

法務局・地方法務局におけるカスタマー・ハラスメントへの対応方針

法務局・地方法務局では、職員の安全を守り、質の高い行政サービスを継続的に提供するため、人事院規則 10-17（カスタマー・ハラスメントの防止等）第4条第1項等を踏まえ、次のとおり、カスタマー・ハラスメントへの対応方針を定めます。

第1 基本的姿勢

行政サービスの利用者等から寄せられる意見や要望は、業務改善や行政サービスの向上につながるものであり、法務局及び地方法務局（以下「法務局」といいます。）ではこれに丁寧かつ真摯に対応することを基本とします。

他方、法務局に寄せられる意見や要望の中には、法務局職員（以下「職員」といいます。）の人格や尊厳を侵害する言動を伴うことにより職員に精神的又は身体的な苦痛を与えるものもあり、このような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は、職員を傷つけるのみならず、法務局における適正な業務の遂行を阻害し、ひいては行政サービスの低下につながりかねないものです。

法務局は、職員の安全を守り、質の高い行政サービスを継続的に提供するため、職員に対するカスタマー・ハラスメントに対しては、職員を孤立させることなく、組織として毅然とした態度で対応し、職員の利益の保護及び能率の発揮並びにカスタマー・ハラスメントの防止に適切に取り組みます。

第2 定義

- 1 「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」といいます。）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います（カスタマー・ハラスメントになり得るものの例は別表のとおりです。）。
- 2 「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います。

第3 カスタマー・ハラスメントに対する対応方針

- 1 カスタマー・ハラスメントに対しては、原則として複数の職員で対応を行い、職員個人ではなく組織として対応します。
- 2 職員は、カスタマー・ハラスメントの対応に当たっては、感情的な発言は慎み、国家公務員として真摯な態度で毅然とした対応を行います。また、管理又は監督の地位にある職員は、職員からのカスタマー・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」といいます。)に応じ、対応に当たって必要な判断・指示を行うなど、組織的な対応を行います。

- 3 行政サービスの利用者等との対応の中で、カスタマー・ハラスメントに該当する言動が生じたと認められる場合は、次のとおり対応します。
 - (1) まずは、行政サービスの利用者等に対し、社会通念上許容される範囲を超える言動には対応できないことを伝え、当該言動をやめるよう求めます。
 - (2) それでも当該言動が継続する場合は、行政サービスの利用者等に対し、社会通念上許容される範囲を超える言動が継続していること及びカスタマー・ハラスメントに該当し対応を打ち切ることを明確に伝えた上で、当該言動への対応を打ち切ります。
 - (3) これらの対応を行ってもなお状況が継続する場合又は特に悪質と考えられる場合は、必要に応じて、警察への通報や法的措置等を講じます（職員や他の行政サービスの利用者等の身の安全に関わる場合は、躊躇なく警察への通報等の措置を講じます。）。
- 4 カスタマー・ハラスメントへの対応に当たっては、必要に応じ、警察その他の関係機関と連携して対応します。
- 5 カスタマー・ハラスメントへの適切な対応及び事実関係の確認のため、録音・録画を行うことがあります。

第4 職場環境・体制整備

- 1 法務局は、カスタマー・ハラスメントに関する法務局の取組への理解と協力を求めるため、行政サービスの利用者等に対し、必要な周知広報を継続的に実施します。
- 2 法務局は、職員がカスタマー・ハラスメントに適切に対応できるよう、必要な研修等を継続的に実施します。
- 3 法務局は、カスタマー・ハラスメントに関する職員からの苦情相談に対応するための相談体制を整備します。
- 4 法務局は、カスタマー・ハラスメントに関する職員からの苦情相談、当該苦情相談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ます。

第5 その他留意事項

- 1 職員は、行政サービスの利用者等からの意見、要望、苦情等の全てがカスタマー・ハラスメントに該当するわけではないことに留意して適切に対応します。行政サービスの利用者等による言動の具体的な状況を踏まえ、客観的に見て、その内容又は手段若しくは態様が社会通念上許容される範囲で行われたものは、カスタマー・ハラスメントには当たりません。
- 2 法務局が所管する登記、供託、戸籍・国籍、人権擁護等の業務は、国民の権利関係や

財産関係、公的な身分関係に密接に関わるものであり、職員は、カスタマー・ハラスメントへの対応において、行政サービスの利用者等の権利利益に重大な影響が及ぶ場合等があることに留意して適切に対応します。

- 3 職員は、カスタマー・ハラスメントを行う行政サービスの利用者等への対応の打切りは、社会通念上許容される範囲を超える言動への対応を打ち切るものであって、法令に基づく申請、申告等の受付・処理を拒否するものではないことに留意して適切に対応します。
- 4 障害のある人が職員に対して、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号。以下「障害者差別解消法」といいます。）で禁止されている不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明することは、カスタマー・ハラスメントには当たりません。障害者差別解消法に基づき、社会的障壁の除去の実施に伴う負担が過重でないときは、職員は、その実施について必要かつ合理的な配慮を行います。また、「法務省における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」（平成 27 年 11 月 30 日法務省人企訓第 4 号）に即して、行政サービスの利用者等との建設的対話を重ねるなど、事案に応じて適切に対応します。

（別表）カスタマー・ハラスメントになり得るもの（「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」（令和 8 年 4 月 15 日人事院事務総長通知）抜粋）

一 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。
二 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）	ア 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。 イ 物を投げつけること。 ウ わざとぶつかること。 エ 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）	ア 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。 イ 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行うこと。 ウ 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。 エ 土下座を強要すること。 オ 盗撮や無断での撮影をすること。 カ 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	ア 大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。 イ 反社会的な言動を行うこと。
	(4) 継続的、執拗な言動	ア 同様の質問を執拗に繰り返すこと。 イ 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。 ウ 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。