

総務課長
秘書課長
市民課長
広報広聴課長 殿
公営企業総務担当課長
教育委員会事務局総務課長
行政暴力担当課長

日経東発第60013563号
令和元年9月11日

一般社団法人 日本経営協会
理事長 岡島 芳明

NOMA行政管理講座開催(ご案内)

事例から学ぶ
不当要求行為への備えと初動対応のすすめ方

～心構え、準備、具体的な初動対応から新たな取り組み事例まで～

<令和元年 12月 12日(木)・13日(金)>

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

本会事業活動には、平素より格別のご支援・ご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

地方自治体にとって住民はお客様であり、サービスマインドを持って向き合う必要があることはいうまでもありません。

しかし他方、住民という立場を楯に違法・不当な要求を突き付けられ、対応に苦慮するケースも後を絶ちません。公僕たる公務員がこうした要求に応じることは、それ自体コンプライアンス違反として懲戒処分や損害賠償請求の対象となり得るほか、理不尽なクレームによるストレスがメンタルヘルス上のリスクとなり、労働安全衛生法の安全配慮義務違反にもつながります。これらの理由から、明らかに不当またはグレーゾーンに該当する要求には、適切な知識と判断にもとづく毅然とした対応が求められます。

本講座では、不当・グレーゾーンの要求、行政対象暴力に対応するスキルを身につけていただくため、**担当者が備えておくべき心構えと具体的な初動対応のフローをわかりやすく解説するとともに、場面別の事例や新たな取り組みについても取り上げ、今後の実務に活用いただけます。**

時節柄公務ご多忙の折とは存じますが、この機会に関係各位多数のご参加をおすすめ申し上げます。

敬 具

記

日 時：(12:00から受付)
令和元年 12月 12日(木) 13:00～17:00
12月 13日(金) 10:00～16:00

講 師：行政対象暴力問題研究会 副代表 楠井 嘉行氏
楠井法律事務所 弁護士

会 場：日本経営協会内専用教室
(東京都渋谷区千駄ヶ谷 3-11-8)

参加料：	本会会員(1名)	一般(1名)
(負担金)	参加料 29,000円	32,000円

※参加料には、別途消費税がかかります。



申込方法：①FAXまたは郵送申込…裏面申込書に必要事項をご記入の上、下記へお送り下さい。

②Web申込…本会ホームページ上の「セミナーお申込ボタン」を押し、必要事項をご入力下さい。

- ・受付次第、参加券および請求書をご連絡担当者宛にお送りいたします。
- ・開催3営業日前までに参加券が届かない場合は、お手数ですがご連絡下さい。
- ・お申込みは開催日の3営業日前までお願いいたします。
- ・本講座は、定員になり次第締め切らせていただきます。

入金方法：参加料は、請求書にもとぎ銀行振込にてお納め下さい。領収書は「振込金受領書」をもってかえさせていただきますのでご了承下さい。

キャンセル：お申し込み後、キャンセルされる場合は必ず事前(3営業日前まで)にご連絡下さい。

開催日の3営業日前～前日のキャンセルは受講料の30%、開催当日のキャンセルは100%をキャンセル料として申し受けます。

なお、当日までに連絡なくご欠席の場合も、100%のキャンセル料となりますので、あらかじめご了承下さい。

その他：参加者が少数の場合、天災の場合などにおいては、中止・延期させていただく場合があります。

お申込み
お問合せ先



一般社団法人 日本経営協会

(お電話でのお問合せは月曜日～金曜日の9:15～17:15にお願いします)

東京本部 公務研修グループ

〒151-8538 東京都渋谷区千駄ヶ谷3-11-8

TEL(03)3403-1891(直) FAX(03)3403-1130

E-mail: tks@noma.or.jp URL http://www.noma.or.jp

▶プログラム◀

I 対応の基本と心構え

1. 地方自治体の接遇と、親切丁寧な接遇に付ける不当要求行為者
2. 不当要求行為の弊害と見分け方
3. 労働安全衛生及びコンプライアンス違反の危険

II 不当要求行為による被害の実態

1. X市の事例
2. A町の税務係長の話
3. B町の水道係長の話
4. 各種アンケート
5. 新聞報道等より

III 具体的な準備と初動対応

1. 不当要求行為者の人物像・特徴
2. 不当要求行為者の常套文句
3. 具体的対応方法
 - ・ 面談場所の選定
 - ・ 整理などの事前準備 (撤去すべきもの)
 - ・ 対応人数、着席レイアウト、湯茶対応の注意点
 - ・ 服装、言葉の注意点
 - ・ 電話対応の心得
 - ・ 写真・録画・録音をする際の注意点
 - ・ 暴行・脅迫を伴わないグレーゾーンへの対応
 - ・ 面談の強要・居座りへの対応 (施設管理権)
 - ・ 相手方の自宅や事務所での対応等

IV 具体的な事例の検討 (1)

悪い対応例の問題点検討

V 具体的事例の検討 (2)

良い対応例の検討
～ (1) とどこが異なるか? ～

VI 職員のミスの原因とする場合の対応例

対応の方針
念書の効力
具体的事例の検討 (センシティブ情報の漏洩事例)

VII 職員の安心・安全のために

1. 警察との連携 (通報のタイミング (失敗例))
2. 職員に対する研修の実施
3. 行政側弁護士に求められる役割
4. 行政側弁護士による法的対応等 (モンスターペアレンツ、モンスターペイシエント)

<具体例>

- ・ 内容証明郵便
- ・ 仮処分命令の申立て (行政事務妨害禁止仮処分等)
- ・ 債務不存在確認請求訴訟
- ・ 加害行為に対する刑事告訴

VIII・IX 部署、場面毎の具体的対応例

～一般行政職、教育職、医療職それぞれの現場における具体例～

X 新たな取組み事例

1. 第三者機関 (行政ADR) の活用
2. 学校問題解決支援チームの設置
3. 任期付き公務員としての弁護士の採用

講師紹介

くすい よしゆき 行政対象暴力問題研究会 副代表
楠井 嘉行 氏 楠井法律事務所 弁護士

昭和55年4月～昭和58年3月 三重県職員。昭和60年弁護士登録。平成19年7月から平成27年7月まで三重県人事委員会委員。平成23年4月から三重県立看護大学客員教授、平成24年4月から平成26年3月まで三重弁護士会副会長。津市、亀山市、松阪市、名張市、志摩市ほか、三重県下19市町の法律顧問をつとめる。

著書：「自治体の債権回収」(公職研) / 「行政対象暴力Q&A」「自治体と弁護士の連携術」
「医療現場でのクレーム・トラブルQ&A - 初期対応から法的対応まで - 」(いずれも、ぎょうせい) など

講座申込み：FAX (03) 3403-1130

60013563 「不当要求行為への備えと初動対応のすすめ方」参加申込書

※NOMA記入

--	--	--	--	--	--	--	--

令和元年12月12日～13日

会員 一般 (該当欄にレ印)

役所名		電話	()	内線	<ご連絡担当者>
		FAX	()		
所在地	〒				所属
フリガナ					フリガナ 氏名
参加者氏名	所属部課 役職名		経験 年数	年 ヶ月	メールアドレス
参加者氏名	所属部課 役職名		経験 年数	年 ヶ月	<通信欄>
参加者氏名	所属部課 役職名		経験 年数	年 ヶ月	

申込書にご記入いただいた情報は、以下の目的に使用させていただきます。

①参加券・請求書の発送および参加者名簿の作成などの事務処理 ②本会主催のセミナー、展示会、通信教育などのご案内

②がご不要の場合はにチェックしてください。—— 不要

(経験年数は、現在の部課での年数をご記入ください)