

カスタマーハラスメントの防止対策の推進に係る関係省庁連携会議（第1回）	資料 3-7
令和7年1月17日	

# カスタマーハラスメントの防止対策の 推進に係る関係省庁連携会議資料

令和7年1月17日

人事院事務総局職員福祉局職員福祉課

# 人事院規則10—16（パワー・ハラスメントの防止等）の運用について（令和2年4月1日職職一141）（抄）

## 第4条関係第1項第5号

職員が担当する行政サービスの利用者等からの言動で、当該行政サービスをめぐるそれまでの経緯やその場の状況により、その対応を打ち切りづらい中で行われるものであって、当該言動を受ける職員の属する省庁の業務の範囲や程度を明らかに超える要求をするものに関する苦情相談があった場合に、組織として対応し、その内容に応じて、迅速かつ適切に職員の救済を図ること。

- ✓ パワハラは、職員間のものに限られず、行政サービスの利用者等、職員以外の者からの言動もパワハラになり得る。
- ✓ 各省各庁の長は、**当該利用者等への対応の負担が担当する職員個人に偏らないよう、組織全体として対応することが求められる。**

# 令和6年度国家公務員ハラスメント防止週間



**ゼロ・ハラスメントで  
明るい職場づくり**

**国家公務員 2024.12/4(水)～10(火)  
ハラスメント防止週間**

一人で抱え込まずに、相談窓口や信頼できる人にご相談ください。

相談窓口

連絡先

ハラスメント防止について今すぐ確認！

人事院にも相談できます

人事院 ハラスメント防止 [検索](https://www.jinji.go.jp/seisaku/kinmu/harassment/boushi.html)

人事院 苦情相談 [検索](https://www.jinji.go.jp/seisaku/oudan/counseling.html)

人事院  
National Personnel Authority  
リサイクル推進性  
この印刷物は、印刷物の廃棄を  
リサイクルできます。

カスタマー・ハラスメント対策で  
**安心な職場づくり**



**職場のカスハラ対策の3つのポイント**

- 状況により、上司等が同席／上司等が代わりに対応
- 毅然と対応 = 今後の問合せがあっても対応できないと伝える
- それでも止まらない場合や、暴行・暴言等に対しては、組織として法的措置も含めて対応

ハラスメント防止について今すぐ確認！

人事院にも相談できます

人事院 ハラスメント防止 [検索](https://www.jinji.go.jp/seisaku/kinmu/harassment/boushi.html)

人事院 苦情相談 [検索](https://www.jinji.go.jp/seisaku/oudan/counseling.html)

人事院  
National Personnel Authority  
リサイクル推進性  
この印刷物は、印刷物の廃棄を  
リサイクルできます。