

不当要求行為等対応マニュアル

令和7年8月



1. マニュアル策定の目的

町職員は、個人や各種団体など、町に関わる全ての方々からの意見・要望を真摯に受け止め、住民サービスの向上を図るため不断の努力を行わなければなりません。一方で、不当な手段や社会常識を逸脱した行為によって苦情の申し出や要求をしてくる不当要求行為等（悪質クレーム）により、業務が妨げられ、住民サービスに支障を来すことがあってはなりません。

本町では、事務事業の円滑かつ適正な執行を確保するため、「安平町不当要求行為等の防止に関する要綱」を平成 18 年に制定の上、あらゆる不当要求や暴力的不当要求行為に対し、組織的な対応を図ることとしておりますが、具体的な対応方法等が明確ではありませんでした。

このことから、来庁者や電話による不当要求行為等に対して、組織として毅然とした姿勢で対応するため、関係機関にご協力を頂き、「不当要求行為等対応マニュアル」を策定しました。

2. 職員の責務

私たち職員にとって住民との折衝の中でも苦情対応・クレーム対応は、経験と折衝能力が求められる非常に難しい業務です。特に現代社会は、価値観の多様化に加え、インターネットや SNS 等の普及により、要求者側が多く情報を有している場合もあり、職員側が対応を誤ってしまうと、要求者側を更に感情的にさせてしまい、結果として不当要求等に発展してしまう可能性があります。

違法性のある不当な要求行為等は、断じて容認することなく本マニュアルに基づき対応しなければなりません。不当要求行為等の事案発生要因は、職員の初期対応に問題があることが多いことを私たち職員は認識しなければなりません。

また、“まちの憲法”である「安平町まちづくり基本条例」において、私たち職員に課せられた責務をしっかりと遵守することが求められます。

（職員の責務）

第 35 条 職員は、その職責が町民の信託に基づくものであることを自覚し、常に町民の視点に立ち、公正かつ誠実に職務を遂行します。

2 職員は、まちづくりの専門職として、職務に必要な知識、技能等の能力向上のため、常に自己の研鑽に努めます。

3 職員は、自らも地域の一員であることを認識し、町民との信頼関係を深め、まちづくりにおける町民相互の連携が図られるよう努めます。

（意見、要望、苦情等への応答責任）

第 36 条 町は、町民から意見、要望、苦情等があったときは、速やかに事実関係を調査し、誠実かつ的確に応答します。

2 町は、前項の応答に際してその意見、要望、苦情等に関わる権利を守るための仕組み等について説明するとともに、その対応記録を作成します。

条例第 35 条では、職員の責務を規定しており、職員は常に町民の視点に立ち公平かつ公正な職務の遂行を行うことが定められており、条例第 36 条では、意見、要望、苦情等への応答責任について、速やかな調査と誠実かつ的確な応答について定められています。

当然のことながら、この両規定を重大な故意又は過失により違反した者に対しては、安平町職員の懲戒処分等に関する規則に基づく懲戒等の処分対象となる場合もあります。

このことから、職員は町民等からの様々な要望や問合せ等に対して、誠実に対応を行うとともに、公平かつ公正に接しなければならないものであることを常に念頭に置いて、対応困難な事例を安易に不当要求行為等と判断しないよう留意し、トラブルが生じてみても相手方との意思疎通を図るなど、不当要求行為等の未然防止に努めなければなりません。

3. クレームと苦情

クレームと苦情は同じ意味で使われることが多くありますが、苦情は怒りや不快感などの感情を伝える行為であり、クレームとは本来「要求する」「主張する」という意味が含まれ、人は誰でも言いたいことや意見を主張する権利があり、これらはすべてクレームとなります。クレームとは総じて「ご意見」であり、苦情はクレームのごく一部にしか過ぎませんので、そのことに真摯に応えることは大切なことです。

個人や各種団体など、町に関わる全ての方々からの意見や要望にできる限り応じる姿勢は大切なクレーム対応ではあるものの、同時に公務員は国民全体の奉仕者という立場から、行政としてできること、できないことを判断し、決して行き過ぎた対応により住民サービスを低下させることのないよう、時には毅然とした姿勢で断るべきことは断ることもクレーム対応となります。

4. クレーム対応の心構え

クレームには、「受ける」「判断する」「説明する」「満足させる」の4段階で対応します。

○受ける

相手の話をしっかり聞き、その内容を正確に確認します。決してこちらからの説明を急いではいけません。

○判断する

相手の話を聞いたら、すぐに反論や説明をせずに、主張の内容や真意が何であるかを判断します。

○説明する

相手の理解や納得を得るためにどのような説明をすれば良いのか十分検討し、対処し得る合理的な方法やこちらの立場を粘り強く説明します。

○満足させる

意見や要望を申し出てもらったことへの感謝の気持ちを伝え、相手を満足させます。

5. 不当要求行為等の判断

不当要求行為等とは、苦情や要求の内容が不当ということではなく、不当な手段や社会常識を逸脱した行為によって苦情の申し出や要求をしてくる行為を意味し、具体的には以

下のような行為などが不当要求行為等に該当します。

【不当な手段の例】

①暴力行為

- ・殴る、蹴る、叩く、物を投げる行為や体に直接触れなくても、机や壁などを叩く、椅子を蹴るなどの行為。また、手を上げるなど暴力を連想させる行為

②脅迫行為

- ・大声を出す、威嚇する、不安をあおったり威圧感を与える行為（「お前を殺してやる」「自宅に火をつけてやる」「言うことを聞かないとただではおかないぞ」など）

③面会等を強要する行為

- ・断ったにもかかわらず強硬に面会を要求してきたり、町の事務執行に非がないにもかかわらず、不当に謝罪を要求するなどの行為

④誹謗中傷、名誉棄損

- ・個人的な名誉や人格を傷つける言動、中傷する文書の配布や SNS 等によるウェブ上への掲載などの行為

⑤業務妨害

- ・退去を求めても応じない、占拠する、居座る、頻繁に来庁する、長時間にわたる一方的な電話や面会への対応を強要するなど、業務に支障を来す行為

【社会常識を逸脱した行為の例】

①対応や回答ができない質問や要求をしてくる行為

②実現不可能（法令の適用範囲を拡大せよ。制度を見直し許可すれなど）なことを要求してくる行為

③町以外のことに関して要求をしてくる行為

④「仕事の関係だと」言い、職員につきまとう行為

6. 不当要求行為等への対応

不当要求行為等と判断した場合、または不当要求行為等のおそれがあると判断した場合は、以下の行動を常に意識し、毅然とした態度で落ち着いて対応してください。

(1) 記録は必ず取る

面会や電話による対応内容は、弁護士相談や警察へ通報する際に経過記録が必要となりますので、必ずメモを取り、具体的に分かりやすく記録するとともに録音をしてください。この場合、「間違いがあってははいけませんので、録音をさせていただきます」などと録音することを相手に伝えます。これにより、相手をけん制する効果もあります。ただし、録音することを告知すればよく、了解を得ることが目的ではありませんので、録音を拒否された場合でも、「内容を正しく報告する義務がありますので」などと告げて録音を行います。

なお、町では令和6年度より、課長職の電話に録音機を設置するとともに、来庁者対応で必要と判断した場合には、相談室・会議室に設置したカメラを使用して対応内容が確認できるよう対応しています。

(2) 相手の確認

相手の住所、氏名（法人・団体名）、連絡先を確認するとともに、万が一の事態を想定し人相や服装、特徴なども記録しておいてください。なお、住所や氏名を言わない場合は、「職務上必要となりますので」などと告げ、何度言っても名乗らない場合は、「おっしゃっていただけないのであれば、お話をお聞きすることはできません」などと告げ、対応を終了してください。

(3) 用件の確認

用件を確認し、単なる言い掛かりやはっきりとした用件がない場合には、引き取ってもらつか、電話対応を終了します。また、要求内容を明示しない場合には、「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。

【確認事項】5W1H（いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように）を確認し、記録してください。

(4) 対応場所

相手のプライバシーに配慮するとともに、他の来庁者への影響を考慮し、業務に支障がないよう、庁舎内の相談室など落ち着いて対応できる場所で対応してください。なお、相手の指定する場所へは絶対に出向かないでください。

(5) 対応者

面会の際は、必ず複数の職員で対応してください。この場合、あらかじめ交渉役や記録役、通報役など役割分担を決めておくとともに、相手の人数も1～2名に制限しておきます。

(6) 対応時間

初回の要求は、主張の内容や真意が何であるかを判断する必要があるため、ある程度の時間を掛けて相手の話を最後までしっかり聞く必要がありますが、複数回明確に回答しているにもかかわらず要求が繰り返される場合は、面会の終了や電話を切ることを明確に告げ、その後も2～3回繰り返される場合は「警察に通報します」と告げ、それでもなお繰り返される場合は、業務妨害等になる可能性があるため、警察へ通報してください。また、勤務時間外や休日を指定する面会の要求には応じないでください。

【具体的な対応例】

①大声や態度で威嚇されたり、机を叩かれたりした場合

- ・注意を促す（2～3回繰り返す）

「静かにお話してください」

「机を叩くのは止めてください」

- ・止めない場合は、引き取ってもらう

「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」

②長時間の交渉を打切るタイミング

- ・切り出し方
「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」
- ・引き取ってもらう
「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ください」
「お話は伺いましたが、〇〇はできません。これ以上お話しても同じです。お引き取りください」
- ③長時間にわたる電話や執拗な電話
 - ・長時間にわたる電話に対して
「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・・・」
 - ・執拗な電話に対して
「以前からお話は伺っておりますが、前回と同様のお話しでしたら、職務に影響がありますので電話を切らせていただきます」

(7) 必要最小限の発言に留める

話すべきことは端的に、相手から聞かれたことのみ発言します。なお、相手の追求に窮して、「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、「考えてみます」などと相手に期待を持たせる発言をすることは禁物です。

(8) 書類作成には応じない

不当要求行為者（不当要求行為等を行った者、または不当要求行為等を行うおそれのある者）は、詫状や念書等を書くよう要求してくることがありますので、理由のない書類を作成したり、相手が持ってきた書類に署名や押印するなどの行為は絶対に禁物です。

(9) 相手の要求に即答や約束をしない

組織として対応するためには、担当者レベルでの即答や約束はせず、「上司に報告する必要がありますので、この場での即答はできません」などと告げ、相手のペースには乗らないよう注意が必要です。

【具体的な対応例】

①仕事のミスやクレームを口実としてきた場合

- ・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」
- ・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いただきます」
- ・ミスを口実とした不当要求等には応じない。
「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」

(10) 町長には対応させない

決定権を持つ者が対応すると即答を求められることがあるので、「私が担当者ですのでお話を伺います」などと告げ、町長には決して面会や電話に出させないことが重要です。

【具体的な対応例】

①町長との面会を要求してきた場合

- ・町長の面会要求には応じる必要はない。

「私が担当です。お話は私が伺います」

「町長には必要があれば、私から報告します」

- ・面会要求が執拗な場合は、庁舎管理者（総務課長・総合支所長）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」

※暴行や脅迫を伴う面会要求は、犯罪行為になるので警察に通報してください。

(11) 組織的な対応

町としては、「9. 資料編」14 ページに記載している不当要求行為等防止対策を実施していますが、職員が不当要求行為を受けた場合には、町として下記の対応を行います。

ア 不当要求行為等を受けたとき、または不当要求行為等の可能性があるときは、速やかに担当課長等へ報告し、担当課長等は、所管する業務に関して不当要求行為等が発生している、または、そのおそれがあると判断した場合は、不当要求行為者に対して警告、退去命令、警察への通報など必要な措置を講じるとともに、不当要求発生報告書（別記様式）により、不当要求行為等防止対策委員会へ報告するものとします。

イ 不当要求行為等の内容が重大であり、かつ、慎重な対応が必要な場合は、不当要求行為等防止対策委員会を開催し、対応事項の協議検討を行います。

(12) 警察への通報

担当課長等は、違法行為（職員への暴力や脅迫、備品等の破壊行為、庁舎等の保全に係る行為、庁舎等における秩序の維持に関わる行為）が行われた場合、または人命や町民の財産を損なう行為の予告がなされた場合で、事態が窮迫していると判断したときは、躊躇せずに警察へ通報してください。

(13) その他具体的な対応例

○「こっちに来い」などと要求されたら

「こちらから伺う必要はありません」

「このことは、皆様にこちらにお越し頂いて説明しております」

「執務時間内にこちらへ来て頂ければ、十分に説明させていただきます」

○「個人の連絡先を教えろ」などと迫られたら

「仕事で対応しておりますので、個人の連絡先を教えることはできません（必要ありま

せん)」

○「はっきりしろ」と迫られたら

「私どもの結論は、はっきりしています」

「できるにしても、できないにしても、条件がありますので、まずその条件を説明させて頂けませんか」

「お話をもう少し詳しくお聞きしないと、はっきりしたことは申し上げられません」

○「訴えてやる」と迫られたら

「どうしてもとおっしゃるのであれば、あなたのご意向を止める権利は、私どもにありません」

○「誠意をみせろ」と迫られたら

「私どもは、すべての町民に同様のサービスを提供することが誠意だと考えております。一部の方に例外を認めることを、誠意とは考えておりません」

「あなたのおっしゃる誠意とは、具体的にどのようなことでしょうか。具体的におっしゃって頂ければ、こちらでもできるかできないか、具体的に判断いたします」

○「即答しろ」「時間がない」と迫られたら

「申し訳ございません。個別の事情についての対応はできかねます」

「上司と協議いたします。この場での即答はできかねます」

「このような条件は、私どもでは初めてのケースです。組織として判断いたしますが、意思決定には時間を頂く必要があります。この場ではお答えできません」

○「夜道は暗いぞ」「首でも洗っておけよ」などと迫られたら

「おっしゃることの意味がよく分かりません。只今のお話は具体的にどういうことでしょうか」

「今…とおっしゃいましたね。記録を取らせて頂きます」

「…とおっしゃいましたが、その言葉はいかがなものでしょうか」

○「私を馬鹿にしているでしょう」「他の人には認めているでしょう」などと被害者意識、差別意識を向けられたら

「そのようなことは決してありません。私どもは、すべての方に同じことをお話しています」

「そのようなことは決してありません。私の知る限り、このことを認めた事実はありません」

「と、おっしゃいますと、私どもの言い方の、どのような部分でそう思われたのでしょうか」

「と、おっしゃいますと、具体的に認められたケースがあるのでしょうか。私もすべてを把握しているわけではありません。調べてみたいと思います」

○「私の言っていることが間違っていますか」などと理屈で迫られたら

「あなたの言うことはごもっともです。しかし、現実的には行っておりません」

「あなたのお気持ちはよく分かります。しかし、現実には…の立場を持った方もいらっしゃるので、この場ですぐに認めるわけにはいきません」

「あなたのご意見は上司に伝えます。その上で、できることは今後改善してまいります」

- 「個人的な意見を言え」などと要求されたら
「個人的な見解を申し上げることは、控えさせていただきます」
「個人的な意見はもっておりません。組織としての見解を述べさせていただきます」
「仕事で対応しておりますので、個人的な意見を申し上げることはできません」
- 「あなたは責任者だろう」「あなたが判断しろ」などと迫られたら
「責任者として申し上げます。本件はお断りいたします」
「責任者といえども組織の一員です。組織として協議の上で判断させていただきます」
- 「書面で回答しろ」「詫び状を出せ」「この書類に印鑑を押せ」などと迫られたら
「申し訳ありません。こちらではそのようなことはしておりません」
「回答は先程ご説明したとおりです。このことについて書面を作成することはできません（必要ありません）」
- 「他の組織では対応してくれたのに、おかしい」などと迫られたら
「申し訳ございません。こちらではそのようなことはしておりません」
「と、おっしゃいますと、他ではどのように対応しているのでしょうか。こちらでも詳しく調べてみたいと思います。」
- 「私は精神的にダメージを受けた」「体調が悪くなった」などと訴えられたら
「不愉快な思いをさせて申し訳ございません。不愉快なお気持ちについては、こうして謝る以外にはどうすることもできません」
「あなたの状態と、私どもの対応との因果関係が証明されなければ、これ以上、何も申し上げることはできません」
- 大声で恫喝されたら
「大きな声を出されると他のお客様にご迷惑です」
「お話をより良く伺うために、別室を用意しましたので、こちらへお越しください」
- 飲酒等により正常な話し合いができない場合は
「申し訳ございませんが、お酒を飲んでいらっしゃるようですので、説明を控えさせていただきます」
「明日、もう一度お越しください」
- 断る場合は
「申し訳ございませんが、そのようなことはできかねます」
「担当として、これ以上のお答えはできません」
「この件はお断りします。代わりに…はいかがでしょうか」
- 相手の氏名、身分、用件を聞く場合は
「私は担当の〇〇と申します。失礼ですが、お名前をお聞かせ頂けませんか」
「職務上必要ですので、ご住所、お名前、ご連絡先をお教え頂けませんか。おっしゃって頂けないのなら、これ以上のお話はお断りします」
「ご用件について、いつ、どこで、誰が、何を、どのようなことがあったのか、ご希望は何か、具体的におっしゃってください」

7. 悪質クレーマーの類型と対応（法律家の見方）

（1）性格的問題クレーマー

独善的な価値観・思い込みで執拗なクレーム・不当要求等を繰り返す習癖のあるクレーマーです。

このタイプのクレーマーとの交渉は堂々巡り、平行線に終わることを念頭において、相手の考え方を尊重する姿勢をみせながら、こちらの見解を繰り返し説明します。その後、誹謗中傷や脅迫的行為があった時点で、不当要求行為等として対応します。

（2）精神的問題クレーマー

言動から精神的に問題があると考えられるクレーマー（心の欠損を埋めるために担当者との心理的な密着を求めるタイプ）です。

このタイプのクレーマーに対しては、親切心で対応すると心理的な密着を生むため、意味不明の言動があったら見逃さず、できるだけ型どおりの対応をします。担当者が心理的に密着していると判断された場合は担当者を変更し、何らかの加害行為をしてきたときは、躊躇なく警察に通報します。

（3）常習的悪質クレーマー

比較的安価な賠償金や利益を求めてクレームを繰り返すクレーマーです。

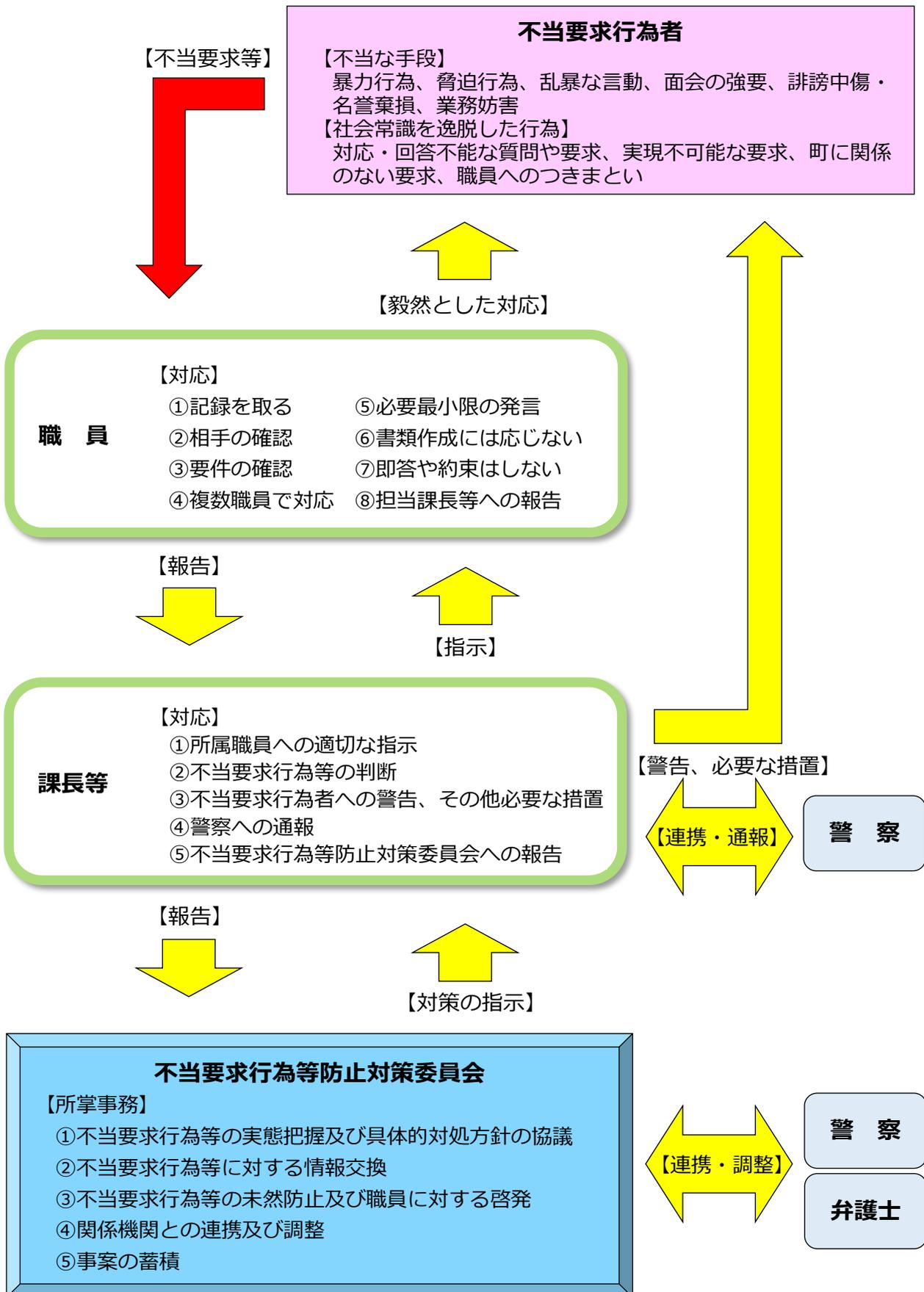
このタイプのクレーマーは、それほど綿密にクレームの事実関係を考えていないため、事実関係を具体的に質問し、矛盾点等を指摘したり、「後日、文書で回答します」と言って書面での回答に持ち込みます。

（4）反社会的悪質クレーマー

暴力団などの反社会的勢力に属する人物が、一般人に名を借りて不当要求ないし恐喝を目的としてクレームをつけてきます。

このタイプのクレーマーは、一度不当要求をのむと、それを公にすることを脅しとして要求をエスカレートさせるため、「秘密」を共有しないことが重要です。なお、何らかの加害行為をしてきたときは、躊躇なく警察に通報します。

8. 不当要求行為等への対応フロー



9. 資料編

(1) 刑法に定める違法行為

○公務執行妨害

暴力や脅迫などにより公務員の職務執行を妨害する行為

例) 職務執行中の公務員に対して、手拳で顔を殴りつけたり、殺してやるなどと言って脅迫するなど。

【刑法第 95 条 1 項】

公務員が職務を執行するに当たり、これに対して暴行又は脅迫を加えた者は、3 年以下の懲役若しくは禁錮又は 50 万円以下の罰金に処する。

○不退去罪

必要な説明や説得が尽くされ、複数回退去の勧告をしたにもかかわらず退去しようとせず、庁舎等に居座り続ける行為

【刑法第 130 条】

正当な理由がないのに、人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物若しくは艦船に侵入し、又は要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しなかった者は、3 年以下の懲役又は 10 万円以下の罰金に処する。

○傷害罪

殴る、蹴るなど、人の身体に傷害（怪我）を負わせる行為

例) 創傷、擦過傷、打撲傷などの外傷を与えるほか、人を失神させたり、病気にさせるほか、外傷後ストレス障害などにかからせるなど。

【刑法第 204 条】

人の身体を傷害した者は、15 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金若しくは科料に処する。

○暴行罪

暴力を振るい、傷害（怪我）を負わせるまでには至らない行為

例) 人に向かって石を投げる、髪の毛を引っ張る、胸倉を掴む、押し倒すなど。

【刑法第 208 条】

暴行を加えた者が人を傷害するに至らなかったときは、2 年以下の懲役若しくは 30 万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

○脅迫罪

相手を怖がらせる目的で、相手や相手の親族の生命、身体、自由、名誉、財産に対して害悪を加える旨を告げる行為

例) 「殺すぞ」、「殴るぞ」、「自宅に火をつけるぞ」などと脅迫する行為（メール、手紙も該当）

<脅迫罪にならない例>

「天罰を下す」「地獄へ送る」といったおよそ人間が実現不可能な言葉や、「一生許さない」「一生恨む」といった抽象的な言葉は脅迫罪にはなりません。

【刑法第 222 条】

生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者は、2 年以下の懲役又は 30 万円以下の罰金に処する。

○強要罪

相手方またはその親族の生命・身体・自由・名誉・財産に危害を加えることを告知して脅迫し、または暴行をすることによって、人に義務のないことを行わせたり、権利の行使を妨害したりする行為

例) 無理やり謝罪文を書かせる、土下座させ謝罪させるなど

【刑法第 223 条】

生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者は、3年以下の懲役に処する。

○名誉毀損罪

不特定多数が知る可能性がある場で具体的な事実を示して誰かの名誉を傷つけたり、社会的地位を低下させたりする行為

例) SNS やブログで特定の相手の名誉を傷つける文章を投稿するなど

【刑法第 230 条】

公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず、3年以下の懲役若しくは禁錮又は50万以下の罰金に処する。

○偽計業務妨害罪

うその噂を流したり、人をだましたりするなどして、相手の業務を妨げる行為

例) 1日数百回にわたるいたずら電話や虚偽の通報など

【刑法第 233 条】

偽計を用いて業務を妨害した者は、3年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

○威力業務妨害罪

暴力行為や騒音をたてるなど、威力を用いて相手の業務を妨げる行為

例) 建物内で大声で騒ぐ、恫喝する、壁や机を叩く行為、執拗な迷惑電話など

【刑法第 234 条】

威力を用いて人の業務を妨害した者は、3年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

○公用文書毀棄罪

職員が提示した公文書を破り捨てる行為

【刑法第 258 条】

公務所の用に供する文書又は電磁的記録を毀棄した者は、3月以上7年以下の懲役に処する。

○器物損壊罪

物を投げ捨てたり、車両を蹴飛ばしたり、施設の塀などに汚物やペンキを塗りつけたりする行為

【刑法第 261 条】

他人の物を損壊し、又は傷害した者は、3年以下の懲役又は30万円以下の罰金若しくは科料に処する。

注) 不当要求行為等は必ずしも刑法に定める違法行為に限られるものではありません。

(2) 行政に対する不当要求行為等の事例

○大阪市役所不当要求事案（～平成 28 年 6 月）

概要：職員への暴言や膨大な数の情報公開請求などを繰り返し、市役所の業務に支障を来したもの

内容：平成 24 年 3 月～12 月、男性が漠然とした内容を含む情報公開請求を 53 件行い、同年 4 月～8 月に 95 回計 23 時間に及ぶ電話をかけた他、応対した職員らを誹謗中傷し、1 回あたり 1 時間以上の対応を強要したもの

被害：限度を超えた要求による市民サービスの低下（業務の妨害）

対応：損害賠償請求を提起し、市側の勝訴（80 万円の支払いが命じられた）

○旭川市役所不当要求事案（～平成 29 年 11 月）

概要：少なくとも 2 ヶ月に渡り来庁または電話により複数の部署の職員への暴言や過度な要求を常習的に行ったもの

内容：女性が「対応が悪い」などと職員に謝罪を迫り、8 時間連続で電話対応させるなどしたもの

被害：市の業務を 60 時間滞らせた（業務の妨害）

対応：警告の文書を発した

○熊本市役所不当要求事案（～平成 30 年 3 月）

概要：市議会議員による職員に対するパワハラ、不適切な支出の強要

内容：女性市議会議員による職員に対するパワハラ、自らが代表理事を務める市漁協に対する不適正な支出の強要

被害：不適正な支出他

対応：当該議員に対し市議会における 4 回の辞職勧告の後、市議会において「議員の資格なし」とする議案が可決し失職

(3) 町が実施している不当要求行為等防止対策の実施体系（令和7年4月現在）

①啓発ポスターの掲示等	<ul style="list-style-type: none"> ・町民にカスタマーハラスメントについて広く知ってもらい、防止を啓発するポスターを窓口等に掲示 ・町HPに専用ページを作成し、マニュアルやポスター、対応方針などを常時掲載
②不当要求行為等対応マニュアルの随時見直し・定期的な職員周知	<ul style="list-style-type: none"> ・電話、面談等でハラスメントが疑われる事例に対し組織的な対応を行うため令和5年度に策定された「安平町不当要求行為等対応マニュアル」の適宜見直しを行うとともに、時季ごとに職員周知を実施
③クレーム対応研修及び接客対応研修の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・カスタマーハラスメントと正当なクレームの違い等について認識統一を図り、対応方法を学ぶ機会の創出
④ネームプレートの表記方法の変更	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット等による誹謗中傷を防ぐため、職員のネームプレートの表記方法を「ひらがな（苗字）」に変更（R7.4より実施予定）
⑤該当行為に対する電話録音・カメラ録画の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・接客対応の向上、公平な執務執行の確保、犯罪の防止、職員に対する不当な圧力の排除を目的に、該当する行為の発生時における電話録音及びカメラ録画の実施（R6年度機器設置済み）
⑥職員のケア	<ul style="list-style-type: none"> ・不当要求を受けた職員の孤立化を防止するため、組織的な対応を行うものとし、必要に応じ「不当要求行為等防止対策委員会」を開催するとともに、顧問弁護士・警察との連携を強化する。



○安平町不当要求行為等の防止に関する要綱

令和5年7月12日

安平町訓令第9号

(目的)

第1条 この要綱は、町に対するあらゆる不当要求行為等に対し、組織として毅然とした姿勢で対処することにより、職員の安全及び本町の公務の公正かつ円滑な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、「不当要求行為等」とは、次に掲げる行為をいう。

- (1) 不当な手段により、苦情の申し出又は要求をすること。
- (2) 社会的常識を逸脱した行為により、町の適正な業務の遂行に著しい支障又は職員の対応が困難となる状況を生じさせること。

2 この要綱において、「不当な手段」とは、次に掲げる行為をいう。

- (1) 暴力行為
- (2) 脅迫行為
- (3) 乱暴な言動により、職員の生命、身体、財産、身分等に不安を抱かせる行為
- (4) 正当な理由なく職員に面会を強要する行為
- (5) 正当な権利がないにもかかわらず権利があるとする行為
- (6) 職員の職務遂行に支障をきたす長時間にわたる一方的な電話又は面接への応対を強要する行為、誹謗中傷する文書等の配布及びソーシャルネットワーキングサービス等によるウェブ上への掲載、自宅周辺での迷惑行為その他プライバシーを侵害し、又は不当な圧力を与える行為
- (7) 前各号に掲げるもののほか、正当な手続きによらずに庁舎等の保全及び庁舎等における秩序の維持並びに公務の執行に支障を生じさせる行為

3 この要綱において、「社会的常識を逸脱した行為」とは、次に掲げる行為を日常的又は継続的に反復することをいう。

- (1) 客観的に対応・回答不能な質問、要求又は意見の提示
- (2) 法令又は制度的に確定している事項に対する要求及び抗議
- (3) 町が当事者となり得ない事項に対する質問及び要求
- (4) 職務との関係を装い職員につきまとうこと。

(不当要求行為等防止対策委員会の設置)

第3条 不当要求行為等の防止に関する基本となるべき対策事項を協議検討するため、不当要求行為等防止対策委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

(委員会の事務)

第4条 委員会は、次の事務を行う。

- (1) 不当要求行為等の実態把握及び具体的対処方針の協議
- (2) 不当要求行為等に対する情報交換
- (3) 不当要求行為等の未然防止及び職員に対する啓発
- (4) 関係機関との連携及び調整
- (5) 前各号に掲げるもののほか、第1条の目的を達成するために必要な事務

(委員会の組織)

第5条 委員会は、委員長、副委員長及び委員をもって組織する。

- 2 委員長、副委員長及び委員は、別表第1に掲げる職にある者をもって充てる。
- 3 委員長は、会議を総括し、委員会を代表する。
- 4 委員長に事故があるとき又は欠けたときは、副委員長がその職務を代理する。

(委員会の顧問)

第6条 委員会に、安平町顧問弁護士を顧問として置くことができる。

- 2 顧問は、委員長の要請に応じて会議に出席して意見を述べることができる。

(委員会の開催)

第7条 委員長は、必要に応じて委員会を招集し、その議長となる。この場合において、委員長が必要と認めるときは、第5条の規定にかかわらず、当該不当要求行為等に関係する一部の委員を招集することができる。

- 2 委員長は、必要と認めるときは、委員会に委員以外の者の出席を求めることができる。

(不当要求行為等発生時の対応及び措置)

第8条 職員は、不当要求行為等に対しては、複数の職員で対応するものとする。

- 2 職員は、不当要求行為等に対応する場合は、毅然とした態度で冷静に対応し、その内容を記録するものとする。
- 3 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実を知ったときは、直ちに担当課長等に報告しなければならない。
- 4 担当課長等は、所管する業務に関して不当要求行為等が発生し、又はそのおそれがあると認めるときは、直ちに警告、退去命令、排除等必要な措置を講じ、不当要求行為等発生報告書(別記様式)により、委員長に報告しなければならない。この場合において、担当課長等は、事態が窮迫していると認めるときは、直ちに警察等関係機関に通報するものとする。
- 5 委員長は、前項に規定する報告を受けた場合は、直ちに担当課長等に不当要求行為等の事実関係の調査による事実把握を命ずるともに対処体制、対応方針等を協議させ、対応事項の協議検討を行うため、委員会を招集しなければならない。

(庶務)

第9条 委員会の庶務は、総務課において行う。

(その他)

第10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、委員長が委員会に諮って定める。

附 則

この訓令は、公布の日から施行する。

別表第1 (第5条関係)

委員長	副町長
副委員長	総務課長
委員	各課局長 (総務課長を除く。)

別記様式（第8条関係）

年 月 日	
不当要求行為等防止対策委員会委員長 様 報告者職氏名 不当要求行為等発生報告書	
発 生 日 時 (対応日時)	年 月 日 () 時 分から 時 分までの間
発 生 場 所	
対 応 者	所 属 氏 名 連絡先
相 手 方	住 所 職 業 (団体名) 氏 名 連絡先 年齢 歳
不当要求行為 等 の 内 容	
措 置 状 況	
そ の 他	

【引用・参考文献】

- 関根建夫「こんなときどうする 公務員のためのクレーム対応マニュアル」(2019年)
(株)ぎょうせい
- コンシェルジュデスク「知っててよかった 行政手続・争訟実務Web」 第一法規(株)

不当要求行為等対応マニュアル

令和5年7月

発行／安平町 〒059-1595 北海道勇払郡安平町早来大町 95 番地
TEL 0145-22-2511 (代表)
URL <http://www.town.abira.lg.jp/>
編集 安平町総務課