

# 姫路市不当要求行為等防止対策要綱

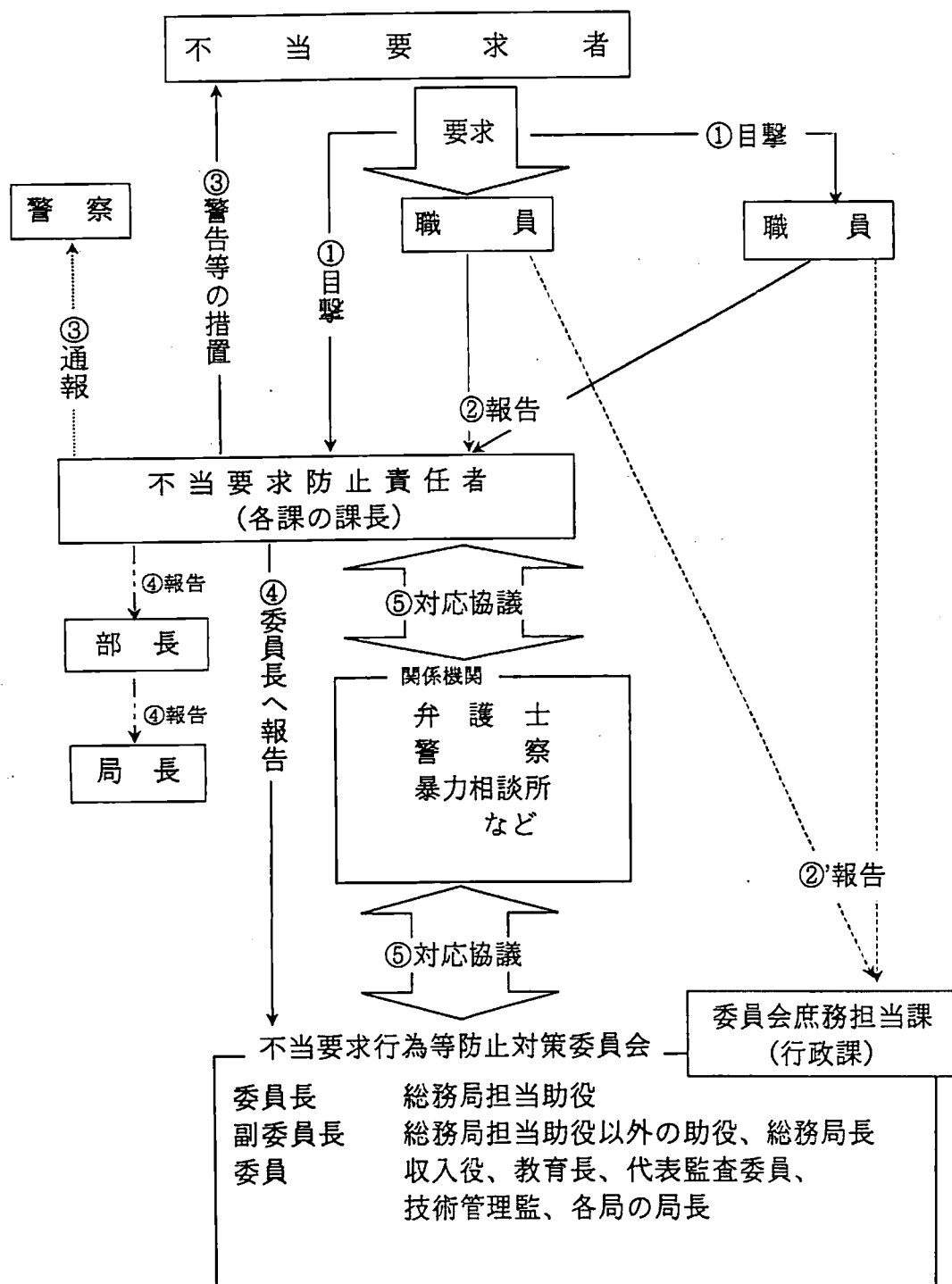
## 運用の手引

平成16年7月作成

## 目次

	ページ
1 不当要求行為等発生時の対応 . . . . .	1
2 行政不当要求行為等対策要綱の解釈 . . . . .	2
3 不当要求行為等に対する具体的対応要領 10 か条 . . . . .	7

# 不当要求行為等発生時の対応



(目的)

第1条 この要綱は、職員が公務を遂行するうえで受ける不当要求行為等を未然止するとともに、市の事務事業又は職員に対するあらゆる不当要求行為等に対し組織的な取組みを行うことにより、職員の安全及び公務の円滑かつ適正な執行保することを目的とする。

[趣旨]

本条は、この要綱の制定目的を定めるもので、不当要求行為等に対し、組織対応することにより、公務遂行の円滑かつ適正な執行確保を図ることを明らかにしたものである。

[解釈・運用]

職員の安全の確保を目的としているのは、市職員が身の危険を感じることに公務の円滑かつ適正な執行に支障を生じる可能性があるためである。

(定義)

第2条 この要綱において「不当要求行為等」とは、本市の事務事業又は職員に係るに掲げる行為をいう。

- (1) 暴力行為等社会常識を逸脱した手段により要求の実現を図る行為
- (2) 威圧的な言動により職員に身の安全について不安を抱かせる行為
- (3) 正当な理由もなく面会を強要する行為
- (4) 正当な権利行使を装った違法な、又は社会常識を逸脱した手段により、雑誌、図書等の購入又は工事の計画の変更、工事の中止、下請けの参入若し不当な補償等を要求する行為
- (5) 前各号に掲げるもののほか、庁舎等の公共施設の保全及び秩序の維持並びに職員の事務事業の執行に支障を生じさせる行為

[趣旨]

本条は、この要綱の基本的な用語である「不当要求行為等」の定義について述べている。

[解釈・運用]

- 1 この要綱が対象とするのは、姫路市が実施する事務事業又は職員に対する不当要求行為等としている。
- 2 第4号は、第1号の具体的例示と考える。

(不当要求行為等防止対策委員会の設置)

第3条 不当要求行為等に対し、組織的に取り組むため、姫路市不当要求行為等対策委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

(委員会の組織)

第4条 委員会は、助役、収入役、教育長、代表監査委員、技術管理監及び各局（市長が指名する理事を含む。）をもって構成する。

2 委員長は、総務局を担当する助役をもって充てる。

3 副委員長は、前項に規定する助役以外の助役及び総務局長をもって充てる。

(委員長及び副委員長の職務)

第5条 委員長は、会務を総理する。

2 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故あるときは、その職務を代行す（会議）

第6条 委員会の会議は、必要に応じて委員長が招集する。

2 委員長は、会議の議長となり、議事を整理する。

3 委員長が必要と認めたときは、委員会の会議に委員以外の者の出席を求め、意見を聴くことができる。

4 委員長は、必要に応じて委員長が指名する委員による小委員会を開くことができる。

(所掌事項)

第7条 委員会は、次の各号に掲げる事項について協議する。

(1) 不当要求行為等の事態の把握及びその対策

(2) 不当要求行為等の未然防止策及び啓発事業

(3) その他委員会が必要と認める事項

(庶務)

第8条 委員会の庶務は、行政課において行う。

(委任)

第9条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は、委員別に定める。

[趣旨]

第3条から第9条までは、不当要求行為等防止対策委員会の設置の根拠規定るとともに、組織の基本事項と所掌事務について定めている。

[解釈・運用]

1 不当要求行為等に対し、姫路市として対応するための組織として不当要求等防止対策委員会を設置した。

会議は、委員長が必要と認めた場合に限り招集することとする。

委員会のメンバーは、市長以外の局長会議のメンバーとしている。

2 第6条第2項の規定は、不当要求行為等に対し、組織的に取り組むにあたり弁護士、警察、暴力相談所など関係者から助言などを得るため、その出席を定めるための規定である。

3 第6条第3項の規定は、個別案件について、必要最小限の関係者だけで対議を行うための規定である。

(不当要求防止責任者の設置)

第10条 職場における不当要求行為等による被害を防止するため、課を置かな  
課（これに相当する組織を含む。）及び出先機関（以下これらを「課等」とい  
に不当要求等防止責任者（以下「防止責任者」という。）を置き、課等の長をも  
これに充てる。

[趣旨]

本条は、不当要求行為等の被害を防止するための責任者として不当要求等防  
任者を設置することを規定している。

[解釈・運用]

防止責任者は、各課等の長及び出先機関の長をもって充てることとする。

(不当要求行為等に対する職員の責務)

第11条 職員は、不当要求行為等に対して、き然とした態度で冷静に対応し、  
応じてはならない。

[趣旨]

本条は、不当要求行為等に対する職員の行動基準を規定している。

[解釈・運用]

不当要求行為を行う者は、弱い者には強く、強い者には弱いのでき然とした態  
度に対応する必要がある。

また、不用意な言動及び相手を挑発するような行為は、相手に付け入る口実を  
えることとなるので、冷静な対応が必要である。

(不当要求行為等発生時の措置)

第12条 職員は、不当要求行為等を受け、又は不当要求行為等に関する事象を知  
たときは、直ちに防止責任者に報告するものとする。ただし、特別な事情がある  
場合は、防止責任者への報告に代えて、直接、委員会の庶務担当課長に口頭又は文  
で報告することができる。

2 防止責任者は、それぞれの職場において不当要求行為等が発生し、又はそのお  
れがあると認めるときは、当該行為を行う者に対する警告又は退去命令、警察へ  
通報など必要な措置を講ずるとともに、不当要求行為等発生報告書（別記様式）  
より、速やかに委員会の委員長に報告をしなければならない。

3 第1項ただし書の規定により報告を受けた庶務担当課長は、不当要求行為等が  
生じ、又はそのおれがあると認めるときは、不当要求行為等発生報告書（別記  
式）により、速やかに委員会の委員長に報告をしなければならない。

4 委員会の委員長、防止責任者、委員会事務局

〔趣旨〕

本条では、不当要求行為等が発生したとき、職員が、とるべき行動についてしてある。

〔解釈・運用〕

- 1 不要要求行為等を受けたときは、防止責任者に報告する。
- 2 第1項で規定する「特別な事情がある場合」とは、参事級以上の者や防止者が、不当要求行為等を受けたときなどを想定している。
- 3 防止責任者は、不当要求行為等をなす者に対して、警告、退去命令などを場合によっては警察や暴力相談所への通報、弁護士と相談し、不当要求行為被害を防ぐ措置をとる。  
報告書の提出があった場合等の際には、行政課は対応の協議に応じるものる。
- 4 職務上知り得た情報に対する守秘義務は、当然に課せられているが、第3は、改めて訓示的に規定している。

（市長への報告等）

- 第13条 委員会の委員長は、委員会の会議を招集したときは、その結果を市長告しなければならない。
- 第14条 市長は、必要があると認めるときは、警察その他の関係機関と協力し不当要求行為等の防止に努めるものとする。

〔趣旨・解釈・運用〕

- 第13条は、発生した事案について市のトップである市長への報告義務を規している。
- 第14条は、市長の責務として、関係機関と協力し不当要求行為等の防止にることを規定している。

附 則

この要綱は、平成16年7月2日から施行する。

別記様式（第12条関係）

不当要求行為等に関する報告書

	報告日	年( )	年( )	月	
報告者 (不当要求行為等防止責任者)	局	部	課	電話	—
発生日時	年( )	年( )	月	日( )	時 分から 年( ) 年( ) 月 日( ) 時 分まで
対応職員					
相手方 ※名刺がある場合は写しを添付し、氏名等不詳の場合は風ぼうを記載してください。	住所  氏名又は名称				
事案の概要					
対応状況					
参考事項					

備考 参考となる面談記録、録音テープ等がある場合は、その写しを添付してください。



# 具体的対応要領 10か条

## 1 相手を確認する。(名刺をもらう。)

具体的に面談する前に、相手が誰であることを確実に確認する。

確認しないようでは、相手から甘く見られ、つけ込まれる結果となる。

確認事項 住所、氏名、所属、電話番号、人相、服装、特徴、車で来ているは、車のナンバー、車種などを確認する。

応対例 「名前も言えない方のお話を聞くことはできません。お引き取り下さい。」

## 2 用件を確認する。(相手から明確に言わせる。)

面接時は、用件を相手の口から具体的に言わせる。

当初の段階で用件を確認し用件のない場合は、明確に退席を要求する。

問答例 「行政としてどう対応するのか」

「行政として誠意を見せる」

「行政の出方次第では考えがある」などを繰り返す場合

「それはどういう意味ですか」

「具体的にどのようにすればいいのですか」

などと聞き返し、相手方に本音を言わせる。

用件を確認できない場合は、

「用件がないようでしたら、お引き取りください。」

代理人と称して来訪してきたり、電話があった場合

- ・委任者の名前を聞き出す。
- ・委任状を持参していれば確認する。
- ・プライバシーに関するものは、原則的に委任者の同席を求める。

## 3 対応の人数、場所、時間は常に相手の優位に立つ

- ・基本的には、市役所内の整理してある会議室を利用し、相手よりも多い人対応する。
- ・やむを得ず庁舎外で接触する場合は、人目の多い喫茶店、レストラン、ホのロビーなどを、こちらから指定する。
- ・相手の指定した場所へ出向いて行つては、相手の思うツボ。
- ・相手の自宅に出向く場合は、絶対にひとりで判断せずに上司に相談したう複数(相手よりも多い人数)で行き対応する。
- ・対応時間は可能な限り短く、要求内容に合った時間でタイミングよく打ち(緊張を持続させるには、1時間が限界といわれています。おおむね20度を目安とする。)

りください。」

などとはっきりと意向を伝え、言い切る。

こちらの意向を2～3回伝え、退去しない場合は

「お引き取りくださらないのなら、警察に連絡します」

と告げ、それでも居座り続けるようであれば110番する。

相手に、はっきりと「お引き取りください」と明確な意思表示をする。

#### 4 言動に注意する。(その場逃れはダメ)

- ・不当要求をしてくる者は、失言やミスをとらえて因縁をふっかけてくるのとう手段です。
- ・常識を超えるような謝罪を強要された場合は、「その必要はありません」っぱりと断り、決して「検討します」「考えておきます」などと相手に期待するような言葉は言わない。
- ・不当要求に対しては「御要望に沿いかねます」「私どもの方針としては、  
ような要求には一切応じないことになっています。」などと相手につけい  
を与えない。

#### 5 理由なき書類(念書等)は作成せず、署名、押印しない。(悪用される。)

- ・「一筆書けば許してやる」などの要求には絶対に応じない。書類を作成しまえば「非を認めたから書いた」等と後日言われることとなる。
- ・署名が賛助金集めの道具になる。

#### 6 相手の要求に即答や約束はしない。(解決を急がない。)

- ・組織的な対応を図るためには、「そちらの言い分は聞き取りました。上司に  
告し、検討してどうするか決めさせていただきますので、この場での回答も  
束もできません」と即答は避け、  
「後日、返事させていただきます」などと、返事することを確約しない。

#### 7 トップは対応させない。(最終判断はトップ)

- ・トップは決定権があり、最終決定となる。  
「私が担当者ですので、話をお伺いします」などと告げて、決定権をもつ者は会わせない。

#### 8 湯茶の接待をしない。

- ・長居を容認したことになりかねません。

## 9 応対内容を詳細に記録化する。

- ・ 電話、面接内容は、記録、録音又は録画をし、正確に記録する。
- ・ 録音は、秘匿にするのではなく、事前に告げて録音するのも、けん制するがある。
- ・ 録音する場合「間違いがあってははいけません。上司に正しく報告する必要がありますので録音をします。」と明確に伝えて録音する。
- ・ 記録された資料は、上司への報告資料になり、後日、民事訴訟や刑事事件展した場合の重要な証拠資料となる。
- ・ 交渉内容を録音することは、全く問題はない。

## 10 法的対抗手段の検討

- ・ 法的対抗手段を念頭に置き、き然とした態度で対応する。  
法的対抗手段
  - ・ 民事訴訟で対抗 内容証明郵便、仮処分、調停
  - ・ 刑事事件として処罰 脅迫、恐喝、強要、業務妨害、公務執行妨害
- ・ あいまいな態度や気を持たせる返答は、その場逃れであり、解決にならない
- ・ 警察と連携が取れていることを相手に知らしめる。
- ・ 警察に出向きにくい場合はとりあえず暴力相談所(姫路市自治福祉会館 7 電話 22-8930)まで
- ・ 急を要する場合は、直ちに110番