

長岡市不当要求行為等対策要領

平成17年10月1日制定

平成19年4月1日改正

令和元年7月1日改正

令和2年4月1日改正

(目的)

第1条 この要領は、本市の事務事業に関し、職員に対し、又は施設において行われる不当な要求行為等に対し、組織として適切に対応することにより、公正かつ公平な市政の運営を図り、市民及び職員並びに公共の財産の安全を確保することを目的とする。

(定義)

第2条 この要領において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 利害関係者 次に掲げる者(その者が法人その他の団体である場合は、その構成員、代表者その他の役員及びこれらに類する者とする。)並びにその従業員及びこれに類する者をいう。
 - ア 本市の許可、認可等を受けて事業を行っている者(許可、認可等を受けようとする者を含む。)
 - イ 本市から補助金等の交付を受けている者(補助金等の交付を受けようとする者及び交付の対象となる者を含む。)
 - ウ 本市の立入検査等を受け、又は受けることが見込まれる者
 - エ 本市の監査、監督等を受けることとされている者
 - オ 本市から不利益処分を受け、又は受けようとする者
 - カ 本市から具体的な作為又は不作為を求める行政指導を現に受けている者
 - キ 本市と契約を締結し、又は締結しようとする者
- (2) 議員等 国会議員、新潟県議会議員及び長岡市議会議員並びにこれらの秘書、事務所職員及びこれらに類する者をいう。
- (3) 要望等 本市の業務に関し、本市の職員に対して行われる要望、依頼、苦情等の作為又は不作為を求める行為をいう。
- (4) 不当要求行為 要望等のうち、次のいずれかに該当するものをいう。
 - ア 特定の者に対し、その通例と比べて著しく有利又は著しく不利な取扱いをすることを求めるもの
 - イ 特定の者に対し義務のない行為を行わせ、又は権利の行使を妨げることを求めるもの
 - ウ 職務上の秘密を漏らすことを求めるもの
 - エ 執行すべき職務を執行しないこと、又は執行の時期を不当に遅らせることを求めるもの
 - オ 法令等に違反すること、又は倫理に反することを行うことを求めるもの
 - カ アからオまでに定めるもののほか、公正な職務の執行又は適正な行政運営を著しく妨げるもの
- (5) 行政対象暴力 次に掲げる行為により本市又は職員に要求をすることをいう。
 - ア 暴力行為
 - イ 脅迫行為

- ウ 正当な理由なく職員に面会を強要する行為
- エ 著しく粗野若しくは乱暴な行為又は嫌悪の念を抱かせる行為
- オ 書面、街宣活動等により本市の業務を妨害する行為
- カ アからオまでに掲げる行為のほか、庁舎の保全、秩序の維持その他本市の事務事業の遂行に支障を生じさせる行為

(委員会の設置)

第3条 不当要求行為及び行政対象暴力(以下「不当要求行為等」という。)への対策を統括するため、長岡市不当要求行為等対策委員会(以下「委員会」という。)を置く。

(委員会の所掌事項)

第4条 委員会の所掌事項は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 不当要求行為等に関する情報交換及び関係機関との連絡調整に関すること。
- (2) 不当要求行為等に関する対応方針及び事後措置に関すること。
- (3) 前2号に掲げるもののほか、不当要求行為等に関する対策について市長が必要と認める事項

(委員会の組織等)

第5条 委員会は、副市長、教育長(教育委員会が所掌する事項に限る。)及び関係部局長の職にある者をもって組織する。

2 委員会に委員長及び副委員長を置き、委員長は総務部を所管する副市長を、副委員長はその他の副市長をもって充てる。

3 委員長は、会務を総理し、委員会を代表する。

4 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるとき、又は委員長が欠けたときは、委員長が定める順位によりその職務を代理する。

5 委員会の会議は、必要に応じて委員長が招集する。

6 委員会は、必要と認めるときは、関係者の出席を求め、説明又は意見を聴くことができる。

7 委員会の庶務は、総務部コンプライアンス課において処理する。

(要望等の記録)

第6条 職員は、利害関係者又は議員等からの要望等があったときは、次に掲げる事項を記録した要望等記録兼報告書(以下「報告書」という。)を作成するものとする。

- (1) 要望等のあった日時、場所及び方法
- (2) 要望等を受けた職員の氏名、所属及び職名
- (3) 要望等を行った者(以下「要望者」という。)の氏名、住所及び電話番号(法人その他の団体にあつては、名称並びに要望者の役職及び氏名並びに事務所の所在地及び電話番号)
- (4) 要望者が要望等を当該要望者以外の者のために行った場合は、当該要望者以外の者の氏名、住所及び電話番号(法人その他の団体にあつては、名称並びに要望者の役職及び氏名並びに事務所の所在地及び電話番号)
- (5) 要望等の内容
- (6) 要望等への対応の内容
- (7) 要望等が不当要求行為に該当すると見込まれる場合は、その理由及びその理由となる事実
- (8) 前各号に定める事項のほか、当該要望等が不当要求行為に該当するかを判断するため必

要な事項

2 報告書は、別記第1号様式のとおりとする。ただし、当該要望等に係る事務において要望等を記録する様式が定められているときは、この様式を用いることができる。

3 次の各号に掲げる場合は、当該各号に定める書面をもって報告書に代えることができる。この場合において、当該書面に第1項各号に定める事項の一部が記載されていないときは、その事項を記載した書面を添付するものとする。

(1) 当該要望等に当たりその内容を記載した書面が提出される場合 当該書面

(2) 法令等において当該要望等に関する書面を作成することとされている場合 当該書面
(記録の省略)

第7条 前条第1項の規定にかかわらず、要望等が次の各号のいずれかに該当する場合であつて、不当要求行為に該当しないことが明らかであるときは、報告書の作成をしないことができる。

(1) 公式または公開の場における要望であつて、当該要望等について議事録又はこれに類する書類が作成される場合

(2) 事実等の照会を目的とするもので、回答することにより事案が終了するものである場合

(3) 儀礼上の挨拶、応答等を目的とするものである場合

(4) 法令等で定められた要件に該当することにより行うこととされる手続等を当該要件に該当することを理由に行つたものである場合

(5) 前各号に掲げる場合のほか、通常正当と認められる範囲内の事業活動として行われるものである場合

(報告等)

第8条 職員は、第6条の規定により報告書を作成した場合は、当該報告書により、当該要望等があつたことを要望内容に係る事務を所管する課長(以下「所管課長」という。)に報告をするものとする。

2 所管課長は、前項の報告があつた場合は、当該要望等が明らかに不当要求行為に該当しないと認めるときを除き、当該要望等があつたことを要望内容に係る事務を所管する部長(支所にあつては、支所長。次項において同じ。)に報告するものとする。

3 部長は、前項の報告があつた場合は、当該要望等が明らかに不当要求行為に該当しないと認めるときを除き、当該要望等があつたことをコンプライアンス課長を経由して、委員会に報告するものとする。

(確認の機会の付与)

第9条 要望者は、市に対し、第6条の規定による記録の確認を求めることができる。この場合において、市は、要望者に対し、当該記録を開示しなければならない。

2 市は、前項の規定による開示を受けた要望者から、当該開示に係る記録の内容の訂正、追加又は削除(以下「訂正等」という。)を求められた場合において、必要があると認めるときは、当該記録の内容の訂正等を行うものとする。

3 委員会は、前条第3項の報告があつた場合は、必要に応じて、当該要望者に対し、当該要望等に係る記録について確認を求めるものとする。

4 前項の規定により確認を求められた者は、当該記録の内容に異議があるときは、その旨を委員会に申し立てることができる。

(不当要求行為の認定等)

第10条 委員長は、前条に定める確認の手続が完了したときは、委員会を招集し、当該要望等が不当要求行為に該当するかを認定するものとする。

2 委員会は、当該要望等が不当要求行為に該当すると認めるときは、当該要望者に対する対応の方針を定め、これを市長に報告するものとする。

(公表)

第11条 市長は、前条第2項の報告があった場合において、当該報告に係る不当要求行為に対する対応が完了したときは、当該不当要求行為及び当該要望者に対する対応の内容を公表するものとする。この場合において、公表することにより当該不当要求行為をした者又は第三者の権利又は利益を不当に侵害し、又は侵害するおそれがあるときは、当該内容の全部又は一部を公表しないこととすることができる。

(行政対象暴力に対する対応)

第12条 職員は、職務の遂行に当たり、行政対象暴力に対しては、全体の奉仕者として公共の利益のために法令遵守の姿勢を堅持し、毅然たる態度で臨むものとする。

2 職員は、行政対象暴力を受けたとき、又はその事実を知ったときは、直ちに所属長に報告しなければならない。

3 所属長は、前項の規定による報告を受けたとき、又は行政対象暴力が現に発生し、若しくはそのおそれがあると認めるときは、職員の安全の確保等について緊急的な措置を講じるとともに、行政対象暴力発生報告書(別記第2号様式)により、コンプライアンス課長を経由して、委員会に報告するものとする。

4 委員長は、前項の規定による報告があったときは、直ちに委員に行政対象暴力の詳細な実態把握を命じるとともに、組織として対応方針、対応体制等を協議する必要があると認めるときは、委員会を招集するものとする。

(その他)

第13条 この要領に定めるもののほか、不当要求行為等への対策について必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この要領は、平成17年10月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成19年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、令和元年7月1日から施行する。

附 則

この要領は、令和2年4月1日から施行する。

別記第1号様式

要望等記録兼報告書

所属	部・支所	課	係
要望等を受けた職員	職名:	氏名:	(内線)
	職名:	氏名:	(内線)
	職名:	氏名:	(内線)
対応日時	年 月 日 時 分 から 時 分まで		
要望等の方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 面談 (場所:) <input type="checkbox"/> その他 ()※具体的に		
相手方の氏名 団体名・所属・役職等 住所・電話番号 その他 (名刺がある場合はコピーを添付)	※相手方が要望等を当該相手方以外の者のために行った場合は、氏名、名称その他の当該相手方以外の者に関する情報を併せて記載すること。		
要望等の内容			
要望等への対応内容			

不当要求行為 <input type="checkbox"/> 該当 <input type="checkbox"/> 非該当 (該当すると見込まれる場合は、その理由及びその理由となる事実を記載)
参考事項(要望等が不当要求行為に該当するかを判断するために必要な事項等)

※この報告書は長岡市情報公開条例の規定に基づき、開示請求の対象となります。

《 コンプライアンス課処理欄 》

委員長 (副市長)	副委員長 (副市長)	総務部長	課長	課長補佐	係長	担当

以下のとおり対応してよろしいでしょうか。(起案 年 月 日) (決裁 年 月 日)

要望者への確認	<input type="checkbox"/> 有く 年 月 日) <input type="checkbox"/> 無
調査結果 (要望の取り下げ <input type="checkbox"/> 有く 年 月 日) <input type="checkbox"/> 無)	
不当要求行為	<input type="checkbox"/> 認定する <input type="checkbox"/> 認定しない
公表	<input type="checkbox"/> 公表する <input type="checkbox"/> 公表しない

第2号様式

行政対象暴力発生報告書

報告所属長	所属:				
	職名:	氏名:	(内線)		
連絡先職員	職名		氏名		内線
発生日時	年 月 日		発生場所		
対応職員	職名:	氏名:	(内線)		
	職名:	氏名:	(内線)		
	職名:	氏名:	(内線)		
相手方	<ul style="list-style-type: none"> ・団体名: ・代表者氏名: ・住所: 電話: ・同行者: 人 				
行政対象暴力等の概要					
対応状況					
備考					