

不当要求への取り組み

松山河川国道事務所 総務課 萬 桜林
松山河川国道事務所 総務係長 大塚 まり子

不当要求は、かつて暴力団等の反社会勢力が行政機関に対して行う恐喝や強制執行妨害等を指した。しかし 2010 年前後から、一般市民による長電話や居座り等が目立つようになった。この変化の背景には 1992 年に暴力団対策法が施行されたことで、暴力団等が不当要求を行いにくくなったことが挙げられる。また顧客主義的行政サービスの浸透も影響を与えている。顧客の納得・満足を第一にする顧客主義の偏重は、一般市民の理不尽な要求を誘発し、不当要求を増加させた。不当要求は業務に支障をきたし得るため適格な対処が求められる。本稿は不当要求について前提知識を確認し、事例と対応を述べ、注意喚起を目的とする。

キーワード 不当要求 一般市民 行政サービス

1. はじめに

(1) 不当要求とは

松山河川国道事務所が作成する不当要求行為等対策要領では不当要求を次のように定めている。

- a) 暴力行為等社会常識を逸脱した手段により、事業の変更または中止、契約参入、法外な補償等を不当に要求する行為
- b) 図書、物品等の購入を強要する行為
- c) 正当な理由なく、職員に面会を強要する行為
- d) 乱暴な言動により、身の安全に不安を感じさせる行為
- e) 前各号に掲げるもののほか、庁舎等の保全及び庁舎等における秩序の維持並びに事務又は事業の執行に支障を生じさせる行為
- f) その他前各号に準じる行為

(2) 不当要求を行う心理

不当要求を行う者の行動には合理性がないことが多いが、それには 2 つの理由がある。

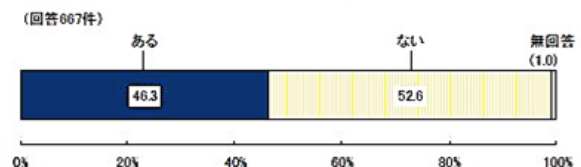
1 つは、民間の提供するサービスと違い、行政サービスには対価性がないため「1000 円払ったから 1000 円分のクレーム」というように心理的リミッターが働かず要求が無制限になりがちことが挙げられる。

もう 1 つは、不当要求を行う者が具体的な要求の実現という目的を持たないからである。不当要求を行う者は自身の有能性を周囲が認めていないという有能感の確認不全や、社会的不満、孤独感、挫折感を解消するために不当要求という手段を選ぶ。

2. 不当要求の現状

(1) 不当要求の有無

令和元年度 7 月から 8 月に、国の行政機関の地方支分部局等及び全国の自治体を対象に行われたアンケート調査¹⁾では「最近一年間における不当要求等の有無」という問いに対し 46.3%が「ある」と答えた(図-1)。



出典：全国暴力追放運動推進センター/日本弁護士連合会民事介入暴力対策委員会/警察庁刑事局組織犯罪対策部暴力団対策課：「令和元年度 行政暴力に対するアンケート」より

図-1 最近 1 年間における不当要求等の有無

(2) 不当要求を行う者の属性

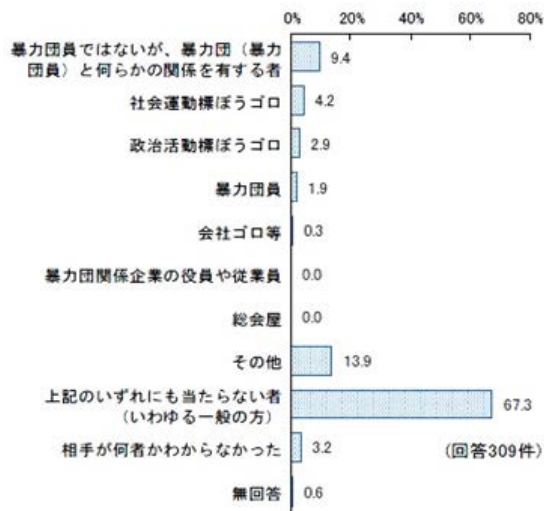
「ある」と答えた内、「不当要求等を行って来た者」については「いわゆる一般の方」が 67.3%と最も多い（図-2）。

(3) 不当要求の態様

来庁時の態様を見ると「大声を出すなど言動や態度で威圧してきた」が 82.7%と最多で、本稿で取り上げる「居座り続けた」が 48%と続く（図-3）。

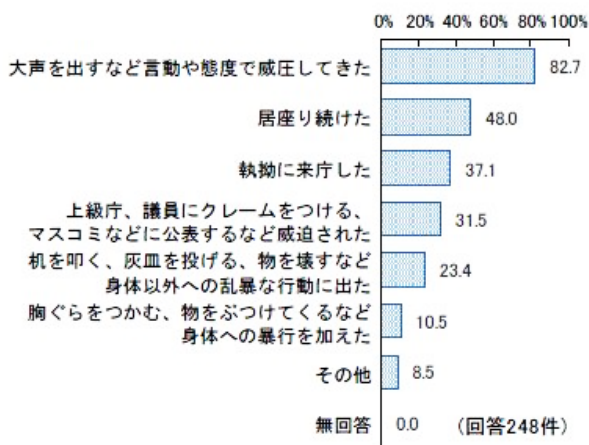
この調査から、一般市民が言動や態度で威圧等するのが現在の不当要求であると確認できる。

次に、こうした一般市民による圧迫の弊害、それに対し職員が採るべき対応について述べる。



出典：全国暴力追放運動推進センター/日本弁護士連合会民事介入暴力対策委員会/警察庁刑事局組織犯罪対策部暴力団対策課：「令和元年度 行政暴力に対するアンケート」より

図-2 最近1年間に不当要求等を行ってきた者



出典：全国暴力追放運動推進センター/日本弁護士連合会民事介入暴力対策委員会/警察庁刑事局組織犯罪対策部暴力団対策課：「令和元年度 行政暴力に対するアンケート」より

図-3 来庁時の態様

3. 不当要求の弊害とその対応

(1) 不当要求の弊害

心理的に圧迫されると通常の人は恐怖心や嫌悪感を抱く。また、理不尽な主張や社会的相当性を逸脱する要求を聞き続けて平静を保つことも困難である。心理的に圧迫された職員は恐怖心等を表に出さず対応しなければならず、感情偽装に疲弊してしまう。その疲労が判断ミスに繋がり業務に支障をきたす蓋然性は高いと言える。

(2) 不当要求の対応策

そのため不当要求を行う者との接触は最低限に収め、適切に打ち切ることを念頭に交渉を進める必要がある。具体的には、不当要求を行う者に傾聴したり納得してもらおうとしたりせず、互いの主張を平行線のままに退去を促す。

念頭に置くべきなのは、行政組織は全ての市民に公平に利用されるべきであり、一部の不当要求を行う者の自己満足のために占拠されたり、機能不全に陥らせたりしてはならないということである。

以上、不当要求の弊害と採るべき対応を述べた。本章では本所での不当要求の事例を述べ、続けて対応について検討する。

4. 事例紹介

(1) 経緯

a) A氏来庁

A氏が来庁し、総務課で工事のことについて聞きたいと要望を述べた。

b) 初期対応

総務課担当者、関係課長と係長が行政相談室で1時間程対応した。続いて最初とは別の課と話をしたいと言うので、再び総務課担当者、該当課の課長と係長が行政相談室で1時間程対応した。

c) 退去命令(口頭)

3時間を過ぎても終わらず、長時間にわたる対応が業務の支障となることから、庁舎から退去するよう指示する。

d) 警察へ通報

口頭での退去命令にA氏が従わなかったため警察へ連絡する旨を伝え、松山東警察署へ通報した。5分後、警察官1名が到着し（その後、警察官2名も到

着) A氏への経緯確認を行なった。30分後、警察官現認のうえ事務所代表者が口頭で退去命令を行った。

e) 退去命令(書面)

A氏は、退去命令書を出さないと退去しない、松山市役所では出ている、と主張した。そのため作成した退去命令書(図-4)を手交した。

f) A氏退去

10分後、A氏が敷地内から退去するのを確認した。その後、担当者が本局対策室に経緯を報告した。

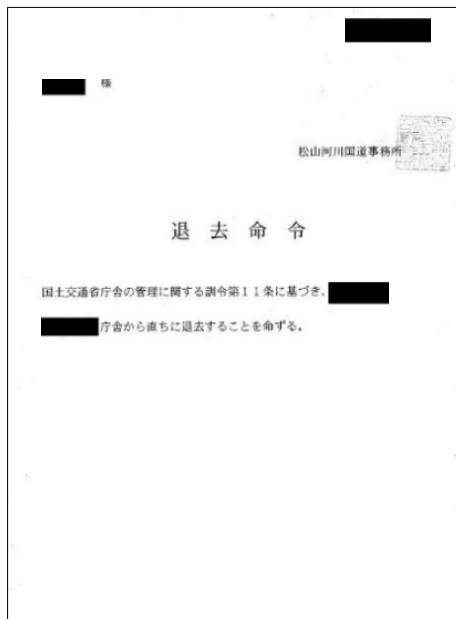


図-4 交付した退去命令書

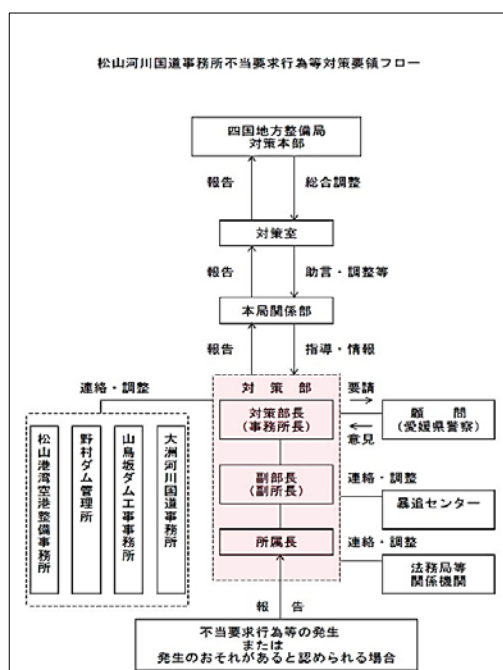


図-5 松山河川国道事務所不当要求行為等対策要領フロー

5. 事例検討

(1) 不当要求等対策要領

本所は事前に「松山河川国道事務所不当要求行為等対策要領フロー」(図-5)を作成していた。そのため不当要求にも混乱なく対応することができた。要領を作成しておき有事の際その通りに動くことは、不当要求の指南書でも基本とされている²⁾。

(2) 記録

不当要求を行う者の記録については、不当要求を行う者と交渉をする行政相談室に防犯カメラ(写真-1)がある。また、総務課に設置されたモニター(写真-2)で対応の様子を観たり録画したりすることもできる。



写真-1 防犯カメラ

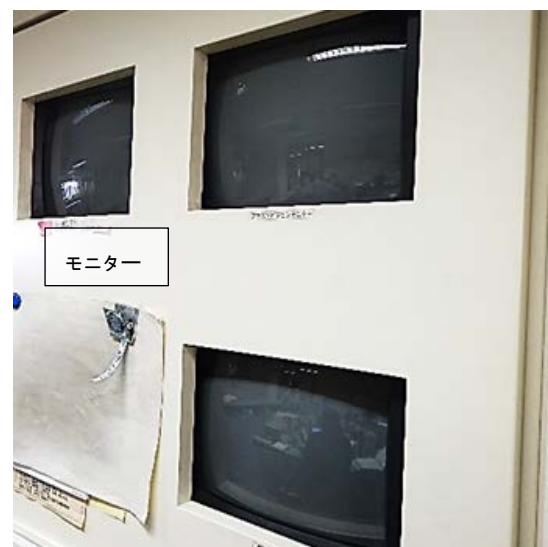


写真-2 モニター

A氏の行動は書きとめ、録音もとっている。記録を残すことは証拠になるというだけでなく、記録・録音する旨を知らせることで不当要求を行う者の心理にブレーキがかかる点で有効である。

(3) 対応

今回の不当要求への対応を検討すると、交渉の場には常時3人が臨席した。これは対策部の一員が「不当要求には必ず相手より倍の人数で対応すること」と講習会で学んでいたことによる。後に事実関係を明らかにする場合や暴力行為が生じた場合、複数人で応じていれば円滑に対処できるため、複数対応は不当要求の措置に不可欠と言える。

(4) 警察への通報

a) 根拠条文

また、最終的なA氏への対応については、長時間の居座りが「国土交通省庁舎の管理に関する訓令」第11条「管理権者または補助者は、庁舎等における秩序の維持または災害の防止のため必要があると認めるときは、次の各号のいずれかに該当する者に対して、その行為を禁止し、中止し、又は庁舎等から退去することを命ずることができる」の12項「職員の業務遂行を妨害する者」に該当するとして、口頭で庁舎からの退去を命じた。

b) 理論と実例

退去命令をうけたA氏がこれに従わず、居座りを続けたため警察に通報した。不当要求の指南書によっては、退去命令を3回しても応じなければ警察に通報するように書かれたものもある³⁾。しかし本事例ではA氏の居座りが退去命令を開始する目安の1時間を大幅に超えていること、そしてA氏が終始強硬的な態度であったことから、1度の退去命令での通報となった。

c) 迅速な通報

この対応は3(2)で述べた、不当要求を行う者とは接触を最低限に収め、適切に打ち切ることを念頭に交渉を進めるという点から妥当と言える。特に暴力行為は些末なものから甚大なものに深刻化する傾向にあることをふまえると、警察への通報は、慎重と同時に迅速であるべきである。

(5) 情報共有

担当者が本局対策室へ経緯を報告した後、対応に当たった職員が詳細をまとめた報告書を作成し、本局の関係部に送付した。また、やり取りを録音した音声も、同席した2つの課と共有した。これは担当が

変わったり時間が経ったりしても、いつどのようにA氏に対応をしたか、明らかにするためである。さらに定期的に開かれる所課長会議を通じて事務所全体にA氏の件を周知し、今後も適切に対応するよう呼びかけた。

情報共有をすることは、組織としての不当要求に対する方針や考え方を確認し、共有することに繋がる。また、実際の対応を具体的に知ることによって各人が不当要求に対する心構えができるため、積極的に行うべきである。

6. おわりに

(1) 不当要求への姿勢

A氏は10年程前から数年に1度来庁して今回の様に意見を述べており、本局や本省にも電話をかけていた。これだけで問題があるとすることはできないが、示威的な態度は注意すべきであり、居座りは退去命令の対象である。本所では今後もこのような不当要求に対し継続して警戒し、発生した場合には組織として連携して取り組んでいく。

(2) 結論

不当要求を行う者とは接触を最低限に収め、適切に打ち切ることを念頭に交渉を進める、という方法は、昨今の顧客主義的行政サービスに相反する。しかし顧客主義的行政サービスを偏重する傾向の中で一般市民の理不尽な主張、要求に疲弊する職員が増えているのも現状である。

本来顧客主義的行政サービスは、一方的な主張や要求を甘受することではない。時には理不尽な要求に対し「あなたの要求は通りません」と率直に答える必要があるのではないかな。

公平な行政サービスの実現に向けて、不当要求と戦う姿勢が求められている。

参考文献

- 1) 全国暴力追放運動推進センター/日本弁護士連合会 民事介入暴力対策委員会/警察庁刑事局組織犯罪対策部暴力団対策課:令和元年度 行政暴力に対するアンケート
- 2) 横山雅文:事例でわかる 自治体のための組織で取り組むハードクレーム対応
- 3) 行政対象暴力問題研究委員会:行政対象暴力 Q&A [改訂版]