

## （仮称）鎌倉市カスタマーハラスメント防止等に関する条例（案） の概要

### 条例制定の背景

#### 1 本市の状況

鎌倉市は、市民の信託を受けた全体の奉仕者として、行政サービスを利用される方から寄せられる貴重なご意見やご要望に丁寧かつ真摯に対応し、誠実かつ公正な職務の遂行に努めています。

しかし、近年、本市では職場等において、利用者等による社会通念を逸脱した言動や正当な理由のない過度な要求、その他の不当な行為が行われ、市職員等が心身に苦痛を感じ、職場環境が脅かされる事態が発生しています。

本市が令和7年（2025年）秋に実施したコンプライアンス調査では、339人（有効回答数の約17.5%）の職員等が「ここ一年のうちに市民等からカスハラと思われる言動を受けたと感じた」と回答しています。具体的には、威圧的な言動（299件）、執拗な（しつこい）言動（242件）、人格を否定するような言動（95件）など、看過できない実態が明らかとなりました。

#### 2 国の動向

近年、カスハラが社会問題化している状況を受け、令和8年（2026年）10月1日からすべての企業に、カスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」という。）防止のため、雇用管理上必要な措置を講じることが義務付けられ、厚生労働省において指針が示されました。

また、人事院においてもカスハラに関する規則の制定や指針が示され、職員がその能力を十分に発揮できるような勤務環境を確保するためカスハラ対策の強化を行っています。

#### 【参考文献】

- ア 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についての指針（令和8年（2026年）2月26日厚生労働省告示第51号）
- イ カスタマー・ハラスメントの防止等（人事院規則10-17）
- ウ カスタマー・ハラスメントに関する問題等に対応するために職員が認識すべき事項についての指針（人事院規則10-17の運用について（通知）別紙1）

## 条例制定の趣旨

国においてカスハラ対策が義務化されるなど、カスハラを許容しない社会的な規範が確立されつつあります。

このような背景を受け、本市は、誰もが互いに尊重し合い、安心して暮らすことのできる共生社会の実現を目指しており、この理念は、市民に最も身近な行政サービスを担う市長等及び職員等（以下、「市職員等」という。）の職場等においても、等しく守られるべきものであります。

市職員等の人格と尊厳を守り、行政サービスを利用するすべての者（以下、「利用者等」という。）と対等な立場において接することで、将来にわたり質の高い行政サービスを継続していくことを目的として、「（仮称）鎌倉市カスタマーハラスメント防止等に関する条例」（以下、「カスハラ条例」という。）を制定します。

## 条例の骨子

### 1 前文

前文には、市がこの条例を制定する「背景」「理由」「目指す姿」を明記します。

#### (1) 背景 「深刻化する職場課題への対応」

市民の声を大切にする一方で、社会通念を逸脱した言動等により市職員等の安全が脅かされている現状を示します。

#### (2) 理由 「健全で円滑な市政運営の継続及び職員の人権保護」「カスハラ根絶」

健全で円滑な市政運営には、市職員等の人格尊重と安全確保が不可欠であり、不当な行為は断固として容認しない姿勢を示します。

#### (3) 目指す姿 「持続可能な質の高い行政サービス」

誰もが互いに尊重し合い、安心して暮らすことのできる共生社会の実現を掲げる本市において、互いの尊厳を認め合う適切な関係を築くことで、将来にわたり安心して質の高い行政サービスを継続することを目指します。

### 2 目的

市職員等及び利用者等のそれぞれの役割を明らかにし、市が実施する施策の基本事項を定めることで、組織的にカスハラを防止する体制を整えます。これにより、市職員等が安心して働くことができる職場環境を確保し、健全で円滑な市政運営と質の高い行政サービスの維持向上を目指すものとします。

### 3 定義

#### (1) 市長等

市長、副市長及び教育長をいいます。

- (2) 職員等  
一般職、会計年度任用職員及び市の業務を行う派遣労働者をいいます。
- (3) 市職員等  
市長等及び職員等をいいます。
- (4) 利用者等  
市職員等の職務に係る行政サービスを利用するすべての者をいいます。
- (5) 職場  
市職員等がその職務を遂行する場所（出張先その他市職員等が通常業務を遂行する場所以外で実質的に職場と同視すべき場所等を含む。）をいいます。
- (6) カスタマーハラスメント  
「利用者等からの言動であって市職員等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、市職員等が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、市職員等の人格若しくは尊厳が害され、又は市職員等の職場環境が害されること」と定義します。

#### 4 基本理念

- (1) カスハラは、市職員等の個人の尊厳を傷つけ、その権利を侵害する不当な行為であり、容認されないものです。
- (2) 市職員等が安心して職務に専念できる安全な職場環境を確保することが、市民全体に対する質の高い行政サービスの提供に不可欠なものです。
- (3) 利用者等及び市職員等が、互いの人格を尊重し、対等な立場において敬意を払い、良好な関係を構築するものとします。

#### 5 市の責務、市職員等及び利用者等の役割

- (1) 市の責務  
基本理念にのっとり、安全配慮義務の履行、組織として毅然と対応をとるものとします。また、カスハラと思われる行為が発生した場合は、市職員等を孤立させず、当該市職員等を保護するため、組織として毅然とした対応をとるものとします。
- (2) 市職員等の役割  
全体の奉仕者として、利用者等に対し誠実かつ公平に職務を遂行するよう努め、また、自らも行政サービスの利用者等として、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ものとします。
- (3) 利用者等の役割  
基本理念にのっとり、市職員等に対し、カスハラを行わないよう努め、公共の場所における適切なマナーを守り、他の利用者や市職員等の活動を妨げないよう努めることとします。また、市が実施するカスハラ防止等に関する施策に理解を示すよう努めるものとします。

## 6 条例に基づく施策等

### (1) 施策の推進

市は、カスハラ防止等に関する施策を推進するため、具体的な判断基準及び対応手順を定めた指針を策定し、これを公表するものとします。

### (2) 組織的対応

カスハラが発生し、又はそのおそれがあるときは、組織として迅速かつ適切に対応しなければならないこととし、対応に当たっては、市職員等の安全を最優先に確保し、必要に応じて、利用者等に対し、行為の中止の要請、退去命令等の措置を講ずるものとします。

### (3) 相談体制

市職員等のカスハラに関する相談に対し、市役所内に相談窓口を設置するほか、専門的な知識及び経験を有する者を相談員として市役所以外の場所にも相談窓口を設置し、相談体制を整備するものとします。

### (4) 不利益取扱いの禁止

市職員等がカスハラに関する相談を行ったことや、カスハラへの対応に関し正当な行為をしたことを理由として当該市職員等に対して、不利益な取扱いをしてはならないものとします。

## 7 関係機関との連携

市は、カスハラ防止等に関する施策を効果的に実施するため、カスハラのおそれがある行為により、市職員等の生命、身体若しくは財産に危害が及ぶ可能性があるとき、または市政運営に著しい支障が生じると認めるときは、速やかに警察への通報や弁護士相談等、連携して対応するものとします。

## 8 啓発活動及び研修等

市は、カスハラ防止等に関し、利用者等の理解を深めるため、広報活動その他の啓発活動を積極的に行うものとします。また、市職員等がカスハラに適切に対応できるよう、必要な教育及び研修を継続的に実施するものとします。

### 施行期日

令和8年(2026年)10月1日