

# 「（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）の概要に対する意見を募集します。

日頃、本市では、市民の皆さまからのご意見やご要望を大切にし、誠実かつ公正な職務に努めているところですが、近年、職員に対する過剰な要求や暴言等の行為が行われ、職員の心身の健康や市政運営に支障をきたす事案が発生しています。

また、職員がこのような行為への対応に過度な時間を拘束されることは、窓口の混雑や手続きの遅れを招き、結果として、市民の皆さまへの迅速かつ適切な行政サービスを提供し続けることの妨げにもなります。

このような状況を受け、「（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」を制定し、市としてカスタマーハラスメントへの対応を講ずることで、職員が安心して働くことができる職場環境を確保するとともに、職員と市の行政サービスを利用する者とが、互いの人格を尊重し、対等な立場で接することを基本とした基本理念や市の責務、施策の推進等を定めます。このことにより、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自治体として、健全で円滑な市政運営と質の高い行政サービスの継続を目指してまいります。

つきましては、条例（案）の概要について、皆さまのご意見を広く募集します。

## ご意見の提出

### 1 意見募集期間

令和8年（2026年）6月17日（水）から7月17日（金）まで（必着）

### 2 意見提出者

市内在住・在勤・在学か本市に納税義務のある方などです。

（鎌倉市意見公募手続条例第2条第3項に規定された「市民等」）

### 3 意見書の提出方法

裏面の用紙（氏名・住所・電話番号を明記した任意書式でも可）でご提出ください。

（住所が市外の方は、鎌倉市内の通勤先または通学先の名称もご記入ください。）

#### (1) 直接提出 ■総務部コンプライアンス課（市役所本庁舎2階）

■市役所本庁舎1階ロビー・各図書館にある回収箱

#### (2) 郵送 〒248-8686 鎌倉市御成町18-10 鎌倉市総務部コンプライアンス課宛て

#### (3) FAX 0467-23-8700(代表番号のため宛先「コンプライアンス課」を明記のこと)

#### (4) 電子メール [compliance@city.kamakura.kanagawa.jp](mailto:compliance@city.kamakura.kanagawa.jp)

※ 電話や窓口による口頭でのご意見は、原則としてお受けできませんが、事情により、上記の方法で提出できない場合は、ご相談ください。

### 4 問い合わせ先

鎌倉市総務部コンプライアンス課 ☎ 0467-23-3000（内線2394）

### 5 提出いただいたご意見について

いただいたご意見を集約し、これに対する市の考え方を合わせて、後日公表（市ホームページへの掲載）します。なお、個々のご意見に対して、直接、個別の回答はいたしませんのであらかじめご了承ください。募集結果の公表に際しては、ご意見以外の内容（氏名・住所等）は公表しません。

○この用紙を総務部コンプライアンス課（市役所本庁舎2階）に直接お持ちいただくか、郵送、FAX、電子メールまたは市役所本庁舎1階ロビー・各図書館にある回収箱へ投函してご提出ください。

総務部コンプライアンス課 宛

氏名		電話番号	
法人・その他団体等の名称	(法人・その他団体等の場合は記入してください。個人の場合は空欄で構いません。)		
住所	(住所が市外の場合は、市内の勤務先や学校の名称等を記入してください。)		
区分 (該当するものにチェックしてください。)	<input type="checkbox"/> 市内に住所を有する方 <input type="checkbox"/> 市内の事務所又は事業所に勤務する方、市内に事務所又は事業所を有する方 <input type="checkbox"/> 市内の学校に在学する方 <input type="checkbox"/> 市に対し納税義務を有する方 <input type="checkbox"/> この事案に利害関係を有する方（理由を記載してください。） 【参考例：観光客、公共施設利用者 など】 (理由： )		

(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）の概要についてのご意見

\* 欄が足りない場合は、別紙に記載し、添付してください。

- ・令和8年(2026年)7月17日(金)までに届いたご意見を集約し、これに対する市の考え方を合わせて、後日、公表(市のホームページへの掲載)します。
- ・個々のご意見に対して、直接、個別の回答はいたしませんのであらかじめご了承ください。
- ・ご意見の募集結果の公表に際しては、ご意見以外の内容(氏名・住所等)は公表しません。

お問い合わせ：総務部コンプライアンス課

電話 0467-23-3000(代表)

メール compliance@city.kamakura.kanagawa.jp