

## 「窓口対応」 1

### 1 相手が大声を上げたり、怒鳴り散らしたりしている場合

大声を上げたり、態度で威嚇されたり、テーブルを叩かれたりした場合、どのように対処したらよいか

#### 基本的な考え方

行政事務は、適正、公平に遂行されなければならない。行政の窓口において、粗暴な言動を繰り返す者がいることは、窓口に来ている他の一般市民に対する迷惑行為であり、適正な行政事務の観点から見れば、速やかにそのような者を排除する必要がある。

#### 対応

(1) 大声を出したり、テーブルを叩くような行為に出た場合は、

##### ①まず、注意を促す

「静かに話ししてください。」

「これ以上大きな声を出しますと、庁舎管理規則により退去していただくこととなりますので、静かに話しください。」(2～3回繰り返す)

##### ②庁舎管理者に連絡して退去命令の準備をし、退席を促す

「これ以上話し合うことはできません。お引き取りください。」

「大声を出すような人とは、お話しすることはできません。」

##### ③相手の大声などが続いた場合は、庁舎管理者に対し、管理権に基づく退去の手続きを求める。

「現在、何時何分です。直ちに退去してください。」

「録音を開始します。写真撮影をします。」

##### ④退去命令に従わない相手は、警察の対応に委ねる

(注) テーブルを叩いたり、蹴ったりする行為は、犯罪行為になるので、事件としての証拠の確保(メモ、録音、状況などの記録)も忘れずに

## 威力業務妨害罪（刑法第234条）

### ・ 行為

威力を用いて人の業務を妨害した者は、3年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

威力（人の意思を制圧するような勢力）を用いて、人の業務を妨害すること

暴行、脅迫はもちろん、それに至らない場合や地位、権勢を利用する場合も含まれる

具体的な実害を生じることとは必要ではなく、業務の遂行が不可能（困難）になるような結果を招来する恐れのある行為をもって足りる。

人の業務を妨害する目的で、公務中の職員に対し、昼夜を問わず長時間に渡り、度重なる無言電話をかけた場合等は威力でなく偽計業務妨害となる。

## 器物損壊罪（刑法第261条）

### ・ 行為

他人の物を損壊し、又は傷害した者は、3年以下の懲役又は30万円以下の罰金若しくは科料に処する

## 2 長時間居座り、退席しない場合

長時間の交渉を打ち切るタイミングと、その切り出し方はどうしたらよいか。

### 対応

最初に面談時間を約束させる。こちらで時間を指定することがポイントです。

①打ち切るタイミングは、担当者がこれ以上交渉しても堂々巡りになると判断した場合

②切り出し方

「ご用件は、〇〇ですね、既に説明したとおりです。」

「これ以上、お話ししても同じです。」

「お話は、伺いましたが、〇〇はできません。」

「何と申されても当方の考えは変わりません。」

(2～3回繰り返す)

③庁舎管理者に連絡して退去命令の準備をし、退席を促す。

「約束の時間も過ぎております、お引き取り願います。」

「これ以上、お話ししても同じです。お引き取りください。」

「お話は伺いましたが、〇〇はできません。お引き取りください。」

④相手方の居座り状態が続いた場合は、庁舎管理者に対し、管理権に基づく退去の手続きを求める。

(注) 庁舎管理規則

公営企業においては、各施設のそれぞれの管理者が定める規程

⑤退去命令に従わない相手方は、警察の対応に委ねる。

(注) 30分程度で打ち切ることが望ましい。

参考資料

(注) 長崎市役所庁内取締規則

第3条「庁内取締責任者」

この規則を適切に実施するため、庁内取締責任者を置く

2 庁内取締責任者は、管財課長をもって充てる。

3 庁内取締責任者は、上司の命を受けて、庁内の取締りに関する事務を総轄する。

第4条「室内取締責任者」

第5条「職務の代理」

第18条「禁止又は退去の命令」

庁内取締責任者は、次の各号のいずれかに該当すると認められる者に対して、庁舎内の秩序又は災害の防止のため必要があると認めるときは、その行為を禁止し、又は庁舎内から退去することを命ずることができる。

- (1) 銃器、凶器、爆発物その他の危険物を庁舎内に持ち込み、又は持ち込もうとする者
- (2) 精神錯乱、泥酔等により他人に迷惑をかけ、又はその恐れのある者
- (3) 旗、のぼり、プラカード等により庁舎内の秩序を妨げ、又はその恐れがある者
- (4) 庁舎内において、座り込みそのた通行の妨害となるような行為をし、又はこれらの行為をしようする者
- (5) 暴行、脅迫若しくはけん騒にわたる行為により庁舎内の秩序を乱し、又はそのおそれがある者
- (6) 職員に面会を強要する者

### 3 上司に会わせろ等と要求してきた場合

上司との面談を要求してきて、「用件は直接、課長に話す。」と言っている場合、どう対処したらよいか

対応

- ①上司への面会要求には応じる必要はない。  
「私が担当です。お話は私が伺います。」  
「課長には必要があれば、私から報告します。」
- ②面会要求が執拗な場合は、庁舎管理者へ連絡して退去命令の準備をし、退去を促す。  
「何度も申し上げているとおり、私が伺います。」  
「用件をおっしゃらないのであれば、お引き取りください」

(注)

- ・ 暴行、脅迫を伴う面会要求は、犯罪行為になるので警察に通報する。
- ・ 連日、押しかけて来るような場合は、面談強要禁止や立入禁止の仮処分を裁判所へ申し立てることができる。

#### 不退去罪（刑法第130条後段）

##### ・ 行為

要求を受けてその場所から退去しないこと

##### ・ 退去要求

退去の要求がないかぎり、例え立ち入った者の滞留が住居権者の意思に反する状態となっても不退去罪は成立しない。

##### ・ 退去の要求をなしうる者

承諾権者たりうる看守者とは、当該建造物等の管理権者をいい、具体的には管理権者が誰であるかは、建造物にあっては内部規定により決められて居ることが多い。（権限行使を委任された者を含む）

退去の要求は、言語または動作により相手方に了知されるものであること。  
明示的である必要もなければ繰り返す必要もない。

「解散」と「退去」は違うので「解散」要求は不退去罪に言う「退去する」という言葉を直接要求したものとは解し難く」と判示している

退去の要求は、正当であることを要する。不当な退去要求に対しては不退去罪の違法性が阻却される。

・ **不退去罪の既遂時期**

退去の要求を受けても直ちに成立するものではなく、即時退去を求めた場合でも、要求を受けた者が退去するに必要な合理的時間が経過してはじめて既遂となる。