

「職員向けカスタマーハラスメント対策マニュアル」作成のポイント集について



総務省

令和8年9月10日

総務省自治行政局公務員部

「職員向けカスタマーハラスメント対策マニュアル」作成のポイント集

「職員向けカスタマーハラスメント対策マニュアル」作成のポイント集

- 事業主にカスタマーハラスメント（カスハラ）の防止措置を義務付ける改正労働施策総合推進法が令和8年10月1日に施行されることを踏まえ、総務省において「職員向けカスタマーハラスメント対策マニュアル」作成のポイント集を作成し、各団体に助言（※1）。厚生労働省のカスハラ防止指針（※2）や人事院規則（※3）等を参考に、本年7月に**職員向け対策マニュアルを作成する際の構成、記載事項やポイントを示し、各団体の制度設計を支援。**
- 対策の背景や公務現場における定義等、各団体共通事項は「記載例」を掲載している。各項目の「主な記載事項やポイント」を参考に自団体の実情を踏まえて記載することで、職員向けマニュアルを作成できる構成。

※1 「職員向けカスタマーハラスメント対策マニュアル」作成のポイント集」の送付及びカスタマーハラスメント対策の取組について（令和8年7月31日付け総行女第31号）

※2 事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和8年2月26日 厚生労働省告示第51号）

※3 令和8年4月15日 人事院規則10-17(カスタマー・ハラスメントの防止等)、人事院規則10-17(カスタマー・ハラスメントの防止等)の運用について(通知)(職職-114)

構成	主な記載事項やポイント
1. はじめに（本マニュアルの目的） 記載例あり	カスハラを取り巻く近年の環境、公務現場においてカスハラ対策を行う上での留意点
2. カスハラとは （1）カスハラの定義 （2）カスハラになり得るもの 記載例あり	（厚生労働省のカスハラ防止指針や人事院規則で定義された内容を参考に） 公務現場におけるカスハラの定義 社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例示
3. カスハラに対する基本方針	カスハラに対する基本方針の明示
4. カスハラに関する相談先	職員のカスハラに関する相談体制 相談者のプライバシー保護、不利益取扱いの禁止の明示
5. カスハラへの対応 （1）カスハラ対応の流れ （2）日頃からの備え （3）カスハラ対応 ① 初期対応 ② 対応の打ち切り・退去命令・通報 ③ 事後対応	基本的な役割分担、録音・録画機材等の保管場所・管理者・使用方法の確認・周知 対応ルール（対応内容の記録、複数名での対応 等） <u>対応打ち切りの目安（状況・時間等）の設定＜状況が膠着してから15分～30分＞</u> 警察通報や退去命令までの手順や連絡先 事後検証や再発防止に向けた情報共有
6. 職員に対するケア	カスハラの被害に遭った職員への対応 相談者のプライバシー保護、不利益取扱いの禁止の明示

※ 正当な苦情や正当な理由がある場合に一律の時間で打ち切る硬直的な運用は不適切
※ 暴行等の犯罪に該当する言動が生じている場合は即時打ち切り