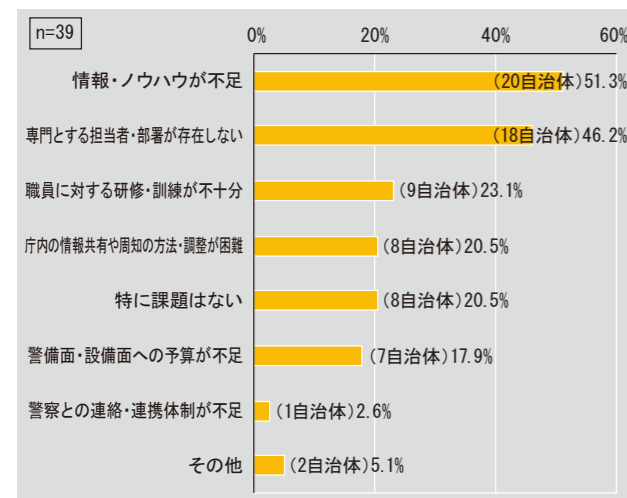


自治体に、「具体的に設置している防犯設備・防犯備品」について聞いたところ、「サスマタ・警棒」が最も多く21自治体（95.5%）、次いで「防犯カメラ」が12自治体（54.5%）となりました。

「その他」の内訳としては、「催涙スプレー」、「暴力団追放不当要求防止責任者選任済証の掲示」、「小型消火器」などが挙げられています。

④対策の課題は、「情報・ノウハウが不足」と「専門とする担当者・部署が存在しない」

▼図表5 不当要求行為への課題（原則2つ回答）



最後に、「不当要求行為への課題」について聞いたところ、「情報・ノウハウが不足」が最も多く20自治体（51.3%）、次いで「専門とする担当者・部署が存在しない」が18自治体（46.2%）となりました。

⑤対策部署へのアンケート結果〔まとめ〕

対策部署に対するアンケート結果をまとめると、多くの自治体で不当要求行為の担当部署が決まっております（32自治体）、一定の対策が実施されていました（29自治体）。

一方で、「専門とする担当者・部署が存在しない」ことを課題としている自治体も多く（18自治体）、「担当する部署はない」自治体（7自治体）を除いても、すでに担当部署が決まっている11自治体（28.2%）が専任担当者や専門部署の必要性を感じています。

また、「情報・ノウハウが不足」を課題とし

て挙げる自治体が最も多く（20自治体）、この2つの課題解決が不当要求行為への対策を進める上で大きなポイントになると考えられます。

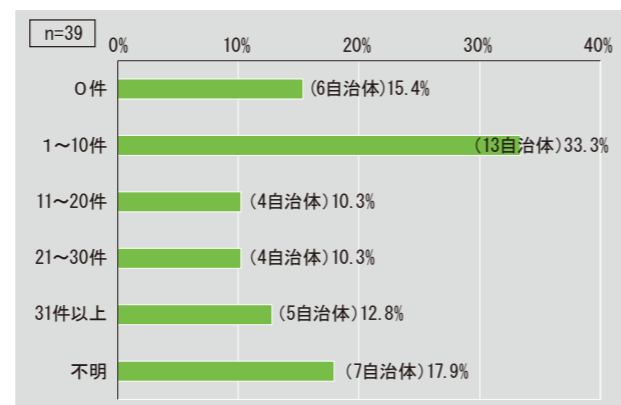
(2)発生部署へのアンケート

次に、発生部署へのアンケート結果から、不当要求行為に関する窓口職員の対応状況を明らかにしていきます。

①不当要求行為は、年に1～5件程度発生

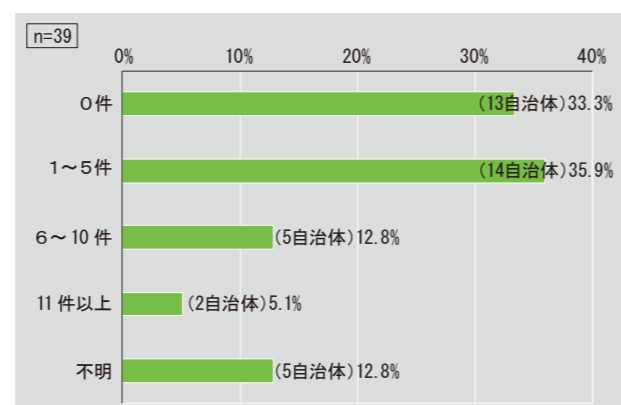
始めに、不当要求行為の実態を把握するため、「前年度に、発生部署で対応したクレームと不当要求行為の件数」について聞きました。

▼図表6 前年度のクレームの件数（単数回答）



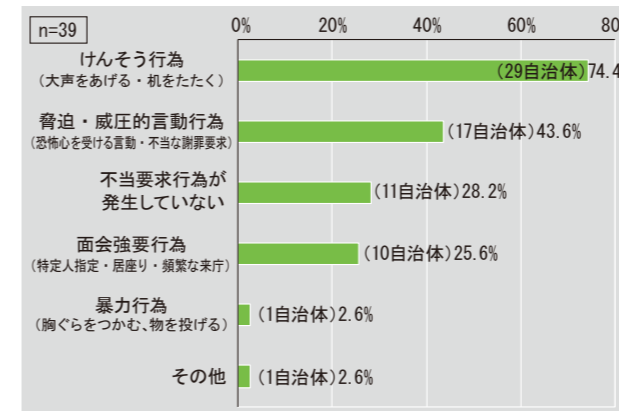
正確な件数を把握している自治体が少なかったことから、「おおよそどれくらいの件数になるか」という質問で回答した自治体も含めて集計を行ったところ、「クレームの件数」では「1～10件/年」が最も多く、13自治体（33.3%）となりました。

▼図表7 前年度の不当要求行為の件数（単数回答）



次に上記クレームのうち「不当要求行為の件数」について聞いたところ、「1～5件/年」が最も多く、14自治体（35.9%）となりました。

▼図表8 不当要求行為の態様（原則2つ回答）



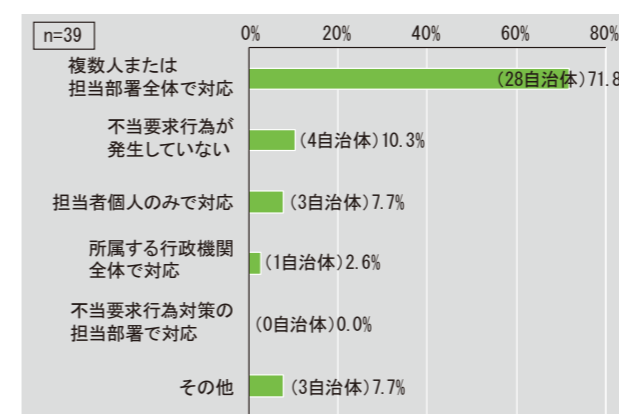
さらに、「実際に窓口で受ける不当要求行為はどのようなものか」について聞いたところ、「けんそう行為（大声をあげる・机をたたく）」が最も多く、29自治体（74.4%）となりました。

また、アンケートでは「けんそう行為（大声をあげる・机をたたく）」は、日常的に起こり得るため、どのレベルを不当要求行為として判断するかが難しいという意見も挙げられています。

このことから、発生部署では不当要求行為の件数自体は少ないものの、クレームと不当要求行為の線引きが難しく、クレームそのものが不当要求行為に発展していく可能性があることがわかりました。

②対応は、窓口職員が所属する発生部署で

▼図表9 不当要求行為への主な対応（単数回答）

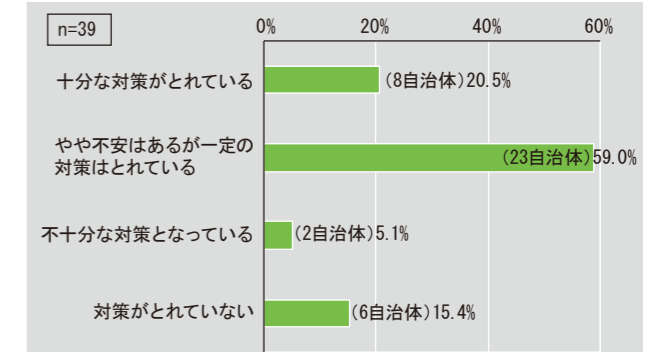


続いて、「窓口で発生した不当要求行為の庁内での対応（連絡・相談体制）」について聞いたところ、「複数人または担当部署全体で対応することが多い」が最も多く、28自治体（71.8%）となりました。

「所属する行政機関全体で対応」、「不当要求行為対策の担当部署で対応」と回答している自治体が少ないことから、多くの自治体では窓口で不当要求行為が発生した場合、対応は現場の発生部署に任せられていることがわかりました。

③対策状況については一定の対策がとれている

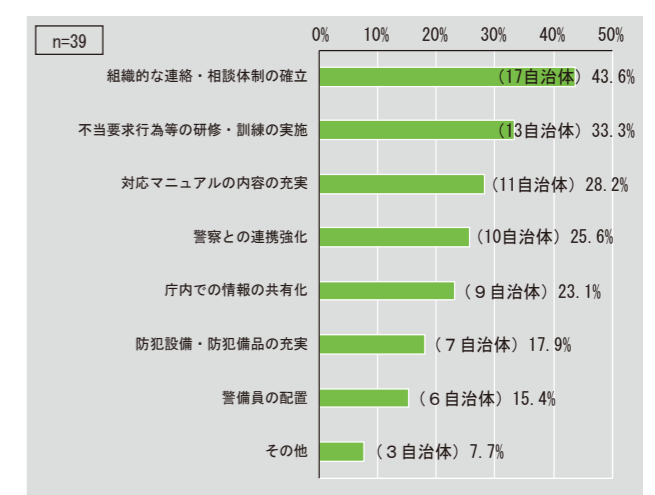
▼図表10 不当要求行為の対策状況（単数回答）



さらに、「不当要求行為の対策状況」について聞いたところ、「やや不安はあるが一定の対策はとれている」が最も多く、23自治体（59.0%）となりました。

④今後必要な対策は、「組織的な連絡・相談体制の確立」、「研修・訓練の実施」、「対応マニュアルの内容の充実」

▼図表11 必要な不当要求行為への対策（原則2つ回答）



「不当要求行為の対策において、必要だと感じるもののうち、特に推進してほしいもの」について聞いたところ、「組織的な連絡・相談体制の確立」が最も多く17自治体（43.6%）、次