

不当要求行為等への対応に関する事務処理要綱

令和4年6月1日 市長室長決定

改正：令和7年3月31日 市長広第831号（市長室長決定）

（趣旨）

第1条 この要綱は、市民からの社会的相当性を逸脱した不当要求行為等への対応について必要な事項を定めることにより、事故を未然に防止し、事務の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、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- （1）不当要求行為等 神戸市政の透明化の推進および公正な職務執行の確保に関する条例（平成18年9月条例第13号。以下「条例」という。）第2条第6項に規定する不当要求行為および、それに至るおそれのあるクレームをいう。
- （2）所属 公文書管理規程（昭和35年4月訓令甲第8号）第3条第5号に規定する所管課をいう。
- （3）要望等 条例第2条第4項に規定する要望等をいう。

（不当要求行為等への初期対応）

- 第3条 所属において、市政運営に対する要望等について、誠実にその内容を受け止め、十分な説明責任を果たす等、社会通念上の合理的な範囲で適正に対応しなければならない。
- 2 所属において、要望等を口頭等により受けたときは、条例第7条第1項の規定に基づき記録を行い、不当要求行為に至るおそれ等をふまえ、対応方法等について検討を行う。
 - 3 所属は、第1項に定める対応を行った結果、要望者に起因した不当要求行為等が継続され、所属における適正な事務執行に支障を及ぼすおそれがある場合、広報戦略部広聴担当へ相談を行い、協力を要請することができる。

（不当要求行為の判断）

- 第4条 前条第3項に規定する対応の結果、不当要求行為としての判断が必要な場合、広報戦略部広聴担当からの助言も参考に、所属にて条例第2条第6項に規定する不当要求行為に該当するか否かを検討し、該当する場合は不当要求行為と判断する。
- 2 前項に基づき不当要求行為と判断した場合、広報戦略部広聴担当及び所属が連携し、文書等により不当要求行為を実施する市民に対して、不当要求行為と判断したこと及び神戸市の対応方針等について通知する。
 - 3 所属は、第1項に基づき不当要求行為と判断し、当該所属における適正な事務執行に著しく支障を及ぼすおそれがあると認められる場合、広報戦略部広聴担当に当該事案を移送することができる。
 - 4 移管事案について、広報戦略部広聴担当において、要望等を口頭等により受けたときは、

条例第7条第1項の規定に基づき記録を行う。

(法的対応に関する相談)

第5条 所属が第3条第1項に規定する対応、又は広報戦略部広聴担当が前条第4項に規定する対応を行うにあたって、要望者に起因した不当要求行為等が継続され、当該所属における適正な事務執行に支障を及ぼすおそれがあり、法律相談及び法的対応を必要とする場合、行財政局法務支援課に相談することができる。

(弁護士への委任)

第6条 所属及び広報戦略部広聴担当において、社会通念上の合理的な範囲で適正に対応を行った後、不当要求行為等が継続され、所属及び広報戦略部広聴担当における適正な事務執行に著しい支障を及ぼすおそれがある場合、弁護士を代理人に選任し、交渉窓口を移管することができる。

(要望等の記録等の取り扱い)

第7条 同一人による不当要求行為等が複数の所属に及ぶときは、第3条第2項および第4条第4項に基づく要望等の記録及び付随する情報を、この要綱の施行に必要な限度において、当該所属間で利用することができる。

2 同一人による不当要求行為等が他の実施機関（神戸市個人情報保護条例（平成9年10月条例第40号）第2条第4号に規定する実施機関をいう。）に及ぶときは、市長は、この要綱の施行に必要な限度において、当該実施機関へ必要な情報の提供を求め、若しくは情報を提供することができる。

(施行細目)

第8条 この要綱の定めるもののほか、この要綱について必要な事項は、企画調整局長が定める。

附 則

この要綱は、令和4年6月1日から施行する。

この要綱は、令和7年4月1日から施行する。