

「鎌倉市不当要求行為等の防止に関する要綱」
の運用に関するガイドライン

鎌倉市総務部職員課

平成 30 年（2018 年）5 月策定

令和 3 年（2021 年）4 月改訂

はじめに

職員は、個人・法人その他団体や組織等の市に関わる全ての方から頂戴するご意見・ご要望は真摯に受け止め、市民サービスの向上を図るべく不断の努力を行わなければなりません。

一方で、法令に反する行為や社会通念上の許容範囲を逸脱する手段による不当要求行為等により、適正な事務執行が歪められることや、業務が妨げられることにより、市民サービスが滞ることがあってはなりません。

不当要求行為等を行う者に対しては、毅然とした態度を持って組織的に対応しなければなりません。真摯に受け止めるべき苦情と不当要求行為等とを見分ける判断は難しく、これまでは対応方法が明確ではありませんでした。

そこで、平成15年11月に施行した「鎌倉市不当要求行為等の防止に関する要綱」に基づき、不当要求行為等に関する全庁共通の考え方である当ガイドラインによって、公平・公正な職務の遂行を担保し、市民のための市役所として、より発展的に市政が運営されることを願い、このガイドラインを策定します。

平成30年5月

1 心構え

(1) 一人で対応しない

職員個人やその場・その都度の判断では、毅然とした対応を行うことが困難な状況に陥りやすくなります。

従って、不当要求行為等には必ず組織で対応することを念頭に置いてください。

(2) 抱え込まない

不当要求行為等であるかについての判断は組織的に行わなければなりません。担当者の言動や判断をあげつらう不当要求行為等であった場合などについて、個人の責任感により担当者が問題を抱え込んでしまうことで問題が潜在化してしまう可能性があります。決して個人で抱え込まずに、必ず所属長等に報告を行ってください。

(3) 振り回されない

不当要求行為等に対し適切に対応しないと、必要以上に時間や労力を割かれることにより、通常の市民サービスの低下に繋がり、重大な損失が生じる可能性があります。

また、職員が個人で対応した場合、ストレスが増して業務効率の低下や遅延が生じ、無理をして過度に責任を負うことなどにより心身の故障に繋がるほか、場合によっては離職の原因となりかねません。

(4) 惑わされない

インターネットや SNS の普及により、不当要求行為等を行う者の要求が満たされなかったことが直ちに不祥事や不適切な事務であるかのように喧伝されることにより、市及び職員の信用や名誉が著しく傷つけられることがあります。

決して相手方の挑発に乗ってはなりません。

2 基本姿勢

(1) 考え方

真摯に受け止めるべき苦情と不当要求行為等の対応は大きく異なります。法令に反する行為は処罰の対象となりますが、それ以外の不当要求行為等については「納得していただくまで対応する」ことが必ずしも好ましいとは限らず、その行為がさらなる不当要求行為等の温床となり、また、助長させる可能性もあることから、ガイドラインを設け、全庁の認識を一にします。

(2) 定義

当ガイドラインにおいては、不当要求行為等を以下のとおり定義します。

『金銭の給付等一定の行為を請求する権利又は正当な理由がないにもかかわらず、これを要求し、かつ、その要求の方法、態様又は程度が社会的に相当と認められないものの』

(3) 組織対応

不当要求行為等への過剰な対応を排し、毅然とした態度で臨むために職員個人に委ねることなく組織で対応します。

(4) 施設管理権の適正運用

施設管理者の権限に基づき、適正な対応を行います。

(5) 事例の蓄積と共有

不当要求行為等への対応状況を類型ごとにまとめ、事例として蓄積することにより、後の判断を容易にします。

(6) 職員研修

不当要求行為等に関する理解を深めるため、実効性のある職員研修を実施します。

3 判断基準等（不当要求行為等の例）

刑法に定める違法行為を除き、社会規範を逸脱した行為については当ガイドラインにおいて一定の基準を定めることにより共通認識の下に運用を行うものとします。

(1) 刑法に定める違法行為

判例に基づく法令に反する行為を以下に例示します。

ア 脅迫罪（刑法第 222 条）

（ア）危害を加えることを告げる行為

イ 強要罪（刑法第 223 条）

（ア）不当に謝罪文を書かせる行為

（イ）土下座させて謝罪させる行為

ウ 威力業務妨害罪（刑法第 234 条）

（ア）建物内で怒鳴り散らし騒然とさせる行為

(2) 社会規範を逸脱した行為

下記に例示する行為については、早期に「応じられない」ことを告げ、繰り返し要求があっても毅然とした態度で臨んでください。

ア 不当な金銭（賠償）の要求

イ 市の事務執行に非がないにもかかわらず、不当に謝罪を要求

ウ 不当に職員の解雇等を要求

エ 実現不可能なことを要求（法定の期限を延長せよ、法令の適用範囲を拡大せよ等）

オ 誤った事務処理等に対し、相応に対処したにもかかわらず過大な謝罪等の要求

カ 庁舎内での長時間の居座りや長時間にわたる電話により事実上職員を拘束し、不当に職員の職務の執行に支障を生じさせる行為

(3) 多岐に渡る不当要求行為等の類型

- ア 暴力・暴言等を伴うもの
- イ ハラスメントを伴うもの
- ウ つきまといやストーカー行為によるもの
- エ インターネット・SNSによる一方的な誹謗中傷を伴うもの

4 体制

(1) 各課等における初動

不当要求行為等への対応で最も肝心なことは初動であり、これを誤ると要求範囲の拡大、長期化・複雑化を招き、損失を増大させることに繋がります。

ア 見極め

真摯に受け止めるべき苦情と不当要求行為等の見極めは、

①相手がその方でなく、同じ状況にある別の方でも要求に応じるか。

②暴力、暴言、脅迫、威圧その他迷惑行為などを伴わない場合でも要求に応じるか。

によることとします。職員は常に傾聴を心掛け、一律に対応回数や要した時間、声の大きさ等で外形的に不当要求行為等と決め付けないでください。

イ 判断

暴力等を伴う行為を除き、個人の主観を排し所属長等に報告のうえ、各課等で組織的に不当要求行為等であるかを判断してください。

ウ 組織対応

不当要求行為等と判断された後は、各課等において所属長等の指揮により適切に対応し、直ちに部次長等へ報告を行うこととします。

所属長等は経過を逐次記録し、必要に応じて関係部署との情報共有を図ることとします。

エ 法制面等での裏付け

当該事案について、市の業務に関する違法性の有無等が各課等において確認できない場合は、直ちに総務課法制担当（コンプライアンス違反に関してはコンプライアンス課）に照会を行ってください。

オ 報告

上記ア～エを行った後に、顛末（又は速報）を職員課人財育成担当へ報告してください。

※ 個人情報情報は削除してください。

(2) 重大な案件等の取扱い

問題が複雑又は高度若しくは全庁に関わる重大な案件である場合、所管部長の判断に基づき、速やかに職員課人財育成担当へ報告を行ってください。

(3) 不当要求行為等防止対策専門員への相談

不当要求行為等と判断された場合、内容を勘案のうえ必要に応じて要綱に基づき不当要求行為等防止対策専門員へ相談又は対応を依頼することができます。

(4) 全庁的対応

全庁に関わる重大な案件である場合、要綱に基づき副市長を委員長とする「鎌倉市不当要求行為等防止対策委員会」を開催し、対応方針を協議します。

(5) 警察への通報

違法行為（職員への暴力・備品等の破壊行為・庁舎保全に係る行為・庁舎内の秩序維持に関わる行為）が行われた場合、又は人命や市民の財産を損なう行為の予告がなされた場合は躊躇せずに警察へ通報してください。（職員への暴力・備品等の破壊行為・庁舎保全に係る行為・庁舎内の秩序維持に関わる行為の場合、公的不動産活用課財産管理担当へ通告願います。）

(6) 公開

不当要求行為等によって市民サービスの低下や適正な事務執行が歪められることはあってはならず、係る事案が市の利益に反するものである場合、「鎌倉市不当要求行為等防止対策委員会」の判断に基づき、当該不当要求行為等を公開することにより市と市民とで認識を共有すると共に、同種同類の事例の抑止を図ります。

(7) 法的手続きによる解決

処理困難案件については、「鎌倉市不当要求行為等防止対策委員会」における判断・指示を基に総務課法制担当及び不当要求行為等防止対策専門員、市顧問弁護士等と協議のうえ、次の手続きを視野に入れることとします。

- ① 債務不存在確認請求訴訟の活用
- ② 仮処分手続きによる面談の強要の禁止、架電の禁止、来庁の禁止
- ③ 刑事告訴・告発の活用（不退去罪・公務執行妨害・職務強要罪）

※ 暴力行為については、躊躇なく警察に通報してください。

5 初動の対応方法

真摯に受け止めるべき苦情であるのか、不当要求行為等であるのかについての判断を行うために、以下の行動を常に意識してください。

(1) 相手方を特定し、要求を正確に把握する（窓口・電話共通）

- ア 住所（所在地）
- イ 氏名（法人・団体・組織名）
- ウ 連絡先
- エ 要求内容

(2) 事実確認（窓口・電話共通）

要求に至る背景や経過が事実に基づくものであるかを確かな記録・証言により確認してください。相手方の要求が事実に基づかない場合は直ちに指摘し、事実である場合は、適正に対処する旨を伝えてください。

また、事実確認がその場でできない場合は、調査・確認を行うことを告げて一旦お引き取り頂き（電話対応を終了し）、その場での安易な（不確実な）回答は決して行わないでください。

※ 次の項目に基づき事実確認ができるまでは、決して結論を出さないでください。

① 要求の根拠（市側の責任の有無）

② 要求内容の正当性

③ 要求態様の社会的相当性

(3) 対応環境等（窓口）

相手方のプライバシーに配慮し、また窓口の場合は他の来庁者への影響を考え、業務に支障が無いように、可能な範囲で適切な対応場所へ移動し、複数名で対応してください。

不当要求行為等と判断された場合は、決して相手方の支配下にある場所へは赴かず、また、勤務時間外を指定する面会の要求には応じないでください。

なお、不当要求行為等と判断された場合は、相手方の了承を得たうえでであれば会話を録音して構いません。

(4) 間合い（窓口・電話共通）

不当要求行為等には毅然とした態度で臨み、決して挑発に乗らず、落ち着いて普段どおりの丁寧な対応を心がけてください。

また、相手方の主張は必ずしも退けるものではなく、その真意を理解することに砕心し、即答することにより前言の撤回に繋がるような安易な回答を避けるため、間合い（呼吸）を適切に取り、合理的な根拠のない妥協はしないようにしてください。

(5) 対応時間（窓口・電話共通）

初動においては、要求内容の把握と事実確認が必要なため、傾聴を心がけることとしますが、要求が必要以上に繰り返され、又は当初の要求内容と大幅に異なる展開となった場合は、要求内容を丁寧に確認の上、事実確認等を行い改めて連絡させていただくこと等を告げ、お引き取り下さるよう促してください（電話対応を終了してください）。

長時間に渡る対応により他の業務に支障が生じる場合は、時間の制約があることをお伝えし、後日お約束の上改めて要求を伺うこととしてください（要求内容が把握できるまでの間に限る）。

(6) 市の事務執行の是正

事実確認等の結果、相手方の要求・主張が正当なものであり、市が対処（是正）しなければならない事案である場合は、直ちに丁寧な謝罪等を行ったうえで、事態の解消に努めてください。

市の責務において適正に対処しなければならない事案である場合、一律に不当要求行為等と判断することはできません。

6 不当要求行為等への対応（類型別）

(1) 長時間拘束型

誠意を持って傾聴・対応を行った後に膠着状態に陥ってから一定程度の時間（目安として30分程度）を経過した場合、係長等が対応に加わり（交代し）、丁寧に対応を行った上でさらに30分程度を経過しても状況が変わらない場合は、お引き取りを願います。それでもお引き取りいただけない場合は、公的不動産活用課財産管理担当と連携のうえ、施設管理者の権限において毅然と退去を求め、状況によっては警察へ通報してください。【時間は目安。その場の状況に応じ的確に判断して下さい】

電話対応についても準用することとし、「応じられない」ことなどを明確に伝え、必要であれば後日改めて回答の機会を頂くお約束をするなどして応答を終了してください。一通りのお話を丁寧に傾聴した上であれば、対応を終了して（電話を切って）構いません。

なお、初動においては原則的に事務分担等に応じ担当者（管理職未満）が責任を持って対応することとし、当初から責任者（管理職等）に代わるよう要求があっても、回答が可能な限りは「本件は私が責任を持って対応する」として明確に責任者との面会を断ってください。

これは、個々の事案に関する仔細については担当者の方が個別の情報や至る経過を承知していることから、明らかに相手方との疎通に優位性があり、要求の本質を捉えることにより理解・納得感を得やすいためです。

ただし、係長等は担当者1人に任せきりにせず、適切に対応（対応に加わる・交代する・事実関係の確認を行う等）し、同時に周囲の職員は所属長等に状況を伝え、所属長等は適宜指示を行ってください。

(2) リピート型

繰り返し来庁・電話での要求を行うケースで、毎回テーマを変えて理不尽に不当要求行為等を行う場合もあります。

速やかに相手方の特定を行い、不当要求行為等と判断される場合は、目安として3回目の要求時に「応じられない」旨の回答に加え、繰り返しの要求は業務に支障が生じる懸念があり、これ以降は迷惑行為となる可能性があることの警告を発してください。

それでも繰り返し不当要求行為等が行われる場合は、対応経過を記録すると共に、相手方の了承を得たうえで会話を録音して構いません。

なお、この場合にあつては4回からは原則的に係長級以上が対応し、毅然とした態

度で対応し繰り返しの来庁・電話による理不尽な不当要求行為等を止めるよう伝えてください。

その後も繰り返される場合は、公的不動産活用課財産管理担当と連携のうえ、施設管理者の権限において毅然と退去を求め、状況によっては警察への通報、又は職員課を通じて不当要求行為等防止対策専門員に相談を行うこととします。

【回数を目安。その場の状況に応じ的確に判断して下さい】

(3) 暴言型

大声で怒鳴り、職員を威嚇して不当な要求を満たそうとするほか、暴言又は職員の外見的特徴を指しての侮辱や差別用語を用いての発言、言われなく市や職員の名誉や信用を貶める発言、職員の人格そのものを否定する発言を伴う不当要求行為等を指します。

これらの場合、暴言等を直ちに止めるよう求め、相手方の了承を得たうえであれば会話を録音して構いません。

それでも暴言や侮辱的な発言等が止まない・繰り返される場合は対応を打ち切り、お引き取り頂くよう警告を発し、なおも止まない場合は公的不動産活用課財産管理担当と連携の上、施設管理者の権限において毅然と退去を求め、状況によっては警察へ通報してください。

※「暴言」とは、他人を傷付ける礼儀から外れた言葉、及びそのような言葉を口にすること。主に他人を傷つける意図で言い放つ乱暴な言葉。言葉の暴力。

(4) 暴力型

身体への直接的な接触を伴う暴力の他、物を投げつける、椅子や備品等を破損させる行為等を指します。

また、直接的な接触を伴わなくとも殴りかかろうとする、物を振り回すような危険行為もこの類型の一部とします。

この場合は職員が危害を被る可能性の他、他の来庁者に危険が及ぶ可能性があるため、複数名で対応し、速やかに警察へ通報することとします。

警察官の到着までの間は、他の来庁者・職員の安全確保に努め、被害の発生（拡大）を防いでください。

※ 警察への通報に際しては、同時に公的不動産活用課財産管理担当へ通告願います。

(5) 威嚇・脅迫型

職員を威嚇又は威圧し、精神的苦痛を与えることにより事務執行を歪め、又は不当な介入、自己に有利な条件を引き出そうとする行為等を指します。

また、反社会的な勢力との繋がりを匂わせる発言や、有力者・実力者の名を借りて圧力をもたらすことを予告する場合や職員の家族等に危害を加えることを予告する場合もこの類型の一部とします。

この場合は必ず係長等が対応に加わり、複数名で対応しつつ、威嚇・威圧行為を止

めるよう警告を發し、応じなければ直ちに警察に通報しつつ、身の安全を確保してください。

※ 警察への通報に際しては、同時に公的不動産活用課財産管理担当へ通告願います。

(6) 権威型

社会的立場や権威を利用して事務執行を歪め、又は不当な介入、過大な謝罪を要求する行為等を指します。(権威を誇示し、特別扱いを求めてきます。)

この場合は必ず係長等が対応に加わり、複数名で対応しつつ、事案に対する相応の対応以上(特別扱い)は決して行わないようにしてください。

基本的な対応は、上記(1)から(5)によるものとします。

(7) インターネット・SNS利用型

市が不当要求行為等を受け入れなかったことを、あたかも市側に職務怠慢や事務処理の誤りがあったかのような一方的かつ恣意的な主張をインターネット上の個人のブログや facebook・Twitter 等に掲載することにより市や市の職員の名誉を傷つけ、又は誹謗中傷する内容の記事を掲載する行為を指します。

この場合、発信者の特定が困難な場合もありますが、名誉棄損・職員のプライバシーの侵害・人権侵害等が明らかである場合は、「プロバイダ責任制限法」に基づき管理者に対し記載事項の削除を依頼することなどについて、庁内関係部署及び法務局等関係機関と協議し、適切に対処することとします。

7 関係部署・機関等

(1) 庁内

ア 職員課人財育成担当 【 内線 2232・2234 】

(ア) 鎌倉市不当要求行為等の防止に関する要綱に関する事項

(イ) ガイドラインの運用に関する事項

(ウ) 不当要求行為等防止対策専門員に関する事項

イ 総務課法制担当 【 内線 2219 】

(ア) 法令違反の有無に関する照会

ウ コンプライアンス課コンプライアンス担当 【 内線 2394 】

(ア) コンプライアンス違反の有無に関する照会

エ 公的不動産活用課財産管理担当 【 内線 2261 】

(ア) 庁舎の秩序維持、保全・管理に関する事項

(2) 庁外

ア 不当要求行為等防止対策専門員 【 窓口は上記職員課 】

弁護士 山下 光

弁護士 中村 律夫

※不当要求行為等防止対策専門員は、常駐ではありません。

イ 神奈川県警察鎌倉警察署生活安全課 【 23-0110 (代表) 】

※緊急時は110番通報を、それ以外は原則的に職員課を通じて下さい。

8 参考

(1) 毅然とした態度で臨むための回答事例

「法令に抵触するため（おそれがあるので）致しかねます」

「個別に優遇・配慮（特別な対応）は致しかねます」

「不適切な言動（暴言・誹謗中傷）があるため対応を終了させていただきます」

「お話しは十分お聞きしたが再三の繰り返しになっており、業務に支障が生じているためお引取りください」

「極めて一方的（恣意的）な主張であり客観性に欠けるため判断（回答）できません」

「当事者でないため関与することができません」

「市の所管の事務でないため回答することができません」

「市は関わる（回答する）立場にありません」

「事実確認ができておらず、現時点では回答できません」

「その件は相応に対応し、既に解決しているものと認識しています」

「調査（判断）には時間を要するとお伝えしており、現時点では回答致しかねます」

「本件は私が責任を持って対応します」

「必要があれば上司には私から伝えます」

(2) 誤解を招く回答事例1（相手方に希望を持たせるため、控えるべき表現）

「考えてみます」・「検討します」

(3) 誤解を招く回答事例2（肯定・否定のどちらとも取れるため、控えるべき表現）

「結構です」・「いいです」

(4) 録音を行う場合の回答事例

「正確に事案を確認するため、会話を録音させていただきでよいでしょうか」

「ご発言に暴言（侮辱・差別）が含まれているため、適正な対応を必要とする観点から、以後の会話を録音させていただきます」

(5) 施設のセキュリティについて

市役所（庁舎）は、市民のための施設であり、開庁時間内にあっては何人でも自由に出入りが可能な開かれた空間である一方、刃物や危険物の持ち込みに対しては無防備な側面があります。

不当要求行為等を行う者に対し、毅然とした態度で臨む一方で、他の来庁者や自身の身の安全、市の財産・市民の個人情報を守るため、窓口における対応に際しては“適切な距離感”を保つよう心がけてください。

(6) 行政に対する不当要求行為等の事例

ア 宝塚市役所庁舎放火事件（平成 25 年 7 月）

概要：市税収納課での納税相談後、庁舎内で火炎瓶を投げ付け放火

内容：市税収納課へ納税相談に訪れた男性が声を荒らげたため、男性職員 1 名が折衝に加わるために同席したところ、火炎瓶に着火した上で庁舎内に投げつけたもの

被害：市民 2 名、職員 4 名負傷、市庁舎 1 階部分の 2 / 3 焼損・水損、パソコン・什器類焼損（復旧に 266 百万円の補正予算を計上）、一部業務停止他

対応：不当要求行為等への対策強化、執務室の設備改善等

イ 大阪市役所不当要求事案（～平成 28 年 6 月）

概要：職員への暴言や膨大な数の情報公開請求などを繰り返し、市役所の業務に支障をきたしたもの

内容：平成 24 年 3 月～12 月、男性が漠然とした内容を含む情報公開請求を 53 件行い、同年 4 月～8 月に 95 回計 23 時間に及ぶ電話をかけた他、対応した職員らを誹謗中傷し、1 回あたり 1 時間以上の対応を強要したもの

被害：限度を超えた要求による市民サービスの低下（業務の妨害）

対応：損害賠償請求を提起し、市側の勝訴（80 万円の支払いが命じられた）

ウ 旭川市役所不当要求事案（～平成 29 年 11 月）

概要：少なくとも 2 ヶ月に渡り来庁又は電話により複数の部署の職員への暴言や過度な要求を常習的に行ったもの

内容：女性が「対応が悪い」などと職員に謝罪を迫り、8 時間連続で電話対応させるなどしたもの

被害：市の業務を 60 時間滞らせた（業務の妨害）

対応：警告の文書を発した

エ 金沢市役所職員傷害事件（平成 30 年 3 月）

概要：生活保護支給停止、市営住宅の設備について相談の後、職員を刺傷

内容：自身が入居している市営住宅の設備に関する不満、及び生活保護が支給停止になったことに不満を抱いた男性が、庁舎内に持ち込んだ刃物により職員に傷害を負わせたもの

被害：職員 4 名負傷（重傷）

対応：対策検討委員会を設置

オ 熊本市役所不当要求事案（～平成 30 年 3 月）

概要：市議会議員による職員に対するパワハラ、不適切な支出の強要

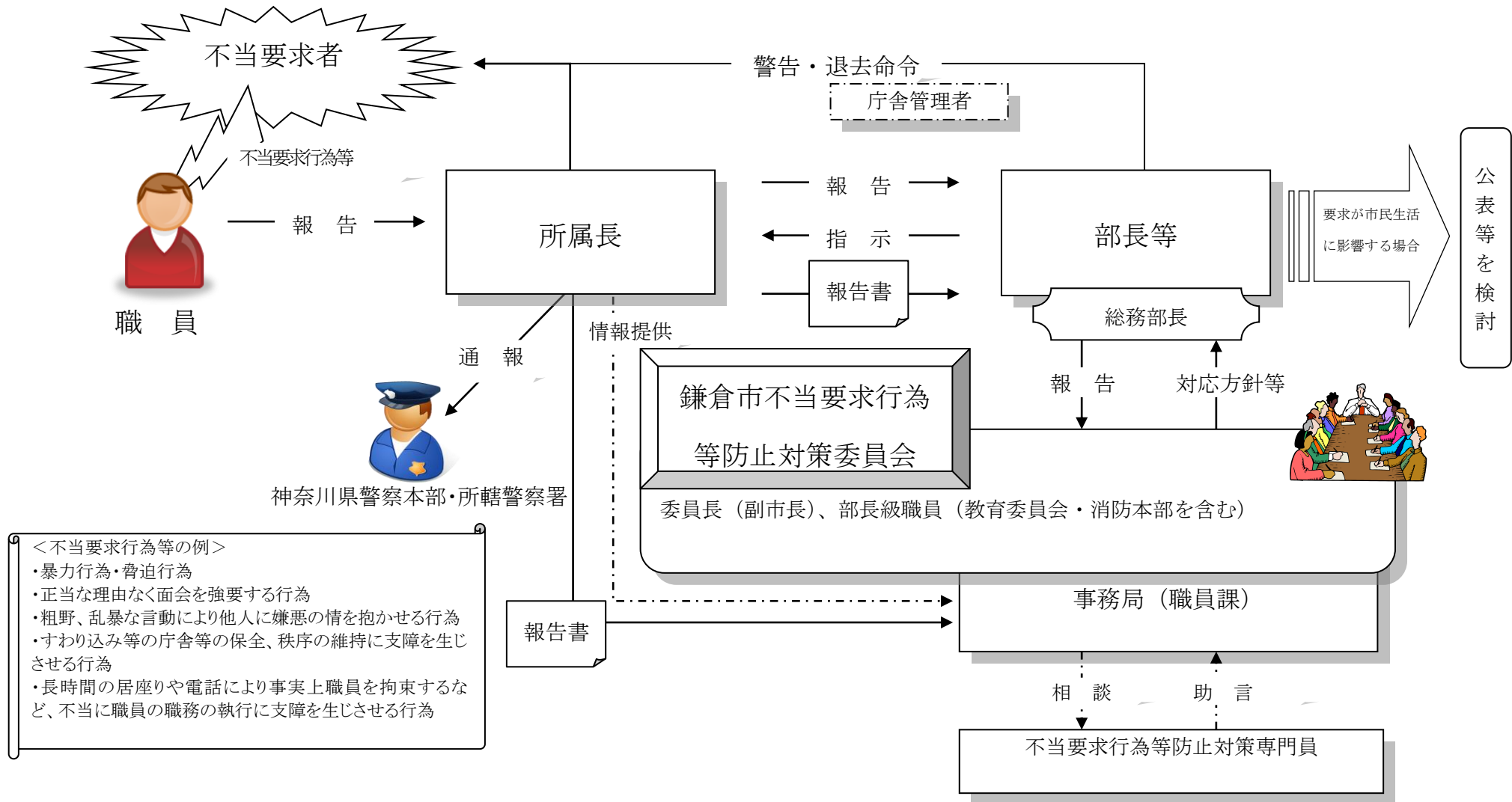
内容：女性市議会議員による職員に対するパワハラ、自らが代表理事を務める市漁協に対する不適正な支出の強要

被害：不適正な支出他

対応：当該議員に対し市議会における 4 回の辞職勧告の後、市議会において「議員の資格なし」とする議案が可決し失職

○「鎌倉市不当要求行為等の防止に関する要綱」

に基づく対応フロー



- <不当要求行為等の例>
- ・暴力行為・脅迫行為
 - ・正当な理由なく面会を強要する行為
 - ・粗野、乱暴な言動により他人に嫌悪の情を抱かせる行為
 - ・すわり込み等の庁舎等の保全、秩序の維持に支障を生じさせる行為
 - ・長時間の居座りや電話により事実上職員を拘束するなど、不当に職員の職務の執行に支障を生じさせる行為

鎌倉市不当要求行為等の防止に関する要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、職務に関する不当要求行為等を防止し、職務の適正な執行を確保するための組織等に関し必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この要綱において不当要求行為等とは、次の各号のいずれかに該当する行為をいう。

- (1) 職員に対し暴行又は脅迫を用いて職務を執行し、又は執行しないよう要求する行為
- (2) 職務に関連して職員に対し暴行、脅迫その他の暴力的行為を行う行為
- (3) 市又は職員に対し機関紙等の購読又は書籍等の購入を強要する行為
- (4) 市又は職員に対し寄附金等の交付を強要する行為
- (5) 故意に市の施設又は設備に対し損害を与える行為
- (6) その他不当な手段を用いて職務の執行を妨害する行為

(責務)

第3条 市は、公務の適正な執行に対する市民の信頼確保のため、不当要求行為等を未然に防止し、及び迅速かつ適切に排除する体制の整備に努めなければならない。

2 職員は、公務の適正な執行のため、他の職員と協力するほか、必要に応じて警察署その他関係行政機関との連携を図り、不当要求行為等の防止及び排除に努めなければならない。

(報告)

第4条 職員は、不当要求行為等を受けたとき又はそのおそれがあるときは、速やかにその旨を所属の課長等に報告しなければならない。

2 課長等は、前項に規定する報告を受けたときは、必要に応じ警察への通報等の措置を執るとともに、不当要求行為等報告書(別記様式)を所属の部長等を経由して職員の人事についての事項を所管する部の部長に提出しなければならない。

3 前項に規定する部長は、前項に規定する報告書の提出を受けたときは、随時、鎌倉市不当要求行為等防止対策委員会(以下「委員会」という。)にその内容を報告しなければならない。

(不当要求行為等防止対策委員会)

第5条 不当要求行為等の防止及び対処について協議するため、委員会を置く。

(所掌事務)

第6条 委員会の所掌事務は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 不当要求行為等の未然防止についての事項
- (2) 不当要求行為等に対する適切な対処についての事項
- (3) 不当要求行為等に関する情報収集及び職員への周知についての事項
- (4) 不当要求行為等防止マニュアルの管理についての事項

(組織)

第7条 委員会は、委員長、副委員長及び委員をもって組織し、別表に掲げる職にある者をもって充てる。

(委員長等の職務)

第8条 委員長は、会務を総理し、委員会の会議(以下「会議」という。)を招集し、会議の議長となる。

- 2 副委員長は、委員長に事故あるとき又は委員長が欠けたときは、その職務を代理する。
(意見の聴取)
- 第9条 委員会は、その所掌事務について必要があると認めるときは、必要に応じ関係者
に出席を求め、その意見を聴き、又は資料の提出を求めることができる。
(市長への報告)
- 第10条 会議において決定した事項は、市長に報告する。
(庶務)
- 第11条 委員会の庶務は、職員の服務についての事項を所管する課において処理する。
(不当要求行為等防止対策専門員)
- 第12条 不当要求行為等に対応する職員を補助するため、不当要求行為等防止対策専門員
(以下「専門員」という。)を置く。
- 2 専門員は、不当要求行為等への対応についての専門的知識を有する者のうちから、市
長が委嘱する。
- 3 専門員の定数は、2名以内とする。
(専門員の職務)
- 第13条 専門員の職務は、次のとおりとする。
- (1) 不当要求行為等に係る職員からの相談に応ずること。
(2) 必要に応じて、職員とともに不当要求行為等に対応すること。
(専門員の責務)
- 第14条 専門員は、職務上知り得た秘密を他にもらしてはならない。その職を退いた後に
おいても、同様とする。
- 2 専門員は、誠実かつ公正に職務を遂行しなければならない。
(委任)
- 第15条 この要綱に定めるもののほか委員会に関し必要な事項は、委員長が別に定める。
- 付 則
この要綱は、平成15年11月7日から施行する。
- 付 則
この要綱は、平成19年4月1日から施行する。
- 付 則
この要綱は、平成22年4月1日から施行する。
- 付 則
この要綱は、平成27年10月7日から施行する。
- 付 則
この要綱は、平成30年4月1日から施行する。
- 付 則
(施行期日)
- 1 この要綱は、令和2年4月1日から施行する。
(経過措置)
- 2 この要綱の施行の際現に委嘱されている専門員は、この要綱の規定により委嘱された
専門員とする。

別表（第7条）

| | |
|------|--|
| 委員長 | 主管の副市長 |
| 副委員長 | 他の副市長 |
| 委員 | 鎌倉市事務分掌規則（平成8年3月規則第27号）第6条第1項及び第16条第3項第1号に規定する部長（前号に掲げる者を除く。）、消防長、鎌倉市教育委員会事務分掌規則（平成8年3月教委規則第6号）第5条第1項に規定する部長 |

別記様式（第4条）

| | | | |
|----|----|----|----|
| 部長 | 次長 | 課長 | 係長 |
| | | | |

| | |
|--|------------------------------------|
| 不当要求行為等報告書 年 月 日 所属 _____ 氏名 _____ (電話) _____ | |
| 不当要求行為等が発生したので報告します。 | |
| 発 生 日 時 | 年 月 日 () (来訪・電話) |
| | 始 時 分 終 時 分 |
| 発 生 場 所 | |
| 相 手 方 | 氏 名 (男) (年齢 歳) (女) |
| | 住 所 |
| | 連絡先電話 |
| | 団体名 |
| | 地 位 |
| | 身体的特徴 ・身長 ・体格 ・髪型 ・その他 |
| 来訪の目的 (電話をしてきた目的) | |
| 要 求 手 段 (脅し文句等) | |
| 備品等被害状況 | |
| 警察への通報連絡の有無 | |
| その他特記事項 | |

鎌倉市不当要求行為等防止対策専門員設置要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、鎌倉市不当要求行為等の防止に関する要綱第12条に定める不当要求行為等防止対策専門員（以下「専門員」という。）の職務等に関し必要な事項を定めるものとする。

(身分)

第2条 専門員は、地方公務員法（昭和25年法律第261号）第3条第3項第3号に規定する非常勤の嘱託員とする。

(委嘱)

第3条 市長は、不当要求行為等への対応についての専門的知識を有する者を専門員として委嘱する。

(所属)

第4条 専門員は、職員の服務についての事項を所管する課に所属する。

(職務)

第5条 専門員の職務は、鎌倉市不当要求行為等の防止に関する要綱第13条に定める。

(任期)

第6条 専門員の任期は1年とし、再任を妨げない。ただし、委嘱の日が年度の途中の場合は、その日の属する年度の翌年度の末日までとする。

(勤務日)

第7条 専門員が職務を遂行するために必要な勤務日は、所属長が指定する。

(服務)

第8条 専門員は、職務の意義を理解し、誠実かつ効率的に職務を遂行しなければならない。

(報酬及び費用弁償)

第9条 専門員に対して支給する報酬及び費用弁償は、鎌倉市非常勤特別職職員の報酬及び費用弁償に関する条例（昭和32年4月条例第5号）の規定によるものとする。

(公務災害補償等)

第10条 専門員の公務上の災害又は通勤による災害に対する補償は、鎌倉市議会議員その他非常勤の職員の公務災害補償等に関する条例（昭和42年12月条例第27号）の規定によるものとする。

(解職)

第11条 市長は、専門員が次の各号のいずれかに該当するときは、解職することができる。

- (1) 心身の故障等により、職務の遂行に支障が生じ、又はこれに堪えられなくなったとき。
- (2) 前号に規定するもののほか、その職に必要な適格性を欠くとき。

(その他事項)

第12条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は別に定める。

付 則

この要綱は、平成22年4月1日から施行する。

付 則

この要綱は、令和2年4月1日から施行する。