

不当要求行為等 対応マニュアル



平成31年4月（第9版）

相模原市

目 次

はじめに	1
不当要求行為等とは	1
職員の基本的心構え	2
対応の流れ	3
職員体制	4
対応要領	5
よくある事例と対応例	9
機関誌、情報誌購読要求への対応	12
紳士録詐欺商法への対応	13
えせ同和行為への対応	14
不当要求行為等報告書	15
関係法令等	16



はじめに

このマニュアルは、窓口や電話での対応時に不当要求行為等があった場合の基本的な心構えや対応方法等について、まとめたものです。不当要求行為者に対して、職員が適切に対応するための指針として活用します。

不当要求行為等とは

このマニュアルにおいて「不当要求行為等」とは、職員及び市の業務に関し、不当又は社会的妥当性を欠く方法により、その職務を強要し、名目のいかんを問わず金品その他財産上の利益をみだりに強要する一切の行為及び職務の遂行に支障を生じさせる行為をいいます。

具体的には、次に掲げる行為が該当します。

1 暴力行為

身体の一部や器具を使って、故意に相手を傷つけようとする行為又は相手が恐怖を感じ、反論しえない状況に追い込むほどの脅迫行為若しくは正常な業務が遂行できない程度の喧騒行為

2 粗野又は乱暴な言動により他人に嫌悪の情を抱かせる行為

大声又は相手を罵倒する言動等で、聞くに堪えない程度の不快感を与える行為

3 正当な理由もなく面談、電話等を強要する行為

正常な状態で面談、電話等をすることが困難であり、断ったにもかかわらず、強硬に脅迫的言動をもって面談、電話等を強要する行為

4 庁舎の保全、秩序維持に支障を生じさせる行為

庁舎や物品を破損したり、故意に汚したり、または無断で危険物を持ち込んだりする行為

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

権利若しくは提供を受けた役務に瑕疵がないにもかかわらず、瑕疵があるとし、若しくは交通事故その他の事故による損害がないにもかかわらず損害があるとして、又はこれらの瑕疵若しくは損害の程度を誇張して、損害賠償その他これに類する名目で金品等の供与を要求する行為

6 業務に無関係な書籍等の購入の強要や賛助金・寄付金等を要求する行為

拒絶しているにもかかわらず、市の業務に不必要・無関係な書籍、機関誌(紙)等の購買要求及び賛助金・寄附金などを要求する行為

7 不当に職員の職務遂行に支障を生じさせる行為

長時間窓口に居座り職員を拘束する、毎日のように電話をしてきて、長時間同じことを繰り返して話をする等して、不当に職員の職務の遂行に支障を生じさせる行為

8 その他

その他、市の事務事業の遂行に支障を生じさせる行為

職員の基本的心構え

1 毅然とした態度 恐れるな！侮るな！

不必要に不当要求行為等を恐れない。かつ、場数を踏んだ脅しのプロを侮らない。

2 信念と気迫 不当要求には屈しない！

弱いものには限りなく強く、強いものには弱いのが不当要求行為等の実態と心得る。

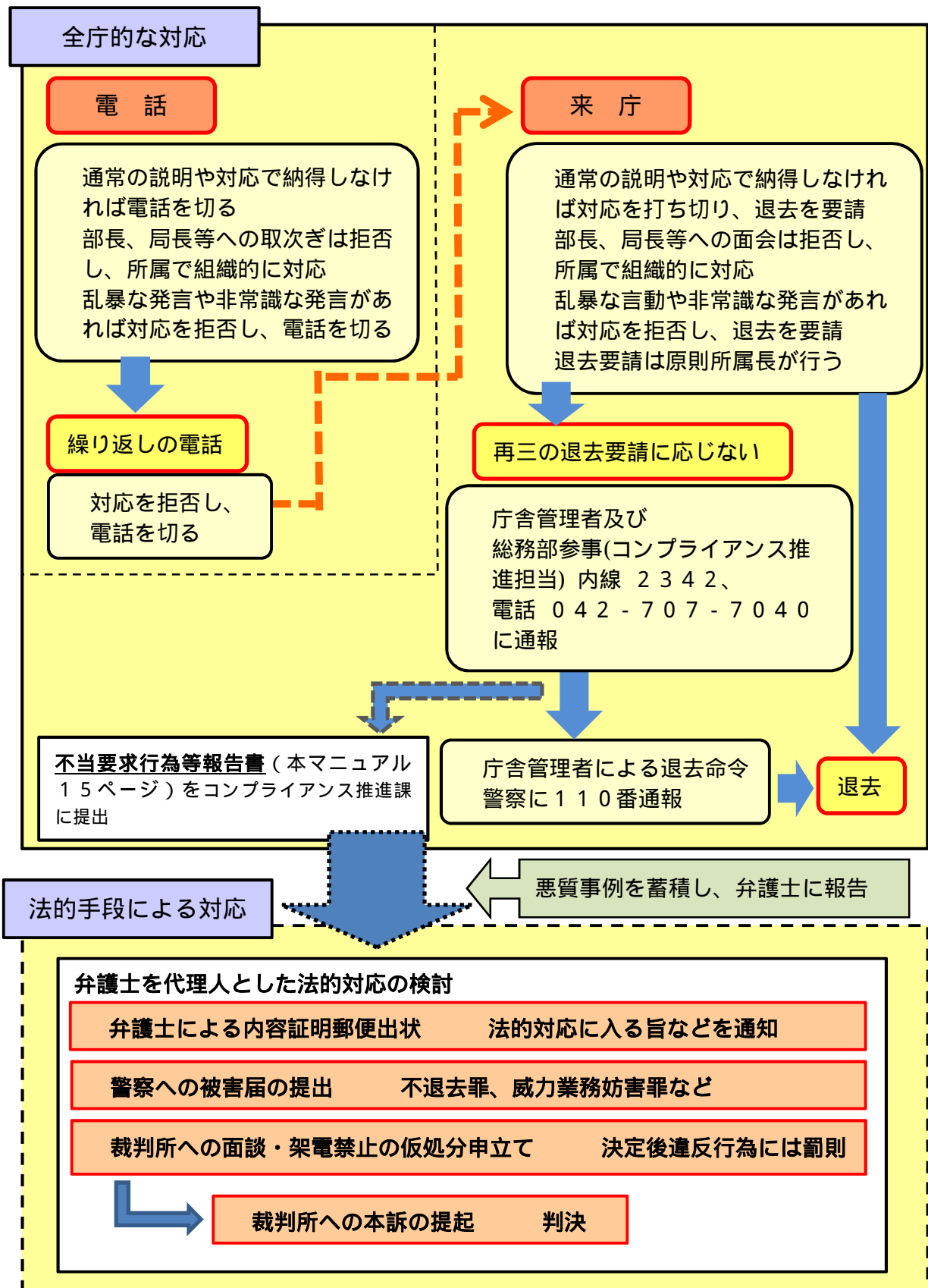
3 冷静な対応 挑発に乗るな！挑発するな！

対応者の不用意な発言は、因縁をつける絶好の機会。

基本的な心得

- (1) 公務員は全体の奉仕者であり、一部の奉仕者ではない。
- (2) 市民平等取扱の原則に則り、一部の市民に特別な対応をしない。
- (3) 職員は市民からの命令に従う義務はなく、上司の職務上の命令に従う義務がある。
- (4) 市民といえども、市や職員に対して、どんな言動をしてもよいということはない。
- (5) 適正な事務執行に支障をきたすような要求には、組織的に毅然とした対応をする。
- (6) 苦情等は所管課で受理すべきものであり、幹部職員に対応を委ねない。

対応の流れ



職員体制

所属長の役割

不当要求行為者には、適切な対応が必要です。各所属においては所属長が中心となって不当要求行為等に対応します。

窓口等で不当要求行為等を受けた職員は、直属の上司（担当課長等）に必ず報告し、所属長の指導を受けながら、直属の上司とともに2人以上で対応します。

所属長は、不当要求行為等の報告があった場合には、不当要求防止責任者（部長等）に報告し、必要に応じて指示を受けるものとします。

不当要求防止責任者の選任

不当要求行為者による不当要求行為等に適切に対応するための体制として、不当要求行為等への対応を習得し、職員に対する指導等の業務を行う不当要求防止責任者（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第14条）として部長等を選任しています。

コンプライアンス推進会議等

全庁的な対応が必要な場合には、コンプライアンス推進会議(幹事会)において、不当要求行為等の対策に係る庁内調整を行います。

相談機関

対応が困難な場合、アドバイスを必要とする場合には、相談機関に問い合わせましょう。庁内にも警察 OB 等複数の者が勤務していますので、相談、助言を求めることが可能です。

相談機関

相模原警察署 刑事第二課

042(754)0110

相模原南警察署 刑事第二課

042(749)0110

相模原北警察署 刑事課

042(700)0110

津久井警察署 刑事課

042(780)0110

県警察本部暴力団対策課

0120 - 797049

(公財)神奈川県暴力追放推進センター

045(201)8930

高相暴力相談室

042(745)1111(高相合同庁舎内)

暴力団員等以外の不当要求行為者の相談は各警察署の警務課住民相談係へ

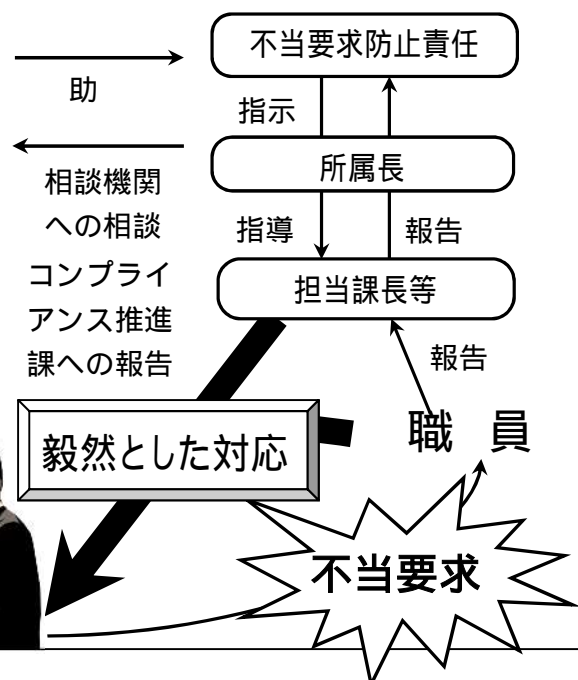
コンプライアンス推進会議

・総括責任者
(総務局担当副市長)
・副総括責任者
(副市長・教育長)
・委員

幹事会

・幹事長（総務部長）
・副幹事長（総務部参事）
・幹事

不当要求行為等の対策に係る庁内調整



対応要領

1 適正な手続きで対応

不当要求行為等には、適正な手続きで対応しましょう。

- ・行政の公平性、中立性を十分理解し、暴力的な威嚇に屈した行政は一切行わないこと。
- ・特別扱いせず、一般市民と同様に取り扱うこと。
- ・的確な対応ができるように、自分の職務に精通しておくこと。

正当な要求であれば、一般市民と同様に対応する。法令や市の基準等に照らして対応できない要求には、一般市民に対して行う通常の説明責任を果たしたうえで、対応を断ること。相手が一般市民であれば受け付けられないような場合には、受け付けを拒否する。一切特別扱いをしないこと。特別扱いすると、見込みがあると考えてさらに執拗になる恐れがある。拒否した場合に暴力や威迫などがあっても毅然と対応する。

2 相手の確認

気が動転しどこの誰だか確認せずに対応することがないようにしましょう。

- ・名刺をもらうなどし、住所、氏名、所属団体、電話番号等を確認すること。
- ・相手が名乗らないときはキッパリ面談を断るくらい毅然とした態度で接する。
- ・相手が数名で全ての者の氏名が確認できない場合には、中心人物に絞って確認すること。
- ・人相、服装、特徴などメモし、自動車を使用しているときは、車種、ナンバー、色も記録しておくこと。

- ・「どちら様でしょうか」と尋ね、姓しか名のらない場合は「フルネームをお聞かせください」と再度尋ねること。
- ・「上司に報告する必要がありますから」などと告げ名刺をもらうようにする。
- ・「名前をおっしゃっていただけないのなら、お引き取りください」とはっきり面談を断る。

3 用件の確認

不当要求行為者は恐喝罪になることを恐れ、明確な要求をしないのが通例です。

- ・当初の段階で、用件をはっきり確認すること。
- ・用件がないときは、キッパリとお引き取り願うこと。
- ・用件をしっかりとメモすること。

- ・「誠意を見せろ」「顔が立つだけのことはしてもらおう」などと言って明確な要求をしないことが多い。「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、要求内容や根拠を相手自身の口から明確に引き出すこと。

～代理人と称して来庁した場合～

- ・委任者の名前を聞き出すとともに委任状を確認すること。
- ・委任状があっても偽造された可能性もあるため、委任者の同席を求めたり、委任の事実を確認するなどして慎重に対応すること。

4 組織で対応

対応の人数、場所、時間は常に相手より優位に立つようにしましょう。

- ・ 2人以上で対応する(相手より多い人数になるように。相手の人数を制限する)。
- ・ 主として会話をする者、メモをとる者、連絡にあたる者といった役割分担を予め決めておく。
- ・ 原則としてカウンター越しで対応すること(間合いをとる)。
- ・ 凶器になるようなものを遠ざけること。
- ・ 他の来庁者に迷惑がかかりそうなきは会議室等で対応し、相手を会議室の奥へ入れる(退路の確保)。
- ・ 対応はできるだけ短時間とすること。
- ・ 相手方の事務所等へは絶対に行かないこと。
- ・ 湯茶の接待をしないこと。居座りつづけることを容認したことになりかねない。また、湯茶等をかけられたり、茶碗等を投げつけられる恐れもある。
- ・ 必要に応じてメモをとり、又は録音すること。
- ・ 同様の案件で繰り返し来る相手には、担当する職員によって、対応が異ならないように所属内で対応方法や情報について、共有を図ること。
- ・ 複数の所属が関係する案件については、所属によって対応が異ならないよう、関係部局と連携を図ること。

- ・ 「何時から がありますので何時までならお話を伺います」などと告げ、対応の時間を明確に区切る。
 - ・ 必要以上に長くなった場合には「これ以上話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」と明確な意思表示をする。
 - ・ 乱暴な言動や非常識な発言があったときは、その時点で対応を断り、電話の場合は電話を切り、庁舎内の場合は所属長が退去を求めること。
 - ・ 2度、3度と告げ退去しない場合には「警察に連絡します」と告げるとともに、庁舎管理者、総務部参事(コンプライアンス担当)に連絡する。
 - ・ 庁舎管理者等に通報した事案は、「不当要求行為等報告書」をコンプライアンス推進課に提出すること。
- この対応打ち切りから110番に至る経緯は詳細に記録しておくこと。

5 言動に注意

対応者の失言や言葉尻を捕えて糾弾しようと狙っています。言動には十分注意しましょう。

- ・ 不用意な発言をしないように細心の注意を払い、発言を最小限にとどめること。
- ・ 「申し訳ありません」などと、安易にこちらの非を認めるような発言をしたり、「検討する」「考えてみます」「結構です」「いいです」など相手に希望を持たせるような発言はしないこと。
- ・ 「そのような考えはありません」「要求は受け入れられません」「必要ありません」などと答え、付け入る隙を与えないこと。

6 詫状・念書は絶対に作成しない

理由なき書類、名刺に署名・捺印は絶対にしてはいけません。

- ・「ここに来たことを上の者に報告するのでおまえの名刺の裏に判を押せ」などと持ちかけ、後で要求を認めたと主張したり、悪用したりすることが考えられる。

7 即答を避ける

相手の要求に対して、組織の方針に基づき対応することが重要です。応対者の判断だけで安易に即答をせず、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。

- ・こちらの方針が固まらない間が勝負の分かれ目と考えて執拗にその場での回答を求めてくるので、「責任ある回答をするには上司の決裁がいる」などと告げ、相手のペースには乗らないようにする。

8 トップに應對させない

市長や副市長などトップとの面談は拒否しましょう。決定権を持つものが会うと即答を迫られてしまいます。また、いったん同意すると訂正が困難になります。

- ・初めから所属長が対応しないこと。
- ・原則として、所属長が対応した場合には、それより上に取り次がないよう対処すること。
- ・軽微な不手際や言い間違いには、当事者がその場でお詫びや訂正をするのみとし、上司に対応させないこと。

- ・「私が担当者ですのでお話を承ります」などと告げ、トップには決して面会させない。一度トップに会わせると、次回から再度面会を迫られ、「今回面会できない理由を言え」などと、付け入る理由を与えてしまうことにもなる。

9 対応状況の詳細な記録化

対応内容の詳細な記録は、後のトラブル防止に役立ちます。場合によっては、IC レコーダー等を活用して会話内容を録音するなどして、確実な証拠を残しましょう。

- ・事前に録音する旨告げて公然と録音等することが、相手をけん制する上でも効果的。たとえ相手が拒否しても、「内容を上司に正しく報告する必要があります」「間違いがあってはいけませんので、録音させていただきます」などと告げ、録音する。
- ・緊急の場合や告知することで危険が増大するおそれがある場合は、録音することを告げなくても構わない。相手に告知せず録音することは違法ではなく、民事・刑事事件でも有力な証拠となる。

録音データは、情報セキュリティポリシーに基づき、厳重に管理すること。

公文書科目表に定める「不当要求行為等対策」事務の公文書であるため、データの保存年限は常用（除紙5年）としている。

～相手が窓口でのやり取りを撮影しようとした場合～

庁舎の建物内で職員の下承を得ずスマートフォン等により撮影することは、庁舎管理規則第8条で禁止されていることを告げ、撮影を断る。

市役所には様々な個人情報があり、撮影により個人情報が漏えいしてしまうおそれがあることに留意する。

10 機を失せず警察へ通報

相手が不法行為に出たときは直ちに警察に 110 番通報しましょう。

- ・躊躇せずに通報すること。
- ・警察が来るまで複数の職員で監視するとともに、相手の言動についても記録しておくこと。
- ・警察が来るまで現場の模様を一切変更させない。他の職員も当時の模様を確認しておくこと。

- ・「なぜ警察を呼んだ」などと言いがかりをつけられた場合には、「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とること。
- ・庁舎や備品を破損させるおそれがある場合はすぐに庁舎管理者へ連絡すること。

<参考> 各施設（建物）の庁舎管理者について

（相模原市庁舎管理規則 別表第 1 及び第 2（第 3 条関係）を抜粋）

区分	庁舎管理者
本庁舎（本館、第 1 別館、第 2 別館及び第 2 会議室棟）	管財課長
シティ・プラザはしもと	北消費生活センター所長
総合保健医療センター（ウェルネスさがみはら）	地域保健課長
南保健福祉センター	南生活支援課長
城山保健福祉センター	城山保健福祉課長
津久井保健センター	津久井保健福祉課長
衛生研究所の属する庁舎	衛生研究所長
緑区合同庁舎	緑区役所区政策課長
城山総合事務所(本館、第 1 別館及び第 2 別館)	城山まちづくりセンター所長
津久井総合事務所(本館及び別館)	津久井まちづくりセンター所長
相模湖総合事務所	相模湖まちづくりセンター所長
藤野総合事務所	藤野まちづくりセンター所長
南区合同庁舎	南区役所区政策課長
東京事務所 アートラボはしもと 消費生活総合センター 児童相談所 清掃工場 環境事業所 相模台収集事務所 津久井クリーンセンター 当麻地区拠点整備事務所 まちづくりセンター(橋本まちづくりセンター、本庁地域まちづくりセンター、大野南まちづくりセンター、城山まちづくりセンター、津久井まちづくりセンター、相模湖まちづくりセンター及び藤野まちづくりセンターを除く。) 出張所 相模大野パスポートセンター	当該機関の長
消防指令センター及び消防本部（相模原消防署部分を除く。）	消防総務課長
消防署（分署、出張所及び派出所を含む。）	当該消防署の長
本庁舎（相模原市職員会館）	職員厚生課長

上記の表に掲載していない施設（建物）については、施設管理（庁舎管理）を行っている部署をあらかじめ確認してください。

よくある事例と対応例

よくある事例と対応例

この項で記載している対応例は、よくある苦情事案への対応例について示したものです。実際の対応にあたっては、上記の「基本的な心構え」と「対応要領」を基本に、事案の背景やそれまでの経過等を踏まえ、個別・具体的な対応策を担当課で検討する必要があります。

苦情の内容は様々であり、その対応はケースバイケースなので、詳細なマニュアルを作成することは困難です。トラブルの多い事務については、担当課において適切な対応要領の作成をお願いします。

(1) 電話・窓口等共通事例



乱暴な言動や非常識な発言があったとき

対応例	「冷静にお話できないのであれば、お引き取りください。」 「これ以上は対応できませんので、お帰りください。」 「侮辱する人とは話をしませんので、電話を切らせていただきます。」 「弁護士から指導されていますので、電話を切らせていただきます。」
参 考	謂れのない誹謗中傷や職員を罵倒するなどの非常識な発言があったときは、その時点で対応を断る。 [窓口等] 上司に報告し、所属長が退去を求める [電 話] 電話を切り、上司に報告する

必要性のある業務への対応を要求されたとき

対応例	「検討してしかるべき対応をします。」 「市の基準にしたがって対応します。」
参 考	法令や市の基準等に照らして、対応する必要がある場合には、通常の市民対応と同様に扱い、特別な対応は絶対に行わない。また、どのように対応するのか具体的に回答する必要はない。

業務への対応等の結果について、報告を求めてきたとき

対応例	「しかるべき対応をします。」 「しかるべき対応をしております。」
参 考	苦情への対応結果や対応方針を具体的に報告する必要はない。

必要性等がないと判断した業務への対応を要求されたとき

対応例	「対応する必要はありません。」 「市の基準で対応できないことになっております。」
参 考	法令や市の基準等に照らして、緊急性、必要性、当事者性がないと判断した場合は、対応を拒否する。

(2) 電話の場合



電話の応答や取次ぎなどで苦情を受けたとき

対応例	「これは失礼しました。以後気をつけます。」
参 考	電話応答時の軽微な不手際は、相手から指摘されたときに、当事者がお詫びや訂正をする。上司が対応して謝罪するなど、特別な対応をする必要はない。

幹部職員（局長、部長等）への取次ぎを要求してきたとき

対応例	「局長に取次ぎはできません。お話は事案担当課の職員が伺います。」 「担当課の職員がお話を伺うのが、市のルールです。」
参 考	局長等の幹部職員は、市民からの要望、苦情等を直接受理する立場ではない。

乱暴な発言などがなく電話が長時間になったとき

対応例	「結論は変わりませんので、電話を切らせていただきます。」 「長時間の電話は、職務に支障がありますので、切らせていただきます。」
参 考	法令や市の基準等に照らして対応できないものには、一般市民に対して行っている通常の説明を行い、十分な説明責任を果たしても納得しない場合には、これ以上の対応はできないことを告げ、電話を切る。

繰り返し電話をかけてきたとき

対応例	「何度説明させていただいても同じですから、電話を切らせていただきます。」 「お話はすでに済んでいますので、電話を切らせていただきます。」
参 考	繰り返しの電話には、用件を確認し、同じ用件であれば、電話を切る。

関係職員を集めて待っていると要求してきたとき

対応例	「来庁されても、対応は変わりませんので、お話は伺えません。」 「お話はすでに済んでいます。来庁されてもお話は伺えません。」 「執務時間を過ぎていますので、対応できません。」(閉庁時間のとき)
参 考	職員は市民からの命令に従う義務はないので、対応を断る。

局長から電話させろと言って、一方的に電話を切られたとき

対応例	特に対応する必要はない。
参 考	職員は市民から「××しろ」などの命令に従う義務はないので、対応しない。

(3) 窓口・現場等の場合



局長室等へ無断で入ろうとしたとき

対応例	「許可なく入室することはできません。お話は担当課のカウンターで担当課の職員が伺います。」 「私が担当者です。お話は私がカウンターで伺います。」
参 考	市民といえども、事前の承諾もないまま幹部職員に面会できる権利はないので、入室を阻止する。入室した場合は、退室を求める。

マナー等に対する苦情を受けたとき

対応例	「これは失礼しました。以後気をつけます。」
参 考	軽微なマナー違反は、不快を与えたことに対して、当事者がその場でお詫びをする。上司が対応して謝罪するなど、特別な対応をする必要はない。なお、事実反する苦情には対応を拒否する。

乱暴な言動などがなく長時間居座ったとき

対応例	「何度説明させていただいても同じですから、お引き取りください。」 「市の方針は変わりませんので、お引き取りください。」
参 考	法令や市の基準等に照らして対応できないものには、一般市民に対して行っている通常の説明を行い、十分な説明責任を果たしても納得しない場合には、これ以上の対応はできないことを告げ、退去を求める。

窓口等でのやり取りを撮影しようとしたとき

対応例	「規則により、許可なく庁舎の建物内で撮影することは禁止されています。」 「撮影するのであれば、お話は伺えません。」
参 考	庁舎の建物内で職員の下承なく撮影することは、個人情報保護の観点等から、庁舎管理規則により禁止されていることに留意する。 相模原市庁舎管理規則(抜粋) (禁止行為) 第8条 庁舎においては、次の行為をしてはならない。 (12) 職員の下承を得ず、庁舎の建物内において写真又は動画の撮影をすること。

庁舎内からの退去を求めたことに納得しないとき

対応例	「庁舎内での乱暴な言動は、規則によって禁止されています。」 「弁護士や警察から指導されています。」
参 考	窓口付近に庁舎管理規則に定めている禁止行為を明示したポスターを掲示しておき、市のルールによって対応していることを伝える。また、弁護士や警察からの指導によって対応していることを伝える。 ポスターは管財課のドキュメントに保存してあります。

機関誌、情報誌購読要求への対応～機関誌購買名目の金銭要求行為～

必要のない情報誌等が送られてきた場合

売買契約に基づかないで送付された商品（特定商取引に関する法律第59条）

保管する場合

送られてきた情報誌等は日時、部数等を記録し、保管・管理する。
（間違っても破棄などしないように注意）

14日間保管し、その間に送付者が引き取らない場合

送付者の返還請求権がなくなり自由に処分することができる（ただし、そのまま放置しておくとして送付されたり「なぜ送り返さない」など言いがかりをつけられるので、明確な購読拒否と引き取り要求がよい）。

購読拒否の明確な意思表示をした場合

引き取ってもらいたいという意思表示を通知した場合は、7日間で送付者の返還請求権がなくなり処分できる。

返送する場合

開封前に返還する場合

開封せずに「受取拒否」を明記し、返送する。

事前に送付予告があった場合には、郵便物の受領担当者に連絡しておき、受け取り拒否の処理をする。

開封後に返還する場合

購読拒否の意思表示を明確にした上で返送する。

文書による購読拒否の場合は要件のみを簡潔に書き、内容証明郵便や書留等で返送

保管する場合の文例

私どもは情報誌「 」を注文した事実もなく、購読する意思ありませんので、送付された情報誌を引き取ってください。
引き取りのない場合は、本通知書発送後7日経過後に破棄処分いたします。また、今後も購読する意思のないことを申し伝えます。

返送する場合の文例

私どもは情報誌「 」を注文した事実もなく、購読する意思ありませんので、送付された情報誌を返送します。また、今後も購読する意思がないので送付しないで下さい。

紳士録詐欺商法への対応

～紳士録詐欺商法の手口～

人名録の契約料・改訂料、抹消料・解約料を名目に、何十万円もの多額な要求をしてくる。

同一グループが名前を変え、理由を変え再三再四要求する。一度払うと他のグループ名でまた要求される。

契約は強要されるものではない

～契約の自由～

- ・振込用紙とともに細かい字で意味不明の‘契約類似文書’が入っている。
- ・契約をしたと因縁をつけられるので安易に署名や押印をしない。返送もしない。

正しい契約に基づかない要求は断固拒否

対処方法

毅然と断る

掲載する、しないは個人の自由であり、解除するのも自由。金銭を払う義務は無い（契約自由の原則）。もし、要求に脅しやだます行為があれば、恐喝や詐欺であり、指定暴力団が行えば暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律の不当要求行為となる。

文書による購読拒否

要件のみ簡潔に書く。

内容証明郵便や書留等で通知する。

返送する場合の文例

私は、貴社発行の紳士録に掲載する契約をしませんし、掲載を拒否します。また、正規の契約に基づかない「登録抹消料」の支払に応ずる意思はありません。

～電話での拒否～

購読要求、紳士録詐欺商法いずれの場合でも、電話で拒否を伝える場合には、

- ・送付者に直接拒否の回答をする。
- ・拒否を通知した年月日、相手の氏名、会話の内容等を記録しておく。

えせ同和行為への対応

「えせ同和行為」とは

「えせ同和行為」とは、「同和問題はこわい問題であり、できれば避けたい」との誤った意識を悪用して、何らかの権利を得るため、同和問題を口実にして企業・行政機関等に「ゆすり」「たかり」等をする行為であり、誤った知識を植えつける大きな原因となっています。

排除すべきなのは「行為」である

排除すべき対象は、同和問題を口実にして企業や官公署などに不当な利益や義務なきことを求める行為です。

したがって、それらの行為自体が問題なのであり、行為者がいかなる団体に所属しているかということは問題ではありません。

「えせ同和行為」に対する対応の要点

基本的な態度

- ・ 不当な要求は、毅然とした態度で断固拒否すること。
- ・ 同和問題への取組みを非難された場合には、「法務局へ申し出て、今度どうすべきか法務局の処理に委ねたい」と伝え、法務局にも連絡すること。
- ・ 窓口担当者だけに押し付けず、組織全体でバックアップすること。
- ・ 具体的な要求を受けたときは警察、弁護士会、法務局へ相談すること。
- ・ 面談は市役所の管理が及ぶところで行うこと。

具体的対応の要点

- ・ 対応者は必ず2名以上とし、幹部職員が直接対応することは、差し控えること。
- ・ 相手方の氏名、所属団体、所在等を確認し、代理人と称する場合は委任の事実を確認すること。
- ・ 「上司に報告するため」などの理由を言って、できるだけ録音又は詳細な記録を取ること。
- ・ 対応は、こわがらず、あわてず、ゆっくりと丁寧に行うこと。

要求の多くは、図書等物品購入を要求するものです。12ページ等を参考に適切に対応しましょう。

局 長	部 長	課 長	担当課長	副主幹	担 当

不当要求行為等報告書

年 月 日

所属 _____

発生日時	
発生場所	
対応職員	
相手方	(団体名、氏名、住所、電話等わかる範囲で記載)
上記が不詳の場合	(性別、年齢など特徴をわかる範囲で詳しく記載)
発生状況	
対応・措置状況	
担当職員意見	

関係法令等

公務執行妨害罪

【刑法第 95 条第 1 項】 公務執行妨害及び職務強要

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。

- ・職務：ひろく公務員が取り扱う各種の事務のすべてが含まれる。（最判昭 53.6.29）
- ・執行する：必ずしも強制的性質を持つ職務の執行の意味に限定されない（大判明 44.4.1）
- ・暴行：公務員にむけられた積極的な暴行行為（有形力）の行使をいう。（最大判昭 26.7.18）
これによって現実には職務執行妨害の結果が発生したことを必要とせず、妨害となるべきものであれば足りる。（最判昭 25.10.20）
必ずしも直接に公務員の身体に対し加えられる必要は無く、直接には物に対して加えられた有形力であってもそれが公務員の身体に物理的に感応しうるものであれば足りる。
- ・脅迫：恐怖心を起こさせる目的で、他人の害悪を通知すれば、たとえ害悪の発生を望まず、又、その他人に恐怖心を生じさせなかったとしても脅迫罪となる。（大判大 13.11.26）

傷害罪・暴行罪

【刑法 第 204 条】 傷害

人の身体を傷害した者は、15 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金に処する。

【刑法 第 208 条】 暴行

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。

【暴力行為等処罰に関する法律 第 1 条】 集団的暴行罪・脅迫罪・器物毀棄罪

団体若しくは多衆の威力を示し、団体若しくは多衆を仮装して威力を示し又は凶器を示し若しくは数人共同して刑法第 208 条、第 222 条又は第 261 条の罪を犯したる者は 3 年以下の懲役又は 30 万円以下の罰金に処す。

【暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律 第 1 条】 目的

この法律は、暴力団員の行う暴力的要求行為等について必要な規制を行い、及び暴力団の対立抗争等による市民生活に対する危険を防止するために必要な措置を講ずるとともに、暴力団員の活動による被害の予防等に資するための民間の公益的団体の活動を促進する措置等を講ずることにより、市民生活の安全と平穏の確保を図り、もって国民の自由と権利を保護することを目的とする。

職務強要罪

【刑法 第95条第2項】 公務執行妨害及び職務強要

- 2 公務員に、ある処分をさせ、若しくはさせないため、又はその職を辞させるために、暴行又は脅迫を加えた者も、前項と同様とする。

- ・処分：あまねく公務員が職務上なすべき行為をいう。
- ・強要：脅迫または暴行をもって人に義務なきことを行わしめる。
- ・義務なきことを行わしめる：自分に何らの権利なく相手方にその義務がないのに作為、不作為または受忍をさせることをいう。（大判大 8.6.30）

軽犯罪法違反行為

【軽犯罪法】

- 第1条 左の各号の一に該当する者は、これを拘留又は科料に処する。
- (2) 正当な理由がなくて刃物、鉄棒その他の人の生命を害し、又は人の身体に重大な害を加えるのに使用されるような器具を隠して携帯していた者
- (5) 公共の会堂、劇場、飲食店、ダンスホールその他公共の娛樂場において、入場者に対して、又は汽車、電車、乗合自動車、船舶、飛行機その他公共の乗物の中で乗客に対して著しく粗野又は乱暴な言動で迷惑をかけた者
- (13) 公共の場所において多数の人に対して著しく粗野若しくは乱暴な言動で迷惑をかけ、又は威勢を示して汽車、電車、乗合自動車、船舶その他の公共の乗物、演劇その他の催し若しくは割当物資の配給を待ち、若しくはこれらの乗物若しくは催しの切符を買い、若しくは割当物資の配給に関する証票を得るため待つている公衆の列に割り込み、若しくはその列を乱した者
- (14) 公務員の制止をきかずに、人声、楽器、ラジオなどの音を異常に大きく出して静穏を害し近隣に迷惑をかけた者
- (28) 他人の進路に立ちふさがって、若しくはその身邊に群がって立ち退こうとせず、又は不安若しくは迷惑を覚えさせるような仕方他人につきまとった者
- (31) 他人の業務に対して悪戯などでこれを妨害した者
- (32) 入ることを禁じた場所又は他人の田畑に正当な理由がなくて入った者
- 第3条 第1条の罪を教唆し、又は幫助した者は、正犯に準ずる。

住居侵入等（不退去罪）

【刑法 第 130 条】 住居侵入等（不退去）

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。

- ・侵入：他人の看取する建造物等に管理者の意図に反して立入ることをいう。

建造物の管理権者が予め立入り拒否の意思を明示していない場合で、その建造物の性質、使用目的、管理状況、管理権者の態度、立入りの目的からみて、現に行われた立入り行為を管理権者が容認していないと判断されるときは、他に犯罪を阻却すべき事情が認められない限り、建造物侵入罪の成立を免れない。（最判昭 58.4.8）

官公署の庁舎に、正常な用務を帯びず、かつ、警察職員の制止を排して押し入った行為は、本罪に当たる。（最判昭 24.6.18）

公用文書等毀棄罪

【刑法 第 258 条】 公用文書等毀棄

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。

- ・公務所の用に供する文書：公務所が使用の目的で保管する文章をいい、作成者が公務員であるか私人であるかを問わない。
- ・毀棄：文章の毀棄とは、文章の実質的部分を有形又は無形的に毀棄し、その全部又は一部を利用できない状態にする行為だけでなく、その形式的部分を毀棄する行為をも含む。（大判明 44.8.1）

建造物損壊罪

【刑法 第 260 条】 建造物損壊及び同致死傷

他人の建造物又は艦船を損壊した者は、５年以下の懲役に処する。よって人を死傷させた者は、傷害の罪と比較して、重い刑により処断する。

- ・損壊：物質的に建造物の形態を変更又は滅尽させる場合だけでなく、事実上その用法に従い使用することの出来ない状態にいたらせた場合をも包含する。（大判明 5.11.27）

器物損壊罪

【刑法 第 261 条】 器物損壊等

前３条に規定するもののほか、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。

- ・ 損壊：物質的に器物その他の形態を変更または滅尽させる場合だけでなく、事実上または感情上その者を本来の目的に供することの出来ない状態にさせる場合を含む。（大判明 42.4.16）

暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（暴力団対策法）

第 9 条（暴力的要求行為の禁止）は 27 の行為について、暴力的要求行為（不当要求行為）を禁止しています。指定暴力団が不当要求行為等を行った場合、中止命令＝行政命令を発してその行為を止めさせるものです。

～自治体・公務員の業務上、特に関わってくるもの～

- 第 1 号 □ 止め料を要求する行為
- 第 2 号 □ 寄附金や賛助金等を要求する行為
- 第 3 号 □ 下請参入等を要求する行為
- 第 8 号 □ 借金の免除や借金返済の猶予を要求する行為
- 第 18 号 □ 不当に集会施設等を利用させることを要求する行為
- 第 19 号 □ 交通事故等の示談に介入し、金品等を要求する行為
- 第 20 号 □ 因縁をつけて金品等を要求する行為
- 第 21 号 □ 許認可等をすることを要求する行為
- 第 22 号 □ 許認可等をしないことを要求する行為
- 第 23 号 □ 売買等の契約に係る入札に参加させることを要求する行為
- 第 24 号 □ 売買等の契約に係る入札に参加させないことを要求する行為
- 第 25 号 □ 人に対し、売買等の契約の入札に一定の価格その他の条件で申込等を要求する行為
- 第 26 号 □ 売買等の契約の相手方としないこと等を要求する行為
- 第 27 号 □ 売買等の契約の相手に対する指導等を要求する行為

相模原市暴力団排除条例

(目的)

第1条 この条例は、暴力団排除について、基本理念を定め、並びに市の責務並びに市民及び事業者の役割を明らかにするとともに、暴力団排除を推進するために必要な事項を定めることにより、暴力団排除に関する施策の総合的な推進を図り、もって安全で安心して暮らすことができる社会の実現に資することを目的とする。

(定義)

第2条 この条例において、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) 暴力団排除 暴力団員による不当な行為を防止し、及びこれにより市民生活又は事業活動に生じた不当な影響を排除することをいう。
- (2) 暴力団 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号。以下「法」という。)第2条第2号に規定する暴力団をいう。
- (3) 暴力団員 法第2条第6号に規定する暴力団員をいう。
- (4) 暴力団員等 暴力団員又は暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者をいう。
- (5) 暴力団経営支配法人等 法人でその役員(業務を執行する社員、取締役、執行役又はこれらに準ずる者をいい、相談役、顧問その他いかなる名称を有する者であるかを問わず、法人に対し業務を執行する社員、取締役、執行役又はこれらに準ずる者と同等以上の支配力を有するものと認められる者を含む。)のうちに暴力団員等に該当する者があるもの及び暴力団員等が出資、融資、取引その他の関係を通じてその事業活動に支配的な影響力を有する者をいう。

(基本理念)

第3条 暴力団排除は、暴力団が市民生活又は事業活動に不当な影響を生じさせる存在であるという認識の下に、暴力団を恐れないこと、暴力団に協力しないこと及び暴力団を利用しないことを旨として、市、市民、事業者、関係機関及び関係団体が相互に連携し、及び協力して推進されなければならない。

(市の責務)

第4条 市は、基本理念にのっとり、暴力団排除に関する施策を実施しなければならない。

(市民及び事業者の役割)

第5条 市民及び事業者は、基本理念にのっとり、市が実施する暴力団排除に関する施策に積極的に協力するよう努めるものとする。

(職員等への不当な要求に対する措置)

第6条 市は、職員が暴力団員等による不当な要求に適切に対応するために必要な指針の策定、体制の整備その他の必要な措置を講ずるものとする。

- 2 市は、指定管理者(地方自治法(昭和22年法律第67号)第244条の2第3項に規定する指定管理者をいう。以下同じ。)が、市が設置する公の施設の管理の業務において暴力団員等による不当な要求に適切に対応するために必要な指針の策定その他の必要な措置を講ずるものとする。

(市の契約事務における暴力団排除)

第7条 市は、工事の発注その他契約に関する事務の執行により暴力団の活動を助長し、又は暴力団の運営に資することのないよう、暴力団員等、暴力団経営支配法人等又は暴力団員等と密接な関係を有すると認められるもの(法人その他の団体にあっては、その役員(業務を執行する社員、取締役、執行役又はこれらに準ずる者をいう。)が暴力団員等と密接な関係を有するものをいう。以下同じ。)の市が実施する入札への参加の制限その他の必要な措置を講ずるものとする。

(給付金の交付における暴力団排除)

第 8 条 市は、補助金、利子補給金その他相当の反対給付を受けない給付金を交付する事業の実施により暴力団の活動を助長し、又は暴力団の運営に資することのないよう必要な措置を講ずるものとする。

(公の施設の管理における暴力団排除)

第 9 条 市は、暴力団、暴力団経営支配法人等又は暴力団員等と密接な関係を有すると認められるものにその設置する公の施設の管理を行わせてはならない。

2 市長、教育委員会及び指定管理者は、市が設置する公の施設の使用又は利用が暴力団の活動を助長し、又は暴力団の運営に資することとなると認めるときは、当該公の施設の使用の承認若しくは許可又は利用の承認(以下「承認等」という。)について定める他の条例(集团的又は常習的に暴力その他不法行為を行うおそれがある組織の利益になると認められるときは、承認等をせず、又は承認等を取り消すことができる旨の定めがあるものを除く。)の規定にかかわらず、当該他の条例の規定に基づく承認等をせず、又は承認等を取り消すことができる。

(市民及び事業者に対する支援)

第 10 条 市は、市民及び事業者が暴力団排除に積極的な役割を果たすことができるよう、情報の提供その他の必要な支援を行うものとする。

(広報及び啓発)

第 11 条 市は、市民及び事業者の暴力団排除に関する理解を深めるため、広報及び啓発を行うものとする。

(国、神奈川県等との連携)

第 12 条 市は、暴力団排除を推進するため、国、神奈川県その他の地方公共団体及び暴力追放運動推進センター(法第 32 条の 3 第 1 項の規定により神奈川県公安委員会の指定を受けた者をいう。)と緊密な連携を図るものとする。

(委任)

第 13 条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行について必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この条例は、平成 24 年 1 月 1 日から施行する。

附 則 (平成 24 年 10 月 29 日条例第 55 号)

この条例は、平成 24 年 10 月 30 日から施行する。

相模原市コンプライアンス推進会議等の設置に関する要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、本市における職員の法令遵守及び公正かつ適正な職務の執行を確保するための組織体制について必要な事項を定めるものとする。

(推進会議)

第2条 内部統制に関する制度の実施状況の点検及び評価並びに総合調整並びに不当要求行為(暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号)第2条第7号に規定する暴力的要求行為その他これに類似する行為をいう。)等の対策に係る庁内の調整を行うため、相模原市コンプライアンス推進会議(以下「推進会議」という。)を設置する。

- 2 推進会議は、総括責任者、副総括責任者及び別表第1に掲げる者をもって構成する。
- 3 総括責任者は、総務局を担任する副市長をもって充てる。
- 4 副総括責任者は、前項に規定する副市長以外の副市長及び教育長をもって充てる。

(総括責任者の職務等)

第3条 総括責任者は、推進会議の会務を総理する。

- 2 副総括責任者は、総括責任者を補佐し、総括責任者に事故があるとき又は総括責任者が欠けたときは、あらかじめ総括責任者が指名した副総括責任者がその職務を代理する。
- 3 推進会議の会議は、総括責任者が招集し、その議長となる。

(幹事会)

第4条 推進会議の事務を円滑かつ迅速に進めるため、推進会議に相模原市コンプライアンス推進会議幹事会(以下「幹事会」という。)を置く。

- 2 幹事会は、幹事長、副幹事長及び幹事をもって構成する。
- 3 幹事長、副幹事長及び幹事は、別表第2に掲げる者をもって充てる。
- 4 幹事長は、幹事会の会務を総理する。
- 5 副幹事長は、幹事長を補佐し、幹事長に事故があるとき又は幹事長が欠けたときは、その職務を代理する。
- 6 幹事会の会議は、幹事長が招集し、その議長となる。

(内部統制検討部会)

第5条 内部統制に関する制度の構築に必要な検討を行うため、幹事会に内部統制検討部会を置くことができる。

(関係職員の出席)

第6条 推進会議及び幹事会は、必要と認めるときは、関係職員の出席を求めることができる。

(庶務)

第7条 推進会議及び幹事会の庶務は、総務局総務部コンプライアンス推進課において処理する。

(コンプライアンス責任者)

第 8 条 局及び区役所並びに執行機関(以下「局区等」という。)における職員の法令遵守及び公正かつ適正な職務の執行を確保するため、局区等にコンプライアンス責任者を置く。

2 コンプライアンス責任者は、別表第 1 に掲げる者をもって充てる。

3 コンプライアンス責任者は、推進会議において決定、指示等があった事項について所管する局区等の職員に徹底させるとともに、当該職員を指揮監督する。この場合において、秘書課及び会計課の職員にあっては、総務局に所属するものとみなす。

(コンプライアンス推進主任等)

第 9 条 局区等における職員の法令遵守及び公正かつ適正な職務の執行を確保するため、局区等にコンプライアンス推進主任を置く。

2 コンプライアンス推進主任は、局区等の庶務を担当する課等(以下「局区等庶務担当課」という。)の長をもって充てる。

3 コンプライアンス推進主任は、コンプライアンス責任者から指示のあった所管局区等内における法令遵守及び公正かつ適正な職務の執行に関する事項について主体的に推進を図る。

4 コンプライアンス推進主任を補佐するため、局区等にコンプライアンス推進担当(以下「局区推進担当」という。)を置く。

5 局区推進担当は、コンプライアンス推進主任が局区等庶務担当課に所属する職員のうちから指名する者をもって充てる。

6 コンプライアンス責任者は、必要と認める場合は、コンプライアンス推進主任を補佐するため、部及び保健所(以下「部等」という。)にコンプライアンス推進副主任を置くことができる。

7 コンプライアンス推進副主任は、部等の庶務を担当する課等(以下「部等庶務担当課」という。)の長をもって充てる。

8 コンプライアンス推進副主任は、必要と認める場合は、コンプライアンス推進副主任を補佐するため、部等にコンプライアンス推進担当(以下「部推進担当」という。)を置くことができる。

9 部推進担当は、コンプライアンス推進副主任が部等庶務担当課に所属する職員のうちから指名する者をもって充てる。

(コンプライアンス推進員)

第 10 条 課等における職員の法令遵守及び公正かつ適正な職務の執行を推進するため、課等にコンプライアンス推進員を置く。

2 コンプライアンス推進員は、課等の長が課等に所属する職員のうちから指名する者をもって充てる。

3 局区推進担当及び部推進担当は、コンプライアンス推進員を兼ねることができる。

(委任)

第 11 条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、総括責任者が別に定める。

附 則

(施行期日)

1 この要綱は、平成 28 年 1 月 20 日から施行する。

(相模原市不当要求行為等対策委員会の設置に関する要綱及び相模原市不祥事防止対策連絡会の設置に関する要綱の廃止)

2 次に掲げる要綱は、廃止する。

(1) 相模原市不当要求行為等対策委員会の設置に関する要綱(平成 15 年 8 月 29 日施行)

(2) 相模原市不祥事防止対策連絡会の設置に関する要綱(平成 20 年 7 月 4 日施行)

附 則

この要綱は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 29 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 30 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 30 年 7 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 30 年 11 月 1 日から施行する。

別表第 1 (第 2 条・第 7 条関係)

総務局長、企画財政局長、危機管理局长、市民局長、健康福祉局長、こども・若者未来局長、環境経済局長、都市建設局長、緑区長、中央区長、南区長、議会局長、教育局長、市選挙管理委員会事務局長、監査委員事務局長、人事委員会事務局長、農業委員会事務局長、消防局長

別表第 2 (第 4 条関係)

幹事長	総務部長
副幹事長	総務部参事(コンプライアンス推進担当)
幹事	総務法制課長、コンプライアンス推進課長、情報公開課長、職員課長、職員研修所長、広聴広報課長、企画政策課長、情報政策課長、財務課長、管財課長、契約課長、危機管理課長、区政支援課長、交通・地域安全課長、健康福祉総務室長、こども・若者政策課長、環境経済総務室長、都市建設総務室長、技術監理課長、緑区役所区政策課長、中央区役所区政策課長、南区役所区政策課長、会計課長、議会総務課長、教育総務室長、教職員人事課長、市選挙管理委員会事務局次長、監査委員事務局次長、人事委員会事務局次長、農業委員会事務局次長、消防総務課長

相模原市庁舎管理規則（抜粋）

平成 12 年 3 月 31 日
規則第 23 号

(禁止行為)

第 8 条 庁舎においては、次の行為をしてはならない。

- (1) 乱暴な言動又はけん闘にわたる行為をすること。
- (2) 座込み、練り歩き等の通行の妨害になる行為をすること。
- (3) 庁舎若しくは物品を毀損し、庁舎の美観を損し、又は不潔な行為をすること。
- (4) 指定された場所以外の場所において喫煙し、又は火気を取り扱うこと。
- (5) 正当な理由なく危険物を持ち込むこと。
- (6) 金品の寄附を強要し、又は押売をすること。
- (7) 面会を強要すること。
- (8) 泥酔等により他の利用者に迷惑をかけること。
- (9) 職員（臨時的任用職員及び非常勤職員（再任用短時間勤務職員及び任期付短時間勤務職員を除く。）を除く。第 12 号において同じ。）の了承を得ず、事務室、倉庫及び立入禁止区域に入ること。
- (10) 正当な理由なく第 5 条第 1 項に規定する本庁舎の建物の出入口の閉鎖時刻を過ぎても庁舎の建物内に居座ること。
- (11) 指定された場所及び時間以外に自動車、自転車その他車両を乗り入れ、又は駐車すること。
- (12) 職員の了承を得ず、庁舎の建物内において写真又は動画の撮影をすること。
- (13) 前各号に掲げるもののほか、庁舎における秩序を乱し、災害の防止に支障を来し、又は公務の遂行を妨げる行為をすること。

(違反行為に対する措置)

第 9 条 庁舎管理者は、次の各号のいずれかに該当する者又はそのおそれが明らかである者に対して、庁舎への入場を拒否し、使用の許可を取り消し、行為の禁止若しくは退去を命じ、又は物件の撤去若しくは搬出を命ずることができる。

- (1) 第 6 条の規定に違反して氏名及び出入りの目的を明らかにしない者
- (2) 第 7 条第 1 項又は前条の規定に違反する者
- (3) 第 7 条第 2 項の規定により付された条件に違反する者

2 庁舎管理者は前項の規定により物件の撤去又は搬出を命じたにもかかわらず、物件の所有者又は占有者がその物件を撤去し、又は搬出しないときは、自らこれを撤去し、又は搬出することができる。

市役所の庁舎内では、次のような行為は禁止されています。

暴力や脅迫行為
乱暴な言動をする行為
面会を強要する行為
居座る行為
無断で撮影する行為
庁舎内の秩序を乱す行為
公務の遂行を妨げる行為

このような行為は、公正で円滑な事務事業の執行を著しく妨げるものであり、相模原市は厳正に対処します。

このような行為があったときは、庁舎からの退去を求めるとともに、警察に通報することがあります。

相模原市

平成15年	8月	不当要求対応マニュアル	初版	発行
平成19年	4月	不当要求対応マニュアル	第2版	発行
平成19年	11月	不当要求対応マニュアル	第3版	発行
平成23年	4月	不当要求対応マニュアル	第4版	発行
平成24年	8月	不当要求対応マニュアル	第5版	発行
平成26年	4月	不当要求対応マニュアル	第6版	発行
平成28年	4月	不当要求対応マニュアル	第7版	発行
平成30年	4月	不当要求対応マニュアル	第8版	発行
平成31年	4月	不当要求行為等対応マニュアル	第9版	発行

平成31年4月をもって、社会常識を逸脱した手段等による要求行為への対応要領は
廃止し、不当要求行為等対応マニュアルに統合