

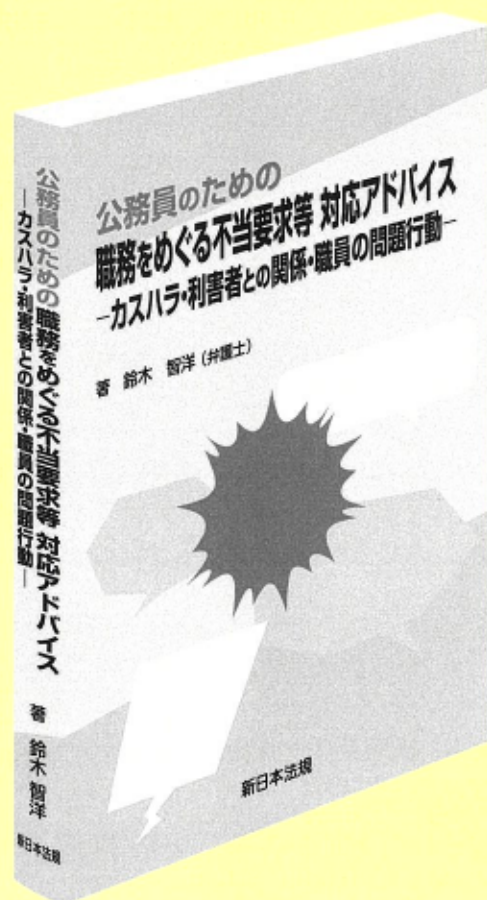
困難な事案に
対処
するため！

公務員のための

職務をめぐる不当要求等 対応アドバイス

—カスハラ・利害者との関係・職員の問題行動—

著 鈴木 智洋 (弁護士)



- ◆ 日常業務において公務員を悩ます幅広い事例を取り上げています。
- ◆ 対応の拠り所となる法的な根拠を示しつつ、現実的に採りうる対応方法を示しています。
- ◆ 複数の地方自治体の顧問を務める弁護士が、豊富な実務経験に基づいて執筆しています。

A5判・総頁240頁
定価 3,960円(本体 3,600円)
送料 410円
ISBN978-4-7882-9225-3

☎ 0120-089-339 (通話料無料)

受付時間 9:00~16:30 (土・日・祝日を除く)

WEBサイト <https://www.sn-hoki.co.jp/>

E-mail eigyo@sn-hoki.co.jp



詳細はコチラ!

電子書籍も
新日本法規WEBサイトで
発売!!

〈電子版〉

定価 3,630円(本体 3,300円)

掲載内容

第1章 行政サービス利用者への対応

第1 カスハラ

- (1) 窓口での要求が次第に過度になっていくサービス利用者への対応
- (2) 窓口において大声をあげて長時間居座り、自身の主張をし続けて退去を求めても退去しないサービス利用者への対応
- (3) 知り合いの議員から圧力をかけさせるといった発言をして過度な要求をするサービス利用者への対応
- (4) 窓口で間違った説明をしてしまった職員に対して、「謝れ、土下座しろ、損害賠償しろ」と要求するサービス利用者への対応
- (5) 「上司をだせ」「市長と面会させろ」と要求するサービス利用者への対応
- (6) 何度も同じ主張を繰り返して要求してきた結果、対応が堂々巡りになってしまっているサービス利用者への対応

第2 個人情報・SNS

- (7) 職員の個人情報の提供を要求するサービス利用者への対応
- (8) 窓口でのやり取りを撮影すると述べて動画で撮影され、後日、インターネット上にアップされてしまった場合の対応
- (9) 職員の氏名が記載されている配席図を写真に撮ってSNSに投稿したサービス利用者への対応

第3 陳情・請求等

- (10) 陳情のために大人数で登庁してくるサービス利用者への対応
- (11) 複数回にわたって大量の公文書公開を請求してくるサービス利用者への対応
- (12) 住民の代理人と称する弁護士から書面が届いた場合や、来庁した場合の対応

第4 公共物利用のルール違反

- (13) 市の所有物や管理物を勝手に持ち帰る住民への対応
- (14) 感染症への対策をせずに来庁するサービス利用者への対応
- (15) 動物の飼育が禁止されている県営住宅で動物を飼育しているサービス利用者への対応

第5 料金の不払・滞納

- (16) 公共料金の支払遅延を繰り返す住民への対応
- (17) 税金を滞納している住民が破産してしまった場合の対応

第2章 利害関係者・関係団体等への対応

第1 利害関係者

- (18) 親しくしている取引業者の担当者がパレンタインデーに義理チョコを持参した場合の対応
- (19) 職員が喪主となっている葬儀に多額の香典を持参したり、業者の名前の入った花輪を送ってくる取引業者への対応
- (20) 庁内に入出入りする取引業者が、年末の挨拶に来た際、カレンダー等を持参し、渡してきた場合の対応
- (21) 利害関係者であると知らずに飲食の提供を受けたものの、後になって提供者が利害関係者であることが明らかになった場合の対応
- (22) 取引業者の担当者と偶然に街中で会い、一緒に昼食を取るようになった場合の対応
- (23) 業者に行政指導に赴いた際、その業者が、現場において、お茶やお菓子を提供してきた場合の対応
- (24) 業者に行政指導に赴く際、業者の担当者が最寄りの駅まで車で迎えに来た場合の対応
- (25) 公共工事の納期を守らない建設業者への対応

第2 関係者・関係団体等

- (26) 職員に圧力をかけ、無理難題を押し付ける議員への対応
- (27) 随意契約できるか否かの判断が微妙なケースについて、随意契約にするように圧力をかけてくる議員への対応
- (28) 日頃から付き合いのある議員に招かれて食事を共にすることになった場合への対応
- (29) 市町村の著作物を勝手に利用したホームページを運営している会社への対応
- (30) 市町村が所有する空き地を勝手に使用している関係会社への対応
- (31) ヘイトスピーチを行う恐れがある団体からの公の施設の利用を求める申請がなされた場合の対応
- (32) 隣の自治体と境界を巡って紛争が生じてしまった場合の対応

- (33) 県道として使用している土地の一部に住民名義の土地が存在していた場合の対応
- (34) 新型コロナウイルスに関連する給付金を詐取しているという情報が投書によって提供された団体への対応

第3章 問題職員への対応

第1 職場での行動

- (職場の規律等)
- (35) 支持する議員の後援会に加入するよう同僚を勧誘する職員への対応
 - (36) 勤務時間内に、スマホなどを用いて株取引・FX取引を行っている職員への対応
 - (37) 適切な指導に対してもパワハラだと主張する職員への対応
 - (38) 指導熱心なあまり、パワハラとなりがちな態度の指導を繰り返す職員への対応
 - (39) SNSに庁内や職務に関する情報をアップする職員への対応
 - (40) 職員の違法行為について匿名で内部告発がされた場合の対応
 - (41) トランスジェンダーを自称して女性用トイレや更衣室の使用を要求する男性職員への対応
 - (42) 転居を伴う転任・配置換えの命令を拒否する職員への対応
- (採用・退職・契約の更新)
- (43) 条件付き採用期間中に能力不足と判断された職員への対応
 - (44) 公募せずに契約を更新するよう求めてくる会計年度任用職員への対応
 - (45) 退職代行業者を利用して退職届を送付してくる職員への対応
 - (46) 前触れなく突然失踪してしまった職員への対応
- ### 第2 職場外での行動
- (47) 休職中に転職活動をしていたことが判明した職員への対応
 - (48) 休職中に旅行に行き遊んでいたことが判明した職員への対応
 - (49) オークションサイトに多数の私物を出品して相当額の収益を得ている職員への対応
 - (50) 職員同士で不倫をしている場合への対応

●内容を一部変更することがありますので、ご了承ください。

内容見本 (A5判縮小)

- (5) 「上司をだせ」「市長と面会させろ」と要求するサービス利用者への対応

事例

職員の電話での対応に不満を抱いた住民が窓口に来られたため、私が対応をしたのですが、私の対応では自分の要求が通らなと感じたからか、「お前じゃ話にならない。上司をだせ」だとか、「市長に会って直接話をさせろ」などと大声で怒鳴り始めました。

このような場合、どのように対応するべきでしょうか。

アドバイス

利用者の要求に応じて上司が変わったり、市長に面会させる必要はありません。自分が担当者であり、要求には応じられないことを明確に伝えましょう。他方で、行政クレマーへの対応として複数人で対応する方が適切な場合も多いため、そのような場合には他の職員にも協力してもらい複数人で対応をしましょう。

解説

- 1 担当者は自分であることを伝える
職員の対応に不満を抱いた利用者が、上司や市長への直接の面会を

- (23) 業者に行政指導に赴いた際、その業者が、現場において、お茶やお菓子を提供してきた場合の対応

事例

業者に行政指導に赴いた際、その業者の応接室で、お茶や簡素なお菓子をしてくれました。

それくらいならいいかな、と思ってお茶を飲み、お菓子里も食べたのですが、問題となりますか。

茶菓の提供を禁止する
と認められ
ます。
もっとも、
このような行
動は保つと

- (39) SNSに庁内や職務に関する情報をアップする職員への対応

事例

TwitterなどのSNSの職員個人のアカウント上に庁内や職務に関する情報をアップする職員がいます。職員自身には悪意などはなさそうなのですが、秘密情報等が流出するリスクを感じています。

このような職員に対して、どのように対応すべきでしょうか。