることをいいます。**

「職員の職務に係る行政サービスの利用者等」とは……

職員が従事する職務に関して、当該職員に関わる全ての者をいいます。職員の業務に関係のない問合せ等をするような者であっても、職員が職務として対応していれば含まれます。対面だけでなく、電話、メール、SNS等で関わる者も含まれます。

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。



「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、次のものをいいます。

- ① 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
- ② 手段や態様が相当でないもの

なお、「言動の内容」又は「手段・態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でも、該当し得ます。

このような言動に該当するかどうかは、
次のような事項を踏まえて、個別の状況ごとに総合的に判断します。

- 言動の目的
- 言動が行われた経緯や当時の状況
- 職員側に問題行動があったか、その内容や程度
- 業務の内容や性質
- 言動の態様、頻度、継続性
- 職員の属性、心身の状況
- 行為者との関係性 など

2

それ、カスハラかもしれません

カスハラになり得るものとして、例えば、次のようなものがあります。

1 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

(1) そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求

- ・性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること

(2) 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

- ・法令に違反するおそれのある事務の処理を行うことを要求すること

2 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

(1) 身体的な攻撃（暴行、傷害等）

- ・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと
- ・物を投げつけること
- ・わざとぶつかること
- ・つばを吐きかけること

(2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

- ・庁舎の物を壊すことをほのめかす発言や SNS 等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと
- ・SNS 等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等をする事
- ・職員の人格を否定するような言動（職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行うこと
- ・土下座を強要すること
- ・盗撮や無断での撮影をすること
- ・職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること

(3) 威圧的な言動

- ・大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること
- ・反社会的な言動を行うこと

(4) 継続的、執拗な言動

- ・同様の質問を執拗に繰り返すこと
- ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること
- ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること

(5) 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

- ・長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること

3

一人で抱え込まず、組織対応へ

※ここに記載しているものは、対応の一例です。所属組織で定めるカスハラ対応方針、カスハラの内容や状況に応じて、行うべき適切な対応は異なります。



職員がまず行うこと

(1) 対応できる範囲を伝える

利用者等の要求に対しては、対応できる範囲を冷静に伝えます。

- 例「制度上、そのご要望には対応できかねます」
「そのような発言が続く場合には、対応を打ち切らせていただく可能性がございます」
「(繰り返しになりますが、) 既にご説明したとおりです。これ以上、ご説明できることはありません」
「安全確保のため、対応を中断します」

(2) 身の安全を確保する

暴力、脅迫など、身の危険を感じるような場合は、安全確保を最優先にします。

- ・ 距離を取り、単独対応を避ける
- ・ 近くの職員、上司、管理監督者等に応援を求める
- ・ 必要に応じて対応を中断し、関係部署等へ連絡する



組織へ引き継ぐために行うこと

(1) 記録する

問題を客観化するため、可能な範囲で、日時、相手方、言動の内容、対応状況、業務への影響などを記録します。ただし、危険がある場合は、記録よりも安全確保を優先してください。

録音・録画は、後日の確認に有用である場合があります。録音・録画したものは、各組織のルールに従って管理し、個人情報の取扱いに留意してください。

(2) 報告・相談する

職員個人の対応から組織対応へ切り替える目安として、例えば、次のような場合が考えられます。(実際の場面では、個別事情を踏まえた総合判断が必要です。)

- ・ 注意しても行為の中止が得られず、同様の言動が継続する場合
- ・ やり取りが膠着（堂々巡り）し、反復・時間的拘束により通常業務に支障が生じている（又は生じるおそれが高い）場合
- ・ 暴言・威圧的な言動等により職員が畏縮し、勤務環境への影響が見込まれる場合
- ・ 暴力や脅迫等、犯罪に該当し得る言動があるなど、安全上の懸念がある場合（状況に応じて警察への通報も検討する）

カスハラが生じた場合、職員が一人で抱え込まず、上司等に相談することが大切です。上司や管理監督者、関係部署等は、事実関係を確認し、対応方法を検討します。

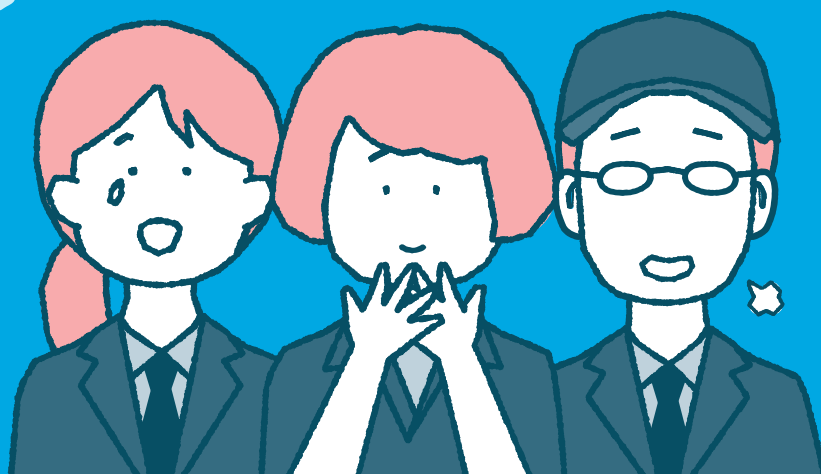
組織として事実を把握し、職員を支えながら、適切な対応につなげます。

カスハラ対応は、 職員個人の問題ではありません。

職員を守り、行政サービスを守るため、所属組織で定めるカスハラ対応方針に基づいて適切な対応を行いましょう。

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。ハラスメントを受けている本人でなくても相談できます。

あなたの所属組織の相談窓口、またその連絡先を確認しましょう。



一人で抱え込まずに、上司や相談窓口にご相談ください。

〈相談窓口〉

〈連絡先〉