

# 人事院規則 10—17

## （カスタマー・ハラスメントの防止等）

### の制定について

令和8年9月10日  
人事院職員福祉局職員福祉課



これまでの  
カスハラ対策

パワー・ハラスメント防止規定の中で、苦情相談があった場合の救済を主眼として、各省各庁の長が組織として対応

民間労働法制  
の動き

令和8年10月から、カスハラ防止のための雇用管理上の措置が事業主に義務付けられる（改正労働施策総合推進法）

令和8年4月 人事院規則制定（同年10月1日施行）

※人事院規則10—17（カスタマー・ハラスメントの防止等）

# カスハラ の 定義（規則第2条）

カスタマー・ハラスメントとは、次の3要素を満たすものをいう。

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 からの  
言動であって

## 対象となる範囲

- ▶ 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
- ▶ 原則として、同一省庁内の職員を含まない

- 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、

社会通念上許容される範囲を超えるものとは、

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

手段や態様が

相当でないもの

- 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。

## 判断の視点

### ▶ 言動の頻度や継続性を考慮

※ 強い精神的又は身体的苦痛を与える態様の言動である場合には、1回の言動であっても該当し得ることに留意

## カスハラ防止

に関し、必要な措置を  
講ずる

## カスハラが生じた

場合には、必要な措置を  
迅速・適切に講ずる

### 措置の主な内容

- 部内規程の作成・明示
- 毅然とした態度で対応し、職員を保護する方針の明確化・周知啓発
- 苦情相談の迅速・適切な解決
- 再発防止に向けた措置
- 特に悪質なカスハラへの対処方針の策定、周知、体制整備等
- 苦情申出・調査協力等に起因して不利益を受けないことの周知

職員は、自らも、その職務においてカスハラを生じさせる言動をしてはならない。

管理監督職員は、次の対応をしなければならない。

- ▶ カスハラが生じた場合に、必要な措置を迅速・適切に講ずること
- ▶ カスハラに関する苦情の申出・相談がなされた場合に、その問題を解決するため、迅速・適切に対処すること

## カスハラ防止等のための各省各庁の長の義務

▶ 職員の意識の啓発・知識の向上を図ること

▶ 研修を実施すること

カスハラに関する事項の理解が特に必要と認められる職員に対し、業務の特性等に応じた研修を実施するよう努める

各省各庁の長は、苦情相談を受ける職員を配置し、苦情相談を受ける体制を整備しなければならない。

## 対象となる主な相談

- カスハラによる被害を受けた本人からの相談
- カスハラが生じているのを見た職員からの相談
- カスハラに関する相談を受けた管理監督者からの相談
- カスハラを生じさせる言動をしている旨の指摘を受けた職員からの相談



職員は、人事院へ苦情相談することも可能

## カスハラ対策ポスター（職員向け）

これって **カスハラ…？** 困ったな

- ✓ 対応不可能な要求をされた
- ✓ 怒鳴られた、強い口調で責められた
- ✓ 長時間対応が続いた
- ✓ 電話を切ってもらえない
- ✓ 無断で撮影された
- ✓ SNSへのプライバシー情報の投稿をほのめかされた

／ こうしたカスハラから職員を守るために ／

令和8年10月1日

### カスタマー・ハラスメント対策に関する人事院規則施行

人事院規則10-17(カスタマー・ハラスメントの防止等)

各府省に、必要な措置が義務付けられます

苦情相談の迅速かつ適切な解決

再発防止に向けた措置

職員を保護する旨の方針の明確化

職員に対する研修の実施

職場のカスハラ対処方針を確認しましょう。  
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〉

ハラスメント防止について今すぐ確認！

人事院 ハラスメント防止 

<https://www.jinji.go.jp/selsaku/kinmu/harassment.html>

人事院にも相談できます

人事院苦情相談 

<https://www.jinji.go.jp/selsaku/soudan/counseling.html>

公務員を元気に 国民を幸せに

**人事院**  
National Personnel Authority

リサイクルマーク 印刷・製本に使用した紙は、環境にやさしい再生紙を使用しています。

## カスハラ対策ポスター（利用者向け）

無理なお願いを  
していない？

長時間、対応を  
求めている？

怒鳴ったり、  
強い口調になったり  
していない？

# #STOP! カスハラ

#大きな声で威圧 #対応不可能な要求 #居座り #長時間電話 #無断撮影 #SNSへのプライバシー投稿

それ、カスハラかもしれません。

許可なく  
撮影していない？

プライバシー情報を  
SNSに投稿していない？

電話があまりにも  
長くなっていない？

国家公務員のハラスメント防止対策について

人事院 ハラスメント防止 

<https://www.jinji.go.jp/selsaku/kinmu/harassment.html>

公務員を元気に 国民を幸せに

**人事院**  
National Personnel Authority

リサイクルマーク 印刷・製本に使用した紙は、環境にやさしい再生紙を使用しています。