

行政対象暴力事例集

～対応の仕方等～

千葉県公立高等学校事務職員会

東葛飾南部支部研究グループ

発表者

千葉県立柏南高等学校

副主査 柳 生 浩 之

はじめに

皆さんはこんな経験をしたことはありますか？

話し合いをしている時に突然大きな声を出され、机を叩き指さし大きな声で暴言を吐かれる。普通の人だったら恐怖を感じ言葉を出せないでしょう。これは言葉の暴力です。

私たちは、日ごろの窓口業務や電話対応などで沢山の方と接していますが、最近業務に直接関係ない方からの書籍購入依頼電話がかかってくるようになりました。特に色々な団体名を名乗り、もっともらしい理由で高額な書籍を売りつけようとする例が多いようです。断っても捨てゼリフを言われたり、何度も電話がかかってくる所屬もあります。そのたびに業務が中断され、また相手の物言いに恐怖を感じ、応対終了後もしばらくは仕事が手につかなくなってしまった方もいることでしょう。

このようなことは、立派な行政対象暴力です。

行政対象暴力を受けた時、私たち事務職員がどのように対処したらよいかを考えてみたいと思います。

1 行政対象暴力について

行政対象暴力とは、「千葉県行政対象暴力対策要綱」では次のように定義しています。

行政対象暴力・・・暴行、威迫する言動その他の不当な手段により、県に対して違法又は不当な行為を要求すること。

(1) 暴行、威迫する言動等の不当な手段とは

平成15年10月に千葉県総務部総務課が出した「行政対象暴力対応マニュアル」において具体的な行為が以下のとおり示されています。

①暴力行為

- 手拳、木刀等で殴打する行為
- 痰、唾を吐きかける行為
- 耳元で大声を上げる行為
- 衣服や名札の紐を引っ張る行為
- 身边にある机、椅子を蹴飛ばす行為

②脅迫行為

- 「畳の上で死ねたらいいほうだ。」と告げる行為
- 「配下多数の者が危害を加えることがあるかもしれない。」と告げる行為
- 「逆らうと不利益な事項を公表する。」と告げる行為
- 「一家を皆殺しにする。」告げる行為

③正当な理由もなく面会を強要する行為

- 行政処分が決定したにもかかわらず、取り消しを求めため執拗に面会を求める行為
- 用件がないのに、又は尋ねても用件を言わず、言語、態度で威圧し面会を求める行為

④粗野、乱暴な言動により他人に嫌悪の情を抱かせる行為

- 大声を出したり、相手を罵倒するなど、相手に不安感を生じさせる行為
- 机を叩いたり、タバコの煙を顔面等に吹きかけるなど、相手に不快感を与える行為

⑤書面、街宣活動等により県の業務を妨害するおそれのある行為

- 県及び職員に対し、許認可及び入札の指名や金銭を要求する内容の脅迫文等を送付する行為

○県及び職員を誹謗中傷する内容やことさら大きな音声で街宣活動をする行為

⑥庁舎等の保全及び庁舎等における秩序の維持並びに県の事務事業の遂行に支障を生じさせる行為

○正当な理由なく銃器、凶器、爆発物その他危険物を所持し、又は持ち込む行為

○すわり込み、ねり歩きその他通行の妨害になるような行為

(2) 違法又は不当な行為の要求とは

「行政対象暴力対応マニュアル」において具体的な行為が以下のとおり示されています。

①県が行う許認可に関し、特定の者に対して、不当に優先的な取扱いをし、若しくは利益を与え、又は不当に不利な取扱いをし、若しくは不利益を与える行為を要求する行為

○許可要件が整っていないのに許可しろ、又は許可要件が整っているのに許可するな等と要求すること

○正当な許認可に対し取り消しを要求すること

②入札の公正を害する行為又は公正な契約事務の確保に関して不適当な行為を要求する行為

○入札に○○を指名しろ、又は○○を指名するな等と要求すること

○予定価格を教えろ等と要求すること

③県が行う処分に関し、当該処分の名あて人となる者に対して、不当に優先的な取扱いをし、若しくは利益を与え、又は不当に不利な取扱いをし、若しくは不利益を与える行為を要求する行為

○営業停止や措置命令に関し、処分はするな等と要求すること

○補助金の交付要件に該当しないにもかかわらず、交付しろ等と要求すること

④寄付金、賛助金その他名目の如何を問わず金品等を供与する行為を要求する行為

○慈善事業を標ぼうし寄付金を要求すること

○紳士録の掲載又は削除や書籍・新聞の購読を口実に賛助金を要求すること

⑤法令等に違反し責務の全部若しくは一部の免除又は履行を猶予する行為を要求する行為

○住宅使用料、水道料金等の免除を要求すること

○税金の支払期限の猶予を要求すること

⑥上記に掲げるもののほか、法令等の規定に違反する行為を要求する行為

2 行政対象暴力の実態について

平成17年10月に千葉県総務課行政対象暴力対策室が、平成15年度から平成17年上半期までに寄せられた相談・報告状況について下表（表1）のとおりまとめています。

表1のとおり行政対象暴力の発生には至らない単なる相談や情報提供として寄せられたものを合わせると全体で139件もありました。

（表1）部局別報告件数

部局	発生	発生の おそれ	その他	報告計
総合企画部		1		1
総務部	4	10	5	19
健康福祉部	11	7	10	28
環境生活部	1	1	7	9
商工労働部		3	2	5
農林水産部	1	14	8	23
県土整備部	5	13	15	33
出納局				0
水道局		1	1	2
企業庁	1	3	1	5
病院局	2	2		4
教育庁	1	2	3	6
議会事務局			1	1
その他			3	3
計	26	57	56	139

では、次に相手方別・要求別件数については、下表（表2）のとおりです。

（表2）相手方別、要求別件数

	暴力団	右 標 榜	同 和 標 榜	その他	計
許認可	3	1	5	10	19
入札契約	1	2		1	4
行政処分	6	2	9	11	28
書籍・金品		3	25	17	45
債務免除				6	6
公的給付	1		1	2	4
面会要求			1	5	6
その他	1	3	3	20	27
計	12	11	44	72	139

表2のとおり、相手方がはっきりと暴力団名や右翼団体名を名乗るケースは少ないようです。

また、警察庁が実施した、平成19年度行政対象暴力に関するアンケート（自治体対象）の調査（全国の都道府県、市及び特別区の合計852自治体）によると、最近1年間に不当要求を受けたものは529件ありました。不当要求の内容は「機関紙（誌）の購読」「物品購入」の要求が一番多く、次いで行政特有のものとして、「生活保護等公的給付の支給」「公共工事の入札、指名、受注、下請に関する便宜等」「許認可の決定」「公共工事の受注業者に対する行政指導等」となっています。また、不当要求を受けた529件のうち59件は、少なくとも一部でも不当要求等に応じたと報告されています。

3 行政対象暴力の事例について

今後も発生が予想されるものについて想定例を考えてみましたので検討してみましょう。

事例1（書籍購入の要求）

【概要】

A校に同和関係者を名乗る男から、同和関係の書籍（1冊5万円）を購入してもらいたいとの電話があった。「購入の意思はありませんので、お断りします。」とはっきり断ったところ、相手側から電話が切られた。しかし、数日して書籍が学校に送られてきた。

【対応状況及び結果】

- 窓口で配達人へ「受取拒否」と伝え、持ちかえりを依頼する。
- 一度受け取ってしまった（開封してしまった）場合は、購入意思がないことの文書を付けて配達証明郵便等で返送する。

例文

この度、送付されました「書籍〇〇」につきましては、本校は注文した事実もなく、購入する意思もありませんので返送します。今後も購入する意思はありませんので送付しないで下さい。

平成 年 月 日

住所

所属名

様

- 結果として、その後この者から新たな要求はなかった。

【アドバイス】

- 送られてきた書籍等は、そのまま放置せず、購入意思がないことを明確に相手に示しましょう。
- 返品したことで因縁などをつけてきた場合は、行政対象暴力対策室又は警察に相談してください。

事例2 (脅迫的で不当な要求)

【概要】

A校に乙と名乗る者から、「日曜日の夕方に、学校脇の道路を通行していて、野球部のボールが飛び出し、車のフロントガラスが割れた。その時対応した野球部の先生が、補償等詳しいことは、管理職が休みで話すことができないため、明日学校へ電話で相談してほしいと言われた。」と電話が架かってきた。事実を野球部の監督に確認したところ、野球部が練習中に防球ネットを越えたボールが乙の車に当たり破損させたとのことであった。教頭が、学校で加入している損害保険で補償する旨を乙に伝え謝辞し、連絡先を確認のうえ電話をかけた。数日後、損害保険会社の担当者から連絡がはいり、乙が、学校の責任を主張し新車の購入を要求しているが、保険会社としては、車の破損状況から判断し修理対応が妥当である旨を乙に伝え交渉をしているとのことであった。後日、保険会社から乙が、修理対応に承諾し費用についても支払いが完了したとの連絡がはいった。その数日後、乙の代理人を名乗る右翼団体の甲から「乙の車を修理で済ませたのだから、学校としても何らかの誠意を示してほしい」との電話が架かってきた。対応した職員は、その件については保険会社と乙との間で解決していることを伝え、「学校がそんな対応でよいのか、これから何人か連れて学校へ行くぞ」と大声をあげ電話をかけた。

【対応状況】

- 甲が学校に来た場合に備え、行政対象暴力対策室に相談するとともに対応方針（保険会社と乙との間で解決しているため要求に応じない）を職員同士で確認した。

【アドバイス】

- 対応方針に基づき、毅然とした対応を行いましょう。
- 甲が学校に来た場合に備え、警察と連絡をとり連携しましょう。

【豆知識】

- 恐喝：刑法第249条
人を恐喝して財物を交付させた者は、10年以下の懲役に処する。
2 前項の方法により財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させた者も、同項と同様とする。
- 未遂罪：刑法第250条
詐欺及び恐喝の罪の未遂は、罰する。

4 行政対象暴力の対応の心得について

警察庁が実施した、平成19年度行政対象暴力に関するアンケート（自治体対象）の調査（全国の都道府県、市及び特別区の合計852自治体）によると、不当要求に応じた理由に「トラブルが拡大することを恐れた」（40.7%）が最も多く、「威圧感を感じたから」（32.2%）「対応に不慣れであったから」（27.1%）「以前から応じており、断るのが困難だから」（22.0%）が挙げられています。しかし、逆に不当要求等に従わなかったときの相手方の行動については、不当要求等の一部を拒否したと考えられるものの515件について68.2%は引き下がったと報告されています。断ると、その後の報復が気になるところですが、関係機関や職場内の協力を仰ぎ、公務員としての公正な立場を貫きたいものです。

千葉県の「行政対象暴力対応マニュアル」では、対応の心得を次のように掲げています。

（1）組織としての基本的心得について

①毅然とした対応

対応方針を明確にする。

初期の対応を誤ると事態の拡大を招きかねないので、所属長はじめ職員全員、一貫性のある毅然とした対応に努める。

②体制の確立

所属における記録、制止、通報等の各担当者を決めておくなど、想定される事案に迅速、的確に対応できる組織的な体制を確立しておく。

担当者の孤立化を防ぐため、行政対象暴力対策責任者が中心となりバックアップできる体制を確立する。

③情報の共有化

当初において事案概要の早期把握に努める。

関係担当者、関係所属等に対して、速やかに具体的な状況と対応方針について報告、連絡を行い、情報の共有化を図る。

④緊密な連携

日ごろの事務処理を通じて所属における事案の把握に努める。

行政対象暴力対策室及び警察をはじめとする関係機関、関係所属への早めの連絡、相談を行うなど緊密な連携に努める。緊急時は直接警察へ通報する。

⑤研修の実施

積極的に所属内での研修、訓練を行い、職員全員の行政対象暴力に対する対応要領の理解を深める。

（2）担当者の基本的心得について

①厳正な態度

公務員が全体の奉仕者であることを自覚し、行政対象暴力に対しては、厳正な態度で臨む。

②冷静沈着な対応

突発的な案件に対しその場しのぎの対応をすると、説明に一貫性がなくなり、かえって事態を悪化させることになるので、冷静沈着に行動する。

③職員相互の連携

対応にあたっては、各自の職務分担を積極的に遂行し、応援が必要な場合は速やかに他の職員の応援を求める。

④日ごろの研鑽

所管する事務事業に関する法令研究や知識の習得に努め、相手に十分説明し理解を得るために努力する。

行政対象暴力に対し適切に対応するために、対応方法の習熟に努める。

(参考)

北海道警察の暴力団対策課では暴力団からの不当要求行為の被害を未然に防ぐため、電子目安箱を設置しています。被害情報、前触れ情報、または意見要望等、どんな些細な事柄でも書き込みできるようになっており、被害者の救済に一役買っていると思われます。

行政対象暴力への対応

組織的な対応

暴力団等から不当要求を受けた場合、担当者が個人的に対応したり、担当者の方に責任を押しつけることは最も避けるべきです。

不当要求に対しては、対応の方針をあらかじめ検討し、組織として一丸となって対応することが何よりも大切です。

毅然たる対応

暴力団等は、挑発して失言を誘ったり、言葉尻をとらえて糾弾し、無理難題を押し付けてきます。これらの言動に誘われず、勇気を持って毅然たる対応をしましょう。暴力団等が最も恐れているのは、警察に通報されることなのです。

電子目安箱

暴力団対策課では、全国的に行政機関を対象にした社会運動標榜ゴロなどを始めとするヤミ勢力からの不当要求行為が頻発している現状を踏まえ、不当要求行為の被害を未然に防止する方策を広報しておりますが、掲載内容の充実化を図る為、建設的な意見・要望、前触れ情報、被害情報などがあれば、新たに追加掲載した電子目安箱に書き込みして下さい。

不当要求
許さない!

些細な事柄でも結構ですので、電子目安箱の趣旨をご理解のうえ、積極的に書き込みをお願いします。



電子目安箱

◎主な具体的対応要領

1 来訪者のチェックと連絡

受付係員又は窓口員は、来訪者の氏名等の確認と用件及び人数を把握して、対応責任者に報告し、応接室等に案内する。



2 相手の確認と用件の確認

落ち着いて、相手の住所、氏名、所属団体名、電話番号を確認し、用件の確認をすること。代理人の場合は、委任状の確認を忘れないように。



3 応対場所の選定

素早く助けを求めることができ、精神的に余裕をもって応対できる場所(自社の応接室)等の管理権の及ぶ場所。

(暴力団組事務所等には絶対に出向かないこと。)



4 応対の人数

相手より優位に立つための手段として、常に相手より多い人数で応対すること。



5 応対時間

応対時間が長いと、相手のペースにはまる危険性が大きくなります。可能な限り短くすること。最初の段階で「何時には会議がありますから何時までならお話を伺います」等告げて応対時間を明確に示すこと。



6 言動に注意する

暴力団員は、巧みに論争に持ち込み、応対者の失言を誘い、又は言葉尻をとらえて厳しく糾弾してきます。「申し訳ありません」、「検討します」、「考えてみます」等は禁物です。



7 書類の作成・署名・押印

暴力団は「一筆書けば許してやる」等と詫び状や念書等を書かせたがりますが、後日金品要求の材料などに悪用します。又、暴力団員等が社会運動に名を借りて署名を集めることがありますので署名や押印は絶対に禁物です。



9 トップは対応させない

いきなりトップ等の決裁権を持った者が応対すると、即答を迫られますし、次回以降からの交渉で「前は社長が会った。お前ではだめだ。社長を出せ、社長が会わない理由を言え」等と喰ってかかれます。



8 即答や約束はしない

暴力団員の対応は、組織的に実施することが大切です。相手の要求に即答や約束はしないことです。

暴力団員は、企業の方針の固まらない間が勝負の分かれ目と考えて執拗に、その場で回答を求めます。



10 湯茶の接待をしない

湯茶を出すことは、暴力団員が居座り続けることを容認したことになりかねません。

また、湯飲み茶碗等を投げつける等、脅しの道具に使用されることがあります。

歓迎するお客さんではありませんので、接待は不要です。



11 対応内容の記録化

電話や面談の対応内容は、犯罪検挙や行政処分、民事訴訟の証拠として必要です。

メモや録音をすること。



12 機を失せず警察に通報

不要なトラブルを避け、受傷事故を防止するため。



5 おわりに

もし、前述の4の対応がなされていたら、栃木県鹿沼市で起きた事件は、最悪の結果にならなかったかもしれません。

2001年10月、鹿沼市の環境対策部参事が殺害されました。警察の捜査では、地元の廃棄物処理業者と、ごみ処理の不正を厳しく指摘するこの参事との間でトラブルがあったことがわかりましたが、事情を知るはずの同僚職員がなかなか話してくれないため捜査は難航したといえます。職員が口を閉ざしていたのは、当の業者が歴代廃棄物担当者と癒着し、ごみ不正処理などの便宜を受ける一方、職員側は業者から接待を受けていたからでした。業者は、地元政治家や市役所上層部にも取り入っていたため、職員は人事での報復や業者への恐怖で何も言えなかったのです。このような状況の中、殺害された参事は孤立無援の立場に置かれながらも、公務員としての当たり前の法令順守を貫こうとしていたのです。

もし、最初の担当者が、業者の要求を毅然と断っていたら・・・。

もし、市役所内できちんとした事実確認と対応が検討されていたら・・・。

もし、勇気ある職員が誰かに相談していたら・・・。

数々の「もし」がもっと早くなされていれば、尊い人命が失われることはなかったでしょう。

最後に、長引く不況で、企業より役所のほうが多額の経費を使えたり、監査が甘い、脅しのプロに対応できる部署がない等の理由で、役所に対する不当要求が増加しています。

我々職員は、相手に対して決して隙を見せず、一致団結して防ぐ勇気を持ち、職務を遂行するよう心がけたいです。

(参考文献)

- ・「千葉県行政対象暴力対策要綱」
- ・「適正な行政執行の確保に向けて」行政対象暴力対応マニュアル（平成15年10月版）
- ・北海道警察HP 「行政対象暴力の現状」
- ・政府広報オンライン・国家公安委員会暴力団対策課広報資料
「行政対象暴力対策の推進状況等について」
- ・(財)長野県暴力追放県民センターHP
「行政対象暴力」
- ・愛知県弁護士会HPライブラリーから【特集】
どっこい民暴・全国民暴対策協議会愛知～ジャーナリストによる行政対象暴力の実態報告「遺族の悲憤、繰り返すな」鹿沼市職員殺害事件
(下野新聞社 政経部記者 三浦一久 著)
- ・警察庁HP「平成19年度行政対象暴力に関するアンケート（自治体対象）」

千葉県公立高等学校事務職員会

東葛飾南部支部研究グループ

東葛飾高等学校	副主査	植草さち江
柏陵高等学校	主査	武田 幸江
柏の葉高等学校	副主査	佐藤 武
柏中央高等学校	副主査	寺田 和美
沼南高等学校	副主査	安田 貴光
沼南高柳高等学校	副主査	来栖 真一
湖北高等学校	副主査	高橋 靖雄
布佐高等学校	主査	石橋 隆男