

自治体へのハードクレームに適切に対処するには？

最新事例を加え、東京都カスタマーハラスメント防止条例にも対応した改訂版！

改訂版

事例でわかる

自治体のための 組織で取り組む

ハードクレーム 対応

著 弁護士 横山雅文

- 一般住民からの対応困難なハードクレーム（不当要求行為）に対し、自治体の現状に精通した弁護士が法的側面も含め、基本的な考え方や対応方法を解説。
- 職員を疲弊させないためのメンタルに配慮した体制作りや、効果的な職員研修の方法等、多くの具体例を掲載。
- 「カスタマーハラスメントから職員を守る」という観点からの取組に関する内容を拡充した改訂版。

A5判・180頁 定価2,860円（本体2,600円+税10%）

第4章 具体的事例と対応例

事例
13

ハトにエサやりをする住民への市の対応を非難するハードクレーム



住民の主張

道路でハトにエサやりをする高齢者がいて、ハトの糞の被害がすごい状態が1年以上続いているのに、未だに市はその高齢者に何もしていない。ハトへのエサやりを禁止する条例があるのだから、高齢者に対して条例違反による刑罰を科せ。高齢者に刑罰を科さないのは、環境衛生課職員の怠慢だから、職員に対して損害賠償請求する。

状況

道路でハトにエサやりをする高齢者がいて、糞被害の苦情が住民BからA市の環境衛生課に毎日のように寄せられている。A市では、昨年、ハトへのエサやりを禁止する条例が施行されたが、同条例で罰則（過料）を科すことができるのは、エサやりによって公共の場所において被害が発生した場合に、市長が当該行為の是正、中止を指導し、その指導に従わなかった場合である。環境衛生課では、当該高齢者にエサやりをしないよう注意しているが、高齢者は、「年寄りの生きがいを奪うな」と抗議し、エサやりをやめようとしな。環境衛生課では、エサやりによって「公共の場所において被害が発生した」と判断できるか検討しているが、結論が出ていない。

●環境衛生課に架電

住民 いったんになったら、あのばあさんのハトのエサやりをやめさせるんだよ。あんたたち、まじめに仕事する気あんのか。

職員 大変なご迷惑をおかけしており、申し訳ございません。苦情のお電話をいただくたび、課の職員が現場に赴き、本人がいるときはエサやりをやめるように言っているんですが、「年寄りの生きがいを奪うのか」と言って、こちらの要請を聞こうとしないんです。

住民 去年、エサやり禁止条例ができたのに、あんたら何、手をこまねているんだ。早く、あのばあさんを処罰しろ。

職員 条例では、生きている限り罰を科してはなりません。罰を科すには、エサやりを禁止する条例を制定する自治体も増えてきました。条例の内容としては、「給餌により環境を害することのないよう努めなければならない」というように住民に努力義務を課すにとどまるものや、給餌を禁止し、禁止する指導に従わない住民には過料などの罰則を科す旨定めるものなど、自治体によって内容は様々です。中には、給餌を禁止する命令に従わなかった住民の氏名・住所を公表できることを定めた条例（東京都中野区）もあります。

住民 だったら、エサやりを禁止する条例を制定する自治体も増えてきました。条例の内容としては、「給餌により環境を害することのないよう努めなければならない」というように住民に努力義務を課すにとどまるものや、給餌を禁止し、禁止する指導に従わない住民には過料などの罰則を科す旨定めるものなど、自治体によって内容は様々です。中には、給餌を禁止する命令に従わなかった住民の氏名・住所を公表できることを定めた条例（東京都中野区）もあります。

職員 エサやりを禁止する条例を制定する自治体も増えてきました。条例の内容としては、「給餌により環境を害することのないよう努めなければならない」というように住民に努力義務を課すにとどまるものや、給餌を禁止し、禁止する指導に従わない住民には過料などの罰則を科す旨定めるものなど、自治体によって内容は様々です。中には、給餌を禁止する命令に従わなかった住民の氏名・住所を公表できることを定めた条例（東京都中野区）もあります。

住民 道路が糞だらけで、年寄りの生きがいを奪うな」と抗議し、エサやりをやめようとしな。環境衛生課では、エサやりによって「公共の場所において被害が発生した」と判断できるか検討しているが、結論が出ていない。

対応のポイント

自治体の給餌禁止条例の内容

そこで、ハトなどへの給餌を禁止する条例を制定する自治体も増えてきました。条例の内容としては、「給餌により環境を害することのないよう努めなければならない」というように住民に努力義務を課すにとどまるものや、給餌を禁止し、禁止する指導に従わない住民には過料などの罰則を科す旨定めるものなど、自治体によって内容は様々です。中には、給餌を禁止する命令に従わなかった住民の氏名・住所を公表できることを定めた条例（東京都中野区）もあります。

事例のA市の条例では、給餌によって「公共の場所において被害が発生した場合」に、市長が当該行為の是正、中止を指導することができ、その指導に従わなかった場合に過料の罰則を科すことができる旨規定されています。

実例に基づき、トラブルや暴力行為に発展させないための、適切かつ実践的な対応方法を15の事例で例示



第一法規

東京都港区南青山2-11-17 〒107-8560
<https://www.daiichihoki.co.jp>

Tel. 0120-203-694
Fax. 0120-302-640

はじめに
改訂版にあたって

第1章 自治体におけるハードクレームと不当要求行為対策

- 行政対象暴力と不当要求行為
顧客主義的行政サービスと不当要求行為
自治体における不当要求対策
各自治体における不当要求行為の定義
自治体の不当要求行為対策の現実
自治体がハードクレームを不当要求行為と認定しない事情
不当要求行為と自治体が認定することの意義
不当要求行為対策の規定を活用した事例
不当要求行為対応通知及び弁護士受任通知

第2章 ハードクレーム対応の考え方—適切な初期対応とは?—

- 自治体職員は本質的に不当要求を受けやすい
ハードクレームの隠れた目的は精神的自己満足
適切な初期対応とは?—初期対応の重要性— 適切な初期対応①~⑥
ハードクレームに対する対応の切替え
ハードクレームに対する法的対応
適切な謝罪とは?—執拗な謝罪要求への対応— 適切な謝罪とは?①~④
判断能力を失い、念書・誓約書を書かされた事例
ハードクレームとの長時間の交渉は避けるべき
「法的な対応」への切り替えの判断基準 等

第3章 ハードクレーム対応の基本
—ハードクレームの特質と交渉の打ち切り方—

- ハードクレームの特質
ハードクレームの特質①「攻撃性」
ハードクレームの特質②「執拗性」
ハードクレームとの交渉は堂々巡り
交渉が堂々巡りとなる3つの原因 堂々巡りの原因①~③
堂々巡りの交渉の打ち切り方 交渉の打ち切り方①~③
交渉打切通知の発送の可否について
平穩に業務を遂行する権利
書面による交渉打切通知の書き方
交渉打切通知の記載例 等

第4章 具体的事例と対応例(事例1~15)

- 事例1 生活保護申請却下に対するハードクレーム
事例2 公立保育園における園児のけがと保護者からのハードクレーム
事例3 道路沿いの木の枝を早く切つてほしいと執拗に対応を求める住民
事例4 ハードクレームによる録音、撮影、名刺の強要、上司の対応要求

- 事例5 市長との面会を強要
事例6 公立病院における患者の執拗なクレーム
事例7 身分証明書の不所持と印鑑登録手続
事例8 障害者差別解消法に反する執拗なクレーム
事例9 近隣環境(生活騒音)に関する執拗な苦情
事例10 職員の過誤説明に対する賠償要求と執拗な謝罪要求
事例11 滞納処分抗議をする住民
事例12 器物損壊で逮捕・拘留され、不起訴となった住民の暴力的交渉と土下座の要求
事例13 ハトにエサやりをする住民への市の対応を非難するハードクレーム
事例14 LGBT・同性婚に関する市民講座の開催に対するハードクレーム
事例15 児童相談所職員の病院への事実確認に講義する親

第5章 万一、暴力が発生したら…
—組織的対応で、来庁者と職員を守る—

- 暴力発生リスクの認識の必要性
最近の行政対象暴力の特徴 最近の行政対象暴力の特徴①~③
行政職員は不当要求や暴力行為を受けやすい
行政対象暴力を起こすハードクレームの心理的特質
ハードクレームに対する法的対応とは
行政対象暴力を回避するための法的対応への移行 法的対応への移行手順①~④
行政対象暴力に対する組織的対応
緊急対応フローを職員に周知する 緊急対応フロー①~④
危機対応訓練(凶器・放火)の実施
知っておくべき刑罰法規 知っておくべき刑罰法規①~⑪ 等

第6章 カスタマーハラスメントから職員を守る組織体制

- 職員の精神的疲弊 精神的疲労の原因①~②
ハードクレームとカスタマーハラスメント
カスタマーハラスメントの定義
自治体におけるカスタマーハラスメント
管理職が対応職員へなすべき配慮 管理職がなすべき配慮①~③
ハードクレーム事例の(庁内)検討会の実施
ハードクレーム対応研修について
研修におけるロールプレイの有効性
ハードクレーム(カスタマーハラスメント)対応マニュアルの作成
マニュアルを作成する意味について マニュアル作成の意味①~②
ハードクレーム(カスタマーハラスメント)対応マニュアルの内容
不当要求行為に対応する条例・要綱の必要性
不当要求対応窓口を外部の弁護士に依頼してよいのか 等

おわりに
資料「覚えておくと便利なセリフ21選」

詳細・試し読み・お申込みはコチラ
<クレジットカードでもお支払いいただけます>

第一法規

検索

CLICK!



キリトリ線

申込書(第一法規)
Table with columns: 書名, 価格, 部数. Includes details for '改訂版 事例でわかる 自治体のための組織で取り組むハードクレーム対応'.

*弊社宛直接お申し込みいただく場合、一回のご注文でお届け先が一箇所、お買い上げ合計金額5,000円(税込)以上のご注文は、国内配送料サービスといたします。
*消費税は申込日時の適用税率に依ります。

上記のとおり申し込みます。代金については、次に示す方法にて支払います。
*現在、弊社とお取引のないお客様につきましては、代金引換にてお支払いをお願い申し上げます。
(いずれかを✓で選択ください。) □代金引換により支払います。 □現金到着後請求書により支払います。
*代金引換手数料について
一回あたりのご購入金額(商品の税込価格+送料)の合計が
1万円以下の場合、330円(税込)
3万円以下の場合、440円(税込)
10万円以下の場合、660円(税込)
*送料・代引手数料を含む合計金額は、商品のお届け時に配送業者に現金でお支払いください。その際、クレジットカードはご利用いただけません。

年 月 日

ご住所 〒

機関名 部署名 □公用 □私用

フリガナ TEL
ご氏名 E-mail @

お客様の個人情報の取扱いについて
お客様より預かりした個人情報は、納品や請求書等の発送・アフターサービス、弊社製品・サービスのご案内などの目的のために利用させていただきます。また、お客様の個人情報は、弊社ホームページに掲載のプライバシーポリシーに基づき適切に取り扱います。なお、個人情報についての照会、修正、削除、利用停止を希望される場合、その他お問い合わせにつきましては、お問合せフォーム(https://www.daichihokki.com.jp/support/contact/contact.php)からフリーダイヤルにてご連絡ください。フリーダイヤル TEL.0120-203-696 FAX.0120-202-974

取扱い
この申込書は、ハガキに貼るか、このままFAXで下記宛お送りください。
■宛先
〒107-8560
東京都港区南青山2-11-17
第一法規株式会社
FAX.0120-302-640

書店印