

毅然とした不当要求対応を目指して

栗野 智

近畿地方整備局 大阪国道事務所 用地課 (〒536-0004 大阪市城東区今福西2丁目12-35) .

用地取得業務における不当要求行為に関し、職員と大阪府警本部、大阪弁護士会等と平成24年1月17日に意見交換会を開催することとなった。そこで毅然とした不当要求対応を目指し、より効果的な意見交換会となるよう取り組んだ内容を報告するものである。

キーワード 全員参加型・実践方式・初期対応

(不当要求行為等の定義)

近畿地方整備局の「不当要求行為等対策要綱」の第2条で不当要求行為等が定義されている。

- 第2条 この要綱において「不当要求行為等」とは、近畿地方整備局及び同局職員に対する次に掲げるものをいう。
- 一 暴力行為
 - 二 正当な理由もなく、職員に面会を強要する行為
 - 三 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
 - 四 正当な権利行使を装い、又は社会的相当性を逸脱した手段により計画の変更、工事の中止及び法外な補償等を不当に要求する行為
 - 五 前各号に掲げるもののほか、庁舎等の保全及び庁舎等における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
 - 六 その他前各号に準ずる行為

用地取得業務においては、とりわけ上記の四号が関係する。例として地権者の代理人と称して法外な補償等を不当に要求するケースもあり、これらの行為は、事業の執行管理上、又、職員の健康管理の面からも大きな問題となっている。

(開催に先立ち)

意見交換会の開催は、平成21年6月1日付 国土交通省土地・水資源局総務課長通知に基づき、大阪府管内に事務所を置く、大和川河川事務所、猪名川河川事務所、淀川河川事務所、浪速国道事務所、大阪国道事務所在籍する用地担当職員と大阪府警本部及び大阪府暴力追放

推進センター並びに大阪弁護士会民暴・業務妨害対策員会に所属する弁護士との共同により、平成22年2月及び22年12月に開催され、今回は3回目の開催となることから、過去2回の会の開催内容を総括し、また職員の不当要求にかかる経験を計る上でアンケートを実施し、意見交換会開催にかかる企画を行った。

用地取得関係業務においては、相手が不当要求者であっても、関係地権者あるいはその代理人であるから、用地交渉を妥結させるまでの間は、面会等を拒否するわけにはいかない事情がある。この点が非常にやっかいで、用地職員にとっては、いかにして、不当な要求をあきらめさせるかを考えた対応を求められることになるのである。

(企画立案に際して)

1. 職員へのアンケートを実施

5事務所の用地関係職員41名を対象にアンケートを実施し、39名の職員から回答が寄せられた。

① 年齢層別不当要求経験者

- ・30歳代 7名中 3名 (経験者)
- ・40歳代 18名中 6名 (経験者)

- ・50歳代 14名中 13名 (経験者)

(*未経験者数 39名中 17名)

② 過去対応経験数(22名対象)

- ・30歳代 5件未満 3名
- ・40歳代 5件未満 6名
- ・50歳代 5件未満 9名
- 10件未満 4名

③ 直近の対応年はいつ頃(22名対象)

- ・ 30歳代 1年未満 1名
3年未満前 2名
- ・ 40歳代 1年未満 2名
3年未満前 1名
5年以上前 3名
- ・ 50歳代 1年未満 1名
3年未満前 2名
5年未満前 2名
5年以上前 8名

④ 直近の不当要求者は？（22名対象：複数）

- ・ 暴力団 3名
- ・ えせ同和 11名
- ・ 政治結社 1名
- ・ その他不明 8名

⑤ 始めて対応した時に気持ちは？（22名対象）

驚異・恐怖をかんじましたか？

- ・ 強く感じた 16名
- ・ やや感じた 4名
- ・ 感じなかった 2名

アンケート結果から、約半数近くの職員が対応を経験していない。また、経験者であっても5年以上対応をしていない事が半明したので、実際の場面を想定する必要があると考えた。

2. 自治体対象アンケートを参考に

平成23年度において、全国の都道府県、市及び特別区の合計837自治体の総務担当、公共事業担当、環境担当、福祉担当及び不動産関係担当に対し、警察庁刑事局組織犯罪対策部、全国暴力追放運動推進センター、日本弁護士連合会民事介入暴力対策委員会が主体となり実施したアンケート結果を参考にした。

＊参考文献

「平成23年度 行政対象暴力に関するアンケート（自治体対象）調査結果概要 平成23年8月」

① 「最近1年間に不当要求等を受けた経験がある。」と回答した自治体（182件）に、不当要求等を行ってきた者をたずねると、

- ・ えせ右翼 23.6%
- ・ えせ同和者 12.1%
- ・ 暴力団 15.9%
- ・ 暴力団系企業 8.8%
- ・ その他 26.4%

② 最近1年間に不当要求等を受けた経験があり、

「要求者が来庁してきた。」と回答してきた自治体（116件）に、「来庁時の相手方の不当要求等の様子は、どのようなものか？」とたずねると、

- ・ 大声を出すなど言動や態度で威圧してきた 68.1%（79件）
- ・ 執拗に来庁した 29.3%
- ・ 居座り続けた 21.6%

③ 「不当要求等を拒否した。」と回答した自治体（173件）に、「拒否した時に相手は引き下がったか？」とたずねると、

- ・ すぐに引き下がった 33.5%
- ・ 何度も不当要求がなされたが最終的に引き下がった 44.5%
- ・ 引き下がらなかった 21.4%

④ 不当要求対策についての警察への要望（複数回答）

すべての自治体に、行政機関が不当要求対策を推進するにあたり、警察にどのようなことを望むかをたずねると、

- ・ 暴力団等反社会的勢力による犯罪の徹底的な取り締まり 77.8%（2,442件）
- ・ 暴力団等反社会的勢力に関する情報の提供 62.7%
- ・ 脅迫等を受けた際の保護 62.2%
- ・ 暴力団等反社会的勢力への対応要領の教示 50.8%

⑤ 不当要求対策についての弁護士、弁護士会への要望（複数回答）

すべての自治体に、行政機関が不当要求対策を推進するにあたり、弁護士、弁護士会にどのようなことを望むかをたずねると、

- ・ 実際に発生した不当要求の事例やそれに自治体や警察等の関係機関がどのように対処して解決したかといった実例情報の提供 71.7%（2,250件）
- ・ 職員に対し、日頃から法的な助言を行う、若しくは相談を受理する体制を整えること 62.6%
- ・ 行政機関を対象とした不当要求対策マニュアルの配布 51.5%
- ・ 行政対象暴力事案に関する講演会の開催や研修会への講師の派遣 50.8%

3. 意見交換会企画

職員へのアンケート結果及び警察庁刑事局が行った全国自治体へのアンケート結果に基づき、大阪府警本部並びに大阪弁護士会に不当要求対応の経験が少ない状況を

投げかけ、企画の立案に着手した。

① 初期対応の重要性及び実践

企画会議において、大阪府警及び弁護士会から、不当要求者に対しては、「初期対応如何により、相手方がすぐに引き下がる場合もあり、中途半端な対応を行うと、長期化し、ひいては対応した職員に対し相手方は集中攻撃的な要求を繰り返す、その職員の負担が大きくなったケースも多々報告されている。」初期対応の重要性を再認識する（させる）場として位置づける事の具申がなされた。

また、当所が用地担当職員対象として実施したアンケート結果においても、不当要求者への対応が約半数の17名の職員が未経験者であり、過去経験のある職員においても、5年以上経験をしていない者が11名も在籍している事からも、初期対応を重視する事を決定した。

大阪府警からは、「相手方と同様の迫力ある職員が在籍し、不当要求の演技が可能である（ロールプレイング）。」との申し出から、当所が日頃の用地交渉を想定した場面（シナリオ）を作成し、模擬演習を実施した上で、その対応の仕方や心構え等を教示したいとの提案がなされた。

弁護士会からは、不当要求者と直面した時の対応の仕方を「ケーススタディ」としてまとめて頂き、意見交換会の場で発表して頂く事にした。

② 参加者全員が発言・行動する。（全員参加型）

研修会、講演会となるとどうしても講師の一方通行型が取られる場合が多く見られ、過去2回開催された意見交換会も、当所が想定した課題について弁護士会として意見を述べる形態がとられた事から、参加した職員はもとより弁護士においても発言者が偏る傾向があった事を鑑み、参加者全員が行動、発言する（発言させる）ようにした。

不当要求対応（ロールプレイング）模擬演習は、1課題2名の職員が対応する事とし、2課題行う事とした。演習は、不当要求者に扮した大阪府警の方が、本当の暴力団さながらに、椅子を蹴り、声を荒げ脅したもので、あまりの迫真の演技のため、対応した職員の動揺がひしひしと伝わってくるほど、臨場感溢れる模擬対応演習となった。

ケーススタディにおいては、担当する弁護士からの模範解答を紹介するのではなく、職員一人一人がすべての議題に対して自分の考えを用意し、回答する心構えで会議にのぞませ、即答させることとし、司会者においては無秩序指名により回答を引き出させる方法を採用した。

③ 緊張感・緊迫感をもった会合に。

当然のことであるが、初期対応の重要性が用地買収の早期解決にかかわってくることから、緊張感・緊迫感をもたせる必要性から、最初に大阪府警による模擬不当

要求（ロールプレイング）対応演習を実施することとし、臨場感を高めるため、ロールプレイ参加者氏名は、会の開始直前まで公表をひかえた。

また、ケーススタディにおいては、1月17日の開催に先立ち年末に、参加職員に対して演習問題を発信し、全ての議題について一人一人が即答する心構えで参加できるよう準備の要請を行った。

参加予定弁護士にも同様の扱いを行った。

④ 弁護士との親近感の構築

過去2回開催された意見交換会は、上記②の項で述べたとおり、発言が一部の限られた人に偏る傾向が見られたこともあり、会場内のレイアウト（座席配置）の検討から着手した。

今までの意見交換会での配置は、弁護士側と職員側の対面方式であったことから、雑談も含めた一人一人の「対話」に至らず、どうしても一歩踏み込んだ議論ができない状況であったことも鑑み、今回は、あらかじめ職員と弁護士を班別に座席配置することにより、雑談をまじえて会話の弾む雰囲気の中で本音の議論ができるように配慮した。

また、ケーススタディの開始前に班別に討議する時間を設け、弁護士と職員が同一課題について協議をし、なるべく、会話が弾むように配慮を行った。

4. 評価及び反省について

意見交換会には、大阪府警本部捜査4課2名、大阪府暴力追放センター1名、大阪弁護士会（民事介入暴力及び業務妨害対策委員会）17名、大阪府内に事務所を置く大阪国道事務所を始めとして5事務所の用地担当職員28名オブ参加として総務部2名、用地部10名の総計60名の参加となり、盛大に開催することができた。

会場は、近畿地方整備局第1別館を使用することができたことから、横断幕も作成し掲示したことにより、会を盛り上げる一要素となった。

当初目標とした、「全員参加型の会とする。」の目標については、ケーススタディにおいてオブ参加の用地部、総務部職員をも含め議論に参加させることができ、特に、「緊迫感・緊張感をもたせる。」については、大阪府警職員の強烈な演技により、最初の演技から会終了時まで緊迫感をもった会とすることができた。

会開催後の懇親会においても、参加した弁護士から、「あのような方（大阪府警模擬演技）と、対応した事があるが、こちらが弁護士と解っているので、演技のような無茶は言わない。国土交通省の職員は、本当に大変だ。」「今までの研修会、意見交換会の殻を破った会で、本当に充実した時間であった。」との意見を寄せられ、通常の打合せではなかなか伝わらない行政の実態を弁護

士一人一人に伝えることができたのは、不当要求対策における今後の連携を身近で実効性のあるものにしていく上で大きな成果だといえる。

反省点としては、会運営に協力して頂いた担当弁護士がご多忙の中、企画着手から実施まで年末年始をはさんで打合せ時間が十分にとれなかったことも歪めないが、その分アンケート結果の分析をもとにして早期に実施方針を明確化し、弁護士会・府警本部と方向性の意思統一を行ったうえで協議を進めたことにより、少ない回数で充実した準備打合せを重ね、開催にいたることができた。

5. 不当要求対応時の心構え

大阪府警からは、直接の対応時の心構えとして、
(基本的な心構え)

- ・対等な関係を保持する。
- ・(相手方と)距離をとること。
- ・(相手を)恐れない。しかし、侮らない。
- ・一人で抱え込まない。
- ・ミスを隠さない。
- ・相手の土俵に乗らない。

(主な具体的対応要領)

- ・来訪者のチェックと連携
- ・相手の確認と要件の確認
- ・対応場所の選定
- ・対応の人数
- ・対応時間
- ・言動に注意する
- ・書類(文書)の作成、署名、押印はしない
- ・即答や約束はしない
- ・トップを対応させない
- ・湯茶の接待はしない
- ・対応内容の記録化
- ・機を失せず、警察に通報

の教示がなされ、参加者一同が心新たにした。

用地担当職員としては、相手方がどのような方でも、必要な土地等の関係者であるからこそ、逃げることはできないし、取得等ができるまで対応しなければならない。対応如何によっては、事柄が長引く場合もあり、また、個人攻撃を受けることもおうおうに想定でき、ひいては心の病気にもなりかねない。

当然のことながら、組織としての対応も必要であるし、対応者本人の心構え、とりわけ、不当要求には決して屈しない、逃げないという心構えが大事で、不当要求対応の訓練並びに相手方の手口、組織、対応にあたっての法律知識等も十分理解しておくことも必要となる。

こうした意見交換会をとおして、不当要求対応についての意識啓発が重要であることをあらためて認識した次第である。

6. 結び

近年、暴力団対策法改正され、暴力団排除が各地方自治体で条例化され、民事に関する介入が沈静化している現状においても、行政に対する不当要求行為は完全には無くならない。

不当要求者の中でも指定暴力団は、組織化された団体でもあり、手口も巧妙でかつその姿を代えつつ、行政、特に大きな予算を動かす公共事業を所掌する役所は、格好のターゲットになる。

国土交通省においても例外ではなく、過去幾度となく不当要求者に用地担当職員が悩まされ、事業の進捗の大きな隘路となることが度々であった。

過去においては、滋賀国道事案も記憶に新しい。