

【8】 何度説明しても帰ってもらえない！

時間拘束型

リピート型

市役所の担当窓口において、市民が持参した手続申請の必要書類が不足していたため、不足書類をそろえて再度窓口へ提出いただくよう説明したところ、「この書類がなくても手続はできるだろう」「なぜその書類が必要なのか説明しろ」「申請書類をもらった時はそんな説明はされなかった」という発言があり、これに対し職員が書類が必要である理由を丁寧に説明しても、なお納得せず、同趣旨の発言を繰り返して、窓口対応は3時間に及んでしまいました。

対応のポイント

まずは！

- ・対応が長時間に及んでいること、同じやり取りが繰り返されていること、別の公務に支障が出ていること等を説明し、これ以上は対応できない旨を明確に伝えます。なお居座る場合には、担当者や庁舎管理権を行使できる立場の者から、退去を求めます。

解決しなければ？

- ・庁舎管理者から明確に退去を要求しているにもかかわらず、これに応じない場合には、110番通報を行うことを検討します。不退去罪（刑130）に該当する可能性があります。

解 説

1 時間拘束型カスハラへの対応

本件は、長時間にわたり市民等が窓口に住座る、あるいはいつまでも電話を切ろうとしないといった形で職員を拘束する時間拘束型カスハラ、何度断っても同じ問合せや要求を繰り返すリピート型カスハラに当たるものです(リピート型カスハラへの対処については、事例【1】参照)。

時間拘束型カスハラへの対応としては、まず、対応が長時間に及んでいること、同じやり取りが繰り返されていること、別の公務に支障が出ていること等を説明し、これ以上は応じられないことを明確に伝えるのがセオリーです。その上で、なお膠着状態が一定時間継続する場合は、対応を打ち切って退去を求める、切電することも考えられます。

一定時間というのが、どの程度の時間をいうのかについて、要求の内容や自治体の説明の必要性等、事案により判断すべきものですが、2～3時間を超えて対応しなければならないケースはまれであると思われます。

また、対応の開始時点でやり取りが長時間に及ぶことが想定される場合には、あらかじめ時間を区切って対応する旨を伝えておくことが考えられます。

2 退去要請の手順

職員の説明に相手方が納得せず、窓口に住座り、帰らないという例はしばしば見られます。こうした場合に、窓口の職員がどのように対応すべきか、個々の職員が判断に窮しないよう、あらかじめ手順を定めておくのが有益です。例えば、以下のようなものが考えられます。

第2 謝罪対応

【16】 誤った説明で怒らせてしまった！

暴言型

権威型

申請に基づく給付金の給付があるところ、申請期限について窓口へ問い合わせてきた市民Aに対し、窓口担当職員Bが誤って1週間早い期限を伝えてしまったようです。その後、誤って伝わった期限に申請に来たAは、当日対応した窓口担当者とのやり取りで申請期限は1週間後であることを知って激昂し、「本日が期限というから仕事を休んできたのに、どういうことだ。間違った説明をした奴を出せ。きちんと謝罪させろ」、「あいつは無能だ。あんな奴に給料払うなんて税金泥棒だ」、「今日仕事を休まなければ得ていたはずの収入を払え」などと大声で申し向けてきました。

対応のポイント

まずは！

- ・「このたびは不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません」などと、相手に不快感を抱かせる状況が生じたことについて真摯に謝罪してAの怒りの沈静化を図るとともに、Aからじっくりと話を聴き取ります。その場で、Bが実際に誤った期限を伝えた事実が確認できるようなら、行政側がその事実を認めて謝罪を行うこともあり得るでしょう。

解決しなければ？

【30】 保育園での虐待を疑われています…

時間拘束型

威嚇・脅迫型

「子どもがA先生にグーで顔を叩かれたと言っている。虐待ではないですか!」と保護者が園に乗り込んできました。その時は園長から「ちゃんと調査して後日報告します」と伝えて帰ってもらいましたが、事実確認したところ、園児が叩かれたという日、加害者とされた保育士は出勤していなかったことが確認できました。後日、その保護者に説明したところ、「ウチの子を嘘つき扱いするんですか!」「その日ではなく別の日の話かもしれない」「A先生をクビにしないなら、園が暴力事件を隠蔽しているとSNSで告発します!」と納得してくれず、何時間も堂々巡りになりました。その日は21時を回ったこともあり、後日改めて面談する約束をして何とか帰ってもらいました。

対応のポイント**まずは!**

- ・ A保育士と園児との間で、別の機会に何かしらのトラブルがなかったかも含め、園として更に調査を尽くし、その結果を踏まえ、園児に対する虐待の疑いの有無について判断を下します。虐待の疑いがないようであれば、その旨を保護者に説明し、保護者の要望には沿えないとの結論を伝えます。

解決しなければ?

- ・ 保護者側が園からの説明に納得せず前回と同様に同じやり取りが長時間続く場合、園としての回答は変わらない旨を明確に伝

【40】 入館禁止にしたのに何度もやってくる！

時間拘束型

リピート型

暴言型

市の図書館で何度注意しても規則を守ってくれない利用者がいます。しかも、注意した職員を逆恨みし、その職員を指定して本を探させては「探すのが遅い」「税金を無駄にする無能職員」などと罵倒し、「違う本だった」などと言ってまた別の本を探させては罵倒する、ということを繰り返していました。他の職員が止めるよう何度か注意しても態度が改まらず、他にもルール違反行為や問題行動が多数確認されたことから、仕方なく入館禁止処分としました。しかし、本人は、「入館禁止は無効だ」「不当な入館禁止処分をされたと他の利用者に訴える」などと言って連日来館し、職員が注意しても閉館時間まで居座っています。

対応のポイント**まずは！**

- ・市による入館禁止処分は正当と考えられます。警備員などに連絡し、入館を阻止し、不服があるのであれば裁判上の手続で争うように促しましょう。

解決しなければ？

- ・警告しても来館を止めない場合には、入館禁止の仮処分の申立て、間接強制の申立てを検討するとよいでしょう。
- ・入館禁止処分にもかかわらず入館した行為には建造物侵入罪

(刑130) が成立し得ます。110番通報して警察の助力を得ることも可能な事案です。

解 説

1 公的施設の利用と迷惑行為

地方自治法244条では「正当な理由がない限り、住民が公の施設を利用することを拒んではならない」「住民が公の施設を利用することについて、不当な差別的取扱いをしてはならない」と規定していますので、公共施設は広く一般に利用できるのが原則です。

しかし、図書館を含む公共施設では、利用に当たってルールや規則が設けられていることが通常であり、利用に当たってはこれらを守る必要があります。

そして、ルール違反行為や迷惑行為を繰り返し、かつ、職員が注意しても改善しようとししない悪質な利用者に対しては、施設管理者において入館拒否等が認められる場合があります。

この点、カウンターでの割り込みや、特定司書に対する過度の要求やつきまとい、蔵書管理方法に関する介入など、図書館に迷惑行為を繰り返した利用者に対する入館禁止処分に関し、「個々の住民の公立図書館利用権が重要な権利であることは明らかであって、これをみだりに制限することは許されないというべきである」と判示しながらも、その者に利用を許したのでは本件図書館の管理運営に重大な支障を生ずるおそれ大きい場合に限り、当該支障発生の防止のために必要かつ合理的な範囲内で利用を禁止し得るものとして、入館禁止処分を適法とした裁判例があります（名古屋高判令4・1・27判自492・65）。

本件でも、当該利用者は、自身を注意した職員を逆恨みし、あえて