

川越市不当要求行為対策要綱

（目的）

第1条 この要綱は、不当要求行為の対策に関し職員の責務を明らかにするとともに、不当要求行為に対し組織的かつ適切な対応を行うことにより、職員の安全及び公務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」とは、次に掲げる行為をいう。

- (1) 暴力行為、脅迫行為その他これらに類する行為
- (2) 誹謗中傷し、又は侮辱する行為
- (3) 正当な理由なく、面会又は謝罪を求める行為
- (4) 正当な手続によることなく、作為又は不作為を求める行為
- (5) 粗野若しくは乱暴又は性的な言動等により、不安又は不快にさせる行為
- (6) 実質的に同一の事案について、執拗に繰り返し説明を求める行為
- (7) 庁舎等の保全若しくは秩序の維持若しくは事務事業の執行に支障を生じさせ、又は職員の職場環境を害する行為
- (8) その他社会通念上相当と認められる範囲を逸脱した手段により要求の実現を図ることを目的とした行為

（職員の責務）

第3条 職員は、市民の市政への参画並びに市民及び市の協働を実現するために、提言、要望等が重要であるとの認識の下、誠実にその内容を受け止め、適正に対応しなければならない。

2 職員は、全体の奉仕者であり、一部の奉仕者ではないことを自覚し、特定のものに有利又は不利な取扱いとならないよう、誠実かつ公正な職務の執行に当たらなければならない。

3 職員は、不当要求行為に対しては、組織的に毅然とした対応を行わなければならない。

(対策委員会)

第4条 不当要求行為への組織的かつ適切な対応を図るため、川越市
不当要求行為対策委員会（以下「対策委員会」という。）を置く。

2 対策委員会は、委員長、副委員長及び委員をもって組織する。

3 委員長は対策委員会の庶務を所管する部署を担当する副市長をも
って充て、副委員長は総務部長をもって充てる。

4 委員は、別表に掲げる職にある者から事案に応じて委員長が指名
する者をもって充てる。

(委員長及び副委員長)

第5条 委員長は、会務を総理し、会議の議長となる。

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

(会議)

第6条 対策委員会は、委員長が招集する。

2 委員長は、必要があると認めるときは、関係者の出席を求め、説
明を受け、又は意見を聴くことができる。

(所掌事項)

第7条 対策委員会の所掌事項は、次に掲げるものとする。

- (1) 不当要求行為に関する対応方針及び事後措置の検討
- (2) 不当要求行為の防止及び対策に係る協議
- (3) 不当要求行為に関する情報交換及び連絡調整
- (4) その他対策委員会が必要と認める事項

(報告)

第8条 委員長は、対策委員会の会議の結果を市長に報告するものと
する。

(庶務)

第9条 対策委員会の庶務は、総務部総務課において処理する。

(不当要求行為発生時の措置)

第10条 職員は、不当要求行為を受け、又は不当要求行為の事象を

知ったときは、直ちに上司及び所属長に報告しなければならない。

- 2 所属長は、所管する業務において不当要求行為が発生し、又はそのおそれがあると認めるときは、相手方に対して注意又は警告を発し、庁舎管理責任者により退去を命じる等の当該行為を中止させるために必要な措置を講じなければならない。
- 3 所属長は、前項に規定する場合において、事態が緊迫していると認めたときは、直ちに警察等の関係機関に通報するものとする。
- 4 所属長は、所属内で発生した不当要求行為について対策委員会に報告する必要があるかどうか所管部長と協議した上で、その必要があると認めるときは、不当要求行為発生報告書（別記様式）により、委員長に報告するものとする。
- 5 委員長は、前項の規定による報告を受け、必要と認めたときは、対策委員会を招集し、対応方針及び事後措置等の検討をするものとする。

（その他）

第 1 1 条 この要綱に定めるもののほか、不当要求行為の対応に関し必要な事項は、市長が別に定める。

附 則（令和 5 年 1 2 月 5 日市長決裁）

- 1 この要綱は、市長の決裁の日から施行する。
- 2 川越市不当要求等対策要綱(平成 1 6 年 1 1 月 1 日市長決裁)は、廃止する。

別表（第 4 条関係）

秘書広報監	危機管理監	総合政策部長	財政部長	市民部長	文化スポーツ部長	福祉部長	こども未来部長	保健医療部長	環境部長	産業観光部長	都市計画部長	建設部長	会計管理者	上下水道局長	教育総務部長	学校教育部長	議会事務局長	選挙管理委員会事務局長	監査委員事務局長	農業委員会事務局長	法務統括監	法務監
-------	-------	--------	------	------	----------	------	---------	--------	------	--------	--------	------	-------	--------	--------	--------	--------	-------------	----------	-----------	-------	-----