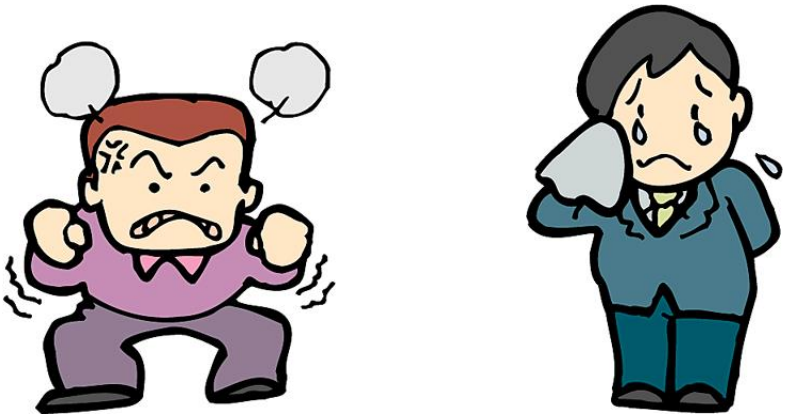
# 不当要求行為等対応マニュアル



千　葉　市

# 不当要求行為等を一人で抱え込まないように

本市では職員の公正な職務の執行を確保するため、平成24年4月から「**千葉市職員の公正な職務の執行の確保に関する要綱**」を施行し、これまでの不当要求行為等対策に加えて不適正要望等への対策を追加し、これらに対する職員の基本姿勢を明示するとともに、組織的な対応を図ることとしています。

不当要求行為等や不適正要望等に対しては、**職員個人が問題を抱え込むことのないよう**、所属長を中心とした組織において毅然として対応します。また、その内容が重大で、慎重な対応を要する事案については、全庁横断的な対応を図るため、「**千葉市公正職務推進委員会**」（委員長：総務局長）において協議します。

本マニュアルは、来庁者や電話による不当要求行為等に対しての基本的な対応方法について、関係機関の協力をいただいて作成しました。

第1章では、不当要求行為者の典型的な手口について、第2章では、不当要求行為等による被害を防止するために職員が知っておかなければならない基本的事項について、第3章では、不当要求行為等が行われた場合の組織的対応方法について説明していますので、参考にしていただければ幸いです。

なお、不適正要望等については、別に作成している「要望記録制度の事務処理フロー」や「不適正要望事例集」、「要望記録制度Q＆A」等をご覧ください。

平成24年9月

## 不当要求行為等とは、

① 市の事務事業に関する要求の実現を図るために行われる暴力、脅迫その他社会常識を逸脱した行為

**（例）**
**・暴力を振るって、許認可を求める。**
**・窓口で大声を出して威嚇し、書類の受理を求める。**
**・要求を聞き入れないと、告訴する、また、報道機関に話すと脅す。**

② 庁舎等の保全、秩序の維持に支障を生じさせる行為

**（例）**
**・庁舎内に座り込み、業務を妨害する。**
**・要求が通らないことに不満を抱き、庁舎内の備品を破壊する。**

③ ①②に掲げるもののほか、不当に職員の職務の遂行に支障を生じさせる行為

**（例）**
**・長時間窓口に居座り、事実上職員を拘束する。**
**・毎日のように電話してきて，長時間，同じことを繰り返して話をする。**

**本マニュアルは、不当要求行為等に対しての基本的な対応方法をとりまとめたものですが、公正な職務の執行を確保するため、不適正要望等についても適切に対応することが必要です。**
**不適正要望等については、別に作成している「要望記録制度の事務処理フロー」や「不適正要望事例集」、「要望記録制度Ｑ＆Ａ」等をご覧ください。**

**不適正要望等とは、**『要望等（職員に対して口頭等により、職務の執行に関して一定の具体的な行為をし、又はしないことを求めるもの）のうち、次に掲げる事項を求めるもの』です。

① 特定の者に対して、著しく有利な、又は不利な取り扱いをすること

**（例）**
**・正当な理由なく、差押等の滞納処分を解除するよう求める。**
**・正当な理由なく、特定の者を保育所等に優先的に入所させるよう求める。**

② 特定の者に対して、義務のないことを行わせ、又はその権利の行使を妨げること

**（例）**
**・特定の業者を下請けに使うよう元請業者への働きかけを求める。**
**・合理的な理由なく、工事発注後に施設の仕様等を変更するよう求める。**

③ 職務上知り得た秘密を漏らすこと

**（例）**
**・工事の予定価格や最低制限価格を事前に教えるよう求める。**
**・正当な理由なく、第三者の個人情報を教えるよう求める。**

④ 執行すべき職務を行わないこと

**（例）**
**・正当な理由なく、特定の者に市税等の賦課をしないよう求める。**
**・指名停止要件に該当しているのにも関わらず、指名停止しないよう求める。**

⑤ ①から④までに掲げるもののほか、法令等に違反することを行うこと

**（例）**
**・要件を満たしていないにも関わらず、許認可等を求める。**
**・法令等で定められた必要な書類を提出せずに、諸証明の発行を求める。**

# 目　次


1　市役所を狙う不当要求行為者の手口 ..... 1
（1）接近 ..... 1
（2）攻撃 ..... 1
（3）恐怖感 ..... 1
（4）精神的・肉体的疲労 ..... 1
（5）役割分担 ..... 2
（6）目的達成 ..... 2
2　不当要求行為者への対応 ..... 3
（1）相手を確認する ..... 3
（2）用件を確認する ..... 3
（3）対応の人数、場所、時間は常に相手の優位に立つ ..... 4
（具体的対応例　①） ..... 5
（具体的対応例　②） ..... 5
（具体的対応例　③） ..... 6
（4）言動に注意する ..... 6
（具体的対応例　④） ..... 6
（5）理由なき書類は作成せず、署名、押印もしない ..... 7
（6）相手の要求に即答や約束をしない ..... 7
（具体的対応例　⑤） ..... 7
（7）トップは対応させない ..... 8
（具体的対応例　⑥） ..... 8
（8）湯茶の接待をしない ..... 8
（9）対応内容を詳細に記録化する ..... 8
（10）機を失せず警察に通報する ..... 9
（具体的対応例　⑦） ..... 9
3　組織的な対応 ..... 10
（1）「対応状況報告書」の作成 ..... 10
（2）「公正職務推進委員会」への付議 ..... 10
4　資料編 ..... 11
（1）千葉市職員の公正な職務の執行の確保に関する要綱 ..... 11
（2）概要図 ..... 17
（3）訟務事務の手引（抜粋） ..... 18

# 1　市役所を狙う不当要求行為者の手口

## （1）接近

不当要求行為者は役所の予算や公務員の信頼性にターゲットを定め、さまざまな名目で接近をはかってきます。

○「あいさつ」を要求

（自治体や公務員の業務に、難癖をつけ「あいさつに来い」などと要求します。）

○「つきあい」を要求

（「同和関係者の人権を理解せよ」などを名目に、「つきあい」をすることを要求します。）

○「情報の提供」を要求

（「行政には説明責任があるのだから」と、すべての情報を提供することを要求します。）

## （2）攻撃

接触に成功すると、もっともらしい理由を盾に因縁をつけたり、あらゆる脅しのテクニックを用いて公務員に恐怖、困惑等、心理的に圧力をかけてきたりします。

○「いいがかり」をつける

ちょっとしたミスを大げさにして、いいがかりをつけてきます。相手の言動・対応につけ入る隙がないかを常にうかがっています。金になりそうかどうか、要求に応じるかどうか相手の出方を見ているのです。

○「他の例」をあげる

「他の自治体は要求に応じてくれた、他の課長は情報を提供してくれた、なぜこちらはできないのか」と言い寄る。

## （3）恐怖感

交渉で優位に立つため、盛んに暴力団員・右翼団体等のイメージをちらつかせ、応対者に恐怖感を植えつけようとしています。

○「威力」を示す

指定暴力団や右翼に所属していることを告げる行為などがあります。そうして「誠意を見せろ」などと言い回して、警察に捕まらないよう言動に注意しながら間接的に金銭の要求をします。

## （4）精神的･肉体的疲労

応対者を精神的・肉体的に疲れさせ、要求を受け入れさせようと画策します。

○「業務」を妨害する

表立って妨害をすれば警察の取締りの対象となります。そこで政治活動等に名を借りて、妨害活動を繰り返す、大勢で役所周辺をうろつく、忙しい時間帯に面会を求めるなどの方法により、間接的に妨害をしてきます。

## （5）役割分担

応対者から金を出させやすくするために、「脅し役」と「なだめ役」の役割分担をしてくるケースもあります。

○「取引」をもちかける

脅し役が「世間に公表するぞ、上司に言うぞ」などのスキャンダルにつけ込む決まり文句で応対者を追い込み、「あんたもたいへんだね、あいつとは知り合いだから口を聞いてやってもいい」となだめ役が取引を持ちかけ、「金で済むなら・・」「このくらいなら・・・」という心境に持ち込もうとします。

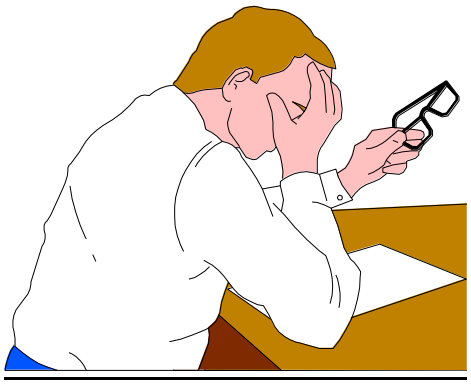
## （6）目的達成

相手の圧力に屈し、金で解決をはかると、目的達成ということで一時的に姿を消しますが「お得意様」とランクづけされ再び狙われます。

○「再攻撃」の対象にする

一度、彼らの要求を呑みかかわり合いができると、彼らはそれを突破口として、次々と不当な要求を繰り返してきます。当該暴力団、右翼団体や横の繋がりのあるエセ団体から再攻撃を受けることがあります。

一般企業と比較すると、行政機関の場合、要求に従わなかった場合でも不当要求行為者はなかなか引き下がらず、執拗に要求を継続していく傾向にあります。
（平成１４年度行政対象暴力に関するアンケート結果より）



# 2 不当要求行為者への対応

その場から逃げたいため、生半可な対応を図ったり、早く電話を切ってもらいたいために、相手の要求を安易に受け入れたりすることは避けなければなりません。
不当要求行為者に対しては、常に姿勢を正し、千葉市として

**「不当な要求には絶対に応じない。」**

という確固たる信念のもとに対応することが大切です。
対応を一歩間違えれば、不当要求行為者に付け入る隙を与えることとなり、市役所のイメージダウンや社会的責任を負う羽目となります。

## （1）相手を確認する

相手が不当要求行為者らしいというだけで気が動転し、どこの誰だか確認せずに対応するケースがありますが、これでは、不当要求行為者に対する対応方法としては、失格です。
初対面の段階で、「上司に報告する必要がありますから」などと告げて名刺をもらうなど、**相手の住所、氏名（なるべくフルネームで）、所属団体名、電話番号等を確認**すべきです。もし相手が確認のための問に答えない場合には、「名前も言えない方はお引き取り下さい」などとキッパリ面談を断るべきです。
また、相手が数名いる場合には、そのすべてについて確認できればそれに越したことはありません。すべてについて確認できない場合には、中心人物に絞って確認すればよいでしょう。
さらに、人相、服装、特徴等を確認、記憶して、メモに残しておくことも大切です。
なお、自動車を使用して来訪しておれば、車種、ナンバー、塗色など相手を特定する上で参考になりそうな事項をメモしておくと後日有効な資料として役立つことがあります。

## （2）用件を確認する

当初の段階で、用件を確認することも大切です。
用件が分からなければ対応のしようもないのですから、単なる言い掛かりやはっきりとした用件のない場合には、明確に引き取り方を要求することが大切です。
不当要求行為者は、恐喝等の罪に問われることを恐れて、「誠意を見せろ」、「顔が立つだけのことはしてもらう」などと言って要求内容を明示しないことが多いのですが、これを「どうせ金が目的だろう」などと勝手に判断して、こちらから金銭の解決を投げかけるのは絶対に禁物です。このような場合には、**「それはどういう意味ですか」、「具体的にどうすればいいのですか」などと聞き返して相手の要求の内容と根拠を相手自身の口から明確に引き出すことが大切**です。
また、代理人と称してくる場合には、委任者の名前を聞き出すとともに委任状を所持していても偽造された委任状の可能性もあるのですから、委任者の同席を求め、委任の事実を確認した上で改めて対応することが大切です。

## （3）対応の人数、場所、時間は常に相手の優位に立つ

対応した職員を恐怖、不安、困惑等の心理状態に追い込み、要求を応じざるを得ないようにするのが不当要求行為者の常套手段ですから、このような状態にならないように、対応した職員は、常に優位に立って対応しなければなりません。

### ア 人数

面会の際は、不当要求行為者の人数を１人又は２人に制限するとともに、可能な限り***2人以上で対応すること***が必要です。そして、同席者は、相手方の人相、着衣、特徴、携行品、使用車両等相手方を特定できる事項をメモし、あるいは、関係者との連絡に当たるなど任務分担をすることが必要です（そのためには対応に当たって、主として会話をするもの、メモをとる者、連絡に当たる者といった任務分担を予め決めておくことが大切です。）。

### イ 場所

応対場所は、応対職員にとって有利な場所、すなわち、暴力を加えられそうになったときに素早く助けを求められることができ、また、精神的に余裕をもって応対できる場所であることが必要です。そのため、応対場所は庁舎内等の管理が及ぶ範囲内とし、暴力団事務所等には絶対出向かないことが重要です。

### ウ 時間

対応時間が長くなると不当要求行為者の恐怖から逃れたい一心で、無意識に妥協する方向に気持ちが動くようになりますので、***対応の時間はできる限り短くします***。

たとえば、「何時には〇〇がありますから何時までならお話を伺います」などと告げて対応の時間を明確に区切ることが望ましいでしょう。

また、必要以上に長くなった対応は打ち切る必要があり、「これ以上お話しても当方の考え方は変わりませんのでお引き取り下さい」など、明確な意思表示により引き取ってもらいたい旨を告げ、さらに居座るようであれば、さらに２度、３度と告げ、それでもなお退去しない場合には「警察に連絡します」と告げ、それでもなお居座り続けるようであればすぐに１１０番してください（なお、この対応打切りから１１０番に至る経緯は詳細に記録しておいて下さい。）。

（具体的対応例①）

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、テーブルを叩くような行為に出た場合には、

①まず、注意を促す。
*「静かにお話してください。」*
*「テーブルを叩くのはやめてください。」*
（２～３回繰り返す）
②止めない場合には、退席を促す。
*「大声を出すような方と話し合うことはできません。お引き取りください。」*
*「テーブルを叩くような方とは、お話しをすることはできません。*
*お引取りください」*

③相手の大声などが続き、庁舎における秩序維持に支障をきたすと所属長（室管理者）が判断した場合は、庁舎管理者（本庁では新庁舎整備課、区役所では区総務課　等）に連絡する。
④不当要求行為者が指示に従わない場合には、警察に対応を委ねる。

（具体的対応例②）

Ｑ　長時間の交渉を打切るタイミングと、その切り出し方はどうしたらよいか？

Ａ　最初に面談時間・対応時間を約束させることが大切です。
交渉を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ときです。

①切り出し方は、
*「これ以上お話しても同じです。」*
*「お話は伺いましたが、〇〇はできません。」*
*「何と申されても当方の考え方は変わりません。」*

②退席を促す。
*「約束時間も過ぎておりますし、〇〇時から会議がありますのでこれでお引き取り願います。」*
*「これ以上お話しても同じです。お引き取りください。」*
*「お話は伺いましたが、〇〇はできません。お引き取りください。」*

③相手方の居座り状態が続き、庁舎における秩序維持に支障をきたすと所属長（室管理者）が判断した場合は、庁舎管理者（本庁では新庁舎整備課、区役所では区総務課　等）に連絡する。
④不当要求行為者が指示に従わない場合には、警察の対応に委ねる。

（具体的対応例③）

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す。
　会話内容は必ず記録し、必要に応じて録音します。
*「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、
*「〇〇時から会議がありますから・・・。」*
*「〇〇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。」*
*「以前からお話は伺っておりますが、〇〇はできませんので、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。」*

## （4）言動に注意する

不当要求行為者は巧みに論争に持ち込んで、相手の失言を誘い、また、言葉尻をとらえて厳しく糾弾して要求に従わせようとしますので、相手の言うことに関し議論をすることを避け、不用意な発言をしないように細心の注意を払い、***発言を必要最小限にとどめること***が肝要です。

不当要求行為者の追求に窮した揚げ句に、「申し訳ありません」などと自己の非を認める発言をしたり、「検討します」、「考えてみます」などと相手に希望を持たせる発言をしたりすることは禁物です。

「本市の方針としてそのような要求には応じないことになっています」などと答え、付け入るすきを与えないことが肝要です。

（具体的対応例④）

Ｑ　誤った発言をした場合には、どのように対処したらよいか？

Ａ　慌てることなく、速やかに訂正します。
*「先程〇〇と言ったことは、〇〇と訂正させていただきます。」*

## （5）理由なき書類は作成せず、署名・押印もしない

不当要求行為者は「一筆書けば許してやる」などと詫状や念書等を書かせたがりします。

しかし、これに応じますと、後日、「お前のところも非を認めて詫状を書いているのだろう」などとその書類を楯に金品の要求をしてきます。

また、不当要求行為者は、「ここに来たことを上の者に報告するのでお前の名刺の裏に判を押せ」などと持ちかけ、あとで要求を認めたと主張したり、悪用したりします。特に暴力団等が社会運動に名を借りて署名を集めることがありますが、これに署名すると、これを持って他の部局や関連団体等を訪問するなどして賛助金集めの道具に使われかねません。

したがって、理由なき書類を作成したり、安易に名刺に署名、押印したり、不当要求行為者が持ってきた書類に署名押印するなどの行為は絶対に禁物です。

## （6） 相手の要求に即答や約束をしない

組織的な対応を図るためには、最初の対応での即答を避け、***組織としての方針を検討した上で改めて対応すること***が大切です。

しかし、不当要求行為者は市の方針の固まらない間が勝負の別れ目と考えて執拗にその場で回答を求めてきますので、そのような場合には、「責任ある回答をするには上司の決裁がいる」などと告げて、相手のペースに乗ってはなりません。

（具体的対応例⑤）

Ｑ　仕事のミスやクレームを口実としてきた場合には、どのように対処したらよいか。

Ａ　慌てることなく、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ことが大切です。

① 事実を確認しないで要求を認めたり、謝罪的な発言をしたりしない。
*「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。
*「ご指摘の件と要求は別の問題であり、要求には応じることはできません。」*

## （7）トップは対応させない

不当要求行為者は、「責任者を出せ」、「お前では話が分からん。部長（決裁権者）に会わせろ」などと言ってきますが、いきなり決定権を持つ者が対応すると即答を迫られますし、次回以降の交渉で「前は部長が会った。お前ではだめだ。部長を出せ。今回部長が会わない理由を言え」とつけ入る理由を与えることになります。

したがって、対応者が「私が担当者ですのでお話を承ります」などと告げて、トップには決して会わせないことが重要です。

（具体的対応例⑥）

Ｑ　上司との面談を要求してきて、「用件は直接部長に話す」と言っている場合どのように対処したらよいか。

Ａ　①上司の面会要求には応じる必要はありません。
*「私が担当です。お話は私が伺います。」*
*「部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。」*
*「用件をおっしゃらないのであれば、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。

## （8）湯茶の接待をしない

湯茶を出すことは不当要求行為者が居座り続けることを容認したことになりかねませんし、湯飲み茶碗等を投げ付けられるなど、脅しの道具として使用される恐れもありますので、湯茶の接待はしないことです。

## （9）対応内容を詳細に記録化する

不当要求行為者等との電話、面談による対応内容は、犯罪検挙、行政処分、民事訴訟等に不可欠ですので、***確実にメモ、録音し、記録化しておくこと***が必要です。

この場合、事前に録音する旨告げて公然と録音等をすることが相手をけん制する上でも効果的です。たとえ相手が拒否しても「内容を上司に正しく報告する義務があります」などと告げて録音等を励行してください。

## （10） 機を失せず警察に通報する

不当要求行為者が不法行為に及んだときは直ちに１１０番することです。

この場合、不要なトラブルを避け、受傷事故を防止するためには、不当要求行為者に気付かれないように通報することが肝要です。

もし不当要求行為者に気付かれて、「なぜ警察を呼んだ」などと言い掛かりを付けられた場合には、「警察からそのように指導を受けている」と答えるなど毅然とした態度を取ることが大切です。

（具体的対応例⑦）

Ｑ　機関誌・書籍などが一方的に送り付けられてきた場合にどのように対処したらよいか。

Ａ　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。

勝手に送りつけられた図書の返送義務はなく、相手方が取りにくるまで自己の財産におけるのと同一の注意をもって保管（民法659条）すればよく、「特定商取引に関する法律第59条」（売買契約に基づかないで送付された商品）が適用されます。その結果、自らが引取りを要求した日から7日間もしくは図書が送られてきた日から14日間が経過すれば、相手方は商品の返還請求ができなくなりますので、自由に処分しても差し支えないこととなります。

しかし、現実問題としては、図書を返送せず放置すると相手側は執拗に、ときには脅迫的な言動により代金の支払いを迫ってくる場合があります。

したがって、購入の意思がなければ、郵便物の配達時に「受取り拒否」をするか、直ちに書面で通知し（書面のコピーを保管）、図書も返送（配達証明郵便での郵送が望ましい）しておくことが、相手方に無用な口実を与えないためにも賢明な方法です。

# 3 組織的な対応

職員を対象とした不当要求行為等に対しては、職員個々で対応するのを避け、担当者任せにせず、組織的に対応することで事案の未然防止を図ります。

## （1）「対応状況報告書」の作成・報告

不当要求行為者と応対した職員は、課内での情報の共有、後日の紛議等に備えて、「対応状況報告書」等を作成し、その情報を所属長に確実かつ迅速に報告します。

所属長は、職員から報告を受けた「対応状況報告書」の分析を行い、部下の対応方法に間違いがないか確認し、次回以降への対応基本方針を明確にして課内に周知を図ります。

また、上司(部長・局長)に報告し、その対応について指示を受けます。それにより、職員一人で抱え込んでしまうことを未然に防ぐとともに、次回以降組織的に毅然とした対応をとることが可能となります。

さらに、「公正職務推進委員会事務局(総務局総務部人事課)」へ報告してください。

なお、不適正要望等を実現させるため不当要求行為等により要望してくることが想定されますが、脅迫等を伴う明らかな不当要求行為等については、まずは不当要求行為等として迅速に対応することが必要です。その場合には、不当要求行為等として対応が終結した後、不適正要望等として公表すべき事案については、公表を検討します。

指示系統の明確化とともに、普段から何でも報告できる態勢や雰囲気作りが必要です。

## （2）「公正職務推進委員会」への付議

所属長は、特に重大な事案又は特異な事案を受けた場合、上司（部長・局長）と協議して「公正職務推進委員会」（委員長：総務局長）への付議を諮ります。

「公正職務推進委員会」では付議議案について、対応方針・対応方策を協議し、決定します。

［第７条］　公正職務推進委員会

委員長：総務局長

委　員：総務部長、資産経営部長、市民自治推進部長、中央区長

土木部長、教育総務部長、市長が指定する職員

# 4 資料編

千葉市職員の公正な職務の執行の確保に関する要綱

（目的）

第１条　この要綱は、職員が職務の執行に関し不適正要望等を受けた際の事務処理方法及び不当要求行為等を受けた際の組織的な対応について定めることにより、公正な職務の執行を確保することを目的とする。

（定義）

第２条　この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

（１）職員　地方公務員法（昭和２５年法律第２６１号）第３条に規定する一般職に属する職員をいう。

（２）要望等　職員に対して、口頭等（収受の処理をする文書以外の手段をいい、自宅への電子メールの送信等を含む。）により職務の執行に関して一定の具体的な行為をし、又はしないことを求めるものをいう。

（３）不適正要望等　要望等のうち、次に掲げる事項を求めるものをいう。

ア　特定の者に対して、著しく有利な、又は不利な取扱いをすること。

イ　特定の者に対して、義務のないことを行わせ、又はその権利の行使を妨げること。

ウ　職務上知り得た秘密を漏らすこと。

エ　執行すべき職務を行わないこと。

オ　アからエまでに掲げるもののほか、法令等に違反することを行うこと。

（４）不当要求行為等　次に掲げる行為をいう。

ア　市の事務事業に関する要求の実現を図るために行われる暴力、脅迫その他社会常識を逸脱した行為

イ　庁舎等の保全、秩序の維持に支障を生じさせる行為

ウ　ア及びイに掲げるもののほか、不当に職員の職務の執行に支障を生じさせる行為

（職員の基本姿勢）

第３条　職員は、法令等を遵守し、要望等に対しては常に公平かつ公正な姿勢で対応するものとする。

２　職員は、市民全体の奉仕者であることを自覚し、不適正要望等及び不当要求行為等に対しては毅然として対応するものとする。

３　所属長は、職員に対する不適正要望等及び不当要求行為等の把握に努めるとともに、それらが発生し、又は発生するおそれが生じたときは、職員を適切に指導監督し、組織的対応をするものとする。

（不適正要望等を受けたときの対応）

第４条　要望等を受けた職員（教育委員会の所管に属する学校、教育センター及び養護教育センターの職員を除く。以下この条及び第６条において同じ。）は、当該要望等が不適正要望等であると認めたときは、速やかに所属長に報告するとともに、要望者に対し、当該要望等については公正な職務の執行を損なうおそれがあるため対応できない旨及び当該要望等の取下げを求めてもなお取り下げないときはその概要を公表する旨を伝えるものとする。

２　前項の規定により対応してもなお要望者が当該不適正要望等を取り下げないときは、

所属長は、不適正要望等対応報告書（様式第１号）を作成し、これを市長に提出するものとする。

３　不適正要望等に該当するおそれがある要望等を受けた職員は、速やかに所属長に報告し、当該報告を受けた所属長は、所属する局、区、部又は事務局の長（保健福祉局、都市局又は建設局にあっては次長、教育委員会にあっては教育次長を含む。以下「局長等」という。）と協議の上、要望等対応状況報告書（様式第２号）を添えて、不適正要望等の認定について、千葉市公正職務推進委員会に協議するものとする。ただし、要望者が当該要望等を取り下げたときは、この限りでない。

４　所属長は、前項の規定による千葉市公正職務推進委員会との協議の結果、当該要望等が不適正要望等であると認定されたときは、要望者に対し、当該要望等については公正な職務の執行を損なうおそれがあるため対応できない旨及び当該要望等の取下げを求めてもなお取り下げないときはその概要を公表する旨を伝えるとともに、当該要望等の取下げについて要望者の意思を確認し、その結果を千葉市公正職務推進委員会に報告するものとする。

５　千葉市公正職務推進委員会は、前項の規定による報告を受けたときは、不適正要望等のうち要望者が取り下げないものについて、市長に報告するものとする。

（公表）

第５条　市長は、前条第２項及び第５項の規定により報告のあった不適正要望等の概要を公表するものとする。ただし、公表までに要望者が当該不適正要望等を取り下げたときは、この限りでない。

（不当要求行為等の発生時の対応）

第６条　職員は、不当要求行為等を受け、又はそのおそれがあると認めたときは、当該不当要求行為等の日時及び内容、相手方の氏名、連絡先その他必要な事項を記録し、速やかに、所属長に報告するものとする。

２　前項の報告を受けた所属長は、必要に応じて警告、退去命令その他千葉市庁舎管理規則（昭和４０年千葉市規則第２５号）に定める措置又は警察への通報等の措置を講ずるとともに、局長等に報告し、その他の対応について指示を受けるものとする。

３　所属長は、前項の規定により不当要求行為等に対応したときは、その都度、不当要求行為等対応状況報告書（様式第３号）により、千葉市公正職務推進委員会及び局長等に報告するものとする。

４　所属長は、不当要求行為等の内容が重大であり、かつ、慎重な対応が必要であると認めたときは、前２項の規定にかかわらず、局長等と協議の上、対応方針等に関し、千葉市公正職務推進委員会に協議するものとする。

５　所属長は、局長等とともに、前項の規定による千葉市公正職務推進委員会との協議の結果を踏まえ、当該不当要求行為等に適切に対応するものとする。

（千葉市公正職務推進委員会）

第７条　不適正要望等に関する対策を統括等するため、千葉市公正職務推進委員会（以下「委員会」という。）を置く。

２　委員会は、次に掲げる事務をつかさどる。

（１）不適正要望等の認定について協議すること。

（２）不当要求行為等に対する対応方針及び事後措置について協議すること。

（３）前２号に掲げるもののほか、不適正要望等及び不当要求行為等に関する対策を統括等するために必要な事項について協議すること。

３　委員会は、別表に掲げる職にある者を委員として組織する。

４　第４条第３項本文又は前条第４項の規定により協議を受けた案件について協議する場合においては、委員会に当該案件に係る所管部長を臨時委員として置くことができる。
５　委員会に委員長を置き、総務局長の職にある者をもって充てる。
６　委員長は、会務を総理する。
７　委員長に事故があるときは、総務局総務部長がその職務を代理する。
８　委員会の会議は、委員長が招集し、その議長となる。
９　委員会は、必要があると認めるときは、不適正要望等又は不当要求行為等を受けた職員、その所属長その他の者の出席を求めて説明又は意見を聴くことができる。
10　委員会は、必要があると認めるときは、公正な職務の執行の確保に関し優れた識見を有する者の意見を聴くことができる。
11　委員会の庶務は、総務局総務部人事課において処理する。
12　前各項に定めるもののほか、委員会の組織及び運営に関し必要な事項は、委員長が委員会に諮って定める。

（委任）

第８条　この要綱に定めるもののほか、この要綱の施行に関し必要な事項は、総務局長が定める。

附　則

（施行期日）

１　この要綱は、平成２４年４月１日から施行する。

（千葉市不当要求行為等対策要綱の廃止）

２　千葉市不当要求行為等対策要綱（平成１５年４月１日施行）は、廃止する。

附　則

この要綱は、令和２年４月１日から施行する。

別表

| |
|---|
| 総務局長 |
| 総務局総務部長 |
| 財政局資産経営部長 |
| 市民局市民自治推進部長 |
| 中央区長 |
| 建設局土木部長 |
| 教育委員会事務局教育総務部長 |
| 市長が指定する職員 |

様式第１号（第４条関係）

# 不適正要望等対応報告書

年　　月　　日

局・区　　課

| | |
|---|---|
| 件　名 | |
| 内　容 | 日時<br><br>場所<br><br>対応職員<br><br>要望等の内容<br><br>（上記のうち不適正要望等に該当する要望等）<br><br>（不適正要望等に該当する要望等を公表することの伝達）<br>伝達した　・　伝達しなかった |
| 要望者 | 住所：<br>氏名：<br>（要望者が団体の場合　団体名：　　代表者：　　）<br>連絡先 |
| 局長等の指示 | |
| 対応結果 | （要望の取下げの有無） |
| その他 | |

様式第２号（第４条関係）

# 要望等対応状況報告書

年　　月　　日

局・区　　課

| | |
|---|---|
| 件　名 | |
| 内　容 | 日時<br><br>場所<br><br>対応職員<br><br>要望等の内容<br><br>（上記のうち不適正要望等に該当するおそれのある要望等）<br><br>（不適正要望等に該当するおそれのある要望等を公表することの伝達）<br>伝達した　・　伝達しなかった |
| 要望者 | 住所：<br>氏名：<br>（要望者が団体の場合　団体名：　　代表者：　　）<br>連絡先 |
| 局長等の指示 | |
| 対応結果 | （要望の取下げの有無） |
| その他 | |

様式第３号（第６条関係）

# 不当要求行為等対応状況報告書

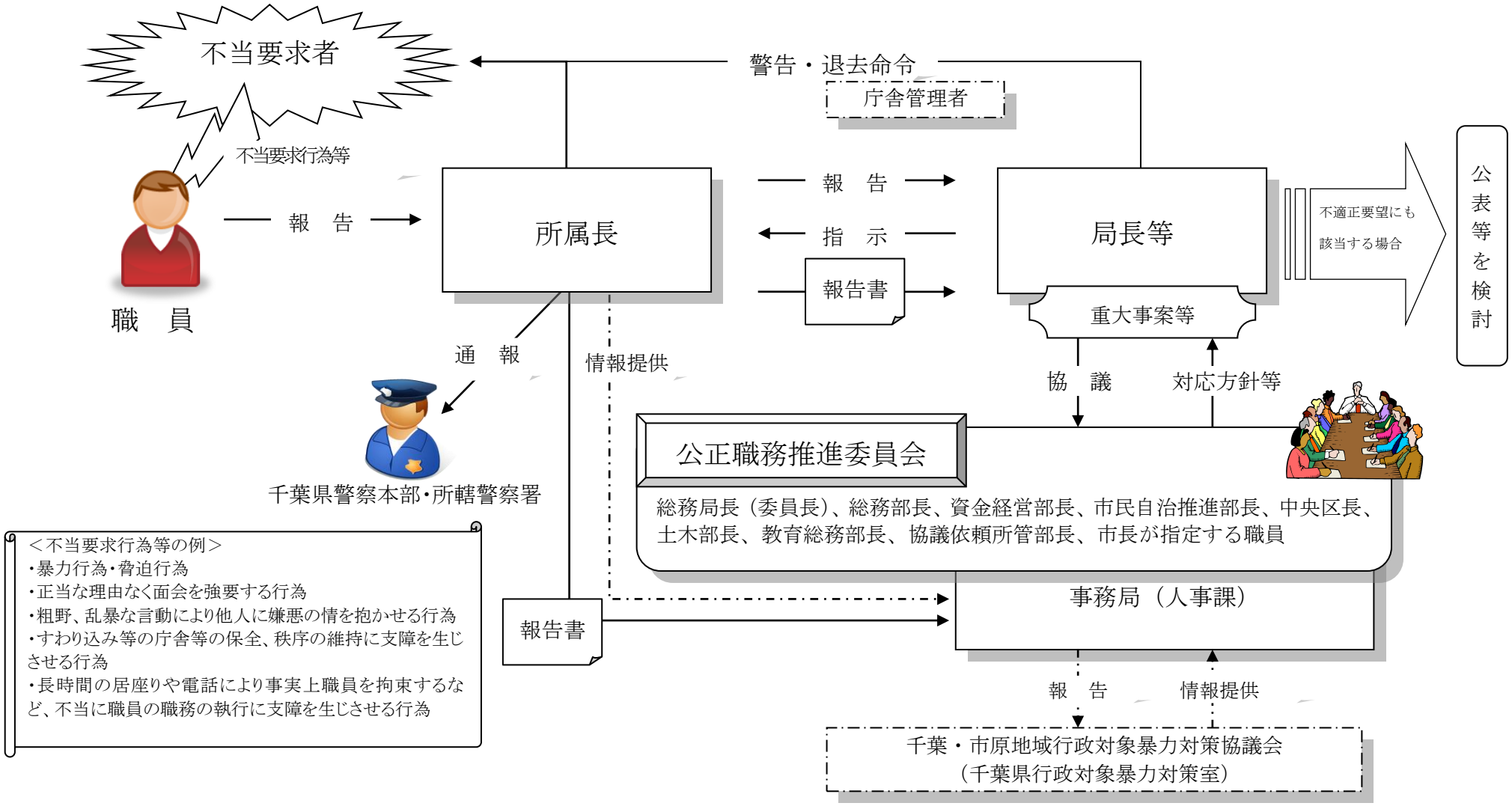
年　　月　　日

局・区　　課

| | |
|---|---|
| 件　名 | |
| 内　容 | 日時<br><br>場所<br><br>対応職員<br><br>不当要求行為等の内容（要求の有無　　有　・無　）<br>（現場の状態）<br><br>（要求の内容（要求ありの場合））<br> |
| 相手方 | 住所：<br>氏名：<br>（相手方が団体の場合　団体名：　　代表者：　　）<br>連絡先 |
| 局長等の指示 | |
| 対応結果 | |
| その他 | |

○不当要求行為等への対応フロー

※ ー（実線）は、「千葉市職員の公正な職務の執行の確保に関する要綱」に基づく対応



○『訟務事務の手引』抜粋　（第３編　事故処理の手引Ｐ９～11）

## ２　示談交渉

（１）示談交渉に当たって

ア　公金の支出であることの認識

（ア）示談交渉に当たっては、あらかじめ、本当に賠償責任を負わなければならないのか、賠償責任を負うとしても適正な賠償金額はいくらになるのかを検討しなければなりません。

ただ、早く片付けたい、丸くおさまればそれでよいなどとして、法的根拠がなく不適正な金額を支払えば、違法・不当な公金の支出となります。そして、公金はいうまでもなく市民から預ったお金ですから、そのような違法・不当な支出を行った場合は、住民監査請求・住民訴訟等によって、関係した職員が個人的に賠償しなければならなくなることがあるのです。（略）

（イ）（略）

イ　立証責任が被害者にあるという原則

損害賠償請求をする者は、その損害を金銭に算定して請求することが必要であり、その主張及び立証の責任は、請求者にあります。

ウ　交渉中に何らかの約束をしてしまうことについて

（ア）交渉段階で、市が損害賠償を行うこと、又は損害賠償額がいくらになるかということを告げて相手方に期待を持たせた場合には、そのことを起因とする新たな賠償責任を負う場合があります。また、交渉段階で相手方から賠償を約する覚書等の締結を求められる場合がありますが、加害者であるからといって示談に先立って無闇に何らかの約束をしてしまうのは不用意です。

（イ）しかし、実際には、仮にそのような覚書を締結しないと交渉が進まないという場合がありますが、その場合であっても、例えば相手方を負傷させてしまったときであればまずは診断書を見たり医者に病状を聞いたりして病状や今後の治療の見通しや後遺症の有無等について把握する必要があり、何らかの約束をするのはその後となります。

この場合でも、覚書等を締結することには次のような危険性があります。

ａ　紛争の早期解決を図ることを目的として覚書等を締結することが、逆に、覚書等の解釈等をめぐって示談交渉を難航させる場合もあります。

ｂ　覚書の文言に注意しなければなりません。例えば「医師の指示に基づき行われた」という文言を入れ忘れたために、医師の指示なく勝手に行われたカイロプラティックや温泉治療の費用等を支払うこととなってしまう場合などがあるのです。

エ　代理人の確認　　（略）

オ　交渉のやりとりの録音について

相手方との交渉のやりとりをＩＣレコーダー等に録音することについては、基本的には相手方の同意が必要になり

ます。同意を得ずに録音した場合には、「人格権が侵害された」などとしてそのことを起因とする新たな損害賠償責任を追求される場合もあります。

しかし、市が相手から執拗な電話や脅迫等の攻撃を受けている場合などには、そんなことを気にしてはいられませんから、警察に相談する際の資料とするために、むしろ積極的に電話等の内容をＩＣレコーダー等にとっておく必要がある場合もあります。

※　同意を得ず録音したＩＣレコーダー等の証拠能力については、「同意しなかった対話者の人格権がある程度侵害されるおそれが生ずることは否めないが、録音の目的、対象、方法等の諸事情を総合し、その手続に重大な違法があるか否かを考慮して決定するのが相当である。」と判示されています（松江地裁昭和 57 年 2 月 2 日判決・判タ 466 号 189 頁）。

## （２）治療費等の一部払　（略）

## （３）交渉が難航した場合

具体的な金額の提示もなく、あるいは金額が提示されたとしても算定根拠が不明な法外な金額を請求されることがあります。さらには、そもそも市に責任があるとは考え難いような不当な請求がなされる等により、交渉が長引き、対応に苦慮することもあります。このような場合は、次のような対応をする必要があります。

ア　まず、市は、相手方に、「市が賠償責任を負うとする理由・法的根拠」と「具体的な損害額とその算定根拠」を書面で明らかにするよう求めます。

イ　相手方から書面が提出されない限りは、市はそれ以上積極的に何もする必要はありません。なぜなら、既に述べたとおり、損害賠償を請求する者はその損害を金銭に算定して請求しなければならず、そもそもその主張・立証の責任は請求者にあるからです。

ウ　書面が提出された場合、市は、相手方の算定のうち「認められるもの」と「認められないもの」を書面で回答し、それさえ済めば、その後の電話等に対しては「回答文書のとおりです」と繰り返すだけで、それ以上交渉に応じる必要はありません。このようにして交渉を打ち切った時点から時効が進行し、相手方の損害賠償請求権はそのときから３年で消滅します。

※　時効　・・　民法第７２４条の規定により、損害賠償請求権は、①「被害者が損害と加害者を知ったときから３年」又は②「事故があったときから２０年」で消滅します。ただし、裁判等では、交渉中は信義側上時効が進行しないと解されてしまうおそれがあるのです。

なお、令和２年４月１日に施行される改正民法では、人の生命又は身体を害する不法行為による損害賠償請求の場合、「3 年」の時効は「5 年」とされています。

※　個人名で行うことなく、所属長等の決裁を経たうえで、組織的に行う必要があります。なぜなら、訴訟等に発展した場合、例えば、市長名で文書を出したことで「検討段階のもの」ではなく「最終決定のもの」と評価されてしまうことがあるからです。

エ　相手方の要求が執拗で勤務時間外で長時間にわたる場合などは、もはや「交渉」とはいえません。この場合は、「千葉市職員の公正な職務の執行の確保に関する要綱」による対応（警察等への相談）が必要となります。

なお、本市においては、市の職員に頻繁に電話を架けて暴言を吐いて執拗な要求を続けた者について、市の相談弁護士や警察と連携を図った結果、同者が逮捕されるということがありました。

（４）交渉が不調に終わった場合　（略）

# 不当要求行為等
# 対応マニュアル

平成２４年９月発行
令和５年４月改訂
編集・発行　千葉市（総務局総務部人事課コンプライアンス推進室）