小野町不当要求行為等

対　応　マニュアル

小野町

不当要求行為等防止対策委員会

目　　　　　　次

第１　行政対象暴力とは

１　暴行、威迫する言動その他の不当な手段 １

２　違法又は不当な行為の要求 ２

第２　応対に当たっての心得

１　組織としての基本的心得 ３

２　担当者の基本的心得 ４

第３　一般的応対要領

１　平素の心得 ５

２　直前の心得 ５

３　入室、着席時の心得 ６

４　発言時の心得 ７

５　電話応対の心得 ８

６　現場対応時の心得 ９

第４　具体的な事例と応対要領

１　相手が大声を上げたり怒鳴り散らしている場合 １０

２　長時間居座り退席しない場合 １０

３　上司に会わせろ等と要求してきた場合 １１

４　相手方からの長時間にわたる電話や執拗に電話をかけてくる場合 １１

５　仕事のミスを口実にされた場合 １２

６　街宜活動が行われた場合 １２

７　不当な内容の要求文書などが送られてきた場合 １３

８　機関紙（書籍）などが送られてきた場合 １３

第1　行政対象暴力とは

行政対象暴力とは、暴行、威迫する言動その他の不当な手段により、町に

　　　対し違法又は不当な行為を要求することをいう。

１　「暴行、威迫する言動その他の不当な手段」とは、次に掲げる行為をいう。

（１）　暴力行為

人の身体に対して不法に有形力を行使すること。

　　　 ただし、身体に接触することは必ずしも要しない。

　　　 ○　手拳、木刀等で殴打する行為

　　　 ○　たん、つばを吐きかける行為

　　　 ○　耳元で大声を上げる行為

　　　 ○　衣服や名札の紐を引っ張る行為

　　　 ○　身近にある机、椅子を蹴飛ばす行為

（２）　脅迫行為

恐怖心を生じさせる目的で害悪を言葉や書面で告知すること。

○　「畳の上で死ねたらいいほうだ｡」と告げる行為

○　「配下多数の者が危害を加えることがあるかもしれない｡」と告げる行為

○　「逆らうと不利益な事項を公表する｡」と告げる行為

○　「一家を皆殺しにする｡」と告げる行為

（３）　正当な理由もなく面会を強要する行為

○　行政処分が決定したにもかかわらず、取り消しを求めるため執拗に面会を求める行為

○　用件がないのに、又は尋ねても用件を言わず、言語、態度で威圧し面会を求める行為

（４）　粗野、乱暴な言動により他人に嫌悪の情を抱かせる行為

○　大声を出したり、相手を罵倒するなど、相手に不安感を生じさせる行為

○　机を叩いたり、タバコの煙を顔面等に吹きかけるなど、相手に不快感を与える行為

（５）　書面、街宜活動等により県の業務を妨害するおそれのある行為

○　町及び職員に対し、許認可及び入札の指名や金銭を要求する内容

　 の脅達文等を送付する行為

○　町及び職員を誹膀中傷する内容やことさら大きな音声で街宣活動

　 をする行為

（６）　庁舎等の保全及び庁舎等における秩序の維持並びに町の事務事業の遂行に支障を生じさせる行為

○　正当な理由なく銃器、凶器、爆発物その他危険物を所持し、又は持ち込む行為

　 ○　すわり込み、ねり歩きその他通行の妨害になるような行為

２　「違法又は不当な行為の要求」とは、次に掲げる行為をいう。

（１）　町が行う許認可に関し、特定の者に対して、不当に優先的な取扱いをし、　　若しくは利益を与え、又は不当に不利な取扱いをし、若しくは不利益を与える行為を要求する行為

　　　　 ○　許可要件が整っていないのに許可しろ（早くしろ）、又は許可要件が

整っているのに許可するな等と要求すること

　　　　 ○　正当な許認可に対し取り消しを要求すること

（２）　入札の公正を害する行為又は公正な契約事務の確保に関して不適当な行為を要求する行為

　 ○　入札に○○を指名しろ、又は○○を指名するな等と要求すること

　 ○　予定価格を教えろ等と要求すること

（３）　町が行う処分に関し、当該処分の名あて人となる者に対して、不当に優先的な取扱いをし、若しくは利益を与え、又は不当に不利な取扱いをし、若しくは不利益を与える行為を要求する行為

　　 ○　営業停止や措置命令に関し、処分はするな（処分を軽くしろ）等と要

求すること

　 ○　補助金の交付要件に該当しないにもかかわらず、交付しろ等と要

　　　　　　求すること

（４）　寄付金、賛助金その他名目の如何を問わず金品等を供与する行為を要求する行為

　 ○　慈善事業を標ぼうし寄付金を要求すること

　 ○　紳士録の掲載又は削除や書籍・新聞の購読を口実に賛助金を要求すること

（５）　法令等に違反し債務の全部若しくは一部の免除又は履行を猶予する行為を要求する行為

　 ○　住宅使用料、水道料金等の免除を要求すること

　 ○　税金の支払期限の猶予を要求すること

（６）　上記に掲げるもののほか、法令等の規定に違反する行為を要求する行為

第２　応対に当たっての心得

行政対象暴力に対しては、法令遵守の徹底と十分な説明責任を果たすとともに、毅然として厳正な態度で臨み、いかなる場合においても拒否しなければならない。

１　組織としての基本的心得

（１）　毅然とした対応

違法又は不当な行為の要求に対しては、対応方針を明確にし、特に初　期の対応を誤ると事態の拡大を招きかねないので、所属長はじめ職員全員は一貫性のある毅然とした対応に努める。

（２）　体制の確立

　 　　　所属内における記録、制止、通報等の各担当者を決めておくなど、想

定される事案に迅速、的確に対応できる組織的な体制を確立しておく。

　　　　　　また、担当者の孤立化を防止するため、行政対象暴力対策責任者（以

下「責任者」という。）が中心となってバックアップできる体制を確立する。

（３）　情報の共有化

　　　　　　当初において事案概要の早期把握に努め、事案内容いかんによっては、

所属を越えた問題に発展しかねないので、関係担当者、関係所属等に対

して、速やかに具体的な状況と対応方針について報告、連絡を行い、情

報の共有化を図る。

（４）　緊密な連携

　　　　　　日ごろの事務処理を通じて所属における事案の把握に努めるとともに、

警察をはじめとする関係機関、関係所属への早めの連絡、相談を行うな

ど緊密な連携に努める。また、緊急の場合は１１０番する等、直接警察

へ通報する。

（５）　研修の実施

　　　　　　事案に対する迅速、的確な対応は、日ごろにおける研修、訓練の成果

に負うところが大きいことから、積極的に所属内での研修を行い、職員全員の行政対象暴力に対する対応要領の理解を深める。

２　担当者の基本的心得

（１）　厳正な態度

　　　　　　職員は、公務員が全体の奉仕者であることを自覚し、行政対象暴力に対しては、厳正な態度で臨む。

（２）　冷静沈着な対応

　　　　　　突発的な案件に対しその場しのぎの対応をすると、説明にも一貫性が

なくなり、かえって事態を悪化させることとなるので、冷静沈着に行動する。

（３）　職員相互の連携

　　　　　　対応に当たっては、各自の職務分担を積極的に遂行し、応援が必要な

場合は速やかに他の職員の応援を求める。

（４）　日ごろの研さん

　　　　　　所管する事務事業に関する法令研究や知識の習得に努め、相手に十分

説明し理解を得るために努力する。また、行政対象暴力に対し適切に対応するために、対応方法の習熟にも努める。

第３　一般的応対要領

１　平素の心得

（１）　応対場所の選定

　　　　　　応対場所は、原則として所属の管理の及ぶ打合せコーナー等とする。

　　　　　なお、やむを得ず庁舎外で対応する場合にあっても密室は避け、人の出入りしやすい場所とする。

（２）　場所の整理

応対場所を点検し、灰皿や花瓶などを撤去しておく。

（３）　ポスター等の掲出

　 　応対場所には、「暴力追放ポスター」、「不当要求行為防止責任者講習

受講修了書」等を掲出する。

（４）　記録用具の準備

　 相手方の言動を正確に把握するため、メモ、ノート、筆記具などの記録に必要な物品を準備する。また、必要に応じて録音機等を準備し、その使用方法に習熟しておく。

（５）　複数での対応

応対は、相手方と同数以上の人数で行う。また、相手方が１人の場合

であっても複数で行う。

２　直前の心得

（１）　担当者としての自覚

応対は、原則として担当者が行い、上司への面会を求められても応じない。

　　　　　 【例】　「この件は、私が担当です。私が伺います。」

　　　　　　　 　「この件は、私が伺って上司に報告します。」

　　　　　　　 　「上司とお話ししても結論は同じです。」

（２）　役割分担の確認

　 担当者は、応対する前に応対係、制止係、会話の記録係、緊急時の通報係等それぞれの役割分担を確認しておく。

（３）　安全性の確保

応対する場所は、ドアを開放するなどして室内の状況が確認できるよ

うな措置をとり、可能な限り密室状態にしない．また、担当者は出入り

口側に着席する。

（４）　湯茶の禁止

　 　　　湯茶の接待は、居座りを容認したことになりかねず、また、茶器が暴

力行為に使用されるおそれもあることから行わない。

（５）　平常心の保持

　 応対直前に、不安感や極度の緊張感に悩まされたりする場合は、深呼

吸を繰り返したり、コップ一杯の水を飲むなどして気持を落ち着かせる。

３　入室、着席時の心得

（１）　人数の制限

相手方の人数は、当事者、代表者等必要最小限とし、相手方に対し明確に人数を指定して了解させる。

（２）　担当者の紹介

　　　　　　担当者は、はっきりと職名、氏名を名乗って身分を明らかにし、名刺は渡さない。

　 【例】　「名刺は作っていないので持ち合わせていません。」

　　　　　　　　　 　「自分の所属、氏名は名札で明らかにしています。」

（３）　相手方の確認

　相手方及び帯同者の住所、氏名、電話番号などを確認し、身分を明か

さない者は退席を要求する。また、法律行為の行使にかかわるもので相手が代理人と称した場合は、必ず委任状を確認する。

（４）　応対の姿勢

　　　　　　担当者が着席する場合は、意識的に腰を深＜下ろし、背筋を伸ばし、

ゆったりと構える。また、話し合いの最中は視線をそらさず、会話は相手を見て発言する。

（５）　録音の方法

相手方の目の前で録音する場合は、相手方に録音する旨を告げて行う。

 【例】　「お話しの内容を正しく上司に報告するため、録音させてもらいます。」

　　　　　　　　　　「お話しの内容と略語があるといけませんので、録音させて頂きます。」

なお、相手方が不知の間に録音しても法律上問題はない。

４　発言時の心得

　 （１）　短時間での対応

　　　　　　応対は、当初に面談時間を告げ、できるだけ短くする。

　　　　　　また、話合いが必要以上に長くなったり同じ要求が繰り返される場合は、明確な意思表示により打切る旨を告げる。

　　　　　　【例】　「○○時から会議がありますから○○時までならお話しを伺う事ができます。」

　　　　　　　　　　「これ以上お話ししても当方の考えは変わりませんのでお引き取りください。」

　　　　　　　　　　「当方の回答（説明）は、先程来お話ししているとおりです。」

（２）　冷静な対応

　　　　　　対応に当たっては、相手方の挑発に乗らず、ましてや相手方を挑発す

ることなく終始冷静に行い、突然の怒声や罵声にも、あわてずゆっくり考え意識的に丁寧に対応する。

（３）　用件の確認

　　　　　　当初の段階で明確に相手方の用件を確認し、用件を言わないときは引

き取りを要求する。また、応対中に同じ話しを繰り返したり、話題を変えたような場合には、具体的な用件を再度確認する。

　 【例】　「用件はなんでしょうか。」

　　　　　　　　　 　「用件がなければお引き取りください。」

　　　　　 　 　「具体的に用件を言ってください。」

　　　　　　 　「用件は○○ではなかったのですか？」

（４）　慎重な発言

　　　　　　発言は必要最小限度にとどめ、不用意な発言に注意し、言葉を選び慎

重に発言する。もし、誤った発言をした場合は速やかに訂正する。

　 【例】　「先程○○と言ったことは○○と訂正させていただきます。」

（５）　明確な言動

　 応対中の曖昧な言語態度は厳に慎み、相手方に少しでも期待を持たせ

るような発言は絶対にしない。

【良い例】　「当方としては、あなたの要求には応じられません。」

「結論は只今お話ししたとおりです。」

【悪い例】　「上司が帰ったら伝えておきますけど…。」

「考えてみますが…。」

「上司と相談してみます。」

「検討をしてみます。」

（６）　事実の確認

　 　ミスやクレームを口実としてきた場合は、慌てることなく、まず事実を確認する。事実を確認しないで要求を認めたり謝罪的な発言はしない。

　　　　　　【良い例】　「事実を調査した上で回答します。」

　　　　　　　　　　　　　「事実を確認した上でなければ回答できません。」

　　　　　　【悪い例】　「申し訳ありません。」

　　　　　　　　　　　　　「すみません。」

　　　　　　　　　　　　　「なるべく早く○○します。」

　　　　　　　　　　　　　「意に沿うようにいたします。」

　　　　　　　　　　　　　「早急に対処します。」

（７）　論争の回避

　 応対に当たっては、客観的資料等に基づく理路整然とした説明や説得

を行い、無用な議論や弁解は行わない。

（８）　書面等の作成拒否

約束文や念書等の書面作成要求には絶対に応じない。また、いかなる場合でも相手方が事前に作成した書面等に安易に署名したり、押印してはならない。

（９）　妥協の禁止

　 早く問題の解決を図ろうとして、その場逃れの安易な妥協はしない。

　　　　　　また、相手方の一方的な強弁や他の事例を引き合いに出しての要求に

も応えたり約束をしない。

　 【例】　「責任ある回答をするには、組織としての意思決定が必要です。」

　　　　　　　　 　「他とは事情が違うので、当方の判断で対処いたします。」

（１０）　記録と報告

　　　　　　担当者は、相手方との応対状況を詳細に記録するとともに、応対後、

その結果を速やかに小野町不当要求行為等の排除に関する要綱に基づき、委員会に報告する。また、必要に応じて警察に通報する。

５　電話応対時の心得

電話による応対は、原則として前記「４　対応中、発言時の心得」と同様で

　　　あるが、特に次の事項に注意する。

　 （１）　基本的心得

○　相手方の氏名、所属などを確認し、用件は正確に聞き取り、記録する。

* 電話のたらい回しはしない。
* 相手が見えないため、特に不用意、不適切な発言には注意する。

○　応対時間は、最初に時間を告げさせるなどして、極力短くする。

（２）具体的心得

　　 　　○　「責任者を出せ」などの電話要求には応じない。

　 　　○　必要に応じて、録音機を活用する。

　　 　　○　「電話をしてこい」などの要求に対し、不必要に応じない。

○　不要な長電話は、来客や会議などを理由に打ち切るきっかけをつくる

工夫をする。

６　現場対応時の心得

　　　　　現場における対応は、原則として前記の一般的な対応要領と同様であるが、　特に次の事項に注意する。

（１）　基本的心得

　　　　　○　現場へは複数で行き、現場での単独行動はしない。

　　　　　○　現場に即した服装とし、立入証、身分証を携行する。

　　　　　○　相手方に対し、訪問理由、立入理由を明確に説明する。

　　　　　○　誤解を招くおそれのある言語、態度は慎む。

　　　　　○　現場や相手方の事務所等での喫煙、飲食はしない。

　　　　　○　車両を相手方所有地に駐車する場合は、了解を得て駐車する。

　　　　　○　上司へ出発、途中経過、終了の報告をする。

（２）具体的心得

　　　　　○　あらかじめトラブルが予想される現場は、責任者に相談する。

　　　　　○　相手方所有地に駐車する場合は、不測の事態に備え、車両前部を出

入口に向けるなど駐車位置に配意する。

　　　　　○　相手方の管理地内で写真撮影を行う場合は、必要により了解を得る。

　　　　　○　職務上必要のある場合を除き、相手方の事務所や住居内での対応は

　　　　　　しない。

　　　　　○　トラブルが発生した場合は、現場での無用な口論を避け退去する。

　　　　　　　（緊急時は１１０番通報）

第４　具体的な事例と応対要領

１　相手が大声を上げたり怒鳴り散らしている場合

Ｑ　大声を上げたり、態度で威嚇されたり、テーブルを叩かれたりした場合、

　どのように対処したらよいか。

Ａ　大声を出したり、テーブルを叩くような行為に出た場合は、

　　　①　まず、注意を促す。

　　　　　　　　「静かにお話ししてください。」

　　　　　　　　「これ以上大きな声を出しますと、庁舎管理規則により退去していただくことになりますので、静かにお話しください。」

　　　　　　　　　　　（２～３回繰り返す）

　　　 ②　庁舎管理者に連絡して退去命令の準備をし、退席を促す。

　　　　　　　　「これ以上話し合うことは出来ません。お引き取りください。」

　　　　　　　　「大声を出すような方とは、お話しすることはできません。」

　　　 ③　相手の大声などが続いた場合は、庁舎管理者に対し、管理権に基

　　　　　　　づく退去の手続きを求める。

　　　　　　　　※　小野町役場庁内取締規則に基づいて行う。

　　　 ④　退去命令に従わない相手は、警察の対応に委ねる。

　　　　　　　　※　テーブルを叩いたり蹴ったりする行為は、犯罪行為になるので事件としての証拠の確保（メモ、録音、状況などの記録）

２　長時間居座り退席しない場合

Ｑ　長時間の交渉を打ち切るタイミングと、その切り出し方はどうしたらよいか。

Ａ　最初に面談時間を約束させることがポイントである。

　　　 ①　打ち切るタイミングは、担当者がこれ以上交渉しても堂々巡りに

　　　　　　　なると判断した時である。

　　　 ②　切り出し方は、

　　　　　　 　　「これ以上お話ししても同じです。」

　　　　　　　　「お話しは伺いましたが、○○はできません。」

　　　　　　　　「何と申されても当方の考えは変わりません。」

　　　 ③　庁舎管理者に連絡して退去命令の準備をし、退席を促す。

　　　　　　　　「約束時間も過ぎておりますし、○○時から会議がありますのでこれで

お引き取り願います。」

　　　　　　　　「これ以上お話ししても同じです。お引き取りください。」

　　　　　　　　「お話しは伺いましたが、○○はできません。お引き取りください。」

④　相手方の居座り状態が続いた場合は、庁舎管理者に対し、管理権

　　　　　　　に基づく退去の手続きを求める。

⑤　退去命令に従わない相手方は、警察の対応に委ねる。

３　上司に会わせろ等と要求してきた場合

Ｑ　上司との面談を要求してきて、「用件は直接課長に話す」と言ってい

　る場合どのように対処したらよいか。

Ａ　 ①　上司への面会要求には応じる必要はない。

　　　　　　　　　「私が担当です。お話しは私が伺います。」

　　　　　　　　　「課長には必要があれば、私から報告します。」

②　面会要求が執拗な場合は、庁舎管理者へ連絡して退去命令の準備をし、退去を促す。

　　　　　　　　　「何度も申し上げているとおり、私が伺います。」

　　　　　　　　　「用件をおっしやらないのであれば、お引き取りください。」

　　　　　　　※　暴行、脅迫を伴う面会要求は、犯罪行為になるので警察に通報す

　　　　　　　　る。

　　　　　　　※　連日押しかけて来るような場合は、面談強要禁止や立入禁止の仮

　　　　　　　　処分を裁判所へ申し立てることができる。

４　相手方からの長時間にわたる電話や執拗に電話をかけてくる場合

Ｑ　長時間にわたる電話や執拗な電話に対し、どのように対処したらよい

　か。

Ａ　最初に応対時間を約束させることがポイントである。

　　 　　会話内容は必ず記録し、必要に応じて録音する。

　　　　　　　　「内容を正しく上司に伝えるために録音させていただきます。」

　　 ①　長時間にわたる電話に対しては、

　　　　　　　　「○○時から会議がありますから…。」

　　　　　　　　「○○時から人と会う約束になっていますから…。」

　　 ②　執拗な電話に対しては、

　　　　　　　　「前回と同様の話しでしたら、切らせていただきます。」

　　　　　　　　「以前からお話しは伺っておりますが、○○はできませんの

　　　　　　　　で、電話を切らせていただきます。」

　　　　　　　　「結論は変わりません。職務に影響がありますので切らせていただきます。」

※　執拗な電話に対しては、架電禁止の仮処分を裁判所へ申し立てることができる。

５　仕事のミスを口実にされた場合

Ｑ　こちら側にも落ち度があるような気がするという場合どのように対処

　したらよいか。

Ａ　 ①　相手方が主張する内容について事実関係を調査し、安易に結論を出さない。

　　　　　　　　「事実関係については調査いたします。」

　　　　　　　　「言われる内容について調査します。」

　　 ②　ミスが事実である場合は、法令等に基づいた適正な手続きで解決を

　　　　　　　図る。

　　　　　　　　「その件については、法令等に基づき適正に対処させて頂きます。」

　　 ③　ミスを口実の不当要求には応じない。

　　　　　　　　「ご指摘の件と要求とは別の問題であり、要求には応じること

　　　　　　　　はできません。」

６　街宣活動が行われた場合

Ｑ　庁舎周辺で街宜活動が行われている場合どのように対処したらよいか。

Ａ　庁舎周辺で街宣活動が行われている場合は、

　 ○　街宣の日時、場所の特定

　　　 ○　車両の特定（ナンバー・車種・乗車人員など）

　　　 ○　街宜内容の録音、メモ

等記録活動を行う。

　　　　　街宣活動の内容によっては犯罪となる場合があるので、警察に通報する

とともに必要により写真撮影を行う。

　　　　　なお、庁舎敷地内での街宣活動は、庁舎管理権に基づき敷地外への退去を求める。

※　連日のように街宣活動が続く場合は、街宣活動禁止の仮処分を裁判所に申し立てることができる。

７　不当な内容の要求文書などが送られてきた場合

Ｑ　許認可、入札の指名等の要求や金銭を要求する文書が郵送されてきた　場合どのように対処したらよいか。

Ａ　安易に要求に応えることなく、事実関係を確認する等冷静に対処するこ

とが必要である。

　　　　　文面によっては犯罪になることがあるので、対策室又は警察に相談する。

８　機関紙（書籍）などが送られてきた場合

Ｑ　機関紙・書籍などが一方的に送り付けられてきた場合どのように対処

　したらよいか。

Ａ　機関紙等を一方的に送り付けてきたり無理やり置いて行った場合、漫然

　　　　と放置せず、物品を返送して購読（購入）の意思のないことを明確に示す。

　　　　　返品したことで因縁などをつけてきた場合は、犯罪になることがあるので、対策室又は警察に相談する。

　　 ○　返送の方法

　　　 ＊　郵便物の場合は、開封せず「受取拒否」の付せんを付けて返送する。

　　　 ＊　購読意思がないことの文書を付けて内容証明郵便等で返送する。