

鎌倉市職員等カスタマー・ハラスメント防止等に関する実施要綱

第1章 総則

(趣旨)

第1条 この要綱は、鎌倉市職員等カスタマー・ハラスメント防止等に関する条例（令和8年10月条例第9号。以下「条例」という。）第14条に基づき、条例の施行に関し、必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この要綱において使用する用語は、条例の例による。

(市長等を除く特別職の職員)

第3条 鎌倉市に勤務する地方公務員法（昭和25年法律第261号）第3条第3項に規定する特別職の職員（市長等を除く。）は、条例の趣旨を理解するとともに、市職員等に準じて、条例第2条第6号に規定するカスタマー・ハラスメントの防止等に努めなければならない。

第2章 組織体制

(組織体制の整備)

第4条 市長は、カスタマー・ハラスメントの防止等に関する対応を統括する。

2 市長は、カスタマー・ハラスメントの防止等に関する対応及び推進を図るため、次に掲げる職を置くものとする。

(1) カスタマー・ハラスメント対応推進責任者

(2) カスタマー・ハラスメント対応推進員

(3) カスタマー・ハラスメント対応責任者

3 前項第1号に規定するカスタマー・ハラスメント対応推進責任者（以下「カスハラ対応推進責任者」という。）は、総務部長をもって充てる。

4 第2項第2号に規定するカスタマー・ハラスメント対応推進員（以下「カスハラ対応推進員」という。）は、各部局等の長をもって充てる。

5 第2項第3号に規定するカスタマー・ハラスメント対応責任者（以下「カスハラ対応責任者」という。）は、各課等の長をもって充てる。

6 カスタマー・ハラスメントの防止等に関する事務を所管する課（以下「所管課」という。）の長（以下「所管課長」という。）は、カスハラ対応推進責任者を補佐し、カスタマー・ハラスメントの事案（以下「事案」という。）を集約し管理するとともに、必要に応じて、職員等を管理監督する立場にある者（以下「管理者」という。）等に対応手法等の助言や支援を行うものとする。

(カスハラ対応推進責任者の役割)

第5条 カスハラ対応推進責任者は、次に掲げる事項を掌理し、組織的な支援を実施す

るものとする。

- (1) 条例第6条に規定するカスタマー・ハラスメント防止等に関する指針（以下「指針」という。）の策定等
- (2) 第11条第2項に規定する市長への報告
- (3) 第22条に規定する再発防止に関する措置等の実施
- (4) カスタマー・ハラスメントの被害を受けた職員に対するメンタルヘルスケア等の内部支援調整
- (5) 第17条第2項に規定するカスタマー・ハラスメントに関する相談を受ける者（以下「相談専門員」という。）及び警察等との連絡調整
- (6) その他、組織的な対応の実施に必要な措置
（カスハラ対応推進員の役割）

第6条 カスハラ対応推進員は、次に掲げる事項を掌理し、部局内における組織的な対応を推進するものとする。

- (1) カスハラ対応責任者からの報告に基づき、部局内における対応や方針の決定、所属職員の対応状況の掌理及び指導等
- (2) 部局内におけるカスタマー・ハラスメントが発生しにくい勤務環境の整備
- (3) 第11条に規定する重大な事案又は緊急を要する事案のカスハラ対応推進責任者への速やかな報告
- (4) 第19条第2号に規定する調査に係る所管課との緊密な連携及び協力
（カスハラ対応責任者の役割）

第7条 カスハラ対応責任者は、市職員等がカスタマー・ハラスメントを受けたとき、又は受けるおそれがあるときは、必要に応じて他の管理者等と協力しながら、次に掲げる事項を掌理し、所属職員等を指揮監督するものとする。

- (1) 現場における対応の把握及び組織的な対応の掌理と職員等への指導監督
- (2) 被害職員等の迅速な安全確保及び心理的負担の軽減
- (3) 第9条に規定する事案の詳細な記録及び第10条に規定するカスハラ対応推進員及び所管課長への速やかな報告
- (4) 第14条に規定する利用者等に対する行為の中止の要請、事務又は事業の提供の一時停止など必要な措置の実施
- (5) 第15条に規定する犯罪行為の疑いがある場合等の警察への通報及び必要な措置の実施

2 カスハラ対応責任者は、前項第4号の判断が困難である場合、又は困難な対応を迫られている場合は、所管課長に対し、具体的な対応手法の助言又は支援を求めることができる。

（所管課長の役割）

第8条 所管課長は、次に掲げる事項を掌理し、組織的な支援を実施するものとする。

- (1) 報告を受けた事案の集約及び発生件数、行為の態様、頻度等の発生状況の一元管理

- (2) 各部局におけるカスタマー・ハラスメントの対応状況の横断的な把握、及び指針等に定める基準に沿った対応を行うための調整
- (3) 第17条第2項に規定する相談専門員との連絡調整
- (4) 第19条第2号に規定する調査の依頼
- (5) 法律相談及び必要な法的書面作成等に係る相談専門員への依頼
- (6) 条例第13条に規定するカスタマー・ハラスメントの防止等に関する啓発活動及び研修の実施

第3章 事案の記録及び報告

(事案の記録)

- 第9条 カスハラ対応責任者は、職場において、所属職員がカスタマー・ハラスメントを受けたとき、又は受けるおそれがあるときは、速やかにその概要等を記録するものとする。
- 2 前項の記録に当たっては、必要に応じて録音、録画、その他証拠となる資料（以下「事案資料」という。）を保存するものとする。
 - 3 カスハラ対応責任者自らが対応している場合は、当該カスハラ対応責任者が指名した職員に、第1項の記録を行わせるものとする。
 - 4 第1項の規定により作成した記録及び第2項に規定する事案資料は、事案の調査、組織的な対応方針の決定、法的措置の検討又は再発防止策の策定以外の目的に使用してはならない。

(カスハラ対応責任者による報告)

- 第10条 カスハラ対応責任者は、所属職員がカスタマー・ハラスメントを受けたときは、直ちにその内容を把握し、必要な指示等を行うとともに、当該事案に係る記録及び事案資料をカスハラ対応推進員及び所管課長に速やかに報告しなければならない。

(カスハラ対応推進員等による報告等)

- 第11条 カスハラ対応推進員は、前条の報告を受けたときは、当該事案の重大性及び緊急性を判断し、重大な事案又は緊急を要する事案については、カスハラ対応責任者に対して必要な指示及び支援を行うとともに、速やかにカスハラ対応推進責任者に報告するものとする。
- 2 前項の報告を受けたカスハラ対応推進責任者は、必要に応じて事案の内容を市長に報告するものとする。

(市長による対応方針の策定)

- 第12条 市長は、前条第2項の報告に基づき、当該事案の解決に必要な対応方針を策定するものとする。

第4章 事案発生時の対応

(組織的な対応)

第13条 市職員等は、他の市職員等がカスタマー・ハラスメントを受けたとき、又は受けるおそれがあるときは、直ちにカスハラ対応責任者に報告し、当該職員のみによる対応から複数職員による対応に切り替えるものとする。ただし、複数職員による対応が困難な場合は、この限りではない。

- 2 カスハラ対応責任者は、前項の状況を把握したときは、速やかに対応を指揮監督し、カスタマー・ハラスメントの該当性を確認するものとする。
- 3 カスハラ対応責任者は、自らが対応を指揮監督することができない場合は、あらかじめ指名した職員に対応を引き継がせる等、組織的な対応を行う体制を構築するものとする。

(中止の要請及び対応の一時停止等)

第14条 カスハラ対応責任者は、前条第2項によりカスタマー・ハラスメントの該当性を確認した場合は、カスタマー・ハラスメントを行った利用者等（以下「行為者」という。）に対し、直ちにその言動を中止するよう要請しなければならない。

- 2 カスハラ対応責任者は、前項の要請を行ってもなお言動が改善されないと認める場合は、その場における事務若しくは事業の提供を一時停止し、又は電話の切断を通告し、切断することができる。
- 3 前項の規定により、カスハラ対応責任者が事務又は事業の提供を一時停止した場合において、行為者が施設内に留まり公務の運営に支障が生じるときは、カスハラ対応推進員は、鎌倉市庁舎管理規則（昭和37年規則第16号）に規定する庁舎管理責任者に連絡し、必要な措置を講ずるものとする。

(緊急時の通報等)

第15条 カスハラ対応責任者は、利用者等の言動が次の各号のいずれかに該当するおそれがあるときは、前条の規定による措置の有無に関わらず、直ちに警察に通報し、安全確保のための必要な措置を講じなければならない。

- (1) 市職員等又は他の利用者等の生命、身体又は財産に危険が及ぶもの
- (2) 犯罪行為に相当するもの

- 2 前項の規定による通報を行った場合、カスハラ対応責任者は、速やかにカスハラ対応推進員、所管課長及び庁舎管理規則を所管する課長にその旨を報告しなければならない。
- 3 カスハラ対応責任者は、利用者等の言動が犯罪行為に該当すると認める場合、被害職員等に代わる告発、又は被害届の提出を行うものとする。

(不当要求行為に対する措置)

第16条 カスハラ対応責任者は、利用者等の言動が鎌倉市不当要求行為等の防止に関する要綱（平成15年11月7日制定。以下「不当要求要綱」という。）第2条に規定する不当要求行為等に該当するおそれがあるときは、本要綱による措置に加え、不当要求要綱に基づき、必要な措置を講ずることができる。

- 2 前項の規定による措置を講じた場合、カスハラ対応責任者は、速やかにカスハラ対

応推進員、不当要求要綱及び庁舎管理を所管する課長にその旨を報告しなければならない。

第5章 相談

(相談の実施)

第17条 市職員等は、条例第7条第1項に規定する所管課の職員に相談を行うことができる。

2 条例第7条第2項に規定する相談専門員への相談は、所管課を通じて行うものとする。

(相談の方法)

第18条 条例第7条に規定する相談は、文書、電話、メール又は面談等の方法によるものとする。

(相談専門員等の職務)

第19条 相談専門員等の職務は、次のとおりとする。

- (1) 相談に関すること。
- (2) 調査に関すること。
- (3) カスタマー・ハラスメントの該当性の判断に関すること。
- (4) 調査結果に対する措置に関すること。
- (5) 前各号に掲げる事項のうち自らが担当した事項に関する記録の保管に関すること。
- (6) その他市長が必要と認める事項に関すること。

(相談専門員等の責務等)

第20条 相談専門員等は、条例第11条の規定のほか、誠実かつ公正に職務を遂行しなければならない。

(相談事項の報告等)

第21条 相談専門員等は、第17条に規定する相談があったときは、その内容を聴取する等により、当該相談内容を確認しなければならない。

- 2 相談専門員等は、前項の結果、調査が必要と判断したときは、調査の実施を速やかに市長に報告するものとする。
- 3 調査の実施にあたり、所管課長は、必要に応じて、第17条第1項において相談を行った者（以下「相談者」という。）の同意があるときは、相談者が特定される情報を関係者に提供することができる。
- 4 相談専門員等は、調査を完了したときは、調査結果を速やかに市長に報告するものとする。

第6章 再発防止に関する措置等

(再発防止に関する措置等)

第22条 再発防止に関する措置等は、次のとおりとする。

- (1) 事案の分析及び全庁的な情報共有
 - (2) 再発防止に向けた指針の改定
 - (3) 職場環境の改善
 - (4) その他、事案の解決及び再発防止のために必要と認められる措置
- (継続的又は悪質な事案への措置)

第23条 市長は、カスタマー・ハラスメントが繰り返し行われたとき、又は事案の内容が悪質であると認めるときは、当該行為者に対し、公務の運営及び市職員等の安全確保のために、法的措置を講ずるものとする。

(事案の公表)

第24条 市長は、事案の内容が悪質であり、かつ、再発防止のために必要と認めるときは、当該事案の概要を公表することができる。

- 2 前項の公表に当たっては、関係者のプライバシーの保護に最大限配慮しなければならない。

(相談者に対する説明)

第25条 市長は、第22条から第24条に規定するいずれかの措置を講じたときは、速やかに相談者に対し、その旨を説明するものとする。

- 2 前項の規定は、調査の結果、相談内容に係る事実がないと認めた場合、又は措置を講ずる必要がないと認めた場合に準用する。この場合において、その理由も併せて説明するものとする。

(不利益な取扱いを受けた場合の措置)

第26条 市職員等は、条例第10条に規定する不利益な取扱いを受けたとき、又は不利益な取扱いを受けるおそれがあるときは、相談専門員等にその旨を申し出ることができる。

- 2 第22条から第25条までの規定は、前項の規定による申出について準用する。

第7章 雑則

(委任)

第27条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、市長が別に定める。

付 則

この要綱は、決裁の日（令和8年10月15日）から施行し、令和8年10月9日から適用する。