



OBA MJ 連載

Vol.5 行政連携

第6回 行政対象暴力研究会のご報告

平成23年度民事介入暴力及び弁護士業務妨害対策委員会 副委員長 中村 和洋

本年3月8日16時半から2時間、当会館にて大阪府下の自治体職員の皆さんと「行政に対する不当要求への具体的方策」をテーマに第6回行政対象暴力研究会を開催しました。

1 第6回 行政対象暴力研究会

当委員会では、例年3月に標記研究会を開催しており、今年で6回目になります。従来は、公益財団法人大阪府暴力追放推進センター、大阪府警察本部暴力団対策課のほか、大阪府、大阪市、八尾市、堺市などの自治体と、当委員会とで実施していました。

しかしながら、本年度はテーマを「行政に対する不当要求への具体的方策～クレーム対応について～」としましたので、例年と異なり、府下の全自治体に広く参加を呼びかけました。これは、当委員会がこれまで支援を決定した事件等に鑑みて、実際、行政対象暴力等不当要求への対応策に悩む自治体が相当数存在するのではないかと考えられたからです。

その結果、新たに豊中市、枚方市、箕面市、茨木市、太子町、吹田市、羽曳野市、河内長野市などからも多数の自治体職員の方が参加され、従前から参加している大阪府などの自治体や、暴追センターや大阪府警からの参加者や当委員会の委員らも含めると合計77名もの人数による非常に盛況な研究会となりました。

2 研究会の概要

研究会では、当委員会の委員より、①自治体を対象とした不当要求に関するアンケートの分析及び②不当要求に関する事例を元にした具体的な方策についての報告がなされました。

①の報告では、平成19年と平成23年にそれぞれ行われた自治体対象のアンケートの比較検討がなされました。この分析によれば、不当要求対策のマニュアル作成等といったハード面の整備は進んではいるとはいえ、いまだそのようなハード面の対策も十分に講じられていない自治体が存在していることが指摘されました。また、不当要求への対策を実効的なものにするためには、自治体職員に対するロールプレイングによる研修等の実践的なソフト面での対応策を充実させる必要がありますが、このような対応策については、あまり進んでいないのではないかと指摘もありました。

また、②の報告では、司会者と報告者とのQ & A方式による掛け合いで、不当要求に対する具体的な対応要領が説明されました。その中では、従来から指摘されているような不当要求に対して録音・録画することの重要性が改めて指摘されたほか、相手方の承諾を得なくても録音等が適法であると考えてよい場合について、突っ込んだ検討がなされました。

さらに、②の報告中、特筆すべきものとしては、「不当要求チェックシート」の提案がなされました。この「不当要求チェックシート」とは、不当要求と疑われる一定の類型をチェックポイントして掲載されたシートを基に、具体的な行為についてチェックをしていき、そのチェックした内容や数によって、イエローカード又はレッドカードに該当するというものです。そして、イエローカードが一定の数となり、また、レッドカー



に該当するような場合には、不当要求行為に該当するとして法的な対応を検討すべきであるとしています。自治体の現場では、弁護士や警察に相談するなどの対応をすべき不当要求に該当するか否かの基準が、そもそも分からないという声が多くあるようです。この「不当要求チェックシート」の提案については、参加した自治体職員のアンケートでも、このようなものがあれば、具体的な基準がわかりやすく、現場での対応に有益であるとして、非常に好評が得られました。

そのほか、自治体職員のアンケートでは、

- 具体的な事例に基づいて対話形式で説明されたことがわかりやすかった
- 不当要求行為について録音をすることによって証拠化しておくことの重要性和正当性がよく分かった
- 不当要求行為に対する法的対応の例として、仮処分の手続の流れやポイントがよく分かったなどの好意的な意見が多数寄せられました。

また、報告に引き続いて行われた質疑応答においては、悪質な行政対象暴力事案が存在するにもかかわらず、法的な対応のないまま長期間継続しているケースの存在が判明するなど、これも有意義なものとなりました。

3 自治体のニーズ

月刊大阪弁護士会 2012年2月号「弁護士会との連携に関するアンケート結果」のご報告で紹介されたとおり、当委員会に関連する行政のニーズは、自治体の債権管理回収、行政問題に次ぐ関心の高いものでしたが、実際に、行政対象暴力研究会に参加していた自治体職員の質疑応答の内容や、上記アンケート結果はこれを裏付けているといえます。

また、特に、今後の要望として、同アンケートでは、

- 今後も、参考となるような事例を多数紹介してほしい
- 文書やメール、インターネットを通じた不当要求等への対応策も知りたい
- 参加者がグループで議論をするという形式による研究会もして欲しい

- 質疑応答の時間をもっと増やしてほしい
というような意見も寄せられました。

自治体職員は、地域住民に奉仕するという職責上、住民からのクレームに対して誠実に対応しようとするあまり、明らかに不当な方法又は内容である要求に対しても、法的に毅然と対応することが、心理的にやりにくいという面があります。そのため、事案によっては、行政の円滑な運営が阻害されたり、また担当者が相当なストレスを抱え込むといったような問題点も生じているようです。

そのような自治体職員に対して、今後も引き続き、不当要求への適切な対応措置を講ずることは必要不可欠といえるでしょう。

不当要求対策について、自治体の弁護士に対するニーズは今後も非常に大きいといえ、今回の研究会におけるアンケート結果に見られるような様々な意見は、今後の研究会の実施内容についても、大いに参考になるものと思われました。

4 今後の行政連携について

従前より、行政対象暴力連絡協議会等を設けている7つの自治体には、当委員会の正副委員長が顧問・参与（いずれも無償）として情報交換を行っています。また、2つの自治体には、不当要求等相談員を派遣しています。

また、大阪府の要請に基づき、府下9箇所で行行政対象暴力に対する講演も行っています。

しかし第6回行政対象暴力研究会に参加した自治体職員の感想を見ると、行政対象暴力等不当要求行為に対する対応要領をお話する必要があるようです。

各自治体の要望に応じて、個別に不当要求行為に対する対応要領の講演を行うことなどの活動を行うことについては、今後の喫緊の検討課題といえるでしょう。

なお、本年度も平成25年3月頃に、第7回行政対象暴力研究会を開催する予定であり、自治体始め関係者からは、今回の結果を踏まえて、より充実した内容の研究会となることが強く期待されています。