

自治体へのハードクレームに適切に対処し、
職員の疲弊や住民の暴力行為を防ぐには？

対応の考え方と具体策がわかる

事例でわかる

自治体のための 組織で取り組む

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



第一法規

ハードクレーム 対応

弁護士

著 横山雅文

- 近年、増加している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、自治体職員はどのように対応していくべきか、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、ハードクレームへの遭遇に備えた効果的な職員研修の方法、住民が暴力行為に及んだ際の対応フロー等、多くの具体例を収載。

A5判・160頁 定価：本体2,200円＋税

事例
1

生活保護申請却下に対する
ハードクレーム



住民の主張

以前、生活福祉課の職員から生活保護の受給が可能と言われたので生活保護の申請をしたにもかかわらず、先日、申請却下通知が届いた。その職員を出せ。金がない。飢え死にしろというのか。

状況

生活保護の受給が可能と発言したという職員は異動のため現在、生活福祉課に在籍していない。受け取った申請却下通知は住民が破って捨てたという。申請却下となった理由は住民の同居の内縁の妻に収入があったためである。

想定回答

要求する住民 対応する職員

●生活福祉課の窓口にて

あのような、電話でも言ったんだけどよ。お前らが受給できるって言ったから申請したんだぞ。
それなのに申請却下ってなんだよ。人バカにしてんのか。おい。

住民

おかしいだろ。カカーが食わせてくれなかったらどうすんだよ。

職員

申し訳ありませんが、「もし何々だったら」というような仮定のご質問にお答えするのは控えさせていただきます。

住民

実際、金がねえんだよ。飢え死にしろってことか。

職員

(答える意味のない質問には答えない。)

住民

だから、受給できるって言ったやつ呼べよ。

職員

お前ら詐欺だろ。詐欺やって、税金から給料もらっていい身分だな。
(ここが交渉打ち切りのポイント。)

職員

事例1 生活保護申請却下に対するハードクレーム

対応のポイント

「もし何々だったら」という仮定の質問には答えない

こちらの説明に対し、住民から、「もし何々だったら…どうするんだ」というような仮定の事態を前提にした反論をされることがあります。しかし、多くの場合、ほとんど起こりえない事態を仮定するものですので、そのような質問・反論に対しては、「申し訳ありませんが、仮定のご質問にはお答えいたしかねます」ときっぱり回答します。

本件では、住民の不満は、結局は、期待していた生活保護の受給ができないということですので、この点に関する理由の説明を繰り返す必要があります。その説明を聞かず、暴言を繰り返すようであれば、交渉の継続に意味はありませんので、交渉を打ち切る方向に舵を切ります。

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・応対方法を12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

第1章 自治体におけるハードクレーム(不当要求行為)

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

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／ハードクレームに代替案の提案をしても受け入れない／行政組織は公共財—公平にすべての住民に利用されるべき—／適切な初期対応とは?—初期対応の重要性—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—ハードクレームに対しては、考え方と対応を切り替える／ハードクレームは、自治体職員の能力を低下させる／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

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／ハードクレームとの交渉は堂々巡り／交渉が堂々巡りとなる3つの原因／ハードクレームは自省心に欠けている／ハードクレームとパーソナリティー障害／堂々巡りの交渉の打ち切り方／交渉打切通知の発生の可否について／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／ハードクレーム対応の手順

第4章 具体的事例と対応例(事例1~12)

- 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っ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との執拗なクレーム
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 滞納処分に抗議をする住民
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

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／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／行政対象暴力を回避するために—初期対応の重要性—／不当要求行為に対しては、速やかに法的対応に切り替える／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／暴力的行為には直ちに毅然と対応／交渉過程・対応内容を記録する／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／危機対応訓練(ナイフ・放火)の実施／知っておくべき刑罰法規

第6章 職員を守る組織的なハードクレーム対応

職員の精神的疲弊／精神的疲労の原因／顧客主義的行政サービスとハードクレーム／住民ハラスメント／管理職が対応職員へなすべき配慮／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／ハードクレーム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／外部弁護士との連携の必要性／弁護士を不当要求行為者対応の窓口とする／不当要求対応窓口を外部の弁護士に依頼してよいのか／弁護士に対する費用の支払いはどうするのか

詳細・お申し込みはコチラ

<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(第一法規刊)

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

●定価2,420円(本体2,200円) [コード069070]

申込部数

部

*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。また、お買い上げ合計金額5,000円(税込)未満のご注文については、国内配送料550円(税込)にてお届けいたします。
*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。 現品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、300円+税 3万円以下の場合、400円+税 10万円以下の場合、600円+税	*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

ご氏名

TEL

E-mail

@

お客様の個人情報の
取扱いについて

お客様よりお預かりした個人情報は、納品や請求書の発送・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.daiichihokki.co.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で下宛宛お送りください。

■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