

# 悪質クレイマー対策

## 全庁一体となって対応せよ！

北海道でも行政への介入や不当な要求など「行政対象暴力」が大きな問題になっていきます。今回は職員と弁護士によるQ&A方式でその対応を考えてみたいと思います。

**A町教育委員会学校管理係長Bさん**

(疲れ切った表情で) 今日では住民の甲さんへの対応のごで相談にきました。先日甲さんが役場に来て、「二〇年前に、A町第一小学校のグラウンド法面が大雨で崩れて、土砂が自宅の庭に流れてきて大変な思いをしました。当時教育委員会で校舎の管理を担当していたC係長が、将来間違いないくA町が被害弁償すると記載した念書を作成している。当時庭の補修のために〇〇〇万円支出したから、すぐに支払え！」と申し出てきました。確かに、一〇年前くらい

に、甲さんが説明するような事故があったため、担当した部下のDが「すぐに念書の内容をCに確認して対応します。」と言ってしまったのです(解説1)。Dは、まさかCがそのような念書など作成しているとは考えておらず、安易に回答してしまっただけです。

**弁護士** それで、Dさんは、Cさんに確認したのでしょうか？

**B係長** Cさんは退職しており現在東京で息子さんと暮らしているのですが、認知症に罹患しているため、「書いたかもしれない。どうして書いて

たかは良く覚えていない。」という曖昧な回答だったそうです。

**弁護士** Cさんの回答を甲さんに伝えてしまったのでしょうか・・・

**B係長** そうなんです。甲さんがDに急いで対応するように怒鳴ったため(解説2)、Dは慌ててしまい、すぐにCさんに電話で確認して、Cさんの回答を伝えてしまったようなのです。

**弁護士** それから、甲さんの猛烈なクレームが始まったということでしょうか？

**B係長** そのとおりです。最近では、念書に基づいた損害賠償のごでは



佐々木 泉頭 (ささき・もとおき)

札幌市中央区大通西11丁目大通藤井ビル6階  
 弁護士法人佐々木総合法律事務所  
 TEL011-261-8455 FAX011-261-9188  
 ・北海道町村会顧問  
 ・社団法人札幌市医師会顧問  
 ・北海道教育委員会顧問

なく、「確認して対応します。」と言いつつ部下のDの対応の悪さを攻撃材料にして、私に對してしつこく電話はかけてきます(解説3)、筋の悪そうな人を連れて教育委員会に来て、閉庁時間まで帰ろうとしないのです(解説4)。「Dの対応の悪かったことを認める念書を書けば許してやる。」と言うのですが・・・

**弁護士** Dさんの対応の悪さを謝罪する念書を書けば、今度はそれが一人歩きしてしまい、さらにつけ込まれて金銭請求される材料になり

ますから絶対にやめましょ。

**B係長** それで、甲さんは納得するのでしょうか？また、押しかけてきたら、とても私だけでは対応できません。

**弁護士** ところで、甲さんのことは役場には報告しているのでしょうか？  
**B係長** 報告しているのですが、「教育委員会の問題なのだから、そっちで話を付けろ。部下や前任者の不始末は自分たちで解決しろ（解説5）。

## 解説

1 仮に、Cが念書を作成したとしても甲とA町との間で合意が成立したことはならないから、直ちにA町に支払義務が発生することにはならない。従ってDは「Cが念書を作成したか否かを確認する」ではなく、「お申し出について可決場で検討させて頂きますので、お時間を頂戴します。」と回答すべきである。

2 職員を急がせて、検討する時間や上司と相談する時間を与えない手口は、オレオレ詐欺などでも良く見受けられる。しかし、自治体が直ちに回答する必要など全く存在しない。回答には時間を要す

それが腕の見せ所だ。表沙汰になつてマスコミに出たり（解説6）裁判になれば（解説7）A町の恥だから早く終わらせろ。」と言うだけで、何もしてくれませぬ。

**弁護士**（呆れた表情で）不当要求や悪質クレームについて特定職員や特定部署の問題としてしまつてはクレームの思うつぼです。悪質クレームに対しては、役場全体で対応しなければいけません。

ることを伝えるべきである。

3 クレームは攻撃の矛先を次々に変えてくる。長時間電話については、録音しておいて庁内で対応を検討することが必要である。「記録しますので、録音します。」と伝えるだけで、相手方の対応は変わるはずである。

4 職務時間中であつても、要件が終了した後（終了したか否かの判断権者は可である）は、施設管理権に基づき退去を請求できる。閉庁時間まで居座らせる必要はない。施設管理規則の制定、掲示が有効であり、退去命令に応じない場合には不退去罪や警察に通報することを通告する。

5 言いがかりというものは付けよう

**B係長** 今度甲さんが来たときはどうすれば良いでしょうか？

**弁護士** 甲さんたちが二人なら、こちらは最低三人で対応しましょう（解説8）。できれば四人で対応して下さい。四人の役割分担を決めて、下対する係、会話の記録係、緊急時の通報係などを決めて下さい。会話はすべて録音しておくようにして下さい（解説9）。まずは、甲さんの申し入れ内容をきちんと整理して、

思えばどうにでもなるものであり、クレームが出現するのは、職員個人の対応が悪かったわけではないので、絶対に職員個人の問題にしてはならない。特定の職員がターゲットになることを防ぎ、全庁あげて組織で対応することが必要である。

6 クレームは、問題の表面化を繰り返すので自分からはマスコミに持ち込むことはない。問題が表面化して最も困るのはクレーム自身である。

7 裁判になることは恥ではない、むしろ司法の場で決着をつけることが望ましいのであり、裁判になつてもかまわない姿勢を示すことがクレーム対策では有効である。

効である。

A町として検討した上で正式に回答する旨を告げて下さい。甲さんたちが大声で威嚇したり、暴れた場合には、すぐに二〇番通報するようにしなさい（解説10）。何よりもA町全体で毅然とした対応をしていくことを示すことが最も重要です。この機会に庁舎内の防犯カメラ設置も検討して下さい（解説11）

**B係長**（明るい表情で）ありがとーございませー！

8 常に相手方よりも多い人数で対応し、事前に役割分担を確認することや、緊急時の応援態勢も可能となるように準備しておきたい。

9 録音、録音については、一応承諾を求めておくべきであるが、承諾は不要である。

10 暴言、暴力等に対しては、躊躇することなく警察に通報すること。事実よつては警察や弁護士との連携を密にすることが必要である。クレームは、警察や弁護士は嫌いであり、刑務所はもっと嫌いなのである。

11 庁舎内の防犯カメラは、暴言、暴行等の事実の証拠となるし、クレームへの有効なプレッシャーとなる。