

堺市上下水道局 不当要求等対応マニュアル

令和 5 年 1 0 月

(令和 7 年 4 月改定)

(令和 7 年 1 2 月改定)

(令和 8 年 9 月改定)

目次

1 マニュアルの位置づけ	1
2 クレーム・カスタマーハラスメント・不当要求行為の関係	2
3 不当要求行為等とは	4
4 不当行為者の手口	5
5 対応のフロー	6
6 不当行為者への対応	8
7 カスハラへの対応	12
8 組織で対応するための連絡フロー	16
9 記録方法について	18
10 対応例	21
• 一般業務編 A)	
• 窓口業務編 B) 、C) 、D) 、E) 、F) 、G)	
• 工事業務編 H)	

1 マニュアルの位置づけ

本マニュアルは、「堺市職員カスタマーハラスメント対策基本方針」を踏まえた「堺市職員の市民対応マニュアル」を基に、来庁者や電話による不当要求行為等に対する基本的な対応方針について整理したものであり、また、様々なシチュエーションに即して想定される対応例をまとめたものです。それぞれの業務の特性に合わせて、応用しながらご活用ください。

1 堺市職員の市民対応マニュアルとの関係について

○堺市職員の市民対応マニュアル

接遇、クレーム対応の基本的なルールを定めることにより、市として統一的な対応を行いさらなるCS向上を図るため、また、公正・公平な職務を確保し、職員の市民への対応力を一層高めることで市民サービスの向上につなげるために作成されたもの
「接遇の基本編」、「クレーム対応編」の2段階に分けて構成されている。

○堺市上下水道局不当要求等対応マニュアル

堺市職員の市民対応マニュアルのクレーム対応編のうち、上下水道局における来庁者や電話による不当要求行為等に対する基本的な対応方針について整理したもの

○それぞれのマニュアルの関係図

堺市職員の市民対応マニュアル		
接遇の基本編	クレーム対応編	
		堺市上下水道局不当要求等対応マニュアル

堺市上下水道局不当要求等対応マニュアルで定める不当要求行為等以外のクレーム対応については、本マニュアルのP12「7 カスハラへの対応」のほか、堺市職員の市民対応マニュアル（クレーム対応編）を参考にしてください。

なお、堺市職員の市民対応マニュアル（クレーム対応編）のうち、P32 及び P33 に記載の堺市庁舎管理規則第 11 条第 1 項について、上下水道局では、堺市上下水道局庁舎管理規程（平成 22 年上下水道局管理規程第 15 号）第 11 条第 1 項がこれに該当します。

2 クレーム・カスタマーハラスメント・不当要求行為の関係

実際の接遇では、様々な要因によって、クレームが発生します。こちら側のミスや不十分な対応によるもの、相手側が思い違いをされて誤解によって生じるもの、又は悪意のある不当要求のようなものがあります。発生してしまったクレームは、その影響を最小限に抑え、早期解決を図るための対応が必要です。

市政の運営にあたって、市に寄せられるクレームは、提言・意見・要望と同じく業務改善や制度改革のための貴重な情報源であり、気づきを与えてくれるものです。その内容を反省材料あるいは提案として真摯に受け止め、市政に生かすためのプラスの機会として捉えましょう。クレームの情報を共有することで職場改善につなげ、誠実かつ丁寧に対応する姿勢で臨むことが大切です。

「堺市職員の市民対応マニュアル」P18 ではそれぞれ次のように説明されています。

（１）クレームとは

施策や事業又は職員の行為など行政サービスに関して、不当な扱いを受けたり、損害を被ったりするなど、直接的な根拠があつてなされる請求行為又はそれに対して不満感情をあらわす行為。

（２）カスタマーハラスメントとは

職員の職務に係る行政サービスの利用者等による言動のうち、その内容が当該業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超える行為、又はその手段や態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員に精神的若しくは身体的な苦痛を与え、職員の人格若しくは尊厳を傷つけ、又は職員の勤務環境が害される行為。

例えば、長期間若しくは長時間又は幾度にわたって同じ趣旨の主張や要求を執拗に繰り返し、乱暴な言動を伴うもの。結果的に、円滑な業務遂行に支障をきたし、他の行政サービスの低下を招くおそれがあるもの。

カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）の中には次に定義する不当要求行為や行政対象暴力も含まれます。

【不当要求行為】

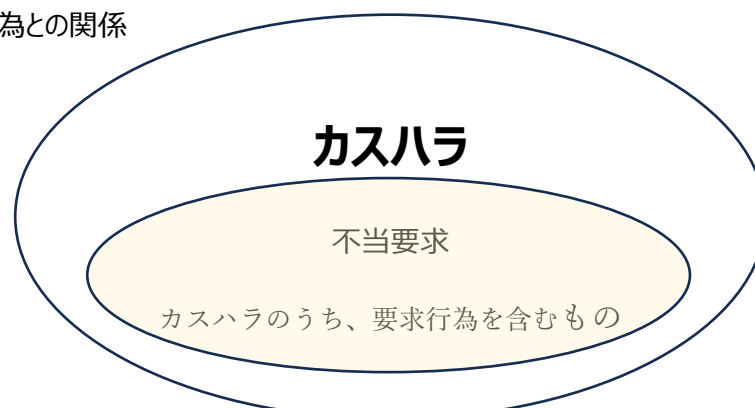
違法又は公正な職務の執行を損なうことが明白な行為や暴力行為等の社会通念上相当と認められる範囲を逸脱した行為

- 面接の強要…脅迫的な言動をもって面接を強要する行為
- 正当な権利がないにもかかわらず、損害賠償等を要求する行為 等

【行政対象暴力】

暴力団等（暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、総会屋及び社会運動標ぼうゴロ）又は右翼が不正な利益を得る目的で、市又は市職員を対象として行う違法又は不当な行為

カスハラと不当要求行為との関係



○ 不当要求行為等への対応に当たって

市民や事業者等からの苦情の中には、十分な説明を繰り返し、説明責任を果たしているにもかかわらず、理不尽な要求や無理な要望などが執拗に続けられるものがあります。これらに応じってしまうことで、公平・公正な職務の執行が困難になったり、暴言や暴力などにより職員の安全が脅かされたりすることがあります。そのような場合は、法令や社会的秩序等に照らして公正に判断し、毅然と対応することが必要です。

ポイント

① 勇気をもって毅然とした姿勢

不当要求やいわれなき要求には絶対に屈しないという強い姿勢で臨みましょう

② 組織的な対応

カスハラを受けた場合は、担当者だけで抱え込まず、速やかに上司、所属長のほか、課の不当要求等対応主担者などに報告し、対応を協議してください。また、警察との連携や法規相談は組織として対応しましょう

③ 記録を残す

発生時から対応中、解決に至るまでの経過を詳細に記録に残しましょう（5W2H）

④ 一人で抱え込まない

悩んだとき、心が疲れたときは、直属の上司や所属長、局内相談窓口（Ki・Zu・Ku ほっとライン・SENPAI ほっとライン）へ相談しましょう

○ カスハラへの対応に当たって

不当要求行為等は、カスハラのうち、相手方からの要求行為があるという点に特徴があります。カスハラ対応については、P12「7 カスハラへの対応」を参考にしてください。

3 不当要求行為等とは

不当要求行為等について、本市では「堺市職員の公正な職務の確保に関する要綱事務処理要領」の「2. 用語の定義」に明記されています。この章では、公正な職務遂行に向けて、不当要求行為等や公正な職務遂行を損なうおそれのある事項について解説します。

不当要求行為等は明白な事項として（１）～（３）、またそれらには至らないがおそれのある事項として（４）を定義します。また、（１）～（４）の要求等を行う全ての者が（５）の不当行為者となります。

（１）違法な行為

（２）公正な職務の遂行を損なうことが明白な行為

（例）

- ・ 特定の事業者等又は個人のために有利な取扱いをするよう要求する行為
- ・ 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不適当な行為
- ・ 特定の業者の経済的な面における社会的評価を失わせる行為又はその業務を妨害するおそれのある行為
- ・ 職員人事の公正を害する行為
- ・ 当該不利益処分の被処分者となるべき事業者等又は個人のために有利な取扱いをするよう要求する行為
- ・ 特定の事業者等又は個人が有利な取扱いを受け、又は不利益な取扱いを受けるよう要求する行為

（３）暴力行為等の社会通念上、相当と認められる範囲を逸脱した行為

（例）

- ・ 暴力行為
- ・ 正当な理由もなく面接を強要する行為
- ・ 粗野又は乱暴な言動により、他人に嫌悪の情を抱かせる行為
- ・ 正当な権利がないにもかかわらず損害賠償等を要求する行為

（４）公正な職務の遂行を損なうおそれのある行為

- ・ （２）の「公正な職務の遂行を損なうことが明白な行為」には至らないが、公正な職務の遂行を損なうおそれのある要求、圧力等の行為

（５）不当行為者

- ・ 違法又は公正な職務の遂行を損なうことが明白な行為及び公正な職務の遂行を損なうおそれのある行為の要求等を行う全ての者

4 不当行為者の手口

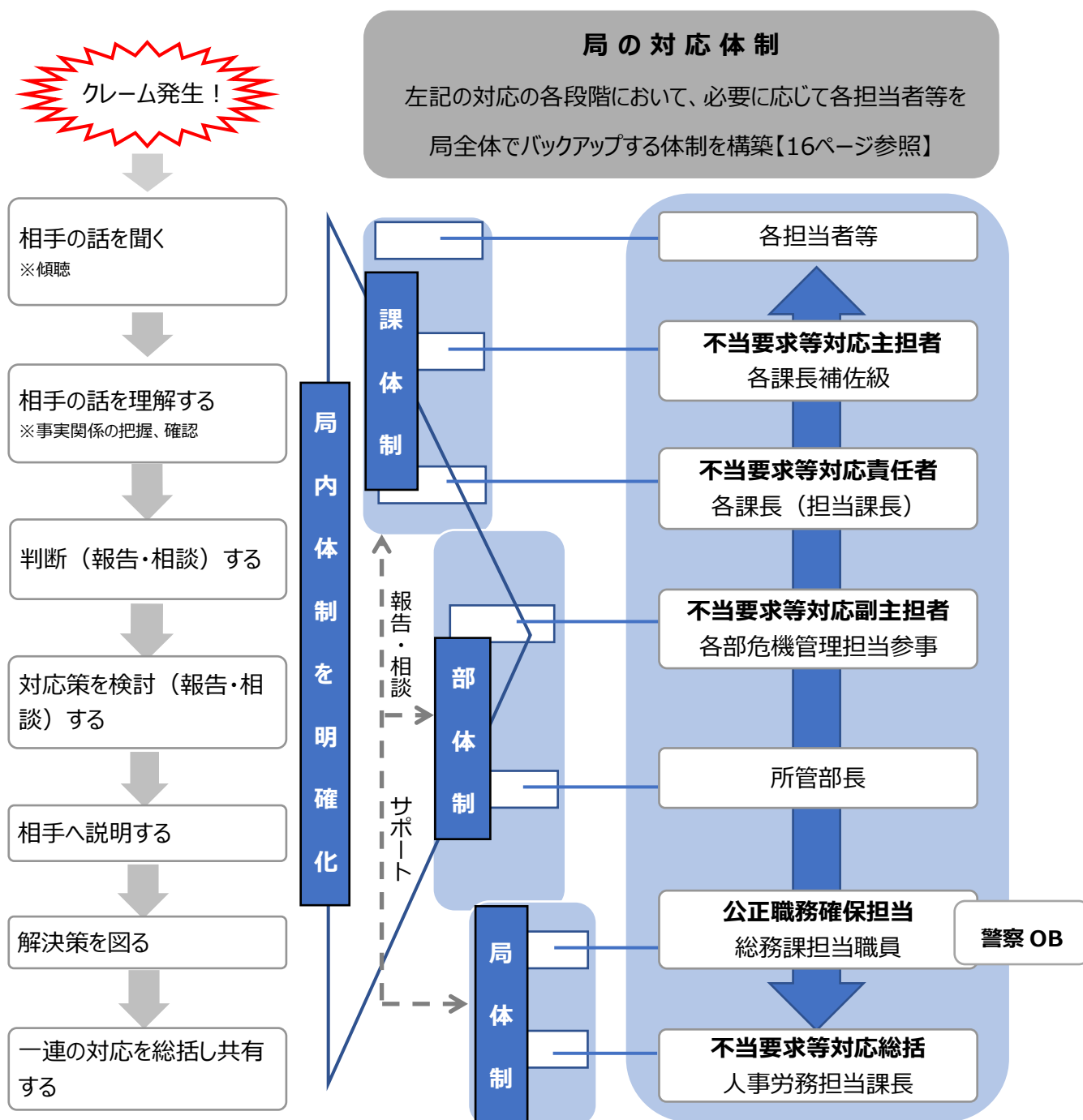
いつ、どこで、何が発端で、不当行為に関わりができるかわかりません。この章では典型的な不当行為者の手口について解説します。

(1) 接近	不当行為者は役所の予算や公務員の信頼性にターゲットを定め、さまざまな名目で接近をはかってきます。 • 「あいさつ」を要求 • 「つきあい」を要求 • 「情報の提供」を要求
(2) 攻撃	接触到成功すると、もっともらしい理由を盾に因縁をつけたり、あらゆる脅しのテクニックを用いて公務員に恐怖、困惑等、心理的に圧力をかけてきたりします。また、ちょっとしたミスを大げさにして、相手の言動・対応につけ入る隙がないかを常にうかがっています。 • 「いいがかり」をつける • 「他の例」をあげる
(3) 恐怖感	交渉で優位に立つため、盛んに暴力団員や右翼団体等のイメージをちらつかせ、応対者に恐怖感を植えつけようとしています。また、「誠意を見せろ」などと言い回して、警察に捕まらないよう言動に注意しながら間接的に金銭の要求をします。 • 「威力」を示す
(4) 精神的・肉体的疲労	応対者を精神的・肉体的に疲れさせ、要求を受け入れさせようと画策します。例えば、政治活動等に名を借りて、妨害活動を繰り返す、大勢で役所周辺をうろつく、忙しい時間帯に面会を求めるなどの方法により、間接的に妨害をします。 • 「業務を妨害」する
(5) 役割分担	応対者から金を出させやすくするために、「脅し役」と「なだめ役」の役割分担をしているケースもあります。 • 「取引」を持ちかける
(6) 目的達成	相手の圧力に屈した形で解決をはかると、目的達成ということで一時的に姿を消しますが「お得意様」とランクづけされ再び狙われ次々と不当な要求を繰り返してきます。 • 「再攻撃」の対象にする

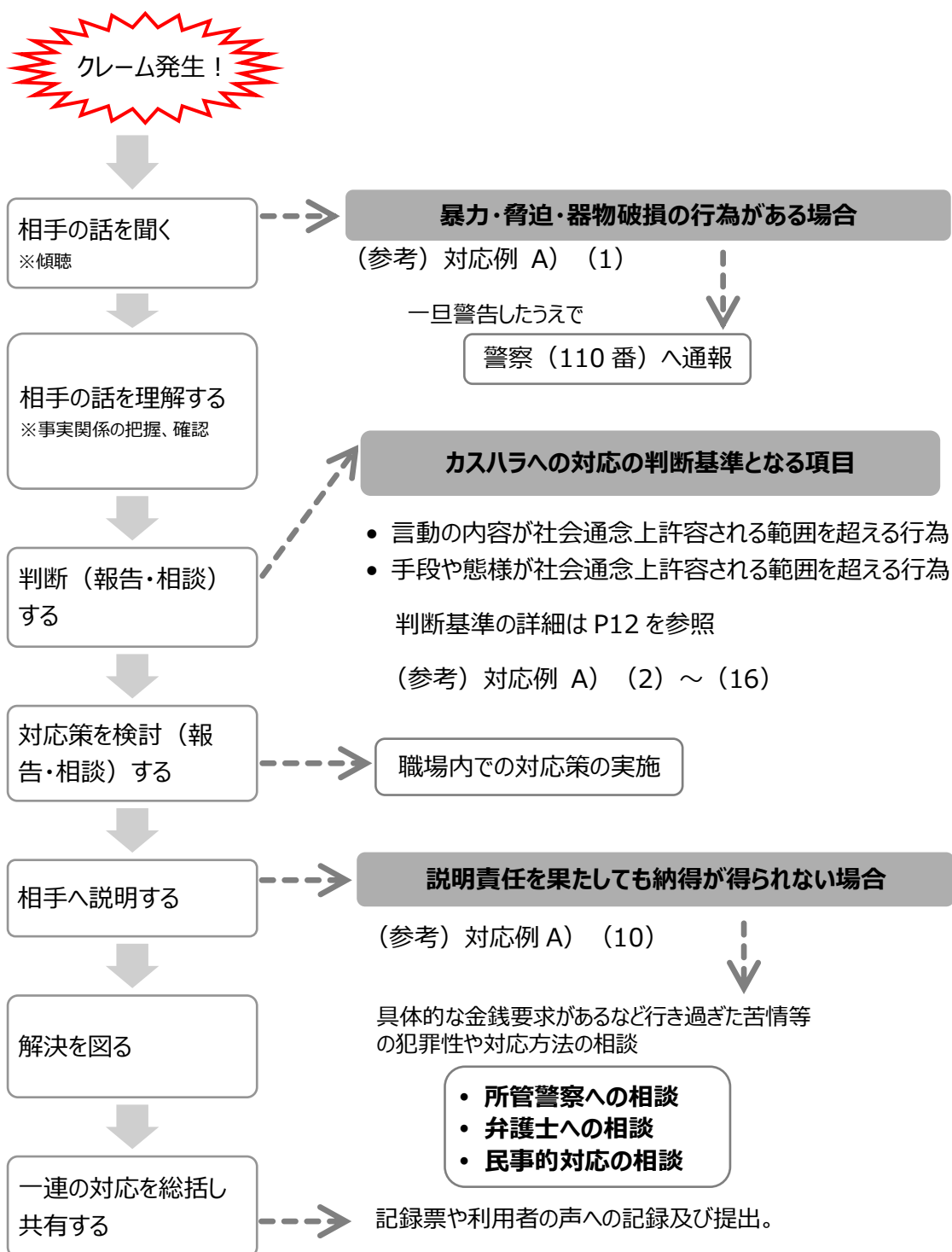
5 対応のフロー

一般的な要求や苦情を発端に、不当要求行為等に繋がるケースがあります。また、不当行為者は、要求や苦情の対応をする様々な機会に不当要求行為等を仕掛けてきます。この章では、クレーム発生時に不当要求に発展またはその恐れがある場合に、担当者任せにせず、組織として速やかに対応できるように、流れを示すものです。

(1) 局の対応体制



(2) 対応の各段階における注意点等



6 不当行為者への対応

その場から逃げたいため、生半可な対応を図ったり、早く電話を切ってもらいたいために、相手の要求を安易に受け入れたりすることは避けなければなりません。この章では、不当行為者に対して、「不当な要求には絶対に応じない。」という確固たる姿勢を相手に示し対応できるよう、具体的な流れを示しています。対応を一步間違えれば、不当行為者に付け入る隙を与えることとなり、ひいては社会的責任を負うことにもなります。

(1) 相手の確認



(2) 用件の確認



(3) -① 対応人数



(3) -② 対応場所



(3) -③ 対応時間



(4) 言動に注意する



(5) 書類作成・署名・押印はしない



(6) 即答や約束はしない



(7) トップは対応させない



(8) 湯茶の接待はしない



(9) 対応内容を詳細に記録化する



(10) 機を失せず警察に通報する



(1) 相手を確認する	
初対面の段階で、<u>名刺をもらう</u>、または、<u>相手の住所・氏名（なるべくフルネーム）・所属団体名・電話番号等</u>を確認してから要件を聞きましょう。相手が複数おり、全員の個人名を把握できない時は、中心人物に絞って確認しましょう。 ➤ 相手が確認のための問に答えない場合は、「(今後の対応に必要なため)、名前と連絡先を教えてください。」等と理由を相手方に説明しましょう。また、人相や服装、車種やナンバー等、後日相手を特定する上で参考になる特徴をメモしましょう。 ➤ 代理人と称した場合は、委任者の名前を聞き出すとともに、委任者の同席を求め、委任の事実を確認した上で改めて対応することを伝えましょう。（委任状を所持または提示があっても、偽造された委任状の場合があるため、安易に話を継続しないようにしましょう）	
(2) 用件を確認する	
当初の段階で用件を確認しましょう。はっきりとした用件でない場合は、「それはどういう意味ですか」、「具体的にどうすればいいのですか」などと聞き返して、相手の要求内容と根拠を相手自身の口から明確に引き出しましょう。 ➤ 単なる言い掛かりや用件が不明瞭な時は、明確に引き取りを要求しましょう。	
(3) 対応の人数、場所、時間は常に相手の優位に立つ	
不当行為者の常套手段として、対応した職員を恐怖、不安、困惑等の心理状態に追い込み、要求に応じざるを得ないようにします。	
①人数	
面会の際は、不当行為者の人数を 1 人又は 2 人に制限しましょう。また局側が対応する職員は、原則 2 人以上としましょう。 ➤ 局側が対応する職員の役割分担は、主として会話をする者、発言内容や人相等の特徴をメモする者、関係者と連絡に当たる者に、任務分担しましょう。また、急な面会にも対応出来るよう同席者を事前に決めておきましょう。	
②場所	
暴力を加えられそうな時に素早く助けを求めることができ、また、精神的に余裕をもって応対できる場所として、原則庁舎内等の部屋を選びましょう。 ➤ 庁舎外の場合は、見通しがよい場所を選び、暴力団事務所等には絶対出向いてはいけません。	

③時間	
面会の最初の段階で相手に対応時間を明示しましょう。 最初に時間を明示することが難しい場合は、対応時間はできる限り短くしましょう。対応時間が長くなると不当行為者の恐怖から逃れたい一心で、無意識に妥協する方向に気持ちが動くようになり得るためです。 ➤ 面会の最初に、「何時には〇〇（別の打合せ）がありますから何時までならお話を伺います」と告げましょう。 必要以上に時間が長引く場合は、「これ以上お話しても当方の考え方は変わりませんのでお引き取りください」と明確に意思表示し打ち切りましょう。 ・市として十分な説明をしているにもかかわらず、繰り返しの言動が続く場合には、一定の時間（※）の経過をもって、対応を打ち切る。 （※）一定の時間とは ・一定の時間とは最長 30 分とします。 ➤ 居座るようであれば、2 度、3 度告げて警告し、それでもなお退去しない場合には「<u>警察に連絡します</u>」と告げましょう。それでもなお居座り続けるようであればすぐに 110 番してください。なお、この対応打ち切りから 110 番に至る経緯は詳細に記録しておいてください。	参考： 対応例 A) (1)
(4) 言動に注意する	
不当行為者は巧みに論争に持ち込んで、相手の失言を誘ったり言葉尻をとらえて厳しく糾弾して要求を通そうとします。相手の言うことに関し議論をすることを避け、不用意な発言をしないように細心の注意を払い、発言は必要最小限にとどめましょう。 ➤ 「本市の方針としてそのような要求には応じないルールになっています」と答え、付け入るすきを与えないこと。 ➤ 不当行為者の追求に窮し、「申し訳ありません」などと自己の非を認める発言をしたり、「検討します」、「考えてみます」などと相手に希望を持たせる発言をすることは禁物です。	参考： 対応例 A) (2)
(5) 理由なき書類は作成せず、署名・押印もしない	
理由なき書類を作成したり安易に名刺に署名・押印したり、不当行為者が持ってきた書類に署名押印するなどの行為は絶対に禁物です。 ➤ 不当行為者は「一筆書けば許してやる」など詫状や念書を書かせようとし、これに応じた場合、後日、「非を認めて詫状を書いているだろう」とその書類を楯に数々の要求をしてきます。また、安易に名刺へ署名・押印した場合、あとで要求を認めたと主張したり、暴力団等に悪用されたりします。 ➤ 相手方の求めに応じて書類を出せば早期に解決できると思っても、相手方が納得しない限り、何度も対応を求められるおそれがあります。 ➤ やむを得ず文書を出す場合は組織として事実の確認・検証を行ったうえで、内容は必要最小限にとどめてください。そのうえで、必要に応じて弁護士相談（リーガルチェック）を行い、所属長が承認したものを組織名で回答するようにしてください。	参考： 対応例 A) (11) ～ (13)

(6) 相手の要求に即答や約束をしない	
即答を避け「組織として方針を検討した上で改めて対応する」ことを伝えましょう。 ➤ 不当行為者は市の方針が固まらない間が勝負と考えて執拗にその場で回答を求められます。「責任ある回答をするには上司の決裁がいる」と告げ、相手のペースに乗ってはなりません。	
(7) トップは対応させない	
対応者が「私が担当者ですのでお話を承ります」と告げて、トップには決して会わせてはいけません。 ➤ 不当行為者は、「責任者を出せ」、「お前では話が分らん。部長（決裁権者）に会わせろ」と言ってきますが、最初から決定権を持つ者が対応すると組織としての即答を迫られます。また次回以降の交渉で「前は部長が出た。今回部長が会わない理由を言え」とつけ入る理由を与えます。	参考： 対応例 A) (6)
(8) 湯茶の接待をしない	
湯茶の接待は、不当行為者が居座り続けることを容認したことになります。また、茶碗を投げつける等脅しに使用される恐れもあります。	
(9) 対応内容を詳細に記録化する	
電話や面談内容は、犯罪検挙、行政処分、民事訴訟等に不可欠ですので、確実にメモ、録音・録画など記録化しましょう。また、事前に録音する旨告げて公然と録音等を行うことが相手をけん制する上でも効果的です。 ➤ たとえ相手が拒否しても「内容を上司に正しく報告する義務があります」と告げ録音してください。（録音を告げない場合でも違法にはなりません。） ➤ 相手方からの実力行使が想定される場合には、証拠保全の観点から、録画するようにしてください。	参考： 対応例 A) (18)
(10) 機を失せず警察に通報する	
相手が不法行為に及んだときは直ちに 110 番通報です。不要なトラブルを避け、受傷事故を防ぐために、相手に気付かれないように通報してください。 ➤ 「なぜ警察を呼んだ」などと言い掛かりを付けられた場合は、「警察からそのように指導を受けている」と答え、毅然とした態度を取ってください。	参考： 対応例 A) (1)

7 カスハラへの対応

行政機関の場合、要求に従わなかった場合でも不当行為者はなかなか引き下がらず、執拗に要求を継続していく傾向にあり、行き過ぎたクレームから、さらに不当要求へと発展するケースがあります。

この行き過ぎたクレームは、カスハラにも該当し得るものです。

この章では、公正な職務の遂行を損なうおそれがあるカスハラへの適切な対応をはかり、不当要求への発展を防ぐための対応方法を示します。

(1) カスハラとは

「カスハラ」とは「2 クレーム・カスタマー・ハラスメント・不当要求行為の関係」で定義したとおり、

職員の職務に係る行政サービスの利用者等による言動のうち、その内容が当該業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えるもの、又はその手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるものであって、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されるものを言います。

長期間もしくは長時間または幾度にわたって同じ趣旨の主張や要求を執拗に繰り返し、乱暴な言動を伴うもの、結果的に円滑な業務遂行に支障をきたし、他の行政サービスの低下を招くおそれがあるもののことを言います。

(2) カスハラの判断基準となる項目

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超える行為

① 要求の内容に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求

☐ 行政に求める事項として制度上位置付けがあるか

⇒ 制度・手続・法令上の根拠が全くない要求は、原則として合理性を欠くものと整理する。

☐ 要求の根拠や理由が具体的に示されているか

⇒ 抽象的・感情的な主張のみで、具体的事実や根拠が示されない場合は、正当性に欠けると判断し得る。

☐ 市に過失や瑕疵があるかどうか

☐ 相手方に損害が発生しているか

☐ 市の過失や瑕疵と相手方の損害に因果関係があるかどうか

⇒ 市に過失や瑕疵があるからといって、直ちに法的義務が発生するものではない。謝罪をするべき点は謝罪を要するが、法的義務が発生するかどうかは慎重に検討し、リーガルチェックを行った上で組織的に対応する。

☐ 市の行政サービスや所掌と関係のある内容か

⇒ 市への要求内容が法的に合理性のあるものかどうか判断基準となる。市に義務が存在しないにもかかわらず、何らかの要求が繰り返される時は、基本的にカスハラと判断される。

② 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

☐ 要求の内容が法令等に違反するおそれがあるかどうか

☐ 物理的・制度的に実現不可能な内容であるか

☐ 過度又は不合理な負担を伴う要求であるか

⇒長時間の拘束、過剰な資料作成の要求、同一内容の繰り返し対応等を求める場合は、対応困難と判断する。

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超える行為

①身体的な攻撃（暴行、傷害等）

ア 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行う。

イ 物を投げつける。

ウ わざとぶつかる。

エ つばを吐きかける。

②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

ア 庁舎の物を壊すことをほめかす発言やＳＮＳ等のインターネット上へ悪評を投稿することをほめかす発言によって職員を脅す。

イ ＳＮＳ等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等をする。

ウ 職員の人格を否定するような言動（職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行う。

エ 土下座を強要する。

オ 盗撮や無断での撮影をする。

カ 職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止する。

③威圧的な言動

ア 大きな声をあげて職員や周囲を威圧する。

イ 反社会的な言動を行う。

④継続的、執拗な言動

ア 同様の質問を執拗に繰り返す。

イ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをする。

ウ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付ける。

⑤拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

ア 長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束する。

イ 市として十分な説明をしているにもかかわらず、繰り返しの言動が続く。

(3) カスハラ対応の基本姿勢

① 勇気をもって毅然とした姿勢

いわれなき要求には屈しないという強い姿勢で臨むこと
弱気な態度は相手につけ入れる隙を与えます

② 冷静かつ慎重な対応

感情を抑え丁寧な言葉で繰り返し説明し、説得する
相手が納得しなくても繰り返し説明する

相手の挑発に乗らない、相手を挑発しない

③ 組織的な対応

所属長、上司のほか、課の不当要求対応担当者などに速やかに報告し、情報共有や対応方針を協議すること

所属としての対応方針を決定すること

場合によっては、局の不当要求等対応総括とも協議し、警察や法規相談のサポートを受けること

④ 記録を残す

必ずメモをとること（5W2H）

録音をすること

（4）カスハラ対応の流れとポイント

➤ 対応者 【参考：対応例 A）（6）】

- ・ 可能な限り複数で対応し、一人はメモを取る。
係長→課長補佐→課長と段階的に対応

➤ 場所 【参考：対応例 A）（5）】

- ・ 他の職位から良く見える場所
- ・ 会議室などの個室で対応する場合は、ドアを開けておく
- ・ 相手の自宅や事務所では対応しない

➤ 時間 【参考：対応例 A）（1）】

- ・ 対応時間の目安を予め決めておき、長時間の対応はしない
- ・ 長時間見込まれる場合は、最初に対応時間を約束する
- ・ 市として十分な説明をしているにもかかわらず、繰り返しの言動が続く場合には、**一定の時間**
（※）の経過をもって、対応を打ち切る。
（※）一定の時間とは
・ **一定の時間とは最長30分とします。**
- ・ 面談時間が長くなり、話が繰り返した場合は対応を打ち切る
- ・ 面談時間が長くなっている場合は、対応職員を呼び出し、必要に応じて別の職員が応援し対応を打ち切る
- ・ 可能な限り業務時間内で対応する

➤ 相手の確認 【参考：対応例 A）（14）】

- ・ 相手の氏名、連絡先を確認する
- ・ 相手から職員の自宅や連絡先など聞かれた場合はお断りする

➤ 相手の用件、要求内容の確認

- ・ 相手の用件、要求内容をきちんと確認する
- ・ 担当課が明確な場合は、事前に担当課に連絡したうえで案内する
- ・ 職員個人を誹謗中傷する発言を繰り返す場合は、対応を打ち切る

➤ 市側の意思を明確に伝達

- ・ 相手の主張する内容に対して不用意に答えない（相手に期待を持たせる原因になる）
- ・ 対応できない内容は明確に断る
- ・ 個人的な意見を求められても答えない
- ・ 誤った発言をしたことに気づいたらすぐに訂正する

- **結論を急がない**
 - ・ 場当たりの即答はしない
 - ・ 事実を確認しないで要求を認めたり、謝罪的な発言をしたりしない
- **市側に落ち度がある場合**
 - ・ 真摯な態度で謝罪する範囲を明確にして謝罪する
 - ・ 法令等に基づいた適正な手続きで解決を図る
- **文書での回答はしない**
 - ・ 不用意に回答しない
 - ・ 文書で回答する場合は出来る限り簡潔なものとし、事前に必ずリーガルチェックを行う
 - ・ 必ず組織で意思決定し公文書として発出すること
- **記録**
 - ・ 内容、対応状況をメモし、記録を残す
 - ・ 具体的にどういったやり取りがあったのか記録を見て確認できるよう、できるだけ詳細に記述する
 - ・ 乱暴な言動はありのままに記録すること
 - ・ 正確な記録を残すために、録音や録画を活用する（相手方が乱暴な言動や行為をすることが予測される場合には、証拠保全の観点から、あらかじめ録画しておくこと）
 - ・ 原則として、相手に同意を得て録音することとするが、同意を得ずに録音しても法的に問題はない（※最高裁判決あり）
 - ・ 相手がこちらの対応を録画撮影しようとしたときは断ること
（※堺市上下水道局庁舎管理規程（平成22年上下水道局管理規程第15号）第7条第1項第8号において、局の事務室内及び立入禁止区域を撮影する際は、庁舎管理者の許可を受けなければならない）
- **引継ぎ対応**
 - ・ 退去後、他課に次の訪問が予測される場合は、不当要求等対応副主担者（各部参事）と不当要求等対応総括（人事労務担当課長）へ速やかに連絡すること
 - ・ 併せて、次に訪問が予測される関係課や要求内容に関係する所管部署に対応状況を速やかに連絡すること
- **相手への注意、警告、退去命令** 【参考：対応例 A）（1）】
 - ・ 大声を上げたりする場合は注意を促す（繰り返し3回程度）
 - ・ 注意しても聞かない場合は、退去命令を発する事前行為として警告する
 - ・ 警告しても続ける場合は、庁舎管理者（総務課長）またはその代理者（総務課長補佐等）が退去命令を発する
（※堺市上下水道局庁舎管理規程第5条及び第11条に規定）

8 組織で対応するための連絡フロー

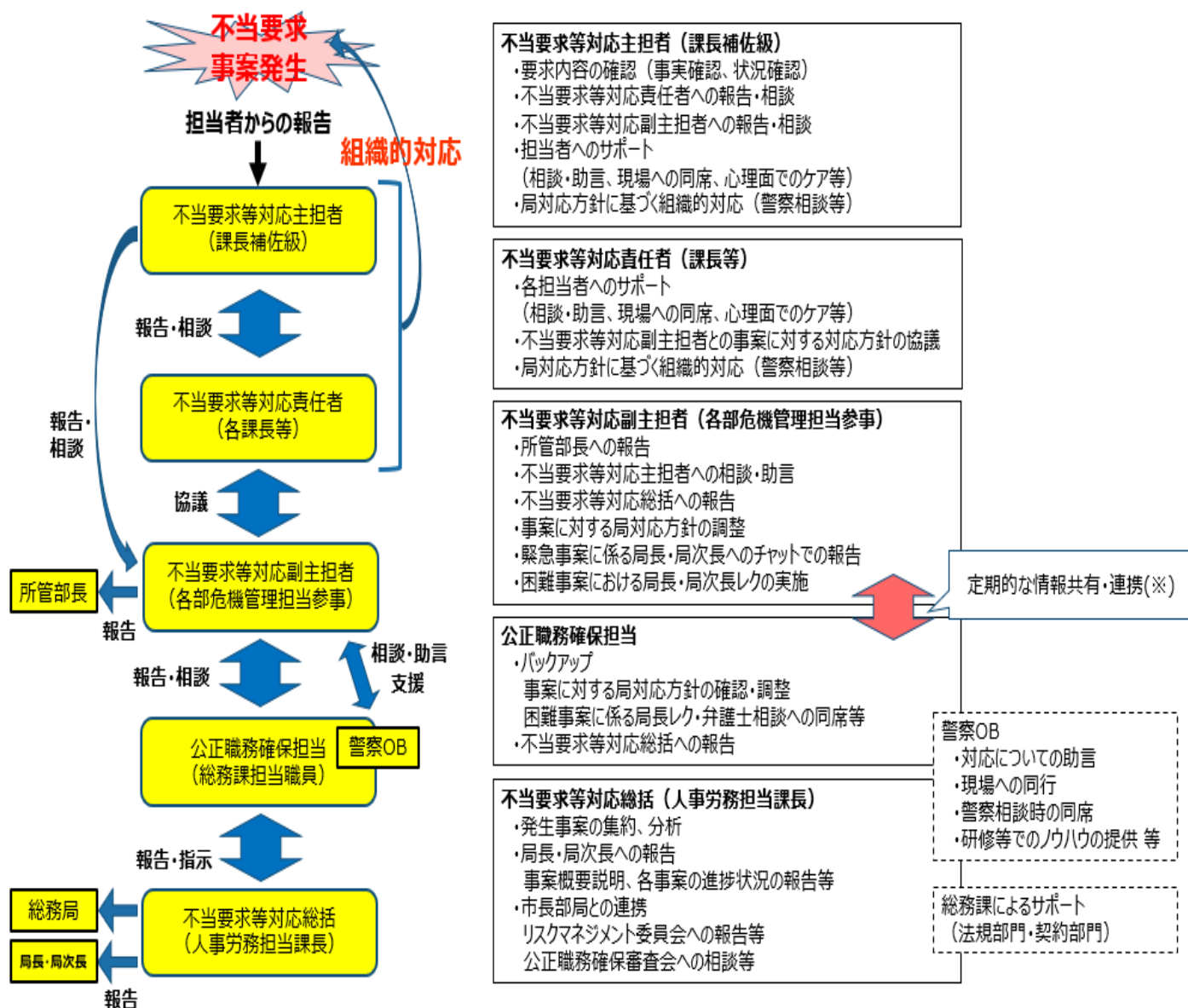
不当要求に対し組織で対応できるよう、この章では組織対応の連絡フローを示しています。

公正職務に関する局内相談窓口への相談

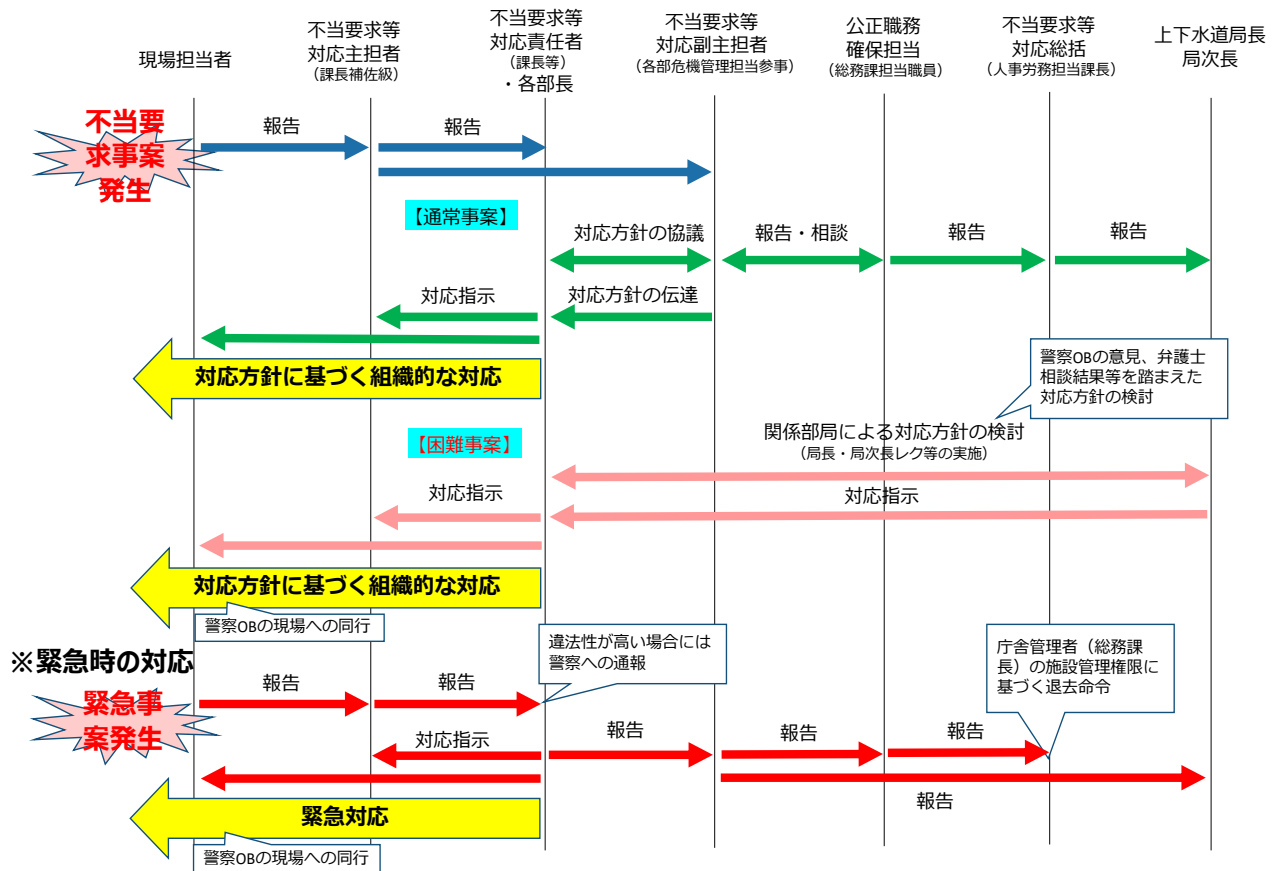
日々業務をしている中で気づいたこと、ちょっとした悩みや疑問を相談してください。

総務課 人事係内（内線 3100）

(1) 組織対応の連絡フロー



※局として対応が必要な事案は不当要求等対応副担当者から公正職務確保担当に記録票等を送付すること。



(2) 警察の連絡先 ※緊急事案は110番

堺警察署（堺市堺区） 223-1234

北堺警察署（堺市北区） 250-1234

西堺警察署（堺市西区） 274-1234

中堺警察署（堺市中区） 242-1234

南堺警察署（堺市南区） 291-1234

黒山警察署（大阪狭山市並びに堺市東区及び美原区） 362-1234

9 記録方法について

(1) 記録対象の範囲

- ・「要望等の定義」で定める全てのものを記録することを基本とします。ただし、単なる問合せ等明らかに記録する必要がないと判断できる場合はこの限りではありません。
- ・相手方の連絡先が不明の場合又は匿名の場合であっても記録対象です。

【要望等の定義】

	具体例
不当要求	減額要望、私人間への介入要望、過度な要望
クレーム対応	制度、料金、工事等へのクレーム
質問・協議	入札、契約、設計変更等の質問回答や協議
その他対応	料金回収、書類是正依頼、通常範囲の要望対応等
※対象外	議会対応、局内会議等、既に記録しているもの

(2) 記録の方法等

- ・記録は、ビデオカメラ、ボイスレコーダー等による録画、録音又は文書で行います。
- ・文書化は要望等を記録する文書（以下「記録票」といいます。）の作成を基本とします。ただし、対応をシステムで一元管理している場合等記録票によりがたい場合はこの限りではありません。
- ・録音録画データ及び記録票は公文書として管理すること。
- ・録音録画データについては、証拠として保存する必要がある場合は記録票と併せて保存すること。

【要望等の記録の保存方法等】

	録音録画	記録票	録音録画データ及び記録票の保存期間
不当要求	○	○	（録音録画データ） 訴訟対応、捜査機関への情報提供の可能性があるため、その不当要求に関連する業務の文書と同一年数（例：工事関連業務であれば、5年間）保存する。 （記録票） 録音録画データと同一年数保存する。
クレーム対応	△	△	（録音録画データ） 不当要求に発展する可能性がある場合等には、必要に応じてそのクレーム対応に関連する業務の文書と同一年数録音データを保存する。ただし、結果として不当要求に発展する可能性がなくなった場合又は当該クレーム対応が終結した場合は、所属長の決裁により廃棄することができる。 （記録票） 録音録画データと同一年数保存する。ただし、録音録画データの保存で足りる場合は、文書化までは不要とする。
質問・協議	△	△	（録音録画データ） 単なる問合せといえる質問や事務的な打合せについては録音・録画は不要であるが、質問に対する回答や協議の方向性により、必要に応じてその質問や協議に関連する業務の文書と同一年数録音データを保存する。ただし、結果として不当要求に発展する可能性がなくなった場合は、この限りでない。 （記録票）

			録音録画データと同一年数保存する。ただし、録音録画データの保存で足りる場合は、文書化までは不要とする。
その他対応	△	×	(録音録画データ) 録音録画機器ごとに定められた基準等に従い削除する。 (記録票) 不要 ※ただし、状況に応じて必要があればメモ等に残す。

○ 作成・保存が必要

△ 報告を受けた所属長において判断し必要に応じて作成・保存

× 作成・保存不要

(3) 記録項目

記録票の記載項目については、次のとおりとします。ただし、項目は業務内容等に応じて「対応結果」の欄を設けるなど、所属長の判断により追加することができます。

なお、記録票については、原則として対応した日に記録するようにしてください。

また、要求内容は、要約ではなく、相手方の発言は、そのまま記載するようにしてください。

- ・ 要望等の受付日時、受付場所及び受付手法（面談、電話など）
- ・ 要望者の住所、氏名、連絡先等（団体にあっては、団体名、代表者 職氏名）
- ・ 要望等の内容
- ・ 対応職員の職及び氏名
- ・ 回答が不要である旨の意思表示を要望者が行った場合には、その旨
- ・ 対応方針

(4) 要望等の聞き取り及び記録時の注意事項

- ・ 要望等の聞き取りは具体的に要望等の内容を確認し、それを正確に記録すること。
- ・ 要望者が何故この要望等を行ったのか要望等の聞き取り時に確認し、要望等の理由が分かるように記録すること。
- ・ 要望等が個別具体の事項に関する要望であるのか、一般抽象的な要望であるのか要望等の聞き取り時に確認し、それが分かるように正確に記録すること。
- ・ 作成した記録票は局長まで供覧処理すること。また、重大事案は「組織対応の連絡フロー」に従って対応すること。
- ・ 記録票を作成した場合は、必ず「利用者の声」を作成し提出すること（提出先：経営企画室危機管理広報広聴グループ）。また、記録票作成まで至らないクレーム、質問、要望についても必ず「利用者の声」を提出すること。

(5) 記録票の様式

記 録 票		
対応日時	年 月 日 () 午前・午後 時 分 ～ 時 分	
対応方法	面会・電話・その他 ()	
対応者	担当課名	
	担当者名	
対応場所		
事業者等	事業者名	連絡先
	来庁者等	連絡先
要求内容		
対応内容		
今後の 対応方針		
備 考		

10 対応例

A) 一般業務編

- (1) 大声を出したり、長時間居座ったりする場合
- (2) 誤った発言をした場合には、どのように対処したらよいか？
- (3) 長時間にわたる執拗な電話がかかってくる場合
- (4) 仕事のミスやクレームを口実としてきた場合には、どのように対処したらよいか？
- (5) 家まで来るように言われたら？
- (6) 上司を出せと言われたら？
- (7) 議員やマスコミに言うぞと言われたら？
- (8) 特定の職員との対応を求めてきたら？
- (9) 前の担当者との対応が違うと言われたら？
- (10) 説明が納得できないと言われたら？
- (11) 文書での回答を求められたら？
- (12) 一筆書け、謝罪文を書け、念書を書けと言われたら？
- (13) 名刺を欲しいと言われたら？
- (14) 相手が名前や身分を名乗らず、拒んだら？
- (15) 職員の個人的なことを質問されたら？
- (16) こちらにも考えがあると言われたら？
- (17) 責任者について問われたら？
- (18) 録音するなと言われたら？
- (19) 暴言が激しい場合、高圧的な態度や暴言が続く場合

B) 窓口業務編・給排水設備

- (1) 工事着工前に必要な申請書類等の提出を求めたが、拒まれたまたは難色を示されたら？（指定工事事業者の場合）
- (2) 申請書類等は提出されたが、記載内容に不備があり訂正を求めた時に、拒まれたまたは難色を示されたら？（指定工事事業者の場合）
- (3) 給水装置工事着工後に、必要な申請書類等の提出を求めたが、対応されなかったら？（指定工事事業者の場合・道路編）
- (4) 指定工事事業者の更新または新規登録に必要な書類等の不備や修正を指摘したところ、対応してもらえなかったら？
- (5) 申請書類等の手続きや窓口の対応を早くするよう求められたら？
- (6) 下水道使用料の減免を不当に求められたら？
- (7) 無届接続の遡及について、認定期間分の支払いに納得されなかったら？
- (8) 上下水道局から指導や仲介等するよう求められたら？
- (9) 前面道路に配水管が布設されていないため、配水管を布設するよう求められたら？

C) 窓口業務編・減額

- (1) 料金の漏水減額における過度な要求を受けた場合

D) 窓口業務編・料金滞納

- (1) 料金が高いから支払わない、水を使用していないなど、滞納事案におけるクレームを受けた場合

E) 窓口業務編・料金特例計算の遡及適用

- (1) 料金の特例計算を申請以前から遡及して適用する場合

F) 窓口業務編・閉栓遺漏時の遡及適用

- (1) 疎明資料がない閉栓遺漏時の遡及適用時（支払い済料金の還付）

G) 窓口業務編・漏水修理の要求

- (1) 宅内における給水管からの水漏れを、局が修理するよう要求された場合

H) 工事業務編

- (1) 夜間工事等の時間変更や工事の中止を求められたら？
- (2) 騒音や振動による要望を受けたら？
- (3) 交通誘導員等の受注者の対応が悪いと言われたら？
- (4) 工事の時間短縮を求められたら？
- (5) 交通誘導員等の業者斡旋をしていると指摘を受けたら？
- (6) 交通規制（通行止解除）について要望を受けたら？
- (7) 工事に伴う営業補償を要望されたら？
- (8) 借地の斡旋をしていると指摘を受けたら？
- (9) 承諾なしで工事をしていると指摘を受けたら？
- (10) 設計変更に係る受発注者協議や、設計や積算において、受注者から変更金額に納得できないと言われたら？
- (11) 受注者から工事中止に伴う金額補償を言われたら？
- (12) 管路（配水管・給水管）更新を優先的に実施してほしいと言われたら？
- (13) 未布設道路（公道）に、水道管を新設してほしいと言われたら？
- (14) 給水主管（個人管）の更新や増径、譲渡後の更新を要望されたら？
- (15) 工事に伴い事故が起こり、損害賠償を請求されたら？
- (16) 工事の実施について聞いていないとして、近隣住民から工事を中止するよう言われたら？
- (17) （工事に納得できないとして）工事を実施した場合、妨害することをほめかされたら？

堺市上下水道局
不当要求等対応マニュアル
令和 5 年 1 0 月発行
(令和 7 年 4 月改定)
(令和 7 年 1 2 月改定)
(令和 8 年 9 月改定)

編集・発行 堺市上下水道局
〒591-8505
堺市北区百舌鳥梅北町 1 丁 39 番地 2