

○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 9 日条例第 9 号

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をここに公布する。

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

鎌倉市は、全体の奉仕者として、市政への切実な声に真摯に向き合い、誠実かつ公正に職務を遂行する責務を負っている。

鎌倉市が健全で円滑な市政運営を継続するためには、市職員等の人格が尊重され、心身ともに健康で安心して働くことができる職場環境が必要不可欠である。

しかしながら、利用者等による社会通念を逸脱した言動、正当な理由のない過度な要求その他の不当な行為により、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る。

このような行為は、市職員等の個人の尊厳を傷つけるとともに、行政サービスの提供に支障をきたすものであり、決して容認されるものではない。

共生社会の実現を掲げる鎌倉市は、市職員等の人格と尊厳を守り、利用者等と対等な立場で接することができる職場環境を確保していくことで、将来にわたり、健全で円滑な市政運営と質の高い行政サービスを継続していくため、この条例を制定する。

(目的)

第 1 条 この条例は、市職員等に対するカスタマー・ハラスメントの防止等に関する基本理念及び基本的な事項を定めることにより、市職員等の保護及び安心して働くことができる職場環境の確保を図り、もって健全で円滑な市政運営及び質の高い行政サービスの継続に寄与することを目的とする。

(定義)

第 2 条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 市長等 市長、副市長及び教育長をいう。
- (2) 職員等 鎌倉市に勤務する者であって、次のいずれかに該当するものをいう。

ア 地方公務員法（昭和25年法律第261号）第 3 条第 2 項に規定する一般職の職員

イ 市の各機関を役務の提供先とする派遣労働者（労働者派遣事業の適正

な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（昭和60年法律第88号）第2条第2号に規定する派遣労働者をいう。）

(3) 市職員等 市長等及び職員等をいう。

(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う。

(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。）をいう。

(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をいう。

（基本理念）

第3条 カスタマー・ハラスメントは、市職員等の心身に重大な影響を及ぼし、人格又は尊厳を害する不当な行為であり、許されないものであるという認識の下に、その防止等が図られなければならない。

2 カスタマー・ハラスメントの防止等に当たっては、市職員等及び利用者等が対等の立場において相互に尊重することを旨としなければならない。

3 カスタマー・ハラスメントの防止等は、カスタマー・ハラスメントによる被害を受けた市職員等にのみ委ねることなく、組織として迅速かつ適正に行われなければならない。

（市等の責務）

第4条 市は、前条に規定する基本理念（以下「基本理念」という。）にのっとり、カスタマー・ハラスメントを未然に防止し、及び市職員等の安全な職場環境を確保しなければならない。

2 市職員等は、基本理念にのっとり、市が実施するカスタマー・ハラスメント防止等に関する施策に積極的に取り組むものとする。

（利用者等の役割）

第5条 利用者等は、基本理念にのっとり、市職員等に対し、カスタマー・ハラスメントを行わないよう努めるものとする。

2 利用者等は、市職員等と接するときは、社会規範を守り、市職員等及び他の利用者等の活動を妨げないよう努めるものとする。

3 利用者等は、市が実施するカスタマー・ハラスメントの防止等に関する取

組に協力するよう努めるものとする。

（指針の策定）

第6条 市は、カスタマー・ハラスメントの防止等に関する取組を推進するため、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する。

（相談）

第7条 市長は、市職員等からのカスタマー・ハラスメントに関する相談を受け付けるため、市役所に相談窓口を設置する。

2 市長は、前項に定めるもののほか、市役所以外の場所に相談窓口を設置し、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。）を置くものとする。

3 相談専門員は、カスタマー・ハラスメントの防止等に関する専門的な知識及び経験を有する者のうちから、市長が委嘱する。

4 市職員等は、第1項に規定する相談窓口を所管する課の職員又は相談専門員（以下「相談専門員等」という。）に相談を行うことができる。

（調査）

第8条 相談専門員等は、前条第4項の相談について調査が必要であると認めるときは、事情聴取その他必要な調査を行うものとする。この場合において、前条第4項の規定により相談を行った市職員等（以下「相談者」という。）並びに関係する市職員等及び利用者等（以下「関係者」という。）の人権が不当に侵害されることのないようにしなければならない。

2 関係者は、調査に協力するとともに、調査の状況等を他に漏らしてはならない。

（調査結果に対する措置）

第9条 市長は、前条の調査により、カスタマー・ハラスメントの事実が確認された場合は、再発防止のために必要な措置を講ずるものとする。

（不利益取扱いの禁止）

第10条 市職員等は、相談者が相談を行ったこと又は関係者が調査に協力したことを理由として、当該相談者又は当該関係者に対して不利益な取扱いをしてはならない。

（秘密保持義務）

第11条 相談専門員等は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

2 前項本文の規定にかかわらず、相談専門員等は、調査に必要がある場合そ

の他の合理的な理由がある場合であつて、相談者の同意があるときは、相談者が特定される情報を相談者が指定した者に提供することができる。

（関係機関等との連携）

第12条 市は、カスタマー・ハラスメントの防止等に関する取組を効果的に実施するため、警察その他の関係機関等との連携体制の整備に努めるものとする。

（啓発及び研修）

第13条 市は、カスタマー・ハラスメントの防止等の理解を深めるため、利用者等に対し、啓発活動その他の必要な取組を行うものとする。

2 市は、カスタマー・ハラスメントに適正に対応できるようにするため、市職員等に対し、必要な研修を行うものとする。

（委任）

第14条 この条例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

この条例は、公布の日から施行する。