



発行所
三重県地方自治研究センター
三重県津市栄町2丁目361番地
(一助)三重県地方自治労働文化センター内
TEL059-227-3298
FAX059-227-3116
<http://www.mie-jichiken.jp/>
info@mie-jichiken.jp

不当要求行為への対応策

楠井法律事務所 弁護士 西澤 博

1 自治体における モニスタークレーマー

クレイマーと呼ばれる人たちは、以前から民間企業の客の中に多かったのですが、最近の傾向をみると、民間企業より、お役所相手、公務員相手のクレイマーが増えてきているような気がします。

当職が所属する法律事務所でも、民間企業より市町村からのクレイ

2 自治体における モニスタークレーマーの特徴

では、一体、自治体におけるクレイマーは、どんな特徴があるのでしょうか。今回、三重県地方自治研究センターが、三重県内の市町職員に対して、不当要求事例アンケートを行いました。

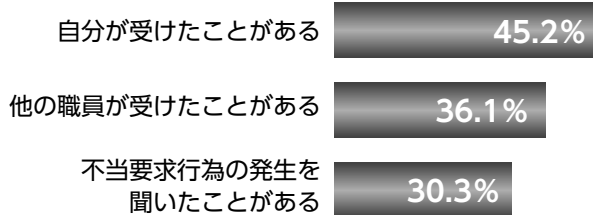
その中で、不当要求行為を受けた・見聞きした経験があるかとの質問に対して（Q1より抜粋）、全体の45・2%が「受けたことがある」、36・1%が「他の職員が受けたことがある」、30・3%が「不当要求行為の発生を聞いたことがある」との

回答があり、どこの市町でもクレイマー等による不当要求行為が現実存在していることがわかります。

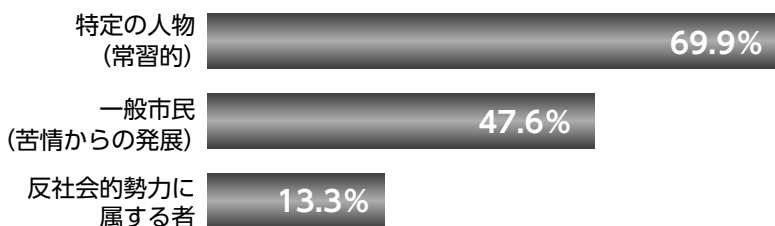
また、特筆すべきは、不当要求を行った人物像であるが（Q2より抜粋）、いわゆる反社会的勢力というのは、13・3%であり少ないのに対して、特定の人物（常習的）が69・9%、一般市民（苦情からの発展）が47・6%と多いことです。

これは、対行政の場合、早期に示談等の金銭的解決を求めることが制度上困難であることも要求者側も心得ていることや、そもそも金銭が目得的ではなく、一つのこと（に固執し、自分の考えが正当であることを認めさせることに主目的がある）ことによるのではないかと推察できます。

[Q1] 不当要求を受けた・見聞きした経験についてお尋ねします。



[Q2] 不当要求を行った人は、どのような人物ですか？



3 自治体の対応

では、実際に、不当要求行為が発生したときに、どのような対応をとってきたかですが（Q3より抜粋）、アンケート結果によると、50・0%は「記録をとった」、67・5%は「上司に相談（報告）した」であるが、気になるのは、「自治体の策定している不当要求対策に従って対処した」というのは、わずか10・2%にすぎません。

せっかく、対応マニュアル等策定していても、現場ではあまり活かさ

れていないということであり、今後、活用のための研修、トレーニングがさらに必要となると思われる。

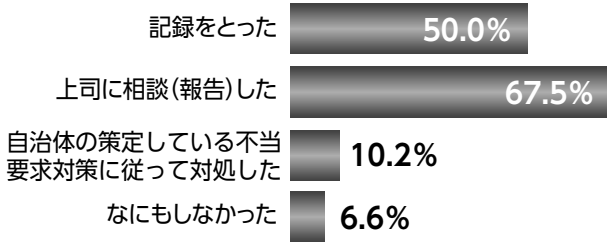
もう一つ気になるのは、不当要求行為が発生しても6.6%は「なにもしなかった」と回答しており、その理由としては（Q4より抜粋）、54.5%が、「相談（報告）しても何も対処されないから」、36.4%が、「不当要求対策の仕組みの存在を知らなかったから」と回答していること

です。上司等に報告しても解決してくれないという諦めの気持ち強いのでしょうか。不当要求対応マニュアルの周知徹底も図るべきでしょう。

4 不当要求行為対策への意識

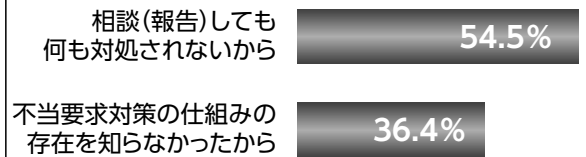
不当要求対策の仕組みの策定につ

【Q3】 不当要求行為が発生した際、どのような対応をしましたか。



いては（Q7参照）、34.0%が「策定されている」と回答しています。33.6%が「策定されていると思うが、詳しくは知らない」と回答しており、ここでも不当要求対応マニュアルの周知徹底の必要性が浮き彫りとなっています。不当要求行為に関して、職員間で問題を議論する機会がありますかとの質問に対して（Q8参照）、53.5%が「ない」との回答でした。現実にはクレーマーのターゲットとなった職員は、必死の思いかもしれないが、関わりのない課職員にとっては、他人事なのかもしれません。しかし、公務員は定期的に人事異動はあるし、いつ自分や周りの職員が被害に遭うかわからない。普段から、現実の不当要求を想定した実践的なトレーニングを積む必要性が高いといえるでしょう。

【Q4】 Q3での「なにもしなかった」理由を教えてください。



5 アンケート結果から 具体的事例についてのアドバイス

(1) いいがかりからの謝罪要求・面会要求について

「いいがかりをつけて、恫喝・威嚇して、謝罪の要求や幹部職員・首長等への面会・連絡の要求をする。特定の人物が常習的に行っている。金銭的な要求や自己の関係者への便宜を要求するのではなく、あくまで『行政に対して、厳しく意見をしてくるだけ』という姿勢であるため、対応に苦慮している。本当の目的は『恫喝・威嚇して、自己の有能感を満たすこと』であると思われる。長期間にわたり常習的に行われるため、業務の停滞を招く」との回答がありました。

最近のクレーマーの特徴として、自分の権利が侵害されていることを理由とした金銭的な要求や給付等の要求ではなく、自分には関係のないことについて、行政の対応が悪い、是正せよという申し出のパターンが増えているように思えます。

改正行政手続法では、何人も、違法な事実について行政処分や行政指導を求めることができます。

しかし、行政庁は、そのような申し出があっても、必ずしも申し出どおりの指導をしなければならぬわけではありません。調査の結果を踏まえて、必要な限りで行政処分、行政指導できるように努めます。

また、そもそも、当該申し出の内容が、申し出のあった行政庁に指導する権限がないと、上記の行政手続法に従った処理はできません。

例えば、路上への無断駐車指摘であれば、警察署に申し出てもらわなければいけませんし、飲食店の営業に関しての指摘であれば、保健所に申し出てもらわなければいけません。

加えて、当該申し出の内容が、仮に事実であったとしても、明らかに違法ではない行為については規制できません。

したがって、申し出者の申し出内容が、個別法に照らして、違法なのかどうか、法の趣旨からみてどうか吟味する必要があります。

常習的な人物であれば、申し出の内容は繰り返し返しのものがあったり、予めある程度予想のつくものもあるでしょう。申し出があった際、到底受け入れがたい内容であっても、頭ごなしに拒絶したり、逆に前向きに検討するような迎合的な態度をとるのは非常にマズイ対応といえます。許否するにしても法の趣旨からわかりやすく説明し、理解を求めるといふ態度が必要です。即答しかねる場合は、意見として受け止めるにとどめる旨伝えるか、個別法に照らして内容吟味の上、後日回答するなどの慎重な扱いが必要ではないでしょうか。

単に意見を言うだけというのならば、応答義務はありませんが、回答を求めているのであれ

ば、前記行政手続法のルールにのるものかどうかを吟味し、場合によっては、書面で明確な申し出をして頂いて、ルールにのせて処理することも必要かと思われまます。なお、恫喝・威嚇に対しては、萎縮することなく、厳しく注意する姿勢が必要で、場合によっては、ICレコーダーで録音して、脅迫、強要に該当する言辞があるようであれば、被害者個人が警察への被害届を出すことも考えるべきです。

執拗に威嚇的な面談、架電が続くようであれば、面談・架電禁止の仮処分申立や業務妨害についての被害届も検討する必要があります。

興奮状態が続くようであれば、お話を聞くことを打ち切り、冷静な状態になってから、改めてお話を聞くという切り替えも必要でしょう。

首長に会わせるとの要求は、彼らの常套文句ですが、一度要求を聞き入れて会わせてしまうと、次回以降も同じ対応をせざるを得なくなったり、他者からも同じ要求があったときに断る理由がなくなってしまう。1度だけ首長に会わせてやれば、満足するのではないかというのはいい考えです。いったん、首長室に入れると何時間も話しをして、打ち切れずに、部屋から退去させることが難しくなります。

組織というものは、各担当が個別に事務にあたっており、首長がいちいち個別案件について、直接住民に対応することはできないこと、決裁上も課長に委任されていることなど

を説明するしかないと思われまます。

(2) 社会的立場を利用した要求

「社会的立場を誇示し、地域や事業への影響を言及し、自分の店舗(会社)の利用を迫る。」との回答がありました。

クレマーの意図にもいろいろありますが、結局、自己の経済的利益の追求というパターン、いわば従来型、古いパターンだと思えますが、今でも少なからず存在します。

これは、かつて、そのような方法でうまくいったという経験に基づくものが多いものと思われまます。

申し出者の社会的立場や地域や事業への貢献については、一定の敬意を表すことは差し支えありませんが、だからといって申し出者の店舗(会社)を利用する義務はありません。申し出者は営業の自由があるかもしれませんが、利用するしないは、契約自由の原則が働きます。お申し出としてだけ受け止めるにとどめるべきでしょう。

(3) 不当要求行為者と一部職員との癒着

「不当要求行為者と一部職員がつながりをもっており、要求を受け入れられる。利益を与えているという状況。組織として不当要求行為者に対処するどころか、相手に与している。」との回答がありました。

事実であると思われまます。非常に由々しき事態であると思われまます。場合によって、公益通報、内部告発が必要な事案かとも思われまます。

相手の要求に応えてしまっているというのは、何か理由があるものと思われまます。こちらにも非があり、その点はカバーするために相手の要求を受け入れざるを得ないというパターンもあるのではないのでしょうか。仮に、こちらに非があるのであれば、その点は真摯に謝罪することも場合によっては必要でしょう。相手に損害を負わせたというのであれば、議会の議決を経て和解金による解決も必要な場合もあるでしょう。しかし、こちらに非があるという理由だけで、相手の不当な要求を受け容れる必要はありませんし、受け容れてはいけません。

仮に、相手の不当要求を受け容れたことにより、地方公共団体に損害を与えたということになれば、関係職員に対する賠償命令を求める住民監査請求、住民訴訟が提起される可能性があります。公に対して説明のつかない公金の支出や相手方に対する利益の付与は絶対避けるべきです。

相手の要求の程度によりますが、受け容れないと不利益を被らせるぞといった害悪の告知を伴う内容であるならば、場合によっては脅迫、恫喝、強要に該当する場合もありまます。ICレコーダーによる録音、交渉記録の作成等の証拠化の作業は欠かせません。

6 まとめ

今回のアンケートの結果を拝見し、行政対象の不当要求行為、クレマーは、多く事例があり、対象とな

る自治体職員は現場で大変な精神的苦痛を味わっていることがわかりました。

暴力団、やくざ等のおどしによるものは、暴対法の施行により随分減りましたし、仮に出現しても、仮処分、刑事告訴等の法的措置はとりやすいし、警察も初期の段階から積極的に動いて頂けると思われます。

やっかいなのは、暴力団、やくざ等の反社会的勢力ではない、一般住民で常習的な人がクレマーとなつて、頻繁に役所に訪れ、その都度、執務の停滞を招いているという事案です。住民として公平に扱う必要から、一応話を聞かざるを得ませんが、同じ内容の繰り返しであれば、論点を整理して、根拠を示した上で、最終的な結論・回答を示すこと、以後同じ内容の申し出であれば、以前回答したとおりである旨伝えて面談を打ち切るといったことも必要ではないでしょうか。あるいは、結論を直ぐに出せないような内容であれば、一定の検討期間に猶予を頂いて、日時を指定した上で、まとめて回答するといった方法をとることに、不定期、長時間の対応を回避することも考えてみてはどうでしょうか。

いずれにしても、不当要求行為、クレマーに対する特効薬はなく、現場での経験の積み重ね、組織として一丸となった対応がますます大切になってきているのではないのでしょうか。

自治体現場における不当要求事情

不当要求事例 アンケート結果と考察

三重県地方自治研究センター 主任研究員 増田 芳則

自治体現場における不当要求行為事例に関する実態調査のため、三重県内各自治体に対し、職員向けアンケート調査の協力を依頼しました。ご協力頂いた自治体のご担当者様、職員の皆様につきましては、心より感謝申し上げます。
アンケートを通じて見えてきた実態と、今後の対策について考察して

いきたいと思います。たくさん書きたいことがあるのですが、紙面の都合がありますので、要点だけ述べさせて頂きます。

不当要求行為の定義

今回のアンケートにあたり、「不当要求行為」について次のように定義づけをしました。

― 不当要求行為

「社会的相当性の無い手段で、作為（不作為）を要求すること（＝秩序に反した手段で、する（しない）ことを要求すること）。」

△社会的相当性の無い手段▽

「威圧的な言動、大声で怒鳴り続ける、執拗な接触・来庁、長時間の居座り、正当な手続きを経ないなど、庁舎等の秩序維持や職務の遂行に支障を生じさせる行動全般」

※手段は問わず、要求の内容が不当（法令に違反すること、職務上の倫理に反すること、害意をもった請求・要求）であれば、不当要求行為とする。

※要求には、許認可等の行政処分だけでなく、単なる事実行為も含まれる（知人への便宜の要求、ある事柄の回答の要求や、職員との面会要求、幹部職員との接触の要求など。）

不当要求行為の大半は「特定の人物」にのみなされている！

アンケートは、241件寄せられ

ました。

注目すべき点は、西澤弁護士も指摘しているように、不当要求行為者の人物像（Q2）について、「特定の人物」と、「一般市民（苦情からの発展）」が突出している点です。

近年、「モンスタークレーマー」という言葉がメディアにも登場していますが、「不当要求行為を常習的に行う特定の人物」＝「モンスタークレーマー」と定義づけるとすれば、現実として「モンスタークレーマー」が関わる事例が非常に多いといえます。

今後、自治体における不当要求対策の想定ターゲットは、「モンスタークレーマー」に置く必要があります。

苦情への対応力を高める！

一般市民を、不当要求行為者にさせるな！

一般市民の苦情が発展して、不当要求行為となる事態についても、考える必要があります。

「誠意をもって、解りやすく、丁寧に説明をする」ことが、苦情の初期対応の要です。相手がこちらに伝えたい意図を正確に捉え、そして、専門用語や行政用語を使わず、こちらの説明が相手に「伝わる」伝え方をしなければなりません。初期対応を誤れば、単なる苦情が不当要求行為に発展してしまいます。事態が長期化するなど悪い方向へ転がれば、これをきっかけにモンスタークレーマーになるかも知れません。一般市民を、不当要求行為者にさせないように、苦情対応のためのスキルを身につける必要があります。これには、不当要求対策システムというよりも、苦情対応力を高める研修やトレーニングが必要です。

「ターゲット」と「予防」

不当要求対策のターゲットを「モンスタークレーマー」に置き、さらに、苦情を不当要求行為に発展させないための「事前予防」、苦情への対応力を高めることが、有効な不当要求対策になるといえます。

「ターゲット」に合った不当要求対策の策定、そして「予防」のための苦情への対応力向上。この2点の充実が必要であることが、アンケートから見えてきます。

記録の習慣化のススメ

不当要求行為を受けた際の対応（Q3）では、上司への相談・報告は当然として、とにかく「記録を取る」ことの習慣化をお勧めします。

一つ目の理由は、「対応力が高まる」からです。大声で怒鳴り続けられたり、理不尽な要求を突きつけられたりしても、「全て記録を取ってやるぞ」という意識が生まれ、冷静に対応することができるようになりますし、内容についても、文字になることで、客観化され、どのように対処していけばよいか、正常な判断力が維持できます。

二つ目の理由は、当然ですが「証拠を残す」ためです。記録を積み上げることができれば、それを基にし

た対応トレーニングや法的対応を、組織を挙げて行うことができます。

他の職員も記録も取ろう！ 組織的対応の第一歩！

さらに、もう一つのポイントは、自分が受けた不当要求行為だけでなく、他の職員が受けたことも記録することです。当事者の記録と、周りのサポートによる記録を積み上げれば、客観性を備えた記録になります。また、一部の職員だけの対応にさせない、孤立化させないことにつながります。

職員間で議論しよう！ 全員が当事者意識を持つ

不当要求行為について職員間で議論する機会（Q8）があれば、記録も、悩みも、ノウハウも共有できますし、なにより職員同士が当事者意識を持つことができます。そして、自治体が策定している不当要求対策があるのであれば、それに対する認識も高まりますし、使い勝手のよい制度にしていくための議論もされることでしょう。

議論する場づくりには、「事例検討会」の開催が有効です。全庁的に取り組むのが難しければ、課単位でもよいし、部単位、フロア単位でもよいでしょう。特定人物による不当要求行為が常態化しているのであれば、事例検討会の場で、統一した対応をとるための訓練をすることもできるでしょう。

おわりに

自分たちが今、何で悩んでいるのか、どういう対応をすればよいのか、予防するにはどうすればよいかなど、自ら問題を分析し、解決に向かう工程を経験することで、きつと実態にあった不当要求対策を構築できます。

「事例検討会」が、はじめの一步です！お互いがんばりましょう！

退任のご挨拶

主任研究員 増田 芳則

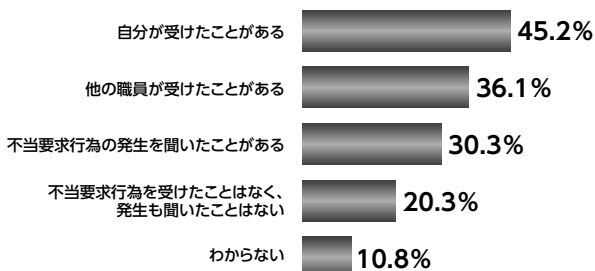
この3月末をもって、自治研センター勤務を終えることになりました。

津市から当センターに派遣されてから、あつという間に2年が経過しました。2014年から挑戦させて頂いた「津うのドまんなかバル」は、もはや私のライフワークとして、人生の一部として取り組んでいきますので、今後ともよろしくお願い申し上げます。

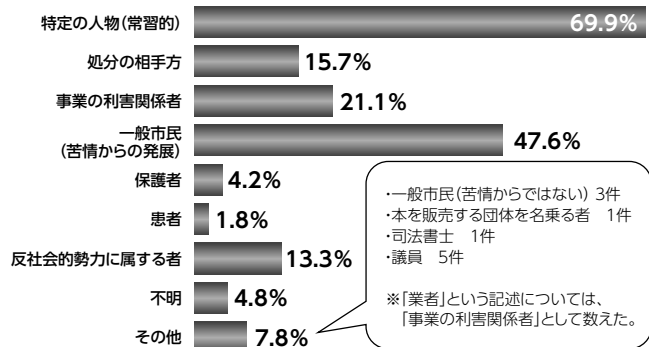
本当にたくさんの方にお世話になりました。このご縁を大切に、今後も精進していきたいと思っております。ありがとうございました！



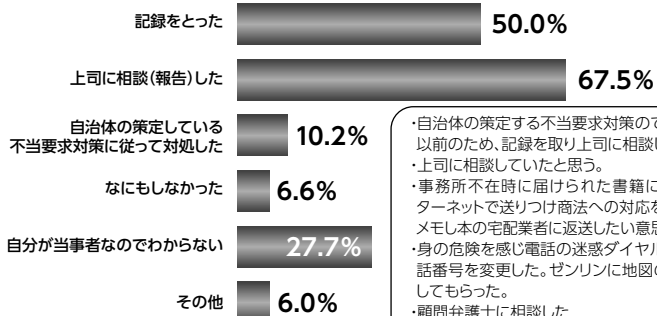
[Q1] 不当要求を受けた・見聞きした経験についてお尋ねします。



[Q2] 不当要求を行った人は、どのような人物ですか？

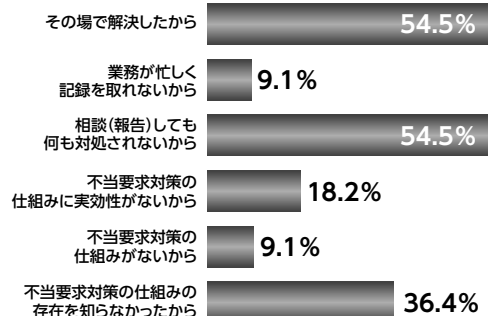


[Q3] 不当要求行為が発生した際、どのような対応をしましたか。

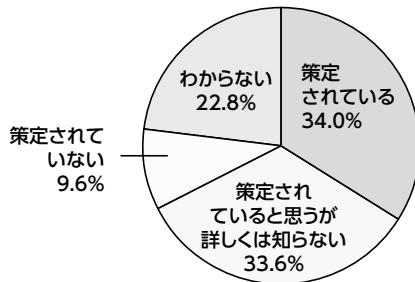


- 自治体の策定する不当要求対策のできる以前のため、記録を取り上司に相談した。
- 上司に相談していたと思う。
- 事務所不在時に届けられた書籍について、インターネットで送りつけ商法への対応を調べ、事実をメモし本の宅配業者に返送したい意思を伝えた。
- 身の危険を感じ電話の迷惑ダイヤルに登録し、電話番号を変更した。ゼンリンに地図の記載を停止してもらった。
- 顧問弁護士に相談した。
- 法務部門・弁護士、警察との相談を行った。
- 警官派遣を要請した。
- 警察への通報及び被害届の提出を指示
- 口頭で謝罪した。
- 説得して理解してもらうことができた。

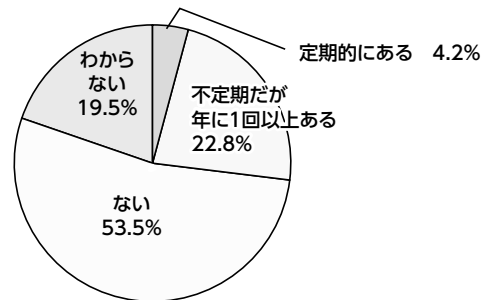
[Q4] Q3での「なにもしなかった」理由を教えてください。



【Q7】 所属自治体において、不当要求対策の仕組みは策定されていますか？



【Q8】 不当要求行為に関して、職員間で問題を議論する機会がありますか？



事例集

※紙面の都合上、寄せられた事例の一部を掲載します。その他の事例については、当センターのホームページに掲載する予定です。

【事例1：いいがかりからの謝罪要求・面会要求など】

いいがかりをつけて、恫喝・威嚇して、謝罪の要求や幹部職員・首長等への面会・連絡の要求をする。特定の人物が常習的に行っている。

金銭的な要求や自己の関係者への便宜を強要するのではなく、あくまで「行政に対して、厳しく意見をしているだけ」という姿勢であるため、対応に苦慮している。

本当の目的は「恫喝・威嚇して、自己の有能感を満たすこと」であると思われる。

長期間に渡り常習的に行われるため、業務の停滞を招く。

～寄せられた事例～

特定の市民が毎日のように庁舎内を巡回し、設備や対応の不備(?)と咎めては管理職にクレームを言い立てて長時間面談している。声を荒げたり、理不尽な要求(休暇中の職員を呼び出す、閉庁時でも連絡をつけるよう強く要求するなど)をしているようであるが、市民が行政に意見を言っているだけというスタンスを取っているため、行政庁としてはそれを注意したりすることはできないようであり、解決には至っていないように見える。

職員の待遇がなっていないいいがかりをつけ、所属長の土下座謝罪の要求と、それができない場合は辞職しろとの要求が2日連続であった(庁舎のオープンスペースで大声を出す)。その後は、自身の行為に対する謝罪もあったが、次の日には態度が一変する状況が続いた。要求先の部署を次々と変えるため、要求は自然になくなった。

施策実施の強要、庁内他部署や外部機関との連絡・調整の強要、謝罪文の強要、電話での時間拘束、自宅への呼出しなど。要求を聞かざるを得ない場合や拒否する場合があるが、解決せずまた別件で要求があるというようにエンドレスに続く方がいる。

庁内で統一した対応が必要であるが、そうできないこともエンドレスに続く原因かと思う。

窓口での対応について、対応した職員の対応に問題がなかったにも関わらず、自己に都合のよい難癖をつけて謝罪を求められたことがある。

通りすがりに挨拶をし、「どちらへおたずねですか?」と伺おうとしたら、「俺を知らないのか。お前の上司はだれだ。〇〇を呼べ。あいつの部下だからお前もカスだ」など罵られた。まったく原因が不明で、非常に困惑したが、上司の対応で落ち着いた。

小さな間違いを大声で恫喝し、自分の存在をアピールする常習者。玄関前に車を停車して乗り降りをしている人たちに、管理者でもないのに大声で「この場所に車を止めるな」と脅す。自分勝手な言い分で、逆に管理者まで、注意しないことに因縁をつけわめく。あまりにもひどい恫喝に屈し、常習者側につく一部の職員も常習者を勢い付けさせる原因です。

重大ではない内容(ポスターの期限切れ、展示内容がおかしい、清掃が行き届いていない等)を何時間も居座り、数日後再び来庁した同じように長時間居座る。

上司に報告し、話を聞いて帰ってもらうが、それでも居座る場合は警察に通報したこともあった。

極端なクレマー(就業時間遅くに来て、夜8時9時頃まで延々と苦情を訴える。言い分が的を得ずこちらの説明を聞き入れない。また、言葉の揚げ足を取り、苦情の内容が二転三転する。結局何を要求しているのか分からない。本来の苦情内容から、論点が離れていく。)⇒警察

の介入（クレーム中に警察が来庁。後日、謝罪に訪れたが、別の団体で苦情を言っているとの情報も聞いたので、心からの謝罪かどうかは不明である。）

職員を大声で威嚇をするが特に要求はなく、自身を誇示するために職員を威嚇している。現在は鎮静化しているが、その理由も他の不当要求者による介入によるもの。そのため他の不当要求者の要求が拡大している。

特定の市民（常習者）が、毎日のように来庁し、職員にいいがかりをつけ、大声で恫喝・罵倒しつづけ、謝罪および上司、幹部職員への面会を強要する。同じ話題で、長期間に渡って、職員を攻撃しつづける。

時間外になっても、長時間居座り続ける。さらに、部署を変え、様々な話題で恫喝する。

要求は金銭的要求はなく、謝罪・面会要求・なんらかの行為の要求。

大量の情報公開を開示請求し、そして開示書類については取りに来ない。

同僚への攻撃が始まってから、聞こえてくる話を、1年半程度記録（書面）を取った。

<いいがかりの例>

- ・窓口職員がにらみつけたと事実無根のいいがかりをつけ、謝罪の要求と幹部職員の対応を強要する。
- ・中庭が黒ずんでいる。市民の目に触れるところが汚れているとはどういうことだ！と、近くにいる職員に怒鳴りつけ、幹部職員への連絡を強要。幹部職員がかけつけ、後日要求通りに庁舎の清掃業者に黒ずみ部分を磨かせた。（経年劣化などによるもので、結局黒ずみは取れなかった）
- ・封筒を渡し、「これを見てみる」といい、職員が封筒を開けたところ、「だれが開けていいと言った！」と騒ぎ立てる。
- ・「どちらにご用事ですか？」と声をかけた職員に対して「俺を知らないのか！？責任者をよべ」と、大声で怒鳴りつけ、幹部職員が対応。
- ・外国人のお客様に対し、「ばかやろー！この（※国名）！」と、大声で罵倒・侮辱する。

自分に言いがかりをつけ、議員を連れて市長に会いに行く。秘書課職員、総務部長とのやり取りで、なんとかおさまった。

日ごろの不平不満を窓口・電話で延々と話し続け、気に食わないと市長室へ行く。

対応が悪いとのことで、市長に苦情の手紙を渡された。その後の対応を文書で回答するよう要求され、回答した。（文書の提出期間が短いとの苦情。結局は締め切りを延ばし、受け付けている。にもかかわらずの苦情であった。）

法的根拠のない要求全般⇒所属部署の管理職によって対応は様々。

長時間にわたる、内容の反復する面談、説明の要求。

窓口にて、こちらが言っていないことを「言った」と言われ、上司を呼ぶように言われたうえ、謝罪文を書くよう強要された。

大声で怒鳴りつけ、長時間居座り、クレームを付け、謝罪を要求する。

クレーム常習犯から夜遅くに呼び出され、雨の中2時間ほど外で文句を言われ続けたと聞いた。

職員に対して問答を行い(主に知識的なこと)、答えられないと長時間に渡って叱責を続ける人がある。自己満足のために、問答をされると、どうやって止めたらいのかかわからない。

不当な内容であるものの騒ぎ立てず、業務や公務員批判、嫌味などを繰り返す。退去命令を出す判断も難しい。

野焼きの連絡があり、部下2名が該当者宅を訪問し、門扉前から声をかけ、「はい」との返答があり、宅地内に入ったところ、不法侵入だとのことで、再三に渡り、長い電話や窓口においてカウンターをたたいたり恫喝をうけた。後に告訴され、部下2名においては警察署での調書作成、庁舎内における聞き取りも受けたが、不受理となった。

住居環境が変わったことに対する苦情から始まったが、それ以外のことにも関連して苦情を重ねている。10年以上継続している。週に約1回ペースで訪れる。時間を決めて対応を断ると立腹する。自分たちの思っていること以外は間違いと思っている。答えた内容を膨らまして違う部署でさわぐ。同じ事を何度も何度も繰り返して情報公開請求してくる。

【事例2：社会的立場を利用した要求】

社会的立場を誇示し、地域や事業への影響を広言し、自身の店舗（会社）の利用を迫る。

～寄せられた事例～

不当要求者の個店への出入りの要求。

自己の社会的立場を誇示し、自分への対応如何によっては、地域住民のとりまとめができなくなると広言し、自分が経営に関わっている飲

食店の利用を執拗に要求する。

- 社会的立場（地縁団体の長、業者団体の長など）を誇示（恫喝・威嚇が同時に行われる）しての
- ・自身の経営する飲食店の利用を強要
 - ・自身の団体が委託を受けているに関わらず市での実施の強要
 - ・事業の優先を強要

社会的地位を利用した、脅し。入札への不当な参加等。

【事例3：不当要求行為者と、一部職員との癒着】

不当要求行為者と一部職員がつながりをもっており、要求を受け入れる、利益を与えているという状況。組織として不当要求行為者に対処するどころか、相手に与している。

～寄せられた事例～

（この事例については、長文のため要点を抜粋・編集して掲載します）

工事請負業者による入札妨害及び落札後の工事施行・検査における優遇措置（工事施行に関する違法行為（建設業法等）の容認・設計図書と異なる完成検査の合格）を強要する行為。

「業者（A）」と「市検査室幹部職員」及び「副市長」及び「元議員」との密接な関係があった為、解決には至らず。

以下、経緯。

A社長から、検査室幹部職員に自社が入札に参加出来るよう、工事規模を縮小し、工事価格を下げて発注するよう依頼。検査室幹部職員より担当課に指示がある。担当課は規模を縮小し発注し、この業者が落札。

契約後、工事が着手されるも、設計図書・契約条項・建設業法等に基づいた履行がされていなかった。担当課は第1段階対応として、口答による注意及び改善指示を行った。

その後、検査室幹部職員から担当課の課長に業者の工事について、「何も言うな業者の好きにさせるように」と連絡があった。

担当課はその後、業者に文書で通知したが回答及び改善されることは無かった。その代わりに、A社長から担当者に頻繁に電話が入るようになった。（設計図書の軽微なミスを指摘し自社の不正行為を容認するよう強要する内容の電話であった。）担当課としてはその要求を拒否し、適切に工事を履行するよう指示したが、改善されぬまま設計図書と異なる工事が完成となった。

完成時に提出が必要な書類等については、他工事の流用や提出が無いなど、完成と認めることが出来ない状況であったが、検査日を迎えた。検査当日、現場検査が終わり、書類検査及び講評の段階にきて検査員（検査室幹部職員）より「後はこっちでやっておくから同席しなくてよい」と言われた。書類検査中にA社長から担当者に「すぐに検査会場に一人でこい」と電話が入る。

上司に報告し上司と一緒に検査会場へいった。A社長は上司に「お前は呼んでない。担当者に一人で来いというたはずや」と激怒し上司を退席させた。A社長は不備な書類を検査室に送ったことについて激怒していた。（後に分かったことですが今まで業者が作成すべき書類を市の担当者が作成していた）そのことについて反論すると、A社長が担当者の胸ぐらをつかんだ為、話し合いを続けられないと判断し担当者は退席した。その後A社長は椅子を投げつけ暴れていた。

合格する内容の工事ではなく、契約違反の可能性もあるが、高得点で検査は合格となったため、不審に思い書類を確認したところ、新しく書類が作成され、担当者の採点も高得点となっていた。書類には決裁者が押印していたが、その部分を切り取り、新しい書類に貼り付けカラーコピーをして作成していた。不正が発覚した時点で、すでに業者には偽造された成績表と合格となった評価書が届いていた。

数日後、担当課の課長・係長が副市長室に呼ばれた。数時間後担当者が副市長室に呼ばれた。内容は検査時に担当職員から胸ぐらをつかまれ、粗暴な言動受けたとA社長から市に訴えがあったということであった。その場にいた他の市の職員（検査室幹部職員）にも確認したが事実であるということで担当職員は職員倫理規定に基づき副市長から口答注意を受けた。

A社長による不当要求行為について、経過・経緯を書面にまとめ、会話・通話記録を作成し副市長まで起案したはずであったが、副市長の対応はこの通りであった（2年後、その当時の担当課の部長であった職員から退職前にこの起案書を渡された決裁の押印は担当課長までであった）その後、副市長と検査室幹部職員は、A社長に担当職員に副市長口答注意という形で処分したと報告していた。そしてA社長による担当者への攻撃は、エスカレートしていった。

担当職員は倫理委員会及び公益通報制度を利用する為、窓口である総務部長に相談を行ったが、「このようなことをするとあなたにとってよくないですよ」と言われ取り上げてもらえなかった。

その後もA社長は工事を受注するたびに上記のような行為を繰り返している。

数年後、A社長は職務中の職員に暴行を働き、暴行を受けた職員が個人的に被害届を提出した。その際、市側から被害届を取り下げるよう職員に要請があったとのことである。

当市においては、今回のように大小はあるが不当要求に職員がかかわっていることが多く、組織として対応することは難しいのが現実です。

いわゆるクレームの対応に際し、人事担当課は全く対応せず、そのクレームの希望する人員配置を行い、あろうことか、そのクレームの配偶者を臨時職員として採用するなど甚だ呆れた次第である。

上司に相談したが、相手に立ち向かうためには、それ相応の覚悟で立ち向かえと言われ、結果、何の対応もできず、我慢し耐えた。

不当要求行為を繰り返す「モンスタークレーム」と呼べる市民が数名いるが、庁内で統一した対応を協議するような機会がない。問題を先送りしている。何度も研修は行うが、それによって組織が変わったとは思えない。

さらに、その者達に与する職員もいて、「職員が売られる」という事態も起きている。