

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)



新日本法規

〔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、私に対応をしたのですが、私の対応では自分の要求が通らないと感じたからか、「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、行政クレー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ということを伝える

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求めることがあります。このような場合には、求めに応じるべきではなく、「私が担当者です」と言って断るのが原則的な対応であり、その

際には、「上司はいま不在です」とか、「私が聞いたご意見を市長や上司にお伝えしています」など、状況に応じて、簡単に面会を断る理由を説明できるとよいと思います。

そもそも、法的には、利用者が担当者を指定する権利などありませんし、上司や市長に面会を求める権利などありませんので、窓口で対応された職員は、自信を持って自分が自治体の担当者であり、自分が対応し話を聞いているので、上司や市長への面会に応じることはできない、必要に応じて上司や市長には自分から適切に報告する、ということをお伝えしましょう。

他方で、窓口から上司が見える位置に着席していて面会を断りづらい場合や、担当者一人に対応を任せておくべきではなく、複数で対応すべき場合などには、上司を含めた複数人で対応することも必要となってきます。ただ、その場合であっても、利用者が上司との面会を求めたから応じたということではなく、行政クレーマーへの対応として組織として複数人で対応するべきと判断したから対応している、という整理になります。なお、上司が直接対応をする場合のリスクとして、その場で結論を出すことを求められるという点があります。しかしながら、上司が判断権を持っていたとしても、その場で何らかの結論を出したり、約束をする必要は一切ありませんので、「担当者の意見を聞いて検討する」、「過去の事例等を調べて検討する」、「専門家の意見を踏まえて検討する」などと伝えて、その場で即答しないように注意する必要があります。

2 納得せずに窓口で居座られた場合の対応

上記のように自分が担当者であるということを利用者に伝えても、利用者が納得せずに押し問答となる場合もあります。その場合には、職員としては、何度か繰り返し説得した上で、議論が堂々巡りになっ

てきた段階で、窓口は他の市民の方も利用することからこれ以上は対応できないこと、お引き取りいただきたいこと、を明確に伝える必要があります。

そして、担当者から退去を求められても利用者が窓口等、庁内に居座る場合には、所属長から改めて退去を求めるとともに、庁舎管理係へ連絡して、警備員の派遣を要請しましょう。

そして、庁舎管理係からも改めて退去を要請し、このような再三の退去要請をしても一向に退去せずに居座る場合には、退去命令を出します。それでも退去をしない場合には、不退去罪（刑130）や業務妨害罪（刑234）に該当する可能性もありますので、躊躇することなく速やかに警察に通報をしましょう。

上記の対応をまとめると以下のとおりです。このような対応についてはあらかじめ居座る住民を退去させる手順をマニュアル等で定めておき、また、退去命令を出せる者（その者が不在の場合の代務者など）を庁舎管理規則などで決めておくとうよいと思います。

【退去を求める手順の例】

- ① 対応担当者が退去を要請
- ② 所属長において、「退去いただけない場合、警察を呼ぶ」こととなる旨を告げて、更に退去を要請
- ③ 庁舎管理係に連絡し、警備員の派遣を要請
- ④ 庁舎管理係から「退去しなければ、退去命令が発令される」ことを告げて、退去を勧告
- ⑤ 庁舎管理規則に基づく退去命令（時間を「何分以内」と定め、「時間内に退去しない場合は、警察に通報する」ことを予告）
- ⑥ 退去命令に従わず、退去しない場合は、警察に通報

3 庁舎内から押し出す等の実力行使の可否

上記のとおり、複数回にわたって退去を要請し、その後退去命令を

なしても、これに従わないような場合には、警察に通報して臨場した警察官に対応してもらうことが原則です（上記⑥）。

もっとも、警察に通報すれば、庁舎内は物々しい雰囲気になってしまふでしょうし、また、実際に警察官が臨場するまでには一定の時間がかかってしまいますので、警察に通報せずに、または、警察に通報するのと並行して、庁舎内の職員が、居座っている住民を窓口や庁舎内から押し出すという実力行使をしたくなるかもしれません。

この点、東京高裁昭和51年2月24日判決（判タ337・291）は、「庁舎管理権は、単なる公物管理権にとどまるものではなく、公物管理の側面から、庁舎内における官公署の執務につき、本来の姿を維持する権能を含むものであり、一般公衆が自由に出入しうる庁舎部分において、外来者が喧噪にわたり、官公署の執務に支障が生じた場合には、官公署の庁舎の外に退去するように求める権能、およびこれに応じないときには、官公署の職員に命じて、これを庁舎外に押し出す程度の排除行為をし、官公署の執務の本来の姿を維持する権能をも、当然に包含している」と判示しており、退去命令に従わない住民を、押し出して退去させる程度の実力行使は許されるとされています。

したがって、庁舎内にいる職員が、居座る住民を庁舎外に押し出すということも可能ではあります。

もっとも、職員による実力行使により住民が「暴力を振るわれた」などと主張して被害届を出す等、更に紛争が複雑化する場合も考えられますので、基本的にはこのような実力行使は警察官によってなされるべきものであることは上述のとおりです。職員が住民を庁舎外に押し出す程度の実力行使は、直ちに違法とはならないので、どうしてもその方法しかない場合には、その方法をとることも可能である、という程度に覚えておくとよいでしょう。

[23] 業者に行政指導に赴いた際、その業者が、現場において、お茶やお茶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、お茶や簡素なお茶菓子を出してくれました。

それくらいならよいか、と思ってお茶を飲み、お茶菓子も食べたのですが、問題となりますか。

アドバイス

茶菓の提供を受けることは、形式的には国家公務員倫理規程が禁止する「供応接待」に当たり得ますが、それが、社会通念上相当と認められる程度の「簡素な茶菓」であれば問題がないと考えられます。そのことは地方公務員であっても同様です。

もっとも、職務の執行の公正さに対する国民の疑惑や不信を招くような行為の防止を図り、もって公務に対する国民の信頼を確保するという見地から、一定の注意・配慮は必要でしょう。

解説

1 はじめに

[18]～[20]で述べたとおり、国家公務員は、国家公務員倫理法及び国家公務員倫理規程によって利害関係者からの利益供与が禁止されています。

具体的には、国家公務員倫理規程3条1項が、9つの禁止事項を掲げて

おり、その中に、「利害関係者から供応接待を受けること」があります（国公倫理規程3①六）。

2 利害関係者について

利害関係者がどのような人を指すのか、については、国家公務員倫理規程2条1項が定めていますが、その中に、行政指導の相手方も含まれています（国公倫理規程2①五）。

すなわち、行政指導は、処分には該当せず（行手2六）、「あくまでも相手方の任意の協力によってのみ実現される」（行手32）ものですが、行政機関がその任務又は所掌事務の範囲内の事項について「一定の作為又は不作為を求める」行為であることから、行政機関が相手方に一定の影響力を及ぼす行為であると考えられるという理由で、国家公務員倫理規程では利害関係者として整理をしています。

3 供応接待について

(1) 供応接待とは

本件では、茶菓の提供を受け、これを飲んだり食べたりした、ということですので、「供応接待」の規制に違反するかどうか問題となりますが、一般に、「供応接待」とは、酒や食事を振る舞ってあつく遇することをいいますから、本件も、形式的には「供応接待」に該当すると考えてよいでしょう。

(2) 例外について

もっとも、「供応接待」であっても、以下の①～③は禁止行為から除外されています（国公倫理規程3②）。

- ① 職務として出席した会議その他の会合において、利害関係者から茶菓の提供を受けること
- ② 多数の者が出席する立食パーティーにおいて、利害関係者から飲

食物の提供を受けること

- ③ 職務として出席した会議において、利害関係者から簡素な飲食物の提供を受けること

4 本件の場合

本件の場合、行政指導に赴いた際に指導先の担当者から茶菓の提供を受けた、ということですから、形式的には、利害関係者から供応接待を受けた、ということになり得ます。

ただし、通常、来客に提供される茶菓はそこまで量が多いわけでも、高額なわけでもない、ということが多いでしょう。そうであれば、そのような茶菓については、これを飲んだり食べたりしたとしても、社会通念上、「簡素な飲食物」ということで、禁止される「供応接待」から除外されると考えてよいと思います。

もっとも、どの程度の茶菓であれば許され、どの程度以上の茶菓が許されないのか、の判断は難しい面があります。例えば、果物の中でも比較的高級と考えられるメロンが数切れ提供された場合や、テレビなどで報道されて有名になった洋菓子店のケーキが提供された場合は判断に窮してしまうと思われます。ですから、職務の執行の公正さに対する国民の疑惑や不信を招くような行為の防止を図り、もって公務に対する国民の信頼を確保するという見地からすれば、あえて手を付けない、という判断をすることが賢明ではないかと思われます。

[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連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。

アドバイス

SNSを私的に利用することは本来は業務と関係のない行為ですので自由です。

しかし、公務員の信用を失墜するような内容や守秘義務に違反するような内容をSNS上に投稿することは認められず、懲戒処分の対象にもなります。

解説

1 SNSの私的利用は原則自由

昨今、インターネットの普及に伴い、Twitter、Instagram、Facebookなどの個人のSNSを利用する人が急拡大しています。

SNSの投稿はインターネット上で世界中に発信され、一般の人の投稿であっても激しい議論や批判の対象となる（いわゆる「炎上」）こと

や、ニュースなどのメディアに取り上げられることもしばしばあります。公務員が個人のアカウントを使用してSNSに投稿をすることは基本的には職務外の行為ですので、各SNSの利用規約等にのっとって自由に行うことができます。

しかしながら、そもそも個人と公務員としての立場とを明確に区別することが難しい場面もありますし、公務員は以下に述べるような各種義務を負っており、これらに違反するような場合には懲戒処分の対象にもなり得ますので注意が必要です。

具体的には、公務員は、法令はもとよりですが、国家公務員の場合は平成25年6月に総務省人事局・恩給局が発出した「国家公務員のソーシャルメディアの私的利用に当たっての留意点」を、地方公務員の場合は各自治体が策定しているソーシャルメディアの利用に関するガイドラインを、それぞれ遵守してSNSを利用することが必要になります。

2 公務員の懲戒処分

公務員の懲戒処分とは、公務員の義務違反や服務規律違反に対して科せられる処分のことです。処分の程度が軽い方から順に、「戒告」「減給」「停職」「免職」の4つの種類の懲戒処分が定められています。

国家公務員の場合は国家公務員法82条1項が、地方公務員の場合は地方公務員法29条1項が、それぞれ懲戒処分の対象となる行為を定めており、国家公務員法や地方公務員法が定める義務に違反する場合は懲戒処分の対象になるとされています。そして、国家公務員法や地方公務員法には、公務員が遵守すべき義務として、信用失墜行為をしない義務（国公99、地公33）や、秘密を守る義務（国公100、地公34）などが定められていますので、公務員がこれらの義務に違反した場合には、懲戒処分の対象になります。

3 どのような場合にSNSの利用が懲戒処分の対象となるか

(1) 信用失墜行為

公務員は、その職の信用を傷つけ、又は職員の職全体の不名誉となるような行為をしてはならないとされています(国公99、地公33)。そのため、私的なSNSの利用であっても、それが職の信用を傷つけたり、職員の職全体の不名誉となるような場合には、この義務に違反し、懲戒処分の対象になります。

例えば、そのSNSの利用者が公務員であることが分かるような状況下において(氏名又は所属する組織の一部を明らかにせずに行う発信であっても、過去の発信等から発信者又はその所属する組織の特定がなされるおそれは十分にあります。)、①他者を誹謗中傷したり、名誉・プライバシーを侵害する内容、②人種・国籍・信条・性別・思想等を差別したり差別を助長させる内容、③違法行為を煽る内容、④職務の公正性又は中立性に疑義を生じさせるおそれのある内容、⑤わいせつな内容等々をSNS上にアップロードするような場合です。

(2) 守秘義務違反の行為

公務員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならないとされています(国公100、地公34)。

そのため、私的なSNSの利用であっても、それが職務上知り得た秘密を漏らすような場合には、この義務に違反し、懲戒処分の対象になります。

4 本件の場合

本件の場合、庁内や職務に関連する情報をSNSに投稿し、守秘義務に違反する可能性もあるとのことでした。

このような場合、まずは、問題となった投稿がなされている画面をカメラで撮る、プリントアウトする等の方法で、そのSNSの状態を証

拋化してください。

その上で速やかに当該職員を呼び、法令やガイドライン等を示しつつ、SNSへの投稿がそれらに違反する可能性があること、このまま放置した場合には懲戒処分の対象になる可能性もあることを指摘した上で、任意で投稿を削除するように促すべきでしょう。

多くの場合は、この段階で任意で削除すると思いますが、それでも職員本人が「SNSは自由なはずだ」という信念等に基づいて削除することに応じなかった場合で、かつ、守秘義務に違反している内容が投稿されていることが明らかな場合は、懲戒処分を行うことを検討することになるでしょう。どのような懲戒処分を科するのが相当か、という点については、[35]を参照してください。

また、守秘義務に違反する内容がSNS上に投稿されている場合には、そのSNS上の投稿を放置するわけにはいきません。したがって、この場合は、懲戒処分と並行して、その投稿を削除すべく、当該SNSのサイトの管理人に連絡をとって、サイトの利用規約に基づいて削除を行うよう求めたり、裁判所に削除命令を出してもらうように仮処分の申立てないし訴訟の提起を行うことを検討することになりますが、どのようなアプローチで投稿の削除を実現することができるのかは事案によっても異なってきますので、顧問弁護士等の法律の専門家に相談した上で決定されるのがよいでしょう。



新日本法規