

太田市不当要求行為等対策要綱

(目的)

第1条 この要綱は、本市の事務事業に対するあらゆる不当要求及び暴力的不当要求行為（以下「不当要求行為等」という。）に対し、統一的な対応方針等を定めることにより、不当要求行為等に適切に対処し、もって市民及び職員の安全と当該事務事業の円滑かつ適正な執行を確保することを目的とする。

(定義)

第2条 この要綱において不当要求行為等とは、次に掲げるものをいう。

- (1) 暴力行為、脅迫行為、威力行為その他これに類する行為を用いて不当な要求の実現を図る行為
- (2) 正当な理由もなく、職員に面会を強要する行為
- (3) 乱暴な言動により職員に身の安全の不安を抱かせる行為
- (4) 正当な権利行使を装い、社会常識を逸脱した手段により機関紙、図書等の購入要求又は事実のない行為に対する不当な請求（カラ請求）若しくは工事計画の変更、工事の中止、下請け参入要求及び法外な補償等を不当に要求する行為
- (5) 庁舎等市の施設の保全及び秩序の維持並びに事務事業の執行に支障を生じさせる行為
- (6) 要求の内容が妥当性を欠く、又は手段、態様が社会通念上不相当であることにより、職員の勤務環境を害する等のカスタマーハラスメント行為
- (7) その他前各号に準じる行為

(委員会の設置)

第3条 不当要求行為等の防止に関する対策を統括するため、不当要求行為等防止対策委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

(委員会の所掌事務)

第4条 委員会は、次に掲げる事務を所掌する。

- (1) 不当要求行為等に関する情報交換、連絡調整及び研修に関すること。
- (2) 不当要求行為等に関する対応体制、対応方針等の協議検討に関すること。
- (3) 不当要求行為等に対する抗議若しくは告訴又は告発等を顧問弁護士と協議し、必要な措置を講じること。
- (4) 警察等、関係機関との連絡調整に関すること。
- (5) その他委員会が必要と認める事項に関すること。

(構成)

第5条 委員会の委員は、太田市庁議等設置規程（平成17年規程第1号）に規定する副部長会議の構成員（おおた未来戦略部長を除く。）及びオブザーバーとする。

(委員長及び副委員長)

第6条 委員会に委員長及び副委員長1人を置く。

- 2 委員長にはおおた未来戦略部副部長を、副委員長には総務部副部長（総務担当）をもって充てる。
- 3 委員長は、委員会の会務を総理し、委員会を代表する。

- 4 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故あるとき、又は委員長が欠けたときは、その職務を代理する。

(委員会の会議)

第7条 委員長は、必要に応じて委員会を招集し、その議長となる。

- 2 委員会は、必要があると認めるときは、関係者に出席を求め、意見又は説明を聴くことができる。

(不当要求行為等発生時の対応)

第8条 職員は、不当要求行為等を受けたとき、又は不当要求行為等に関する情報を知ったときは、直ちに施設管理者等（本庁舎及び南庁舎にあっては総務部管財課庁舎警戒員、それ以外にあっては施設管理者をいう。以下同じ。）に報告しなければならない。

- 2 施設管理者等は、不当要求行為等が発生し、又はその恐れがあると認めるときは、当該不当要求行為等を行っている者に対し、直ちに警告、退去命令等必要な措置を講じ、不当要求行為等に関する報告書（別記様式）により、委員長に報告しなければならない。
- 3 施設管理者等は、不当要求行為等があった場合において、必要があると認めるときは、直ちに警察に通報するものとする。
- 4 委員長は、第2項による報告を受けた場合において、必要があると認めるときは、委員会を招集し、会議の結果を市長に報告するものとする。

(事務局)

第9条 委員会の事務局は、おおた未来戦略部コンプライアンス課、人事課及び総務部管財課をもって組織する。

(雑則)

第10条 この要綱に定めるもののほか必要な事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、平成17年3月28日から施行する。

附 則

この要綱は、平成17年7月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和6年7月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和8年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和8年6月1日から施行する。

別記様式（第8条関係）

不当要求行為等に関する報告書

年 月 日

不当要求行為等防止対策委員会委員長 様

所 属
報告者
職氏名

不当要求行為等があったので、次のとおり報告します。

発 生 日 時	年 月 日 時 分～ 時 分					
発 生 場 所						
対 応 者	所属名					
	職氏名					
相 手 方	住 所					
	氏 名		年 齢	歳	性 別	男・女
	企業名 又は職業			連絡先		
不当要求行為等 の内容						
対 応 内 容						
警察への通報	有 ・ 無	通報内容				
		警察の対応内容				
対応後の再発防 止措置等						