

令和5年2月1日版

# 適正な行政執行の確保に向けて

～行政対象暴力対応マニュアル～



南魚沼市総務部総務課

## はじめに

地方行政に携わる我々職員は、公正な市政運営を推進し、市民との信頼関係の確保が求められるとともに、法令遵守を前提として公平かつ公正な公務の遂行に当たることが強く求められています。

こうした中で、暴力行為等社会常識を逸脱した手段による行政への違法又は不当な要求行為、いわゆる行政対象暴力が全国的に発生するなど深刻な問題となっています。

すべての業務は法令等に基づき適正に執行されなければならないものであり、担当者は、日ごろから所管する事務事業について適確に処理し、責任を持って十分な説明を行い、相手方の理解が得られるよう努める必要があります。

しかしながら、そのような中、時に起こり得る行政対象暴力に対しては、毅然として厳正な態度で臨み、いかなる場合にもこれを拒否しなければなりません。

それには、相手方に対する恐れや長時間の対応による精神的・肉体的疲労、通常業務への支障が生ずることなどから、ともすると不適切な対応をしてしまうことにより大きな問題に発展しかねない危険性を孕んでいます。

南魚沼市では、行政対象暴力に対して職員個人や担当窓口のみの対応に任せず、組織を挙げて対応する仕組みを構築するとともに関係機関と連携を強化し、協働して取り組むこととしました。

万が一、行政対象暴力が発生した場合は、法令遵守の徹底と十分な説明責任を果たすことを職員一人ひとりが認識しつつ、組織全体が一つになり、毅然とした態度で行政対象暴力に立ち向かうことが適切に対処する第一歩であると考えています。

困難な問題であっても、一人で抱え込まず、上司や同僚と情報を共有し、また、組織全体で、職員の皆さん、一人ひとりを守っていきますので、南魚沼市のため、市民のため、行政対象暴力に屈しない行政運営を進めていきましょう。

令和5年2月1日

南魚沼市長 林 茂 男

## 目次

### 第1 行政対象暴力とは

- 1 暴行、威迫する言動その他の不当な手段・・・・・・・・・・ 2
- 2 違法又は不当な行為の要求・・・・・・・・・・ 3

### 第2 対応に当たっての心得

- 1 組織としての基本的心得・・・・・・・・・・ 4
- 2 担当者の基本的心得・・・・・・・・・・ 5

### 第3 一般的対応要領

- 1 事前の心得・・・・・・・・・・ 5
- 2 対応直前の心得・・・・・・・・・・ 6
- 3 入室、着席時の心得・・・・・・・・・・ 6
- 4 対応中、発言時の心得・・・・・・・・・・ 7
- 5 電話対応時の心得・・・・・・・・・・ 9
- 6 現場対応時の心得・・・・・・・・・・ 9

### 第4 具体的な事例と対応要領

- 1 相手が大声を上げたり怒鳴り散らしている場合・・・・・・・・ 10
- 2 長時間居座り退席しない場合・・・・・・・・ 11
- 3 上司に会わせろ等と要求してきた場合・・・・・・・・ 12
- 4 相手方からの長時間にわたる電話や執拗に電話をかけてくる場合・・ 13
- 5 仕事のミスを口実にされた場合・・・・・・・・ 13
- 6 街宣活動が行われた場合・・・・・・・・ 14
- 7 不当な内容の要求文書などが送られてきた場合・・・・・・・・ 14
- 8 機関紙（書籍）などが送られてきた場合・・・・・・・・ 14

### 第5 予想される違法行為等と罰則規定・・・・・・・・ 15

### 第6 行政対象暴力対策組織・・・・・・・・ 22

### 参考資料

- 1 南魚沼市不当要求行為等の対策に関する要綱・・・・・・・・ 23
- 2 南魚沼市庁舎管理規則（抜粋）・・・・・・・・ 27

## 第1 行政対象暴力とは

行政対象暴力とは、暴行、威迫する言動その他の不当な手段により、市に対し違法又は不当な行為を要求することをいう。

### 1 「暴行、威迫する言動その他の不当な手段」とは、次に掲げる行為をいう。

#### (1) 暴力行為

人の身体に対して不法に有形力を行使すること。

ただし、身体に接触することは必ずしも要しない。

- 手拳、木刀等で殴打する行為
- たん、つばを吐きかける行為
- 耳元で大声を上げる行為
- 衣服や名札の紐を引っ張る行為
- 身近にある机、椅子等を蹴飛ばす行為

#### (2) 脅迫行為

恐怖心を生じさせる目的で害悪を言葉や書面で告知すること。

- 「畳の上で死ねたらいいほうだ。」と告げる行為
- 「配下多数の者が危害を加えることがあるかもしれない。」と告げる行為
- 「逆らうと不利益な事項を公表する。」と告げる行為
- 「一家を皆殺しにする。」と告げる行為
- 意味もなく職員個人の家族の話をする行為
- 職員に土下座などを強要する行為
- 許可なく庁舎内の写真及び動画を撮影する行為

#### (3) 正当な理由もなく面会を強要する行為

- 行政処分が決定したにもかかわらず、取り消しを求めるため執拗に面会を求める行為
- 用件がないのに、又は尋ねても用件を言わず、言語、態度で威圧し面会を求める行為

#### (4) 粗野、乱暴な言動により他人に嫌悪の情を抱かせる行為

- 大声を出したり、相手を罵倒するなど、相手に不安感を生じさせる行為
- 机を叩いたりするなど、相手に不快感を与える行為
- 職員に対して侮辱的な発言をし、相手に屈辱感を与える行為
- 職員に対してハラスメントを行い、相手に不快感を与える行為

- (5) 書面、街宣活動等により市の業務を妨害するおそれのある行為
  - 職員に対し、許認可及び入札の指名や金銭を要求する内容の脅迫文等を送付する行為
  - 職員の誹謗中傷やことさら大きな音声で街宣活動をする行為
- (6) 庁舎等の保全及び庁舎等における秩序の維持並びに市の事務事業の遂行に支障を生じさせる行為
  - 正当な理由なく銃器、凶器、爆発物その他危険物を所持し、又は持ち込む行為
  - すわり込み、ねり歩きその他通行の妨害になるような行為

## 2 「違法又は不当な行為の要求」とは、次に掲げる行為をいう。

- (1) 市が行う許認可に関し、特定の者に対して、不当に優先的な取扱いをし、若しくは利益を与え、又は不当に不利な取扱いをし、若しくは不利益を与える行為を要求する行為
  - 許可要件が整っていないのに許可しろ（早くしろ）、又は許可要件が整っているのに許可するな等と要求すること
  - 正当な許認可に対し取り消しを要求すること
- (2) 入札の公正を害する行為又は公正な契約事務の確保に関して不適当な行為を要求する行為
  - 入札に〇〇を指名しろ、又は〇〇を指名するな等と要求すること
  - 予定価格を教えろ等と要求すること
- (3) 市が行う処分に関し、当該処分の名あて人となる者に対して、不当に優先的な取扱いをし、若しくは利益を与え、又は不当に不利な取扱いをし、若しくは不利益を与える行為を要求する行為
  - 営業停止や措置命令に関し、処分はするな（処分を軽くしろ）等と要求すること
  - 補助金の交付要件に該当しないにもかかわらず、交付を要求すること
- (4) 寄附金、賛助金その他名目の如何を問わず金品等を供与する行為を要求する行為
  - 慈善事業を標ぼうし寄附金を要求すること
  - 紳士録の掲載又は削除や書籍・新聞の購読を口実に賛助金を要求すること
- (5) 法令等に違反し債務の全部若しくは一部の免除又は履行を猶予する行為を要求する行為

- 住宅使用料、水道料金等の免除を要求すること
- 税金の支払期限の猶予を要求すること
- (6) 上記に掲げるもののほか、法令等の規定に違反する行為を要求する行為

## 第2 対応に当たっての心得

行政対象暴力に対しては、法令遵守の徹底と十分な説明責任を果たすとともに、毅然として厳正な態度で臨み、いかなる場合においても拒否しなければならない。

### 1 組織としての基本的心得

#### (1) 毅然とした対応

違法又は不当な行為の要求に対しては、対応方針を明確にし、特に初期の対応を誤ると事態の拡大を招きかねないので、所属長はじめ職員全員は一貫性のある毅然とした対応に努める。

#### (2) 体制の確立

所属内における記録、制止、通報等の各担当者を決めておくなど、想定される事案に迅速、的確に対応できる組織的な体制を確立しておく。

また、担当者の孤立化を防止するため、所属長が中心となってバックアップできる体制を確立する。

#### (3) 情報の共有化

当初において事案概要の早期把握に努め、事案内容いかんによっては、所属を越えた問題に発展しかねないので、関係担当者、関係所属等に対して、速やかに具体的な状況と対応方針について報告、連絡を行い、情報の共有化を図る。

#### (4) 緊密な連携

日ごろの事務処理を通じて所属における事案の把握に努めるとともに、南魚沼警察署をはじめとする関係機関、関係所属への早めの連絡、相談を行うなど緊密な連携に努める。

また、緊急の場合は110番する等、直接警察へ通報する。

#### (5) 研修の実施

事案に対する迅速、的確な対応は、日ごろにおける研修、訓練の成果に負うところが大きいことから、積極的に所属内での研修を行い、職員全員の行政対象暴力に対する対応要領の理解を深める。

#### (6) 庁舎内の掲示

庁舎管理者は、管理する庁舎内に、「不当要求に対する警告書」や「暴力追放ポスター」等を掲示する。

## 2 担当者の基本的心得

### (1) 厳正な態度

職員は、公務員が全体の奉仕者であることを自覚し、行政対象暴力に対しては、厳正な態度で臨む。

### (2) 冷静沈着な対応

突発的な案件に対しその場しのぎの対応をすると、説明にも一貫性がなくなり、かえって事態を悪化させることとなるので、冷静沈着に行動する。

### (3) 職員相互の連携

対応に当たっては、各自の職務分担を積極的に遂行し、応援が必要な場合は速やかに他の職員の応援を求める。

### (4) 日ごろの研さん

所管する事務事業に関する法令研究や知識の習得に努め、相手に十分説明し理解を得るために努力する。また、行政対象暴力に対し適切に対応するために、対応方法の習熟にも努める。

## 第3 一般的対応要領

### 1 事前の心得

#### (1) 対応場所の選定

対応場所は、原則として各部署のカウンター又は会議室とする。

相手方の事務所や居住地を対応場所にしない。

#### (2) 対応場所の整理

対応場所を点検し、花瓶などは撤去しておく。

#### (3) ポスター等の掲出

対応場所には、日頃から「不当要求に対する警告書」、「暴力追放ポスター」、「不当要求行為防止責任者講習受講修了書」等を掲出する。

#### (4) 記録用具の準備

相手方の言動を正確に把握するため、メモ、ノート、筆記具などの記録に必要な物品を準備し、対応した日時、要した時間、内容等を記録する。

財政課から録音装置を借り受け、その使用方法を習熟しておく。

#### (5) 複数での対応

対応は、相手方と同数以上の人数で行い、相手方が1人の場合であっても複数で行うため、所属長は、日頃から課員の役割を決めておく。

#### (6) 合言葉の周知

所属長は、個別対応から「複数人での対応」に移行する際の合言葉を決め、課員に周知しておく。

例：：：担当者は、対応しているお客様の発言や行動で、自らの身の危険を感じたときは、周囲職員に対してすみやかに合言葉を言う。

「記録をお願いします！」（合言葉例）

合言葉を聞いた所属長は、すみやかに、担当者のところに応援職員を配置するとともに、庁舎退去命令と警察への通報の準備をする。

## 2 対応直前の心得

### （１）担当者としての自覚

対応は、原則として担当者が行い、上司への面会を求められても応じない。

例：：：「この件は、私が担当です。私が伺います。」

「この件は、私が伺って上司に報告します。」

「上司とお話ししても結論は同じです。」

### （２）役割分担の確認

担当者は、対応する前に応対係、制止係、会話の記録係、連絡係、緊急時の通報係等を決め、それぞれの役割分担を確認しておく。

### （３）安全性の確保

対応する場所は、ドアを開放するなどして室内の状況が確認できるような措置をとり、可能な限り密室状態にしない。また、担当者は出入り口側に着席する。

### （４）湯茶の禁止

湯茶の接待は、居座りを容認したことになりかねず、また、茶器が暴力行為に使用されるおそれもあることから行わない。

### （５）平常心の保持

対応直前に、不安感や極度の緊張感に悩まされたりする場合は、深呼吸を繰り返したり、コップ一杯の水を飲むなどして気持ちを落ち着かせる。

## 3 入室、着席時の心得

### （１）人数の制限

相手方の人数は、当事者、代表者等必要最小限とし、相手方に対し明確に人数を指定して了解させる。

### （２）担当者の紹介

担当者は、はっきりと職名、氏名を名乗って身分を明らかにし、名刺は渡さない。また、名札等のコピーを要求されても応じない。



例：：：「名刺は作っていないので持ち合わせていません。」

「自分の所属、氏名は名札で明らかにしています。」

### (3) 相手方の確認

相手方及び帯同者の住所、氏名、電話番号などを確認し、身分を明かさない者は退席を要求する。また、法律行為の行使にかかわるもので相手が代理人と称した場合は、必ず委任状を確認する。

### (4) 対応の姿勢

担当者が着席する場合は、意識的に腰を深く下ろし、背筋を伸ばし、ゆったりと構える。また、話し合いの最中は視線をそらさず、会話は相手を見て発言する。

### (5) 録音の方法

相手方の目の前で録音する場合は、相手方に録音する旨を告げて行う。

例：：：「お話しの内容を正しく上司に報告するため、録音させていただきます。」

「お話しの内容と齟齬があるといけませんので、録音させていただきます。」

なお、相手方が不知の間に録音しても法律上問題はない。

### (6) 庁舎内での撮影禁止

相手方に、職員及び職場内の写真や動画は撮影させない。

例：：：「庁舎内での撮影行為はやめてください」

「南魚沼市庁舎管理規則第8条により禁止されています。」

## 4 対応中、発言時の心得

### (1) 短時間での対応

対応は、当初に面談時間を約束させ、できるだけ短くする。

また、話合いが必要以上に長くなったり、同じ要求が繰り返される場合は、明確な意思表示により打ち切る旨を告げる。

例：：：「〇〇時から会議がありますから〇〇時までならお話を伺う事ができます。」

「これ以上お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。」

「当方の回答（説明）は、先程来お話ししているとおりです。」

「これ以上お話ししても変わりませんのでお引き取りください。」

### (2) 冷静な対応

対応に当たっては、相手方の挑発に乗らず、ましてや相手方を挑発することなく終始冷静に行い、突然の怒声や罵声にも、あわてずゆっくり考え意識的に

丁寧に応対する。

### (3) 用件の確認

当初の段階で明確に相手方の用件を確認し、用件を言わないときは引き取りを要求する。また、応対中に同じ話を繰り返したり、話題を変えたような場合には、具体的な用件を再度確認する。

例：：：「用件はなんでしょうか。」

「用件がなければお引き取りください。」

「具体的に用件を言ってください。」

「用件は〇〇ではなかったのですか？」

### (4) 慎重な発言

発言は必要最小限度にとどめ、不用意な発言に注意し、言葉を選び慎重に発言する。もし、誤った発言をした場合は速やかに訂正する。

例：：：「先程〇〇と言ったことは〇〇と訂正させていただきます。」

### (5) 明確な言動

応対中の曖昧な言語態度は厳に慎み、相手方に少しでも期待を持たせるような発言は絶対にしない。

良い例：：：「当方としては、あなたの要求には応じられません。」

「結論は只今お話ししたとおりです。」

悪い例：：：「上司が帰ったら伝えておきますけど・・・。」

「考えてみますが・・・。」

「上司と相談してみます。」

「検討をしてみます。」

### (6) 事実の確認

ミスやクレームを口実としてきた場合は、慌てることなく、まず事実を確認する。事実を確認しないで要求を認めたり、謝罪的な発言はしない。

良い例：：：「事実を調査した上で回答します。」

「事実を確認した上でなければ回答できません。」

悪い例：：：「申し訳ありません。」

「すみません。」

「なるべく早く〇〇します。」

「意に沿うようにいたします。」

「早急に対処します。」

(7) 論争の回避

対応に当たっては、客観的資料等に基づく理路整然とした説明や説得を行い、無用な議論や弁解は行わない。

(8) 書面等の作成拒否

約束文や念書等の書面作成要求には絶対に応じない。また、いかなる場合でも相手方が事前に作成した書面等に安易に署名や押印をしてはならない。

(9) 妥協の禁止

早く問題の解決を図ろうとして、その場逃れの安易な妥協はしない。  
また、相手方の一方的な強弁や他の事例を引き合いに出しての要求にも応えたり約束をしない。

例：：：「責任ある回答をするには、組織としての意思決定が必要です。」

「他とは事情が違うので、当方の判断で対処いたします。」

(10) 記録と報告

担当者は、相手方との対応状況を詳細に記録するとともに、対応後、その結果を速やかに南魚沼市不当要求行為等の対策に関する要綱に基づき、総務課に報告する。また、必要に応じて警察に通報する。

## 5 電話対応時の心得

電話による対応は、原則として前記「4 対応中、発言時の心得」と同様であるが、特に次の事項に注意する。

(1) 基本的心得

○相手方の氏名、所属などを確認し、用件は正確に聞き取り、必要に応じて、財政課から**電話録音装置を借りて録音する**。

○電話のたらい回しはしない。

○相手が見えないため、特に不用意、不適切な発言には注意する。

○応対時間は、最初に時間を約束させるなどして、極力短くする。

(2) 具体的心得

○「責任者を出せ」などの電話要求には応じない。

○「電話をしてこい」などの要求に対し、不必要に応じない。

○不要な長電話は、来客や会議などを理由に打ち切るきっかけをつくる工夫をする。

## 6 現場対応時の心得

現場における対応は、原則として前記の一般的な対応要領と同様であるが、特に次の事項に注意する。

### (1) 基本的心得

- 現場へは複数で行き、現場での単独行動はしない。
- 現場に即した服装とし、立入証、身分証を携行する。
- 相手方に対し、訪問理由、立入理由を明確に説明する。
- 誤解を招くおそれのある言語、態度は慎む。
- 現場や相手方の事務所等での喫煙、飲食はしない。
- 車両を相手方所有地に駐車する場合は、了解を得て駐車する。
- 上司へ出発、途中経過、終了の報告をする。

### (2) 具体的心得

- あらかじめトラブルが予想される現場は、所属長に相談する。
- 相手方所有地に駐車する場合は、不測の事態に備え、車両前部を出入口に向けるなど駐車位置に配慮する。
- 相手方の管理地内で写真撮影を行う場合は、必要により了解を得る。
- 職務上必要のある場合を除き、相手方の事務所や住居内での対応はしない。(基本的に禁止とする。)
- トラブルが発生した場合は、現場での無用な口論を避け退去する。  
(緊急時は110番通報)

## 第4 具体的な事例と対応要領

### 1 相手が大声を上げたり、怒鳴り散らしている場合

Q：大声を上げたり、態度で威嚇されたり、テーブルを叩かれたりした場合、どのように対処したらよいか。

A：大声を出したり、テーブルを叩くような行為に出た場合は、

①まず、注意を促す。

「静かにお話ししてください。」

「テーブルを叩くことは止めてください。」

(2～3回繰り返す)

②相手の大声などが続いた場合は、退去命令を発する事前行為としての警告を発する。

「大声を出すような方とは、お話しすることはできません。お引き取りください。」

「このような状態が継続されますと、あなたにこの庁舎から退去していただくことになります。」

③なおも相手の大声などが続いている場合には、庁舎管理者に報告し、所属長が庁舎からの退去を命ずる。

「あなたの行為は南魚沼市庁舎管理規則第8条の禁止行為に該当します。  
同規則第11条に基づきこの庁舎からの退去を命じます。」

④退去命令に従わないときは、すみやかに警察に連絡し対応に委ねる。

110番通報

### 南魚沼市庁舎管理規則（参考）

（措置命令等）

第11条 庁舎管理者は、次に該当する者に対し、庁舎への立入りを禁止し、許可を取り消し、若しくはその条件を変更し、庁舎からの退去を命じ、又は物件の撤去を命ずることができる。

(1) 第8条又は第9条第1項の規定に違反した者

(2) 第9条第3項に規定する条件又は前条に規定する指示に違反した者

2 庁舎管理者は、前項の規定により庁舎からの退去を命じた場合において、これに応じないときは、必要な措置をとることができる。

3 庁舎管理者は、第1項の規定により物件の撤去を命じた場合において、その物件の所有者、占有者又は持ち込んだ者(以下「所有者等」という。)が第1項の命令に応じないときは、当該物件の撤去その他必要な措置をとることができる。

## 2 長時間居座り退席しない場合

Q:長時間の交渉を打切るタイミングと、その切り出し方はどうしたらよいか。

A:最初に面談時間を約束させることがポイントである。

①打ち切るタイミングは、担当者がこれ以上交渉しても堂々巡りになると判断した時である。

②切り出し方は、

「これ以上お話ししても同じです。」

「お話しは伺いましたが、〇〇はできません。」

「何と申されても当方の考えは変わりません。」

(2～3回繰り返す)

③相手の居座り状態が続いた場合は、退去命令を発する事前行為としての警告を発する。

「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

でお引き取り願います。」

「これ以上お話ししても同じです。お引き取りください。」

「お話しは伺いましたが、〇〇はできません。お引き取りください。」

「このような状態が継続されますと、あなたにこの庁舎から退去していただくことになります。」

- ④なおも相手の居座り状態が続いている場合は、庁舎管理者の許可を得て、所属長が庁舎からの退去を命ずる。

「あなたの行為は南魚沼市庁舎管理規則第8条の禁止行為に該当します。」

同規則第11条に基づきこの庁舎からの退去を命じます。」

- ⑤退去命令に従わないときは、すみやかに警察に連絡し対応に委ねる。

#### 110番通報

#### ※南魚沼警察署との協議

本件が発生した場合、南魚沼警察署との協議により警察官が来てくれることになっていますので、迷わず、すみやかに電話してください。

### 3 上司に会わせろ等と要求してきた場合

Q：上司との面談を要求してきて、「用件は直接課長に話す」と言っている場合どのように対処したらよいか。

A：相手の要求を呑む必要はありません。

- ①上司への面会要求には応じる必要はない。

「私が担当です。お話しは私が伺います。」

「課長には必要があれば、私から報告します。」

「なんと申されても当方の考えは変わりません。」

- ②面会要求が執拗な場合は、退去命令を発する事前行為として警告する。

「用件をおっしゃらないのであれば、お引き取りください。」

「このような状態が継続されますと、あなたにこの庁舎から退去していただくことになります。」

- ③なおも執拗に要求された場合は、庁舎管理者の許可を得て、所属長が庁舎からの退去を命ずる。

「あなたの行為は南魚沼市庁舎管理規則第8条の禁止行為に該当します。」

同規則第11条に基づきこの庁舎からの退去を命じます。」

- ④退去命令に従わないときは、すみやかに警察に連絡し対応に委ねる。

## 110番通報

※暴行、脅迫を伴う面会要求は、犯罪行為になるので警察に通報する。

※連日押しかけて来るような場合は、面談強要禁止や立入禁止の仮処分を裁判所へ申し立てることができる。また、内容によっては顧問弁護士に依頼し、解決を行う。

### 4 相手方からの長時間にわたる電話や執拗に電話をかけてくる場合

Q：長時間にわたる電話や執拗な電話に対し、どのように対処したらよいか。

A：最初に対応時間を約束させることがポイントである。

会話内容は必ず記録し、必要に応じて録音する。

「内容を正しく上司に伝えるために録音させていただきます。」

①長時間にわたる電話に対しては、

「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…。」

②執拗な電話に対しては、

「前回と同様の話しでしたら、切らせていただきます。」

「以前からお話しは伺っておりますが、〇〇はできませんので、電話を切らせていただきます。」

「結論は変わりません。職務に影響がありますので切らせていただきます。」

※執拗な電話に対しては、架電禁止の仮処分を裁判所へ申し立てることができる。

そのためには、電話のあった日時、対応した時間、内容を記録すること。

### 5 仕事のミスを実にされた場合

Q：こちら側にも落ち度があるような気がするという場合どのように対処したらよいか。

A：ミスを不当要求の理由にされないようにする。

①相手方が主張する内容について事実を調査し、安易に結論を出さない。

「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。」

②ミスが事実である場合は、法令等に基づいた適正な手続きで解決を図る。

「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。」

③ミスを口実にした不当要求には応じない。

「ご指摘の件と要求とは別の問題であり、要求には応じることはできません。」

## 6 街宣活動が行われた場合

Q：庁舎周辺で街宣活動が行われている場合どのように対処したらよいか。

A：庁舎周辺で街宣活動が行われている場合は、

○街宣の日時、場所の特定

○車両の特定（ナンバー・車種・乗車人員など）

○街宣内容の録音、メモ等を行う。

街宣活動の内容によっては犯罪となる場合があるので、警察に通報するとともに必要により写真撮影を行う。なお、庁舎敷地内での街宣活動は、庁舎管理権に基づき敷地外への退去を求める。

※連日のように街宣活動が続く場合は、街宣活動禁止の仮処分を裁判所に申し立てることができる。

## 7 不当な内容の要求文書などが送られてきた場合

Q：許認可、入札の指名等の要求や金銭を要求する文書が郵送されてきた場合どのように対処したらよいか。

A：安易に要求に応えることなく、事実関係を確認する等冷静に対処することが必要である。顧問弁護士に相談することもできる。

## 8 機関紙（書籍）などが送られてきた場合

Q：機関紙・書籍などが一方的に送り付けられてきた場合どのように対処したらよいか。

A：機関紙等を一方的に送り付けてきたり、無理やり置いて行った場合、漫然と放置せず、物品を返送して購読（購入）の意思のないことを明確に示す。返品したことで因縁などをつけてきた場合は、犯罪になることがあるので、南魚沼警察署に相談する。

○返送の方法

＊郵便物の場合は、開封せず「受取拒否」の付箋を付けて返送する。

＊購読意思がないことの文書を付けて配達証明郵便等で返送する。



## 第5 予想される違法行為等と罰則規定

行政対象暴力は、その態様や程度等によっては警察による強制力の行使に至る場合もあり、職員にあっても関係法令等に対応する際の知識として必要と思われるので、以下予想される犯罪内容について概説する。

### ●刑法犯

#### 【公務執行妨害】

〈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。

（第95条第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。

〔解説〕

- ・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ること。
- ・現実には職務の執行が妨害されたことは要しないが、その職務が適法であることが必要である。
- ・暴行は、職務執行中の公務員以外の第三者又は物に対してなされる間接暴行でもよいが、客観的に職務執行の妨害となるべき性質のものでなければならない。

#### 【職務強要】

〈例〉公務員を脅迫して有利な課税上の取り扱いを強要したり、また、建設業者を不当に指名停止にさせることを強要する。

（第95条第2項）

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は、3年以下の懲役若しくは禁固又は50万円以下の罰金に処する。

〔解説〕

- ・公務員にある処分をさせ、若しくはさせない、又は公務員を辞職させるため暴行又は脅迫を加えること。
- ・本罪は目的犯であり、公務員にある処分をさせ、若しくはさせない目的、又は公務員を辞職させる目的が必要であるが、実際に目的が実現されることは要しない。

### 【威力業務妨害】

〈例〉官公庁が業者に発注して着工し、道路に沿って設置したコンクリート排水溝を完成間近に約30メートルにわたってハンマーで壊した。

(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。

〔解説〕

- ・威力（人の意思を制圧するような勢力）を用いて人の業務を妨害すること。
- ・暴行、脅迫はもちろん、それに至らない場合や地位、権勢を利用する場合も含まれる。
- ・具体的な実害を生ずることは必要ではなく、業務の遂行が不可能（困難）になるような結果を招来するおそれのある行為をもって足りる。
- ・人の業務を妨害する目的で、公務中の職員に対し昼夜を問わず長期間にわたり、たび重なる無言電話をかけた場合等は威力ではなく偽計業務妨害となる。

### 【器物損壊】

〈例〉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ったりする。

(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。

〔解説〕

- ・物を損壊又は傷害すること。
- ・損壊は、物質的に形状を変更、又は滅却だけではなく、広く物の本来の効用を失わせること。
- ・傷害は動物についてのみ使用される用語で、殺傷はもちろん、飼っている犬、猫等を隠匿したりすること。
- ・親告罪である。

### 【暴行】

〈例〉殴る、蹴る、腕をねじ、頭髮や衣服をつかんで引きずり回したり、身体を激しく突き又は押し倒す。

(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。

〔解説〕

- ・人の身体に対して不法な有形力を行使すること。
- ・身体に接触しない場合でも成立する。
- ・軽微な「攻撃」でも状況によっては暴行となる。
- ・暴行により身体を毀損すれば傷害罪が適用される。

### 【傷害】

〈例〉手拳、木刀等で殴打して打撲傷を負わせたり、たび重なる無言電話によりノイローゼ・不眠症等に陥らせる。

(第204条)

人の身体を傷害した者は、15年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

〔解説〕

- ・身体の生理的機能の障害ないし健康状態を不良ならしめること。
- ・行為は「人の身体を傷害すること」であり、その方法に制限はなく、人に対する有形力の行使以外の作為、不作為によってもなされ得る。
- ・傷害と暴行の区別は、いずれもそれによって生じた生理的機能障害の程度の差による。

### 【脅迫】

〈例〉殺してやる、命はないものと思え、家に火をつけてやる等と告げる。

(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。

2親族の生命、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も、前項と同様とする。

〔解説〕

- ・他人（相手方本人又は親族）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かすこと。
- ・方法は言語、文書のいずれでもよく、明示的、暗示的を問わないので黙って凶器を示すなどの行為も告知に当たる。
- ・電話、郵便、事情を知らない第三者の利用、ビラの頒布、公開の場所における掲示

等も脅迫の手段に含まれる。

- ・脅迫罪に当たるか単なる「いやがらせ」にとどまるかは、害悪の告知内容を客観的情勢及び社会的常識に照らして判断する。

### 【恐喝】

〈例〉公務員の倫理規定違反をネタに、賛助金名目に金品を脅し取ろうと脅迫文書を郵送する。

(第249条)

人を恐喝して財物を交付させた者は、10年以下の懲役に処する。

2前項の方法により、財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させた者も、同項と同様とする。

〔解説〕

- ・他人を恐喝して財物又は財産上不法の利益を自己又は第三者に交付させること。
- ・財産的処分行為をさせる手段として、他人を畏怖させるような暴行又は脅迫を加えること。
- ・正当な権利を有している人であっても、権利の範囲を逸脱し、社会通念上容認すべき程度を超えれば成立する。

### 【強要】

〈例〉暴行や脅迫をもって、書面にしろ、謝罪しろ、辞職しろ（させろ）、告訴を取り下げろ等と要求する。

(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。

〔解説〕

- ・他人（相手方本人又は親族）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、又は暴行を用いて人に義務のないことを行わせ、又は権利を妨害すること。
- ・強要の手段としての脅迫、暴行と他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ことの間に因果関係が必要である。
- ・文言の内容によっては、質問状をナイフと一緒に同封して郵送した行為等も該当する。

### 【名誉毀損】

〈例〉他人の名誉を毀損する記事を新聞紙などに掲載し、これを頒布する。

(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。

〔解説〕

- ・公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損すること。(事実の有無にかかわらず成立する。)
- ・人の社会的評価を低下させるおそれのある具体的事実を指摘・表示し、あるいは状態を作ること。
- ・人の名誉を毀損する行為が「公務員又は公選による公務員の候補者」に関する事実である場合は、真実であることの証明があれば処罰されない。
- ・親告罪である。

### 【建造物侵入】【不退去】

〈例〉・官公署の措置に対する抗議を内容とする宣伝ビラを、職員に配布する目的で強引に官公署内に入る。

- ・何回となく退去の要求を受けても、なおもその場から引き下がろうとしない。

(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。

〔解説〕

- ・正当な理由なく人の看守する建造物に侵入すること。
- ・官公署の出入り口や廊下等が、その執務中一般に開放されている場合であっても、庁舎を管理する者の看守内であり、不法な目的で立ち入れば建造物侵入罪を構成する。
- ・適法又は過失により立ち入ったが、退去の要求を受けたのに正当な理由なく退去しないこと。
- ・退去要求を受けて、すぐに犯罪が成立するものではなく、退去に要する合理的時間を超えて、さらに滞留を続けることが必要である。
- ・不退去は、意思の強固さ、態様、法益侵害の重大性等から、社会的相当性の範囲を逸脱したものと認められることが必要である。

### 【窃盗】

〈例〉職員が目を離した隙に、カウンター上に置かれた官公署の書類を持ち去る。

(第235条)

他人の財物を窃取した者は、窃盗の罪とし、10年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

〔解説〕

- ・不法領得の意思をもって、占有者の意思に反し、その占有を侵害して財物を自己又は第三者の占有に移すこと。
- ・財物とは所有権の目的となり得るすべてのものをいい、金銭的価値を有することは必要でない。
- ・他人の封書、無効になった借用書、使用済みの収入印紙、書類なども財物に当たる。

### 【公用文書毀棄】

〈例〉職員が提示した官公署保管の文書を破り捨てる。

(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。

〔解説〕

- ・公務所で使用され、又は使用の目的で保管されている文書又は電磁的記録を毀棄すること。
- ・現に公務所が使用し、又は保管している文書であれば、その作成が公務員あるいは私人のいずれに関わるものでもよい。電磁的記録も同様である。
- ・毀棄するとは、破棄、焼却、隠匿、一部又は署名を抹消する等の行為がこれに当たる。

## ●特別法犯

【暴力行為等処罰に関する法律違反】〔集团的暴行、脅迫、器物損壊の罪〕

〈例〉暴力団等の名前を告げたり、又は刃物をちらつかせたり、2人以上で共同して、人を蹴りつけたり、脅したり、物を壊す。

(第1条)

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(暴行)、第222条(脅迫)又は第261条(器物損壊)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。

〔解説〕

・行為者が

○団体若しくは多数の威力を示し

○実在しない団体若しくは多衆を仮装して威力を示し

○凶器を示し

○数人共同し

のいずれかの方法によって、暴行、脅迫、器物損壊の罪を犯した場合に成立する。

・「団体」とは、共同の目的を有する多数人の組織的、継続的な結合体をいい、「多衆」とは多数の自然人の集合をいう。

・器物毀棄（損壊）は親告罪であるが、本法律に該当する場合は親告罪ではない。

### 〔集团的、常習的面会強請、強談威迫の罪〕

〈例〉施設の利用や、各種許可をしてもらうため、威力や凶器を示し又は数人共同してこれらを要求する。

（第2条）

財産上不正の利益を得又は得しむる目的を以て第1条の方法に依り面会を強請し又は強談威迫の行為を為したる者は、1年以下の懲役又は10万円以下の罰金に処す。

〔解説〕

・財産上不法の利益を得る目的をもって、同法第1条の方法により、又は常習として、面会を強請し又は強談威迫する。

・「強談」とは、他人に対し言語をもって強いて自己の要求に応ずべきことを迫る行為をいい、「威迫」とは、他人に対し言語挙動をもって氣勢を示し、不安の念を生じさせる行為をいう。

・面会強請等は、行為者が直接相手方を訪問又はこれに面接して行われるものだけが対象となり、文書、電話、郵便、使者等による間接的なものは含まれない。

## 第6 行政対象暴力対策組織図

### 【庁内組織】

#### 《南魚沼市不当要求行為等対策委員会》

委員長（副市長）

副委員長（教育長及び病院事業管理者）

委員（各部長）

○行政対象暴力の実態把握及び対策事項の審議

○行政対象暴力の未然防止及びその啓発事務

#### 《総務課人事係》

○行政対象暴力の実態把握

○所属(職員)からの相談・指導連携

○職員の研修

○緊急時の事案対応協力

○行政対象暴力対策委員会の運営

#### 《総務課防災庶務班》

○顧問弁護士相談・委託

#### 《財政課用地管財班》

○庁舎管理者業務

○庁舎揭示物管理

### 【関係機関】

#### 南魚沼警察署

○事件捜査・保護対策

#### 南魚沼市顧問弁護士・市協力弁護士

○民事訴訟・民事保全・交渉

### 【施設管理者】

○本庁舎（北分館、南分館含む）・・・・・・・・・・財政課（総務部長）

○大和市民センター、塩沢市民センター、環境衛生センター、子ども・若者相談  
支援センター、図書館・・・・・・・・・・各センター長

○市民会館事務室、大和・塩沢公民館・・・・・・・・・・社会教育課長

○畔地浄水場・・・・・・・・・・上下水道部長

○保育園・・・・・・・・・・子育て支援課長

○各消防署・・・・・・・・・・署長

○南魚沼市不当要求行為等の対策に関する要綱



(趣旨)

第1条 この訓令は、南魚沼市の業務及び施設等並びに職員に対する不当要求行為等を未然に防ぐとともに、要求された行為に対して適切に対処することにより、市民及び職員の安全と公共の財産の保護並びに事務事業の円滑な執行を確保するため、必要な事項を定めるものとする。

(不当要求行為等)

第2条 この訓令において「不当要求行為等」とは、次に掲げるものをいう。

- (1) 暴力行為等社会常識を逸脱した手段により要求の実現を図る行為
- (2) 脅迫又はこれに類する行為
- (3) 正当な理由もなく、職員等に面会を強要する行為
- (4) 乱暴な言動により職員等に身の安全に対する不安を抱かせ、又は作為的に著しい不快感を与える等の行為
- (5) 正当な権利行使を装い、社会常識を逸脱した手段により機関紙、図書等の購入、事業の変更、中止等若しくは金銭及び権利を不当に要求し、又は特定の第三者に有利となるように要求する行為
- (6) 正当な手続きによることなく、作為又は不作為を求める行為
- (7) 前各号に掲げるもののほか、市の施設等の保全及び秩序の維持並びに市の業務の執行に支障を生じさせる行為

(委員会の設置)

第3条 不当要求行為等への対策を統括するため、南魚沼市不当要求行為等対策委員会（以下「委員会」という。）を置く。

- 2 委員会に委員長及び副委員長を置き、委員長は副市長を、副委員長は教育長及び病院事業管理者をもって充て、委員は、別表に掲げる者とする。
- 3 会議は、必要に応じて委員長が招集するものとする。
- 4 委員長は、委員会の議長となり会務を総理し、副委員長は、委員長を補佐するとともに、委員長が欠けたとき又は不在のときは、委員長に代わってその職務を行う。
- 5 委員会は、必要と認めるときは、委員以外の者に出席を求め、説明又は意見を聞

くことができる。

6 委員会の庶務は、総務課において処理する。

(委員会の所掌事項)

第4条 委員会の所掌事項は、次に掲げるものとする。

- (1) 不当要求行為等に関する情報交換及び関係機関との連絡調整に関すること。
- (2) 不当要求行為等に関する防止及び対応方針並びに事後措置の協議検討に関すること。
- (3) 現に発生した不当要求行為等への対策に関すること。
- (4) その他委員会が必要と認める事項

(不当要求行為等の発生時の措置)

第5条 職員は、不当要求行為を受け又は不当要求行為等に関する事象を知ったときは、直ちに所属長に報告しなければならない。

2 所属長は、それぞれの職場におい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、職員等の安全を確保するなどの緊急的な措置を講ずるとともに、不当要求行為等発生連絡票（別記様式）により委員会へ報告しなければならない。

(不当要求行為等への対応)

第6条 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 不当要求行為等に対応する場合は、き然とした態度で冷静に対応し、その内容を記録する。
- 3 不当要求行為等に対応する場合は、既定の対応方針に従って対応する。ただし、対応方針が定まっていない場合又は対応方針に定めのない事柄で急を要する場合は、対応する職員が必要な措置を講ずることができるものとする。
- 4 職員は、対応内容について、その都度、速やかに所属長を通じ委員会に報告しなければならない。

(その他)

第7条 この訓令に定めるもののほか、不当要求行為等への対策について必要な事項は、市長が定める。

附 則

この訓令は、平成31年4月1日から施行する。

別表（第3条関係）

委員長	副市長
副委員長	教育長、病院事業管理者
委員	総務部長、市民生活部長、福祉保健部長、産業振興部長、建設部長、消防長、教育部長、上下水道部長、市民病院事務部長

別記様式(第5条関係)

不当要求行為等発生連絡票

担当課係名	課 係					
連絡先職員	職		氏名		内線	
発生日時						
発生場所						
対応職員名						
相手方 (個人・団体)						
不当行為の 対象事務						
不当行為の 概要						
対応状況						
参考事項						

平成21年10月23日

規則第40号

(目的)

第1条 この規則は、南魚沼市役所庁舎における秩序の維持、災害の防止、美観の保持その他庁舎の管理について必要な事項を定めることにより、静穏な執務環境と来庁者の利便を確保し、もって公務の円滑な遂行を図ることを目的とする。

(定義)

第2条 この規則において庁舎とは、市の事務事業の用に供する建物（設備を含む。）、その敷地及びこれらに属する工作物（直接公共の用に供するものを除く。）で市長の管理に属するものをいう。

(庁舎管理者)

第3条 庁舎に庁舎管理者を置き、本庁舎においては総務部長を、大和庁舎においては大和市民センター長を、塩沢庁舎においては塩沢市民センター長を、その他庁舎については庁舎管理事務を分掌している施設長をもって充てる。

2 庁舎管理者は、庁舎における秩序の維持、災害の防止、美観の保持その他庁舎の管理に関する事務を掌理し、庁舎管理上必要がある場合は、当該庁舎に勤務する職員を指揮監督する。

3 庁舎管理者が不在のときは、あらかじめ庁舎管理者が指定する者がその職務を行う。

(室管理者)

第4条 庁舎にある事務室に室管理者を置き、本庁舎においては当該事務室を使用している課等の長を、その他庁舎においては庁舎管理者が指定する者をもって充てる。

2 室管理者は、その使用している事務室内の秩序の維持、災害の防止、美観の保持その他良好な執務環境の保持に当たるとともに、これに必要な措置を講ずるものとする。

(職員の責務)

第5条 職員は、庁舎の秩序の維持、災害の防止及び美観の保持に努めなければならない。

(出入口の開閉)

第6条 庁舎の出入口の開閉については、庁舎管理者が別に定める。

(休日等における庁舎への出入り)

第7条 南魚沼市の休日を定める条例（平成16年南魚沼市条例第2号）第1条第1

項に定める休日又は勤務時間以外の時間において庁舎に出入りしようとする者は、庁舎出入承認簿（様式第1号）に所要事項を記入して警備員又は当直員の承認を得なければならない。ただし、当該庁舎に勤務する職員については別に定めるところによるものとする。

（行為の禁止）

第8条 何人も、庁舎において次に掲げる行為をしてはならない。

- (1) 指定された場所以外で喫煙すること。
- (2) 汚物、紙片等を散乱し、若しくは投棄し、又はみだりに物品を放置すること。
- (3) 建物、工作物その他設備器具類を破損し、又は汚損すること。
- (4) 凶器、爆発物その他危険のおそれがある物を持ち込むこと。
- (5) 面会を強要し、又は金銭、物品等の寄付を強要すること。
- (6) 座込み、立ちふさがり又はねり歩きをすること。
- (7) 示威行為又はけん騒にわたる行為をすること。
- (8) 許可なく撮影又は録音をすること。
- (9) 職員を不当に長時間拘束し、職務に支障を与えること。
- (10) 前各号に定めるもののほか、庁舎の秩序を乱し、公務の円滑な遂行を妨げること。

（行為の制限）

第9条 庁舎において次に掲げる行為をしようとする者は、庁舎管理者の許可を受けなければならない。ただし、市長が別に指定した行為については、この限りでない。

- (1) 物品の販売、宣伝、勧誘、寄付募集その他これらに類する行為をすること。
- (2) はり紙、看板、プラカード、旗、幕その他これらに類する物を掲示し、又は提出すること。
- (3) 庁舎の一部を独占的に占用又は利用すること。
- (4) テントその他仮設物を設置し、又は定められた場所以外の場所に物件を置くこと。
- (5) 集会その他の催物を開催し、又は集団で庁舎に入ること。
- (6) 放歌、高唱若しくは演説をし、又は拡声器を使用すること。
- (7) 危険物を庁舎に搬入すること。

2 前項の規定により許可を受けようとする者は、庁舎使用許可願（様式第2号）を提出しなければならない。ただし、庁舎管理者が軽易なものと認めたときは、口頭

により行うことができる。

- 3 庁舎管理者は、必要があると認めるときは、第1項の許可に条件を付することができる。

(立入りに関する指示)

第10条 庁舎管理者は、庁舎における秩序の維持又は災害の防止のため必要があると認めるときは、庁舎に立ち入ろうとする者又は立ち入った者に対し、人数、時間、場所を制限する等必要な指示をすることができる。

(措置命令等)

第11条 庁舎管理者は、次に該当する者に対し、庁舎への立入りを禁止し、許可を取り消し、若しくはその条件を変更し、庁舎からの退去を命じ、又は物件の撤去を命ずることができる。

(1) 第8条又は第9条第1項の規定に違反した者

(2) 第9条第3項に規定する条件又は前条に規定する指示に違反した者

- 2 庁舎管理者は、前項の規定により庁舎からの退去を命じた場合において、これに応じないときは、必要な措置をとることができる。

- 3 庁舎管理者は、第1項の規定により物件の撤去を命じた場合において、その物件の所有者、占有者又は持ち込んだ者（以下「所有者等」という。）が第1項の命令に応じないときは、当該物件の撤去その他必要な措置をとることができる。

附 則

この規則は、公布の日から施行する。

様式第1号(第7条関係)

庁舎出入承認簿

月 日	住 所 (勤務先又は自宅)	氏 名	用 務	入退庁舎時刻	承認印



様式第2号(第9条関係)

庁舎使用許可願

<p style="text-align: center;">庁舎使用許可願</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p> <p>(あて先) 庁舎管理者</p> <p style="text-align: right;">申 請 者 住 所 氏名 (法人にあつては名称及び代表者名)</p> <p style="text-align: right;">TEL</p>	
<p>下記により庁舎の使用の許可を願います。</p> <p>1 使用目的</p> <p>2 場所(会議室名等)</p>	
使用日時	<p style="text-align: center;">年 月 日 時から 年 月 日 時まで</p>
<p>人数又は数量</p> <p>その他</p>	