

「業務の範囲や程度を明らかに超える苦情相談」への対応

令和 7 年 9 月 策 定

令和 8 年 9 月 一部改正

大臣官房広報評価課

令和 7 年 4 月 1 日施行の「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を踏まえ、各府省行政苦情相談連絡協議会を主宰する総務省行政評価局から、『行政相談における「業務の範囲や程度を明らかに超える苦情相談」への対応』が公表されている。

また、令和 8 年 4 月 15 日に人事院規則 10－17（カスタマー・ハラスメントの防止等）が定められ、令和 8 年 10 月 1 日から施行されることとなっている。

農林水産省においても、こうした動きを踏まえて以下のとおり定めることとする。

1. 背景・趣旨

○ 近年、悪質クレームなど顧客等からの著しい迷惑行為、いわゆるカスタマー・ハラスメントが社会問題となっており、国、自治体、企業その他各種団体においては、対策が進められている。とりわけ、東京都では、令和 7 年 4 月 1 日に施行された「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」において、国の機関を含む事業者には、必要な体制の整備、ハラスメントを受けた就業者への配慮、防止のための手引の作成その他の措置を講ずるよう努めることとされている。

また、令和 8 年 10 月 1 日に施行される人事院規則 10－17 に基づき、各省各庁においては、カスタマー・ハラスメントの防止に関し、必要な措置を講ずるとともに、カスタマー・ハラスメントが生じた場合においては、必要な措置を迅速かつ適切に講ずることとされている。

農林水産省においても、これらを踏まえた対応が必要となる。

○ 少子高齢化・人口減少の下で、国の行政の担い手の確保がますます難しくなる中、職員一人ひとりの健康を確保し、働きがいを持って業務遂行できる勤務環境の整備が最重要課題である。

○ 当省が行っている国民の皆様からの食料、農林水産業、農山漁村・農林水産行

政に関するご質問、ご意見等（以下「ご意見等」という。）への対応においても、業務の範囲を超える要求や、社会通念上明らかに程度を超える手段・態様による要求への応対が看過できない問題となってきたことから、窓口対応に従事している職員を守るとともに、ご意見等への対応を適切に行っていくため、こうした業務の範囲や程度を明らかに超える苦情相談について、対応方針を特に定めることとする。

2. 「業務の範囲や程度を明らかに超える苦情相談」の範囲

人事院規則10-17第6条第1項に基づく指針や、厚生労働省が令和4年2月に作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等を踏まえると、下記のような行動の例が該当するものと考えられる。

（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

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
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の要求

（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

身体的な攻撃	・ 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
精神的な攻撃	・ 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 ・ 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 ・ 侮辱、差別的な言動、「税金泥棒」といった罵声
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
暴言	・ 大声・暴言で職員を責めること、

	・ 大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し
脅迫	・ 物を壊す、殺すといった発言による脅し ・ SNS 等のインターネット上やマスコミへの暴露をほのめかすこと ・ 対応者の周辺の物に対する暴力
セクハラ	・ 職員へのつきまとい、わいせつな発言・行為
揚げ足取り・ 言いがかり	・ 言葉尻を捉える・粗探しをしてくる、当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て、「態度が気に入らない」といった言いがかり
正当な理由のない過度な要求	・ 制度上対応できないことへの要求、担当業務外の苦情
権威型	・ 正当な理由なく権威を振りかざし要求を通そうとすること ・ お断りをしても執拗に特別扱いを要求すること ・ 文書等で謝罪や土下座を強要すること
拘束	・ 長時間の居座りや電話、職場外での拘束、夜間の対応要求、職員の自宅への個人的な連絡
繰り返し	・ 同じ内容の質問やクレームを繰り返すこと ・ 電話を終了してもすぐにかかけ直してくること ・ 複数部署にまたがる複数回のクレーム ・ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること
非協力	・ 説明を聞いてくれないことや説明をしても納得・理解してくれないこと ・ 謝罪を受け付けてくれないこと
話し相手	・ 本筋とは関係のない話をする事 ・ 自己主張ばかりで話が進まないこと
上司の要求	・ 上司等による対応を要求すること
人事への口出し	・ 特定の人物を名指しで「あいつをやめさせろ」、「前の担当の方が良かったので戻せ」といった要求
無断撮影	・ カメラやスマートフォン等による職員や職場の無断撮影・盗撮
投稿	・ 雑誌やミニコミ誌への投稿、対応状況や職員の名前等のプライバシーに係る情報を SNS や動画共有サイト等のインターネット

	ト上へ投稿すること
--	-----------

(注) 上記(1)又は(2)に掲げる行動の例のいずれにも該当しない行動であれば、カスタマー・ハラスメントとならないという趣旨に理解されてはならない。

3. 「業務の範囲や程度を明らかに超える苦情相談」に対する対応方針

上記2の行動があった場合は、「業務の範囲や程度を明らかに超える苦情相談」に該当するものとして、以下の対応を行うものとする。また、以下の対応を行っても状況が継続する場合は、必要に応じて、警察への通報や法的措置などの措置を講じる。

特に悪質と考えられるカスタマー・ハラスメントについては、警察への通報、警告文の発出、庁舎等への出入り禁止、民事保全法（平成元年法律第91号）に基づく仮処分命令の申立てを含め、適切に対処する。

(1) 電話又は来訪による相談の場合

【基本方針】

相談者への応対の中で、相談者から上記2の行動があった場合は、

- ・ 相談者に対し、発言された内容が不当な要求や著しい迷惑行為に当たることを伝え、やめるよう求める。
- ・ それでも行動が継続する場合は、不当な要求や著しい迷惑行為を伴う要求には対応できないことを明確に伝えた上で、応対を打ち切る（電話の場合は、電話を切る。来訪の場合は、応対を打ち切り、退去を求める。）。
- ・ 上記対応に当たっては、対応経過（説明内容、相手の主張の推移等）を記録し、法令・制度に基づく対応の範囲を組織として確認するとともに、組織として一貫した対応を確保する。

【タイプ別の方針】（※）

※ 厚生労働省が作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等を参考に分類した。
（ ）書は、上記2の行動例の中でそれぞれの型に該当する主なもの。

- ① 時間拘束型（揚げ足取り・言いがかり、正当な理由のない過度な要求、拘束、繰り返し、非協力、話し相手）

- ・ ご意見等への対応や解決ができない要求については、対応できない理由

（業務の範囲を超える要求である、解決すべき具体の困りごとがない、相談内容や事実関係がわからない等）を説明し、要求には応じられないことを告げる。それでも相談が続く場合（最長でも 30 分）は、応対を打ち切る。

- ・ 一度の電話又は来訪の中での同様の内容の繰り返しについては、3 回目と思われた時点で繰り返しになっていることを伝え、新たな情報がないようであれば応対を終了することを伝えて、応対を終了する。

② リピート型（正当な理由のない過度な要求、繰り返し、非協力、話し相手）

- ・ 既に一度対応を完了した内容についての再度の相談（2 回目の相談）においては、既に対応済みであり、（新たな事実の判明などの状況変化がない限り）結論が変わることはないことを説明し、次回以降は対応しかねることを伝える。
- ・ 同じ相談者からのそれ以降の相談（3 回目以降の相談）については、前回までの相談と異なる内容かどうかを確認し、同様の内容と判断した場合はその時点で、
 - i）これ以上の対応はできないため応対を打ち切ることを伝えるとともに、
 - ii）同様の内容でのこれ以上の相談はやめるよう求め、応対を打ち切る。

③ 暴言型（精神的な攻撃、暴言、脅迫、投稿）

- ・ 以下の行動があったときは直ちにやめるように求める。その際、感情的になっているようであれば、冷静になるように求める。
 - i）大声を張り上げる行為（理由：恐怖を与える、萎縮させる、周囲の迷惑となる）
 - ii）侮辱的な発言や名誉毀損、人格を否定する発言（理由：ハラスメントに当たる）
- ・ やめない場合は、対応しかねることを伝えて応対を打ち切る。

④ 暴力型（身体的な攻撃、脅迫）

- ・ まずは、行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つ等、最優先で安全を確保する。
- ・ その上で、やめるように求めるとともに、やめなければ応対を打ち切り、警察に通報する。

⑤ 威嚇・脅迫型（脅迫、無断撮影、投稿）

- ・ 対応者が威嚇・脅迫と感じる言動があったときは、威嚇・脅迫と感じさせる言動であることを伝え、やめるように求めるとともに、やめなければ警察に通報することを伝える。
- ・ やめない場合は、対応しかねること及び警察に通報することを伝えて対応を打ち切り、警察に通報する。

⑥ 権威型（権威型、上司の要求、人事への口出し）

- ・ 不当な要求や特別扱いの要求には、毅然として応じない。

⑦ セクシャルハラスメント型（セクハラ）

- ・ セクハラであることを伝え、やめるよう求める。
- ・ やめない場合は、対応しかねることを伝え、対応を打ち切る。

（２）来訪による相談の場合の留意事項

- ・ 暴力型や威嚇・脅迫型のように身の安全に関わる可能性があるため、原則として複数名で対応する。
- ・ 対応を打ち切り、退去を求める際や、退去の求めに応じないことから警察に通報する際には、警備員がいる庁舎では警備員と連携を取りながら対応する。

（３）メール等文書による相談の場合

① リピート型・一斉送信型

（揚げ足取り・言いがかり、正当な理由のない過度な要求、繰り返し、非協力）

- ・ 既に一度対応を完了した内容についての再度の相談（２回目の相談）においては、既に対応済みであり、（新たな事実の判明などの状況変化がない限り）結論が変わることはないことを説明し、次回以降は対応しかねる（返信しかねる）ことを伝える。
- ・ 同じ相談者からの同旨での３回目の相談においては、
 - i）これ以上の対応はできないため、同様の内容でのこれ以上の相談はやめるよう求めるとともに、
 - ii）仮に、同様の内容と判断される相談がなされた場合は、返信しないことを伝える。

- ・ それでも同旨での相談が続く場合は、返信しない。

② 暴言型、威嚇・脅迫型、セクシャルハラスメント型

(精神的な攻撃、暴言、脅迫、セクハラ、投稿)

- ・ 侮辱的な内容や名誉毀損、人格を否定する内容、威嚇・脅迫と感ずる内容、セクハラと感ずる内容があった時は、
 - i) やめるように求めるとともに、
 - ii) 仮に以後の相談の際に同様の内容があった場合は、対応しかねる(返信しかねる)ことを伝える。
- ・ 同じ相談者からの以降の相談において、暴言等に当たる内容があった場合は、返信しない。

③ 権威型(権威型、上司の要求、人事への口出し)

- ・ 不当な要求や特別扱いの要求には、毅然として応じない。

4. その他留意事項

- ・ 国民の行政に関する困りごとを把握し、その解決の促進を図るため、まずは国民からの相談に耳を傾ける必要があることを忘れてはならず、軽々に「業務の範囲や程度を明らかに越える苦情相談」と判定して相談者からの正当な相談を打ち切るようなことは、厳に慎まなければならない。
- ・ 電話及び来訪による相談については、相談内容の正確な把握・記録のため、原則として録音をする(順次導入)。
- ・ 電話及び来訪による相談については、相談毎に担当者を固定せず組織として対応していることに加え、近年では、SNS等への投稿被害から職員を保護する必要も増してきているため、原則は氏名を名乗らないこととする。ただし、業務上必要と判断した場合は、この限りではない。