

自治体におけるクレーム対策

平成26年1月29日

愛知県弁護士会所属

弁護士 木村良夫

1 不当クレームとは

=金銭の給付等一定の行為を請求する権利もしくは正当な利益がないにもかかわらず、これを要求し、又はその要求の方法、態様もしくは程度が社会的に相当と認められないもの

(1) 行政対象暴力の場合→民暴型：要求内容に根拠がないことが多い。

→暴力団対策法の適用対象の場合とそうでない場合がある。

(2) 困った市民型→利益要求型、確信犯型、愉快犯型など

→自治体としては、庁舎内への立ち入りを拒否できないのが原則。

2 行政対象暴力に関する法制度の現況→愛知県を例として

(1) 犯罪対策閣僚会議の決定

・平成18年12月14日 公共事業からの暴力団排除の取組について

・平成21年12月4日 公共事業等からの暴力団排除の取組について

(2) 暴力団対策法→行政庁関係については、平成20年、平成24年改正

① 暴力的要求行為の禁止

→法が要求する条件を備えた暴力団を国家公安委員会が指定する。

指定暴力団員による暴力的要求行為の禁止

=行政庁に対する不当な認可要求、認可排除要求、入札参加要求、入札

排除要求、契約締結要求、契約斡旋要求（法9条21号ないし27号）

→暴力的要求行為などに対する中止命令、再発防止命令→その違反に罰則

② 入札からの排除及び暴力排除活動を自治体の責務とする（法32条）。

③ 都道府県暴力追放センターの役割の拡大

→住民に代わる暴力団事務所使用差止請求の訴訟適格の付与

(3) 暴力団排除条例（平成23年4月1日施行）

県は、暴力追放運動推進センター（愛知県は、暴力追放愛知県民会議）と連携して、暴力団排除に関する施策を実施する責務を有するとし（愛知県条例4条）、県の事務及び事業、入札、公の施設の利用からの暴力団排除の措置

を講じる（同 8 条、9 条）。

→市町村が実施する場合は、情報提供、助言、協力、支援（4 条 2 項）

→義務違反者に対する措置＝調査、勧告、公表

(4) 県の事業からの暴力団排除措置の整備

従来から、県営住宅条例による暴力団排除（平成 20 年 2 月施行）、生活保護からの暴力団排除に関する合意書（平成 22 年 7 月 1 日締結）による愛知県及び名古屋市が愛知県警察に行う暴力団情報の照会などがあった。

県の事務・事業全体からの暴力団排除へ

- ・公の施設の利用からの暴力団排除事務処理要領（平成 23 年 4 月 1 日施行）
- ・愛知県が行う事務及び事業からの暴力団排除に関する合意書（平成 24 年 6 月 29 日締結）

→愛知県から愛知県警に対する照会

→愛知県警から愛知県へ排除措置の要請

→契約の相手方に対する不当要求行為被害の報告要求

- ・愛知県が行う調達契約からの暴力団排除に関する事務取扱要領（平成 24 年 7 月 1 日施行）

→調達契約からの暴力団排除措置（指名停止、取り消し、契約からの排除、契約解除）

3 不当要求対策に必要な制度の整備

(1) 不当要求対策要綱・条例の整備

不当要求対応の仕組

不当要求行為→担当者→上司・所属長→各課の対策リーダー

→不当要求対策委員会→対策リーダー→所属課全体へ

＝不当要求行為対策委員会による統一的な対応方針の決定

- ・所属長から不当要求行為者への注意・警告・退去命令・警察へ通報
- ・市長から行為者への警告・関係機関への連絡・弁護士への委任

(2) 不当要求対策マニュアルの整備

平成 16 年全国民暴対策協議会愛知→行政対象暴力ハンドブック

平成 23 年日弁連民暴対策三重大会→行政職員向け不当要求対応マニュアル
行政対象暴力問題研究会編著「行政対象暴力 Q & A」（ぎょうせい）

暴力追放愛知県民会議HPの暴力団対応のてびき

(3) 公益通報制度の整備

→公益通報窓口を内部にするか外部にするかの問題

e x . 豊田市法令順守推進条例による不当要求対策審査会

(4) 庁舎管理規則の整備（愛知県の例）

① 管理責任者の設置

② 庁舎に出入りする者への氏名及び目的の開示要求

③ 出入り口の封鎖→時間の定め

④ 禁止行為の定め→面会の強要、乱暴な言動、通行妨害など

⑤ 違反者に対する措置→入場拒否、退去命令

4 不当要求行為に組織的に対応する体制作り

(1) 司令塔を作る

・ 不当要求対策委員会→定期的な開催

・ 自治体全体の担当部署（豊田市法務課、岡山市行政執行適正化推進課）

担当者を決定する→警察との人事交流の問題

・ 部署ごとの対策リーダーを決定する

対策リーダー→暴対法14条1項所定の不当要求防止責任者

(2) 実践的研修の実施

・ 各種の研修の活用

自治体内部の研修→定期化する。

外部での研修→責任者講習＝暴力追放運動推進センターによる研修

愛知県暴力追放セミナーへの参加

町村会による研修（三重県：H17/11）

・ マニュアルを活用できる訓練→ロールプレイ

全国暴力追放センター監修のDVDの活用

(3) 職員の意識改革への取り組み

・ 要綱、マニュアルの周知徹底→作っただけで、終わっていないか。

・ 人事評価基準の見直し→不当要求行為の報告、対処を積極評価する。

(4) 役割分担の確認

・ 報告、指示系統の確認。

- ・担当職員とサポート職員の役割分担。

面談が長時間に及ぶ場合の打ち切り役、退去要求の実行者を決める。

暴力事案発生時の役割分担→救護、通報、行為者への対応など。

(5) 物的整備

- ・ICレコーダー、ビデオカメラの準備→少なくとも原課に1台。
- ・外線につながる主要な電話に録音装置を備える。
- ・面談室の整備→投げられる物品を置かない。監視カメラの設置。

相手との距離を置ける大きさのテーブル。

5 不当要求行為に対する対応の基本

(1) 不当要求か単なる苦情か

声が大きいかからといって不当要求だとは限らない

その見極め＝相手的那个人でなく、同じ状況にある普通の住民であったら、どのような判断をするか？

暴行、脅迫、威迫、困惑行為などが無い場合でも同じ判断をするか？

(2) 事実の確認と権利関係の把握

紛争の実態を見極めることが出来、解決の方針が確立し得ると同時に、結論を見通せるようになる。

→入念な事実確認が必要。

＝事実確認ができるまで、結論は出さない→「現在、調査中です」

→関係法令を十分調査する。

→要求根拠（行政側の責任の有無）、要求内容（不当性の有無）、要求態様（社会的相当性の有無）の検討。

(3) 不当要求行為者と交渉に臨む心構え

① 交渉は複数体制で行う。－1人で背負い込まずに役割分担。

② 毅然とした態度で臨み、挑発に乗らずに且つ徒に挑発しない。

→ふだんどおりの言葉使い、対応をする。

③ 相手の主張にも耳を傾けてその真意を理解する。

④ 即答や前言の撤回は避けて間合いを取る。

⑤ 安易且つ合理的根拠のない妥協はしない。

- ⑥ 交渉場所はこちらの支配領域内で行う。
- ⑦ 資料収集を充分に行う。
 - ・相手の住所や氏名、所属の確認。
 - ・録音、録画、写真→不当要求行為を対象にする場合は、問題ない。
 - ・メモを活用した上で面談毎に報告書を作成しておく。
- ⑧ 時間を制限する。
 - 長時間の居座りに対しては、退去命令及び警察への通報を行う。
- ⑨ 念書や詫び状にサインしない。
- ⑩ トップには対応させない。

(4) ． 専門家や専門機関との連携

暴力追放愛知県民会議や県警組織犯罪対策課、所轄警察署、弁護士への早めの相談と連絡体制の確立

→暴力追放愛知県民会議の暴力相談、愛知県弁護士会の法律相談

→自治体と弁護士会の共働作業＝機関紙購読の一斉拒否 ex 福井、三重

→大阪市のリーガルサポート制度など

6 法的手続による解決

(1) 民事訴訟の提起→議会の承認が必要

債務不存在確認請求訴訟の活用

(2) 仮処分手続の活用→専決処分によることができる。

面談強要禁止、架電（電話をかけること）禁止、訪問禁止や街宣禁止の各仮処分と間接強制による仮処分決定の実効性の確保

→平成18年民暴対策全国大会福井の資料集参照

(3) 暴力団対策法と刑事告訴など

① 暴力団対策法による中止命令・再発防止命令

② 刑事告訴・告発の活用 ex. 不退去罪、公務執行妨害罪、職務強要罪

→暴力事案が発生したら、迷わず110番通報する。

7 まとめ

不当要求行為対策は、公務員個人の問題ではなく、行政組織の問題であることを共通認識にすることが肝要。

参考文献：地方自治職員研修H25／10号（宇那木正寛／楠井嘉行／小田順子）