資料 20

不当要求対応マニュアル

目　次

不当要求行為等とは 1

職員の基本的心構え 2

職員体制 3

対応要領（窓口での対応）１ 5

対応要領（窓口での対応）２　～えせ同和行為への対応～ 8

対応要領（郵送等への対応） 9

関係法令等 11

≪参考≫
不当要求行為等報告書 21

平成２７年１月

指定管理者版

相　模　原　市

不当要求行為等とは

・職員及び指定管理業務に関し、不当又は社会的妥当性を欠く方法により、その職務を強要し、名目のいかんを問わず金品その他財産上の利益をみだりに強要する一切の行為
・拒絶しているにもかかわらず、指定管理業務に不必要・無関係な書籍、機関誌(紙)等の購買要求及び賛助金・寄付金などを要求する行為
・施設の使用許可等を強要する行為

これらの他にも、
・手足や器具を使って故意に相手を傷つけようとする行為
・脅迫行為
・喧騒行為
・施設や物品を破損したり、故意に汚したりする行為
・無断で危険物を持ち込む行為

など、不当な要求目的達成のためには社会常識を逸脱した手段に及ぶことも考えられます。

社会常識を逸脱した手段とは

このマニュアルにおいて「社会常識を逸脱した手段」とは、次に掲げる行為をいいます。

(1) 暴力行為
身体の一部や器具を使って、故意に相手を傷つけようとする行為又は相手が恐怖を感じ、反論しえない状況に追い込むほどの脅迫行為若しくは正常な業務が遂行できない程度の喧騒行為

(2) 正当な理由もなく面談、電話等を強要する行為
正常な状態で面談、電話等をすることが困難であり、断ったにもかかわらず、強硬に脅迫的言動をもって面談、電話等を強要する行為

(3) 粗野又は乱暴な言動により他人に嫌悪の情を抱かせる行為
大声又は相手を罵倒する言動等で、聞くに堪えない程度の不快感を与える行為

(4) 正当な権利がないにもかかわらず権利があるとする行為
権利若しくは提供を受けた役務に瑕疵がないにもかかわらず、瑕疵があるとし、若しくは交通事故その他の事故による損害がないにもかかわらず損害があるとして、又はこれらの瑕疵若しくは損害の程度を誇張して、損害賠償その他これに類する名目で金品等の供与を要求する行為

(5) 前各号に掲げるもののほか、施設等の保全、施設などにおける秩序の維持又は指定管理業務の遂行に支障を生じさせる行為

職員の基本的心構え

1 **毅然とした態度**

恐れるな！侮るな！

不必要に暴力団を恐れない。かつ、場数を踏んだ脅しのプロを侮らない。

2 **信念と気迫**

暴力団には屈しない！

弱いものには限りなく強く、強いものには弱いのが暴力団の実態と心得る。

3 **冷静な対応**

挑発に乗るな！挑発するな！

対応者の不用意な発言は、暴力団員にとって因縁をつける絶好の機会。

職員体制

■施設長の役割

暴力団員等は不当要求のプロで手口は巧妙であり、適切な対応が必要です。各施設においては施設長が中心となって不当要求に対応します。

窓口等で不当要求を受けた職員は、直属の上司に必ず報告し、施設長の指導を受けながら、直属の上司とともに２人以上で対応します。

施設長は、不当要求の報告があった場合には、指定管理者本社、本部等に報告し、その指示を受けるものとします。

なお、報告を受けた指定管理者本社、本部等は、指定管理施設を所管する課へ連絡するとともに、「不当要求行為等報告書」を提出します。

■不当要求防止責任者の選任

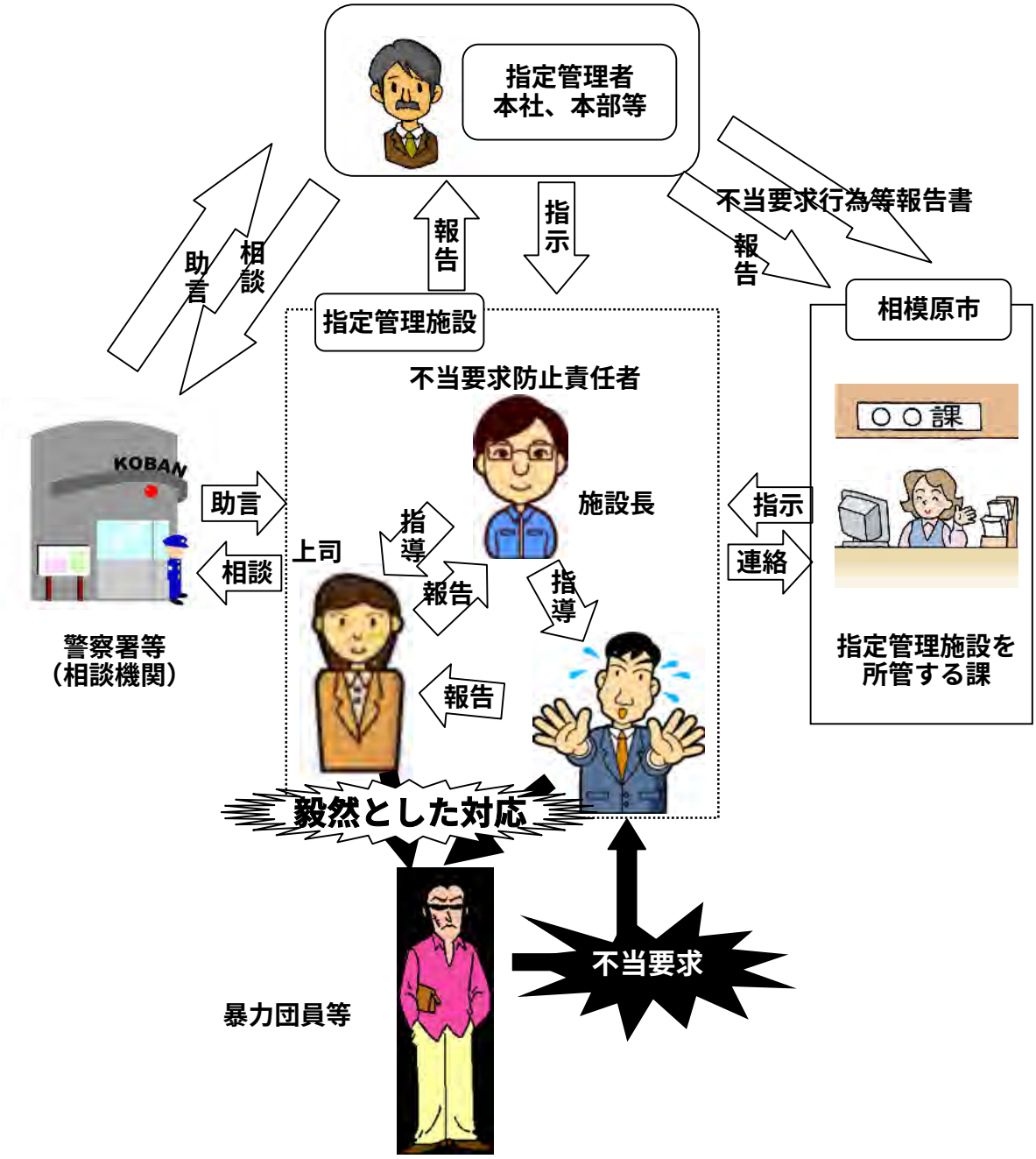
暴力団員等からの不当要求による被害を防止するため、不当要求への対応方法について、職員への指導等の業務を行う責任者として、不当要求防止責任者を設置します。

※　不当要求防止責任者は、施設毎に選任されることが望ましいですが、各指定管理者の組織・体制の状況により、本社、本部等に置くなどの措置を講じてください。

なお、不当要求防止責任者は、（公財）神奈川県暴力追放推進センターが開催する不当要求防止責任者講習会に出席していただきます。

■相談機関

対応が困難な場合、アドバイスを必要とする場合には、相談機関に問い合わせましょう。



※　警察署等（相談機関）

■相模原警察署 刑事第二課暴力犯係	042（754）0110
■相模原南警察署 刑事第二課暴力国際犯係	042（749）0110
■相模原北警察署 刑事課知能暴力国際犯係	042（700）0110
■津久井警察署 刑事課知能組織犯罪対策係	042（780）0110
■神奈川県警察本部刑事部暴力団対策課	0120（79）7049
■(公財)神奈川県暴力追放推進センター	045（201）8930
■高相暴力相談室（高相合同庁舎内）	042（745）1111

対応要領（窓口での対応）１

1　適正な手続きで対応

不当要求行為には、適正な手続きで対応しましょう。

- 指定管理業務の公平性、中立性を十分理解し、暴力的な威嚇に屈した対応は一切行わないこと。
- 暴力団関係者等だからといって特別扱いせず、一般市民と同様に取り扱うこと。
- 的確な対応ができるように、自分の職務に精通しておくこと。

> 正当な要求であれば、一般市民と同様に対応する。相手が一般市民であれば受付けないような場合には、受付けを拒否する。一切特別扱いをしないこと。特別扱いすると、見込みがあると考えてさらに執拗になる恐れがある。拒否した場合に暴力や威迫などがあっても毅然と対応する。

2　相手の確認

気が動転しどこの誰だか確認せずに応対することがないようにしましょう。

- 名刺をもらうなどし、住所、氏名、所属団体、電話番号等を確認すること。
- 相手が名乗らないときはキッパリ面談を断るくらい毅然とした態度で接する。
- 相手が数名で全ての者の氏名が確認できない場合には、中心人物に絞って確認すること。
- 人相、服装、特徴などメモし、自動車を使用しているときは、車種、ナンバー、色も記録しておくこと。

> - 「どちら様でしょうか」と尋ね、姓しか名のらない場合は「フルネームをお聞かせください」と再度尋ねること。
> - 「上司に報告する必要がありますから」などと告げ名刺をもらうようにする。
> - 「名前をおっしゃっていただけないのなら、お引き取りください」とはっきり面談を断る。

3　用件の確認

暴力団等は恐喝罪になることを恐れ、明確な要求をしないのが通例です。

- 当初の段階で、用件をはっきり確認すること。
- 用件がないときは、キッパリとお引き取り願うこと。
- 用件をしっかりとメモすること。

> - 「誠意を見せろ」「顔が立つだけのことはしてもらう」などと言って明確な要求をしないことが多い。「それはどういう意味ですか」「具体的にどうすればいいのですか」などと聞き返し、要求内容や根拠を相手自身の口から明確に引き出すこと。

～代理人と称して来所した場合～

・委任者の名前を聞き出すとともに委任状を確認すること。

・委任状があっても偽造された可能性もあるため、委任者の同席を求めたり、委任の事実を確認するなどして慎重に対応すること。

4　組織で対応

対応の人数、場所、時間は常に相手より優位に立つようにしましょう。

・２人以上で対応する(相手より多い人数になるように～相手の人数を制限する)。

・主として会話をする者、メモをとる者、連絡にあたる者といった役割分担を予め決めておく。

・原則としてカウンター越しで対応すること。

・灰皿、花瓶等凶器になるようなものを遠ざけること。

・他の利用者に迷惑がかかりそうなときは会議室等で対応し、相手を会議室の奥へ入れる。

・対応はできるだけ短時間とすること。

・相手方の事務所等へは絶対に行かないこと。

・湯茶の接待をしないこと～居座りつづけることを容認したことになりかねない。また、湯茶等をかけられたり、茶碗等を投げつけられる恐れもある。

・必要に応じてメモをとり､又は録音すること。

・「何時から○○がありますので何時までならお話を伺います」などと告げ、対応の時間を明確に区切る。

・必要以上に長くなった場合には「これ以上話しても当方の考えは変わりませんのでお引き取りください」と明確な意思表示をする。

・２度、３度と告げ退去しない場合には「警察に連絡します」と告げる。

※この対応打ち切りから 110 番に至る経緯は詳細に記録しておくこと。

5　言動に注意

対応者の失言や言葉尻を捕えて糾弾しようと狙っています。言動には十分注意しましょう。

・不用意な発言をしないように細心の注意を払い、発言を最小限にとどめること。

・「申し訳ありません」などと、安易にこちらの非を認めるような発言をしたり、「検討する」「考えてみます」「結構です」「いいです」など相手に希望を持たせるような発言はしないこと。

・「そのような考えはありません」「要求は受け入れられません」「必要ありません」などと答え、付け入る隙を与えないこと。

6　詫状・念書は絶対に作成しない

理由なき書類、名刺に署名・捺印は絶対にしてはいけません。

・「ここに来たことを上の者に報告するのでおまえの名刺の裏に判を押せ」などと持ちかけ、後で要求を認めたと主張したり、悪用したりすることが考えられる。

7　即答を避ける

相手の要求に対して、組織の方針に基づき対応することが重要です。応対者の判断だけで安易に即答をせず、組織としての方針を検討した上で改めて対応することが大切です。

・こちらの方針が固まらない間が勝負の分かれ目と考えて執拗にその場での回答を求めてくるので、「責任ある回答をするには上司の決裁がいる」などと告げ、相手のペースには乗らないようにする。

8　トップに応対させない

社長や理事長などトップとの面談は拒否しましょう。決定権を持つものが会うと即答を迫られてしまいます。また、いったん同意すると訂正が困難になります。

・初めから施設長が対応しないこと。
・原則として、施設長が対応した場合には、それより上に取り次がないよう対処すること。

・「私が担当者ですのでお話を承ります」などと告げ、トップには決して面会させない。一度トップに会わせると、次回から再度面会を迫られ、「今回面会できない理由を言え」などと、付け入る理由を与えてしまうことにもなる。

9　対応状況の詳細な記録化

対応内容の詳細な記録は、後のトラブル防止に役立ちます。場合によっては IC レコーダー等を活用して会話内容を録音するなどして、確実な証拠を残しましょう。

・事前に録音する旨告げて公然と録音等することが、相手をけん制する上でも効果的。たとえ相手が拒否しても、「内容を上司に正しく報告する必要があります」「間違いがあってはいけませんので、録音させて頂きます」などと告げ、録音する。
・緊急の場合や告知することで危険が増大する恐れがある場合は、録音することを告げなくても構いません。相手に告知せず録音することは違法ではなく、民事・刑事事件でも有力な証拠となります。
※録音データは、厳重に管理すること。

10　機を失せず警察へ通報

相手が不法行為に出たときは直ちに警察に連絡する。

・不要なトラブル、受傷事故を防止するためには、相手に気付かれないように通報すること。
・警察が来るまで複数の職員で監視するとともに、相手の言葉についても記録しておくこと。
・警察が来るまで現場の模様を一切変更させない。他の職員も当時の模様を確認しておくこと。

・「なぜ警察を呼んだ」などと言いがかりをつけられた場合には、「警察からそのように指導を受けている」と答えるなど毅然とした態度をとること。

メ　モ

施設や備品を破損させるおそれがある場合はすぐに指定管理施設を所管する課へ連絡しましょう。

対応要領（窓口での対応）２　～えせ同和行為への対応～

「えせ同和行為」とは

「えせ同和行為」とは、「同和問題はこわい問題であり、できれば避けたい」との誤った意識を悪用して、何らかの権利を得るため、同和問題を口実にして企業・行政機関等に「ゆすり」「たかり」等をする行為であり、誤った知識を植えつける大きな原因となっています。

排除すべきなのは「行為」である

排除すべき対象は、同和問題を口実にして企業や官公署などに不当な利益や義務なきことを求める行為です。

したがって、それらの行為自体が問題なのであり、行為者がいかなる団体に所属しているかということは問題ではありません。

「えせ同和行為」に対する対応の要点

■基本的な態度

- 不当な要求は、毅然とした態度で断固拒否すること。
- 同和問題への取組みを非難された場合には、「法務局へ申し出て、今度どうすべきか法務局の処理に委ねたい」と伝え、法務局にも連絡すること。
- 窓口担当者のみに押し付けず、組織全体でバックアップすること。
- 具体的な要求を受けたときは警察、弁護士会、法務局へ相談すること。
- 面談は指定管理者としての管理が及ぶところで行うこと。

■具体的対応の要点

- 対応者は必ず２名以上とすること。
- 相手方の氏名、所属団体、所在等を確認し、代理人と称する場合は委任の事実を確認すること。
- 「上司に報告するため」などの理由を言って、できるだけ録音又は詳細な記録を取ること。
- 対応は、こわがらず、あわてず、ゆっくりと丁寧にすること。

※要求の多くは、図書等物品購入を要求するものです。９ページ等を参考に適切に対応しましょう。

対応要領（郵送等への対応）

１　機関誌、情報誌購読要求への対応～機関誌購買名目の金銭要求行為～

必要のない情報誌等が送られてきた場合

売買契約に基づかないで送付された商品（特定商取引に関する法律第５９条）

保管する場合

■１４日間保管し、その間に送付者が引き取らない場合

送付者の返還請求権がなくなり自由に処分することができる(ただし、そのまま放置しておくと続けて送付されたり「なぜ送り返さない」など言いがかりをつけられるので、明確な購読拒否と引き取り要求がよい)。

■購読拒否の明確な意思表示をした場合

引き取ってもらいたいという意思表示を通知した場合は、７日間で送付者の返還請求権がなくなり処分できる。

保管する場合の文例

私どもは情報誌「○○○」を注文した事実もなく、購読する意思もありませんので、送付された情報誌を引き取ってください。引き取りのない場合は、本通知書発送後７日経過後に破棄処分いたします。また、今後も購読する意思のないことを申し伝えます。

返送する場合

■開封前に返還する場合

開封せずに「受取拒否」を明記し、返送する。

事前に送付予告があった場合には、郵便物の受領担当者に連絡しておき、受け取り拒否の処理をする。

■開封後に返還する場合

購読拒否の意思表示を明確にした上で返送する。

返送する場合の文例

私どもは情報誌「○○○」を注文した事実もなく、購読する意思もありませんので、送付された情報誌を返送します。また、今後も購読する意思がないので送付しないで下さい。

送られてきた情報誌等は日時、部数等を記録し、保管・管理する。
（間違っても破棄などしないように注意）

文書による購読拒否の場合は要件のみを簡潔に書き、内容証明郵便や書留等で返送

2　紳士録詐欺商法への対応

～紳士録詐欺商法の手口～

人名録の契約料・改訂料、抹消料・解約料を名目に、何十万円もの多額な要求をしてくる。

同一グループが名前を変え、理由を変え再三再四要求する。一度払うと他のグループ名でまた要求される。

契約は強要されるものではない

～契約の自由～

・振込用紙とともに細かい字で意味不明の‘契約類似文書’が入っている。
・契約をしたと因縁をつけられるので安易に署名や押印をしない。返送もしない。

正しい契約に基づかない要求は断固拒否

対処方法

■毅然と断る

掲載する、しないは個人の自由であり、解除するのも自由。金銭を払う義務は無い（契約自由の原則）。もし、要求に脅しやだます行為があれば、恐喝や詐欺であり、指定暴力団が行えば暴対法の不当要求行為となる。

■文書による購読拒否

要件のみ簡潔に書く。
内容証明郵便や書留等で通知する。

返送する場合の文例

私は、貴社発行の紳士録に掲載する契約をしませんし、掲載を拒否します。また、正規の契約に基づかない「登録抹消料」の支払に応ずる意思はありません。

～電話での拒否～

購読要求、紳士録詐欺商法いずれの場合でも、電話で拒否を伝える場合には、
・送付者に直接拒否の回答をする。
・拒否を通知した年月日、相手の氏名、会話の内容等を記録しておく。

関係法令等

■公務執行妨害罪

【刑法第 95 条第 1 項】　公務執行妨害及び職務強要

公務員が職務を執行するに当たり、これに対して暴行又は脅迫を加えた者は、三年以下の懲役若しくは禁錮又は五十万円以下の罰金に処する。

・職務：ひろく公務員が取り扱う各種の事務のすべてが含まれる。（最判昭 53.6.29）
・執行する：必ずしも強制的性質を持つ職務の執行の意味に限定されない（大判明 44.4.1）
・暴行：公務員にむけられた積極的な暴行行為（有形力）の行使をいう。（最大判昭 26.7.18）
　これによって現実に職務執行妨害の結果が発生したことを必要とせず、妨害となるべきものであれば足りる。（最判昭 25.10.20）
　必ずしも直接に公務員の身体に対し加えられる必要は無く、直接には物に対して加えられた有形力であってもそれが公務員の身体に物理的に感応しうるものであれば足りる。
・脅迫：恐怖心を起こさせる目的で、他人の害悪を通知すれば、たとえ害悪の発生を望まず、又、その他人に恐怖心を生じさせなかったとしても脅迫罪となる。（大判大 13.11.26）

■傷害罪・暴行罪

【刑法　第 204 条】　傷害

人の身体を傷害した者は、十五年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

【刑法　第 208 条】　暴行

暴行を加えた者が人を傷害するに至らなかったときは、２年以下の懲役若しくは３０万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

【暴力行為等処罰に関する法律　第１条】　集団的暴行罪・脅迫罪・器物毀棄罪

団体若は多衆の威力を示し、団体若は多衆を仮装して威力を示し又は凶器を示し若は数人共同して刑法第 208 条、第 222 条又は第 261 条の罪を犯したる者は３年以下の懲役又は３０万円以下の罰金に処す。

【暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律　第１条】　目的

この法律は、暴力団員の行う暴力的要求行為等について必要な規制を行い、及び暴力団の対立抗争等による市民生活に対する危険を防止するために必要な措置を講ずるとともに、暴力団員の活動による被害の予防等に資するための民間の公益的団体の活動を促進する措置等を講ずることにより、市民生活の安全と平穏の確保を図り、もって国民の自由と権利を保護することを目的とする。

■職務強要罪

【刑法　第 95 条第 2 項】　公務執行妨害及び職務強要

２　公務員に、ある処分をさせ、若しくはさせないため、又はその職を辞させるために、暴行又は脅迫を加えた者も、前項と同様とする。

・処分：あまねく公務員が職務上なしうべき行為をいう。
・強要：脅迫または暴行をもって人に義務なきことを行わしめる。
・義務なきことを行わしめる：自分に何らの権利なく相手方にその義務がないのに作為、不作為または受忍をさせることをいう。（大判大 8.6.30）

■軽犯罪法違反行為

【軽犯罪法】

第１条　左の各号の一に該当する者は、これを拘留又は科料に処する。
２　正当な理由がなくて刃物、鉄棒その他人の生命を害し、又は人の身体に重大な害を加えるのに使用されるような器具を隠して携帯していた者
14　公務員の制止をきかずに、人声、楽器、ラジオなどの音を異常に大きく出して静穏を害し近隣に迷惑をかけた者
28　他人の進路に立ちふさがって、若しくはその身辺に群がって立ち退こうとせず、又は不安若しくは迷惑を覚えさせるような仕方で他人につきまとった者
31　他人の業務に対して悪戯などでこれを妨害した者
32　入ることを禁じた場所又は他人の田畑に正当な理由がなくて入つた者

第３条　第１条の罪を教唆し、又は幇助した者は、正犯に準ずる。

■住居侵入等

【刑法　第 130 条】　住居侵入等

正当な理由がないのに、人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物若しくは艦船に侵入し、又は要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しなかった者は、３年以下の懲役又は１０万円以下の罰金に処する。

・侵入：他人の看取する建造物等に管理者の意図に反して立入ることをいう。
　建造物の管理権者が予め立入り拒否の意思を明示していない場合で、その建造物の性質、使用目的、管理状況、管理権者の態度、立入りの目的からみて、現に行われた立入り行為を管理権者が容認していないと判断されるときは、他に犯罪を阻却すべき事情が認められない限り、建造物侵入罪の成立を免れない。（最判昭 58.4.8）
　官公署の庁舎に、正常な用務を帯びず、かつ、警察職員の制止を排して押し入った行為は、本罪に当たる。（最判昭 24.6.18）

■公用文書等毀棄罪

【刑法　第258条】　公用文書等毀棄罪

公務所の用に供する文書又は電磁的記録を毀棄した者は、３月以上７年以下の懲役に処する。

・公務所の用に供する文書：公務所が使用の目的で保管する文章をいい、作成者が公務員であるか私人であるかを問わない。
・毀棄：文章の毀棄とは、文章の実質的部分を有形又は無形的に毀棄し、その全部又は一部を利用できない状態にする行為だけでなく、その形式的部分を毀棄する行為をも含む。（大判明44.8.1）

■建造物損壊罪

【刑法　第260条】　建造物損壊及び同致死傷

他人の建造物又は艦船を損壊した者は、５年以下の懲役に処する。よって人を死傷させた者は、傷害の罪と比較して、重い刑により処断する。

・損壊：物質的に建造物の形態を変更又は滅尽させる場合だけでなく、事実上その用法に従い使用することの出来ない状態にいたらせた場合をも包含する。（大判明5.11.27）

■器物損壊罪

【刑法　第261条】　器物損壊等

前３条に規定するもののほか、他人の物を損壊し、又は傷害した者は、３年以下の懲役又は３０万円以下の罰金若しくは科料に処する。

・損壊：物質的に器物その他の形態を変更または滅尽させる場合だけでなく、事実上または感情上その者を本来の目的に供することの出来ない状態にさせる場合を含む。（大判明42.4.16）

■暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（暴力団対策法）

第 9 条（暴力的要求行為の禁止）は 27 項にわたって、暴力的要求行為（不当要求行為）を禁止しています。指定暴力団が不当要求行為を行った場合、中止命令＝行政命令を発してその行為を止めさせるものです。

～指定管理業務上、特に関わってくるもの～

第1号　口止め料を要求する行為
第2号　寄附金や賛助金等を要求する行為
第3号　下請参入等を要求する行為
第8号　借金の免除や借金返済の猶予を要求する行為
第 18 号　不当に集会施設等を利用させることを要求する行為
第 19 号　交通事故等の示談に介入し、金品等を要求する行為
第 20 号　因縁をつけて金品等を要求する行為
第 21 号　許認可等をすることを要求する行為
第 22 号　許認可等をしないことを要求する行為
第 23 号　売買等の契約に係る入札に参加させることを要求する行為
第 24 号　売買等の契約に係る入札に参加させないことを要求する行為
第 25 号　人に対し、売買等の契約の入札に一定の価格その他の条件で申込等を要求する行為
第 26 号　売買等の契約の相手方としないこと等を要求する行為
第 27 号　売買等の契約の相手に対する指導等を要求する行為

■参考

暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律【抜粋】

（目的）

第一条　この法律は、暴力団員の行う暴力的要求行為等について必要な規制を行い、及び暴力団の対立抗争等による市民生活に対する危険を防止するために必要な措置を講ずるとともに、暴力団員の活動による被害の予防等に資するための民間の公益的団体の活動を促進する措置等を講ずることにより、市民生活の安全と平穏の確保を図り、もって国民の自由と権利を保護することを目的とする。

（暴力的要求行為の禁止）

第九条　指定暴力団等の暴力団員（以下「指定暴力団員」という。）は、その者の所属する指定暴力団等又はその系列上位指定暴力団等（当該指定暴力団等と上方連結（指定暴力団等が他の指定暴力団等の構成団体となり、又は指定暴力団等の代表者等が他の指定暴力団等の暴力団員となっている関係をいう。）をすることにより順次関連している各指定暴力団等をいう。以下同じ。）の威力を示して次に掲げる行為をしてはならない。

一　人に対し、その人に関する事実を宣伝しないこと又はその人に関する公知でない事実を公表しないことの対償として、金品その他の財産上の利益（以下「金品等」という。）の供与を要求すること。

二　人に対し、寄附金、賛助金その他名目のいかんを問わず、みだりに金品等の贈与を要求すること。

三　請負、委任又は委託の契約に係る役務の提供の業務の発注者又は受注者に対し、その者が拒絶しているにもかかわらず、当該業務の全部若しくは一部の受注又は当該業務に関連する資材その他の物品の納入若しくは役務の提供の受入れを要求すること。

四　縄張（正当な権原がないにもかかわらず自己の権益の対象範囲として設定していると認められる区域をいう。以下同じ。）内で営業を営む者に対し、名目のいかんを問わず、その営業を営むことを容認する対償として金品等の供与を要求すること。

五　縄張内で営業を営む者に対し、その営業所における日常業務に用いる物品を購入すること、その日常業務に関し歌謡ショーその他の興行の入場券、パーティー券その他の証券若しくは証書を購入すること又はその営業所における用心棒の役務（営業を営む者の営業に係る業務を円滑に行うことができるようにするため顧客、従業者その他の関係者との紛争の解決又は鎮圧を行う役務をいう。第三十条の六第一項第一号において同じ。）その他の日常業務に関する役務の有償の提供を受けることを要求すること。

六　次に掲げる債務について、債務者に対し、その履行を要求すること。

イ　金銭を目的とする消費貸借（利息制限法　（昭和二十九年法律第百号）第五条第一号 に規定する営業的金銭消費貸借（以下この号において単に「営業的金銭消費貸借」という。）を除く。）上の債務であって同法第一条 に定める利息の制限額を超える利息（同法第三条 の規定によって利息とみなされる金銭を含む。）の支払を伴い、又はその不履行による賠償額の予定が同法第四条 に定める制限額を超えるもの

ロ　営業的金銭消費貸借上の債務であって利息制限法第一条 及び第五条 の規定により計算した利息の制限額を超える利息（同法第三条 及び第六条 の規定によって利息とみなされる金銭を含む。

以下この号において同じ。）若しくは同法第九条 に定める利息の制限額を超える利息の支払を伴い、又はその不履行による賠償額の予定が同法第七条 に定める制限額を超えるもの

ハ　営業的金銭消費貸借上の債務を主たる債務とする保証（業として行うものに限る。）がされた場合における保証料（利息制限法第八条第七項 の規定によって保証料とみなされる金銭を含み、主たる債務者が支払うものに限る。以下この号において同じ。）の支払の債務であって当該保証料が同条第一項 から第四項 まで及び第六項 の規定により支払を受けることができる保証料の上限額を超えるもの

七　人（行為者と密接な関係を有する者として国家公安委員会規則で定める者を除く。）から依頼を受け、報酬を得て又は報酬を得る約束をして、金品等を目的とする債務について、債務者に対し、粗野若しくは乱暴な言動を交えて、又は迷惑を覚えさせるような方法で訪問し若しくは電話をかけて、その履行を要求すること（前号に該当するものを除く。）。

八　人に対し、債務の全部又は一部の免除又は履行の猶予をみだりに要求すること。

九　金銭貸付業務（金銭の貸付け又は金銭の貸借の媒介（手形の割引、売渡担保その他これらに類する方法によってする金銭の交付又はこれらの方法によってする金銭の授受の媒介を含む。以下この号において単に「金銭の貸付け」という。）をいう。）を営む者（以下「金銭貸付業者」という。）以外の者に対してみだりに金銭の貸付けを要求し、金銭貸付業者に対してその者が拒絶しているにもかかわらず金銭の貸付けを要求し、又は金銭貸付業者に対して当該金銭貸付業者が貸付けの利率その他の金銭の貸付けの条件として示している事項に反して著しく有利な条件による金銭の貸付けを要求すること。

十　金融商品取引業者（金融商品取引法 （昭和二十三年法律第二十五号）第二条第九項 に規定する金融商品取引業者をいう。以下この号において同じ。）その他の金融商品取引行為（同法第三十四条 に規定する金融商品取引行為をいう。以下この号において同じ。）に係る業務を営む者に対してその者が拒絶しているにもかかわらず金融商品取引行為を行うことを要求し、又は金融商品取引業者に対して顧客が預託すべき金銭の額その他の有価証券の信用取引（同法第百五十六条の二十四第一項 に規定する信用取引をいう。以下この号において同じ。）を行う条件として当該金融商品取引業者が示している事項に反して著しく有利な条件により有価証券の信用取引を行うことを要求すること。

十一　株式会社又は当該株式会社の子会社（会社法 （平成十七年法律第八十六号）第二条第三号の子会社をいう。）に対してみだりに当該株式会社の株式の買取り若しくはそのあっせん（以下この号において「買取り等」という。）を要求し、株式会社の取締役、執行役若しくは監査役若しくは株主（以下この号において「取締役等」という。）に対してその者が拒絶しているにもかかわらず当該株式会社の株式の買取り等を要求し、又は株式会社の取締役等に対して買取りの価格その他の買取り等の条件として当該取締役等が示している事項に反して著しく有利な条件による当該株式会社の株式の買取り等を要求すること。

十二　預金又は貯金の受入れに係る業務を営む者に対し、その者が拒絶しているにもかかわらず、預金又は貯金の受入れをすることを要求すること。

十三　正当な権原に基づいて建物又はその敷地を居住の用又は事業の用に供している者に対し、その意思に反して、これらの明渡しを要求すること。

十四　土地又は建物（以下この号において「土地等」という。）について、その全部又は一部を占拠すること、当該土地等又はその周辺に自己の氏名を表示することその他の方法により、当該土地等の所有又は占有に関与していることを殊更に示すこと（以下この号において「支配の誇示」という。）を行い、当該土地等の所有者に対する債権を有する者又は当該土地等の所有権その他当該土

地等につき使用若しくは収益をする権利若しくは当該土地等に係る担保権を有し、若しくはこれらの権利を取得しようとする者に対し、その者が拒絶しているにもかかわらず、当該土地等についての支配の誇示をやめることの対償として、明渡し料その他これに類する名目で金品等の供与を要求すること。

十五　宅地建物取引業者（宅地建物取引業法　（昭和二十七年法律第百七十六号）第二条第三号 に規定する宅地建物取引業者をいう。次号において同じ。）に対し、その者が拒絶しているにもかかわらず、宅地（同条第一号 に規定する宅地をいう。）若しくは建物（以下この号及び次号において「宅地等」という。）の売買若しくは交換をすること又は宅地等の売買、交換若しくは貸借の代理若しくは媒介をすることを要求すること。

十六　宅地建物取引業者以外の者に対して宅地等の売買若しくは交換をすることをみだりに要求し、又は人に対して宅地等の貸借をすることをみだりに要求すること。

十七　建設業者（建設業法　（昭和二十四年法律第百号）第二条第三項 に規定する建設業者をいう。）に対し、その者が拒絶しているにもかかわらず、建設工事（同条第一項 に規定する建設工事をいう。）を行うことを要求すること。

十八　集会施設その他不特定の者が利用する施設であって、暴力団の示威行事（暴力団が開催する行事であって、多数の暴力団員が参加することにより、当該施設の他の利用者又は付近の住民その他の者に当該暴力団の威力を示すこととなるものをいう。）の用に供されるおそれが大きいものとして国家公安委員会規則で定めるものの管理者に対し、その者が拒絶しているにもかかわらず、当該施設を利用させることを要求すること。

十九　人（行為者と密接な関係を有する者として国家公安委員会規則で定める者を除く。）から依頼を受け、報酬を得て又は報酬を得る約束をして、交通事故その他の事故の原因者に対し、当該事故によって生じた損害に係る示談の交渉を行い、損害賠償として金品等の供与を要求すること。

二十　人に対し、購入した商品、購入した有価証券に表示される権利若しくは提供を受けた役務に瑕疵がないにもかかわらず瑕疵があるとし、若しくは交通事故その他の事故による損害がないにもかかわらず損害があるとして、若しくはこれらの瑕疵若しくは損害の程度を誇張して、損害賠償その他これに類する名目で金品等の供与を要求し、又は勧誘を受けてした商品若しくは有価証券に係る売買その他の取引において、その価格若しくは商品指数（商品先物取引法　（昭和二十五年法律第二百三十九号）第二条第二項 の商品指数をいう。）若しくは金融商品取引法第二条第二十五項に規定する金融指標（同項第一号 に規定する金融商品の価格を除く。）の上昇若しくは下落により損失を被ったとして、損害賠償その他これに類する名目でみだりに金品等の供与を要求すること。

二十一　行政庁に対し、自己若しくは次に掲げる者（以下この条において「自己の関係者」という。）がした許認可等（行政手続法　（平成五年法律第八十八号）第二条第三号 に規定する許認可等をいう。以下この号及び次号において同じ。）に係る申請（同条第三号 に規定する申請をいう。次号において同じ。）が法令（同条第一号 に規定する法令をいう。以下この号及び次号において同じ。）に定められた許認可等の要件に該当しないにもかかわらず、当該許認可等をすることを要求し、又は自己若しくは自己の関係者について法令に定められた不利益処分（行政庁が、法令に基づき、特定の者を名宛人として、直接に、これに義務を課し、又はその権利を制限する処分をいう。以下この号及び次号において同じ。）の要件に該当する事由があるにもかかわらず、当該不利益処分をしないことを要求すること。

イ　自己と生計を一にする配偶者その他の親族（婚姻の届出をしていないが事実上婚姻関係と同様の事情にある者及び当該事情にある者の親族を含む。）

ロ　法人その他の団体であって、自己がその役員（業務を執行する社員、取締役、執行役又はこれ

らに準ずる者をいい、相談役、顧問その他いかなる名称を有する者であるかを問わず、当該団体に対し業務を執行する社員、取締役、執行役又はこれらに準ずる者と同等以上の支配力を有するものと認められる者を含む。第三十二条第一項第三号において同じ。）となっているもの

ハ　自己が出資、融資、取引その他の関係を通じてその事業活動に支配的な影響力を有する者（ロに該当するものを除く。）

二十二　行政庁に対し、特定の者がした許認可等に係る申請が法令に定められた許認可等の要件に該当するにもかかわらず、当該許認可等をしないことを要求し、又は特定の者について法令に定められた不利益処分の要件に該当する事由がないにもかかわらず、当該不利益処分をすることを要求すること。

二十三　国、特殊法人等（公共工事の入札及び契約の適正化の促進に関する法律　（平成十二年法律第百二十七号）第二条第一項 に規定する特殊法人等をいう。）又は地方公共団体（以下この条において「国等」という。）に対し、当該国等が行う売買、貸借、請負その他の契約（以下この条及び第三十二条第一項において「売買等の契約」という。）に係る入札について、自己若しくは自己の関係者が入札参加資格（入札の参加者の資格をいう。以下この号及び次号において同じ。）を有する者でなく、又は自己若しくは自己の関係者が指名基準（入札参加資格を有する者のうちから入札に参加する者を指名する場合の基準をいう。同号において同じ。）に適合する者でないにもかかわらず、当該自己又は自己の関係者を当該入札に参加させることを要求すること。

二十四　国等に対し、当該国等が行う売買等の契約に係る入札について、特定の者が入札参加資格を有する者（指名基準に適合しない者を除く。）であり、又は特定の者が指名基準に適合する者であるにもかかわらず、当該特定の者を当該入札に参加させないことを要求すること。

二十五　人に対し、国等が行う売買等の契約に係る入札について、当該入札に参加しないこと又は一定の価格その他の条件をもって当該入札に係る申込みをすることをみだりに要求すること。

二十六　国等に対し、その者が拒絶しているにもかかわらず自己若しくは自己の関係者を当該国等が行う売買等の契約の相手方とすることを要求し、又は特定の者を当該国等が行う売買等の契約の相手方としないことをみだりに要求すること（第三号、第二十三号又は第二十四号に該当するものを除く。）。

二十七　国等に対し、当該国等が行う売買等の契約の相手方に対して自己又は自己の関係者から当該契約に係る役務の提供の業務の全部若しくは一部の受注又は当該業務に関連する資材その他の物品の納入若しくは役務の提供の受入れをすることを求める指導、助言その他の行為をすることをみだりに要求すること。

相模原市暴力団排除条例

(目的)

第１条　この条例は、暴力団排除について、基本理念を定め、並びに市の責務並びに市民及び事業者の役割を明らかにするとともに、暴力団排除を推進するために必要な事項を定めることにより、暴力団排除に関する施策の総合的な推進を図り、もって安全で安心して暮らすことができる社会の実現に資することを目的とする。

(定義)

第２条　この条例において、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）暴力団排除　暴力団員による不当な行為を防止し、及びこれにより市民生活又は事業活動に生じた不当な影響を排除することをいう。

（２）暴力団　暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成３年法律第７７号。以下「法」という。)第２条第２号に規定する暴力団をいう。

（３）暴力団員　法第２条第６号に規定する暴力団員をいう。

（４）暴力団員等　暴力団員又は暴力団員でなくなった日から５年を経過しない者をいう。

（５）暴力団経営支配法人等　法人その他の団体でその役員(業務を執行する社員、取締役、執行役又はこれらに準ずる者をいい、相談役、顧問その他いかなる名称を有する者であるかを問わず、法人その他の団体に対し業務を執行する社員、取締役、執行役又はこれらに準ずる者と同等以上の支配力を有するものと認められる者を含む。)のうちに暴力団員等に該当する者があるもの及び暴力団員等が出資、融資、取引その他の関係を通じてその事業活動に支配的な影響力を有するものをいう。

(基本理念)

第３条　暴力団排除は、暴力団が市民生活又は事業活動に不当な影響を生じさせる存在であるという認識の下に、暴力団を恐れないこと、暴力団に協力しないこと及び暴力団を利用しないことを基本として、市、市民、事業者、関係機関及び関係団体が相互に連携し、及び協力して推進されなければならない。

(市の責務)

第４条　市は、基本理念にのっとり、暴力団排除に関する施策を実施しなければならない。

(市民及び事業者の役割)

第５条　市民及び事業者は、基本理念にのっとり、市が実施する暴力団排除に関する施策に積極的に協力するよう努めるものとする。

(職員等への不当な要求に対する措置)

第６条　市は、職員が暴力団員等による不当な要求に適切に対応するために必要な指針の策定、体制の整備その他の必要な措置を講ずるものとする。

２　市は、指定管理者(地方自治法(昭和２２年法律第６７号)第２４４条の２第３項に規定する指定管理者をいう。以下同じ。)が、市が設置する公の施設の管理の業務において暴力団員等による不当な要求

に適切に対応するために必要な指針の策定その他の必要な措置を講ずるものとする。

(市の契約事務における暴力団排除)

第７条　市は、工事の発注その他契約に関する事務の執行により暴力団の活動を助長し、又は暴力団の運営に資することのないよう、暴力団員等、暴力団経営支配法人等又は暴力団員等と密接な関係を有すると認められるもの(法人その他の団体にあっては、その役員(業務を執行する社員、取締役、執行役又はこれらに準ずる者をいう。)が暴力団員等と密接な関係を有するものをいう。以下同じ。)の市が実施する入札への参加の制限その他の必要な措置を講ずるものとする。

(給付金の交付における暴力団排除)

第８条　市は、補助金、利子補給金その他相当の反対給付を受けない給付金を交付する事業の実施により暴力団の活動を助長し、又は暴力団の運営に資することのないよう必要な措置を講ずるものとする。

(公の施設の管理における暴力団排除)

第９条　市は、暴力団、暴力団経営支配法人等又は暴力団員等と密接な関係を有すると認められるものに市が設置する公の施設の管理を行わせてはならない。

２　市長、教育委員会及び指定管理者は、市が設置する公の施設の使用又は利用が暴力団の活動を助長し、又は暴力団の運営に資することとなると認められるときは、当該公の施設の使用の承認若しくは許可又は利用の承認(以下「使用の承認等」という。)について定める他の条例(集団的又は常習的に暴力その他不法行為を行うおそれがある組織の利益になると認められるときは、使用の承認等をせず、又は使用の承認等を取り消すことができる旨の定めのあるものを除く。)の規定にかかわらず、当該他の条例の規定に基づく使用の承認等をせず、又は使用の承認等を取り消すことができる。

(市民及び事業者に対する支援)

第１０条　市は、市民及び事業者が暴力団排除に積極的な役割を果たすことができるよう、情報の提供その他の必要な支援を行うものとする。

(広報及び啓発)

第１１条　市は、市民及び事業者の暴力団排除に関する理解を深めるため、広報及び啓発を行うものとする。

(国、神奈川県等との連携)

第１２条　市は、暴力団排除を推進するため、国、神奈川県その他の地方公共団体及び暴力追放運動推進センター(法第３２条の２第１項の規定により神奈川県公安委員会の指定を受けた者をいう。)と緊密な連携を図るものとする。

(委任)

第１３条　この条例に定めるもののほか、この条例の施行について必要な事項は、市長が別に定める。

附　則

この条例は、平成２４年１月１日から施行する。

不当要求行為等報告書

平成　　年　　月　　日
所属＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

発生日時	
発生場所	
応対職員	
相手方	（団体名、氏名、住所、電話等わかる範囲で記載）
上記が不詳の場合	（性別、年齢など特徴をわかる範囲で詳しく記載）
発生状況	
対応・措置状況	
担当職員意見	