

処理事例46 市の事業に不備の無かったもの

苦情申立て対象機関	財務局除納税課
苦情申立ての内容	<p>市税滞納等の相談のため納税課に行った際、応対した職員(以下「応対職員」)の説明が不満で大声を出したところ、すかさず他の職員が応対職員の左右に無言で3人立ち並び、うち一人は開口一番に県警 OB だと告げた。退室しようとした私についてきたので、大声で詰ったところ、4人の警備員が無言で私の横に立った。これらは市民に対する威嚇・威圧だ。また、後日、納税相談のために納税課を訪れた際、職員から「宝塚の件もある」(以下「本件発言」)と言われた。これは、私をそのような放火事件を起こす人物であるかのように扱った発言であり許せない。</p>
調査結果等	<p>オンブズマンは、苦情申立てを受けて、①1度目の来庁時の申立人と市職員とのやり取り(納税課及び同課退室後の市庁舎渡り廊下でのやり取り。)及び②2度目の来庁時に、職員が申立人に対し本件発言をした経緯、について調査を実施した。</p> <p>1. ①について</p> <p>(1)申立人の言い分</p> <p>納税課に納付相談に行ったのに、応対職員の対応に不満を感じて大声を出したら3名の職員に無言で取り囲まれ、うち1人の職員が開口一番「県警のOBや」と言った。このように威圧されたため、納付相談もできずに去るしかなかった。さらに、退室しようとした私についてきたので、渡り廊下で思わず大声で詰ったところ、4人の警備員が無言で私の横に立った。このような対応は市民に対する威嚇・威圧だ。</p> <p>(2)市側の言い分</p> <p>申立人は窓口に来て、いきなり応対職員を呼び捨てで名指しし怒号する等、当初から相談を行う姿勢とは受けとめられなかった。職員3名が申立人の周囲に近づいたのは申立人が大声を発したからである。申立人が怒鳴りながら退室しようとしたため、安全に退室するのを見届けようと職員1名が同行した。その際、申立人からの質問に答えて県警 OB である旨を回答した。警備員は、庁内を巡回中に、渡り廊下での申立人の怒号を聞き、異常を察して駆けつけたものである。</p> <p>2. ②について</p> <p>(1)申立人の言い分</p> <p>2度目の来庁時に職員から本件発言をされた。これは、平成25年7月12日に宝塚市役所市税収納課で起きた放火事件の犯人と私とを同視する発言だと感じて、極めて不快である。</p> <p>(2)市側の言い分</p> <p>本件発言に先立ち申立人から、「(警備員等)他人の力を借りないと職務が全うできないのか。」「男やったら1対1で勝負しろ。」等の発言があったため、人員の配置について理解を求めた一例として、「あのような事件もあり、市役所も何か起こるか分からないので、不測の事態に備えて県警 OB 等を配置している」という趣旨で述べたものである。申立人が事件を起こすような人物だと示唆しているわけではない。</p> <p>3. オンブズマンの見解</p> <p>(1)①について</p> <p>双方の言い分が相違する部分が見受けられるが、納税課・渡り廊下いずれにおいても、「申立人が大声を上げる。その後に市職員・警備員が事態の推移を見守りやすい位置に立つ」という時系列に関しては双方の言い分は一致している。</p> <p>市では、来庁した市民が通常の会話以上の声量を出し、怒号と評価する状態となり、冷静な相談の域を超えていると判断した場合には、更なるトラブルに発展しないように、職員が複数で推移を見守ることとしている。かかる対応自体は妥当で、市庁舎を利用する市民にも十分に理解可能な手順である。</p> <p>本件では、申立人が怒声を発しているとみるべき状態だったので、市職員は手順に従って、複数人で事態を見守ったものである。なお、職員らが申立人による納付</p>

相談を妨害したわけではないことは、申立人も自認している。また、警備員は、巡回中に申立人の怒号を聞きつけ、事態を把握するため現場に赴いており、警備員としての職務を適正に遂行したと言える。

市庁舎内で市民が静かに相談できる快適な環境を守るのは、市職員が市民に対して果たすべき責任である。職員 1 名が県警 OB である旨を告げた時点と場所については双方の言い分に食い違いがあるが、事態の推移を見守る職員が、なんらのきっかけもなく、「県警 OB や」と名乗ったという経緯は不自然である。申立人から身分等を問い質されて初めて、職務内容を明確にするため、県警 OB でトラブル対応を担当する旨情報提供したと受け止めるのが自然である。こうした情報提供は、市民に対する威嚇、脅迫ではなく、むしろ警察官の経験に基づき法令違反などに関する判断と対応を適切に行なう立場にある旨、市民に理解してもらう上で、相当な対応である。

(2)②について

申立人が本件発言を聞いて不快感をもったことは了解するが、職員が、申立人についての評価を行ったものでないことは明白である。

市役所への来庁者が大声を出し怒声・怒号と判断すべき状態であるとき、市の職員が推移を見守ることができるようにするという一般論を説明すること、かかる対応をするようになった契機のひとつが宝塚の放火事件である旨情報提供し、市民に理解を求めることは問題がない。市民にも十分に了解できる説明で、申立人に対する評価を述べたものではない。

3 結論

以上のとおり、①②について、市の対応に非違・不当な点は認められない。

なお、念のため、市民が大声を出す・怒鳴る・叫ぶなどの態度を示す場合、市の職員は、まずは御本人に冷静に話をするように説明するとともに、他方、他の職員と常に連携して不測のトラブルに発展しないよう事態を慎重に見守り、御本人も周囲の市民の方も安心して落ち着いて相談などできるように努めていただくことをあらためてお願いし、調査を終えることとした。

以上

苦情申立ての受付年月日	平成27年(2015年)4月15日	要した日数
市の機関への調査年月日	平成27年(2015年)4月15日	0日間
調査結果通知年月日	平成27年(2015年)5月21日	36日間