

不当要求に対する事務の流れ

要 望 等



☆職 員

職員として行うべき説明等

市民からの要望が多岐にわたる昨今、職員の職務レベルの向上が求められている。職員は、市民からの要望があった場合には、その要望に的確に対応し、たとえ不当要求と思われる内容であっても、まず十分納得していただける説明ができるよう努力する。たとえ要求そのものが不当なものであってもこのような説明等を行って納得された場合は、不当要求行為等(※)とは認めない。このような説明等を行ってもなお次に掲げのような行為が繰り返される場合は、不当要求行為等と認め拒否しなければならない。

※ 不当要求行為等の定義 (条例第2条第5項) ※事例は逐条解説を参照のこと。

- ① 正当な理由なく次に掲げることを求める行為
 - ア 特定のものに対して著しく有利な又は不利な取扱いをすること。
 - イ 特定のもの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 職務上知ることのでき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又は職員の職務に係る倫理に反することを行うこと。
- ② 職員の公正な職務の執行を妨げることが明白である要望等をする行為
- ③ 暴力又は乱暴な言動その他の社会的相当性を逸脱する手段により要望等をする行為

↓ 納得が得られず社会的相当性を逸脱する行為による要望を行う場合

☆不当要求行為等と認める



☆職 員

不当要求の拒否(条例第4条)、記録(条例第4条2項、規則第3条)、上司及び所属長への報告(条例第4条第2項、規則第2条)

条例の不当要求行為等の要件に明らかに該当する場合のほか、当該要求が、説明を行っているにもかかわらず何度も繰り返される、暴力等を伴う要求に発展するおそれがある等の理由から、職員の法令遵守が困難となるおそれがある場合も上司及び所属長に報告する。

記録は、規則に定める様式により行い、部長又は部長相当職まで回覧する。必要に応じ、関係があると思われる課にも供覧し情報を共有する。

報告すべき上司または所属長については、後述「不当要求行為等発生時の報告と法令遵守対策委員会への通知方法」を参照のこと。



☆管理監督者

注意、警告、退去命令、排除、警察への通報等の措置(条例第5条第1項、規則第4条)

次のようなときは例外なく直ちに警察に通報する。

- (1) 相手方が銃砲刀剣類、火薬ガソリン等の爆発燃焼物、毒劇物その他危険物を所持していると認められるとき。
- (2) 相手方が職員に対して殴る、蹴る、突き飛ばすなどの暴行を加えたとき。
- (3) 相手方が市の財物等(備品等)を損壊したとき。

法令遵守対策委員会への通知(条例第5条第2項、規則第5条第1項、第2項)

職員から報告された事案が、条例第5条第2項にいう「当該報告内容が不当要求行為等に該当すると認められる」かどうかの判断にあたっては、報告を受けたものが課長及び課長相当職である場合は、法令遵守対策責任者に協議する。管理監督者が対策責任者である場合は、所属部長又は総務部長にこの協議を行う。

具体的な通知方法は、後述「不当要求行為等発生時の報告と法令遵守対策委員会への通知方法」を参照のこと。

不当要求行為等の記録の整理・保管と後任者への引継ぎ(条例第5条第3項)

記録の管理、引継ぎは、「松江市職員服務規程」第11条（事務引継ぎ）に則し確実にすること。



☆法令遵守対策責任者〔部長事務主管課長等〕

不当要求行為等に関する部内の総括、連絡調整、情報交換、相談及び指導並びに法令遵守対策委員会との連絡等（規則第8条第3項）

部内外での同類事案の発生状況、過去の事例、他都市の事例とその対応例等を研究し、管理監督者及び職員に指導を行い、必要に応じて対策委員会に情報提供を行う。

不当要求行為等に該当するか否かについての協議（規則第5条第2項）

職員から管理監督者に報告された事案が、条例第5条第2項にいう「当該報告内容が不当要求行為等に該当すると認められる」かどうかの判断にあたり、報告を受けたものが課長及び課長相当職である場合は、法令遵守対策責任者が協議を受ける。管理監督者が対策責任者である場合は、所属部長又は総務部長がこの協議を受ける。

暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律に規定する不当要求防止責任者の業務（規則第8条第4項）

対策責任者は、公安委員会の実施する「不当要求防止責任者講習」を受講する。



☆法令遵守対策委員会〔庁内組織〕

不当要求行為等に関する体制整備（条例第8条第1項）

対応方針及び事後措置の協議検討（条例第8条第2項、規則第7条第1号）

法令遵守審査会への通知（条例第8条第3項、規則第7条第2号）

協議検討の結果、当該行為が今後も繰り返され公正な職務の執行が妨げられるおそれがある又は暴力行為に発展するおそれがある等、警告等の措置を講ずる必要があると認めるときは審査会に通知する。

不当要求行為等に関する情報交換及び連絡調整（規則第7条第3号）

庁内での同類事案の発生状況、過去の事例、他都市の事例とその対応例を研究し、関係があると思われる部署に対策責任者を通じて情報提供する。

未然防止、啓発（規則第7条第4号）

他都市での事例の発生を迅速に把握し、当市で類似事例が発生するおそれのある件については、対策責任者を通じて関係部署に通知を行う等、未然防止に努める。



☆法令遵守審査会〔外部委員による附属機関〕

不当要求行為等の調査（条例第10条第1項、第2項、規則第12条第1項、第2項）

調査に当たっては、対策委員会、対策責任者、関係者から意見の聴取を行うとともに、関係者に対し必要な資料の提出を求め、又はこれらの者の出席を求めその説明もしくは意見を聞く。

必要があると認めるときは、不当要求行為等を行った疑いのある者に意見陳述の機会を与える。

調査結果の報告（条例第10条第3項、規則第13条）

調査結果を対策委員会、関係任命権者、市長へ報告する。

市長が行う措置についての意見（条例第10条第4項）

市長の諮問に応じる（条例第10条第5項）

体制の整備に関し調査・研究。必要に応じ任命権者に意見を述べる。（条例第10条第5項）



☆市長

不当要求行為等の行為者への警告（条例第12条第1項）

警告は文書で行う。

不当要求行為等の行為者の市民への公表等必要な措置（条例第12条第2項）

不当要求行為等の透明化を図り、市民への注意と健全な批判を喚起することにより不当要求行為等を中止させる。

不当要求行為等を拒否した職員への援助、保護等（条例第13条）

不当要求行為等を拒否したことにより当該不当要求行為等の行為者から違法又は不当な権利侵害を受けることがないよう、市の顧問弁護士による相談および対応を始め必要な配慮をする。