資料3

議題３　農地関連事務における窓口での過剰な要求事例（豊田市提出）

市名	回答		
	（１）窓口での過剰な要求等の発生状況	（２）県と市町村農務関連課の連携取り組み案	（３）過剰要求等への市独自の取り組み
名古屋市	本市では、弁護士等に相談するような要求はここ数年発生していない。	案は特になし。	本市は「要望等記録制度」で、要望を記録して組織として対応する制度がある。
豊橋市	近年過剰な要求等が行われた実績はありません。	現状、連携の必要性を強く感じてはいませんが、連携を依頼された際にはご協力いたします。	トラブルが発生しやすい除外関係の相談について、些細な相談であっても記録を取りグループ内で情報共有を行う。そうすることで、情報共有だけでなく、担当者毎の判断のブレもなくすよう取り組んでいる。
岡崎市	直近２年間で過剰と考えられる要求は発生しておりません。	県内での可能な連携や対策を講じることは必要と考えます。	本市では、不当要求行為等対策委員会が「過剰な要求への対応マニュアル」を策定しております。 そのため、事案が発生した際には当該マニュアルを参考に進めていくこととしております。
一宮市	特になし	特になし	特になし
瀬戸市	特に無し	特に無し	農務限定ではありませんが、瀬戸市全体として名札の表記をひらがな苗字のみ等の表現とする対応をしています。
半田市	窓口における過剰な要求等はありませんが、定期的に窓口に来庁する特定の人物は存在します。	対象する人物の共有	ありません。
春日井市	事例なし		
豊川市	豊川市では、農振農用地の開発については、第三者取得を認めていない。 市議を通す、訴えるという事例もあるが、第三者取得の説明を行うと比較的理解していただけるため、過剰な要求の発生は少ないと思われる。 コンビニ開発で、１社、高圧的な態度をとる事業者がおり、対応に苦慮している。	過度な要求をする者の情報・対応策の情報共有は必要と考える	基本的な取り組みではあるが、複数人での対応
津島市	近年では事例ありません。	過度な要求をする者に対する対応事例、ノウハウの共有。	現状は独自取り組み等は行っておりません。
碧南市	特になし	特になし	カスタマーハラスメントについてはマニュアルや研修は特にない。不当要求については規定はあるがマニュアルはなく、研修は管理職以上を対象として実施している。 警察OB1名がまちの安全推進員として庁舎に配置されており、各課窓口でのクレーマー対応や警察との連絡調整を行っている。
刈谷市	農振除外の相談があり、見込みがない旨を伝えたところ、その説明を依頼者に伝えるため録音させろと要求してくる事案がありました。当職から依頼者に直接伝えることを提案するも拒否。粘り強く拒否し続けていたら退庁。	過度な要求をする者は広域にわたり同様の行為を行う習性があるため、県及び県下自治体間で当該者の氏名や事例、効果的な対応策等について相互に情報共有を図ることは有効であると思います。	・複数人での対応 ・警察出身者の配置
豊田市	反社会的勢力であることを匂わせた恫喝行為 長時間にわたる電話・窓口での農振除外を求めることの要求行為 また、農振除外を断った事例において、同一人物による下記行為の発生があった。 ・異議申出制度を悪用した農振除外手続きの遅延行為（最長４ヶ月の遅延） ・大量かつ不可解な内容の公文書開示請求 ・職員個人への誹謗中傷	不当要求行為者の情報共有	
安城市	窓口での過剰な要求等はほとんどありませんが、年に数回、議員を経由した開発相談はあります。	過剰な要求をする者の情報連携は、有効であると考えます。	市独自の取り組みはありません。
西尾市	過剰な要求は現時点ではなし。 他市の対応状況などを今後の参考とさせていただきます。	情報共有など西尾市として協力できるところは参加させていただきたい。	過剰な要求は現時点ではなく、独自の取り組みもありません。 全庁的なマニュアルに沿って、記録を付け、顧問弁護士相談や警察との連携及び対応について通知するなどを行っていくことになると思います。 他市の対応状況などを今後の参考とさせていただきます。

議題３　農地関連事務における窓口での過剰な要求事例（豊田市提出）

市名	回答		
	（１）窓口での過剰な要求等の発生状況	（２）県と市町村農務関連課の連携取り組み案	（３）過剰要求等への市独自の取り組み
蒲　郡　市	農地法許可基準に関して、過剰要求が発生。（耕作をしないため、地目変更し売却をする等）	課内庁内の担当者間で、過剰要求をする物を共有し、複数名で対応	蒲郡市ハラスメント防止マニュアルに沿って対応
犬　山　市	企業による工場等の開発案件は、企業自体がコンプライアンスを意識する点からか、過去５年間で議題にある問題行為等に至る事例はありません。 しかし、分家住宅、農家住宅、太陽光発電（個人・事業者）の場合は、事業者や所有者からの転用意向がかなり強く、かつ、無理な施工スケジュールで計画を進めようとして、農地法及び他法令との調整をおざなりにし、窓口でトラブルになるケースがあります。以下その一例です。 （事例） 　市街化調整区域内の太陽光発電案件で、業務委託を受けた行政書士が農地法第５条の申請業務を行う際、事業者の施工スケジュールに合わせるため、法定添付書類（土地改良区意見書）の不足や、他法令（特定都市河川）との調整を行わないまま、農業委員会が公表する申請締切日に書類等の受理を強要してきた。 　農業委員会は行政書士に対して、早急に法定書類を添付するか、無理ならば翌月の申請に変更してもらえないか調整したが、行政書士は、これに応じようとせず、交渉過程において窓口や電話で暴言があった。 （行政書士の言い分としては、書類不備の状態で受付審査をする市町村があるため犬山市の取扱いが不当であるとのこと。）	特になし。	窓口において、暴言や問題行動があった場合に業務記録を取っています。
常　滑　市	特になし	特になし	特になし
江　南　市	本市では現在のところ、開発等に関する過剰な要求といったカスタマーハラスメントは発生していません。	不当要求者や要求内容の情報共有	課長級職員の不当要求対応研修
小　牧　市	過剰な要求ではありませんが、職員に対して暴言を吐く相談者（K測量事務所）はいます。	県及び関係機関との情報共有	特にありません。
稲　沢　市	希に不当な要求を受けることもありますが、課内で対応可能な範囲内です。	特になし	特になし
新　城　市	特になし。	特になし。	マニュアルを作成している。
東　海　市	発生事例なし。	他市町村での事例をもとにした適切な対応案の共有を行う。	特になし。
大　府　市	近年は無いです	情報共有を行う	警察と相談することとしています
知　多　市	無	無	無
知　立　市	飲食店が農振除外を行いたいとの相談があったが、農振除外することが難しいとの説明を行っても、大人数で何度も相談にきた。（大声を出す場面もあった。）また、窓口のみでなく、国会議員等にも働きかけて圧力をかけてきた。	過度な要求をする者の情報共有	特になし
尾 張 旭 市	えせ同和団体より農振除外の要求がありましたが、一度のみでその後要求はありません。	特になし	特になし
高　浜　市	なし	なし	なし
岩　倉　市	過剰な要求等の発生状況については特にありません。	情報共有を行う。	市独自の取組事例についても特にありません。
豊　明　市	以前より強引な手口で開発手続きを進める不動産業者が、優良農地エリアの場所で大規模な農振除外を要求したため、窓口で断ったところ２時間以上居座り、職員に対して不当要求や暴言が続いた。業者の直接対応には市幹部職員・県なども巻き込まれ、とりあえずの収束まで半年以上かかった事案があった。 また、異動の時期になると担当職員が異動したか確認したうえで新任者に対して威圧的な態度や暴言があったりする。	個別ケースでは既に事務所とは情報共有しているが、例で挙げられた案は効果的であると思います。 提案として、農地に特化した形の事例研究や不当要求対応研修など担当職員向けの研修の実施。	大きな案件は、市長まで報告・相談し対応を協議している。また、農地に関する相談は常に複数対応し、相談記録簿を作成し課内で情報共有している。そのうえで、相談の回答を決定している。 （１）の事例では、特別対応として①本市危機管理監視員（警察OB）に対応相談　②警察署に対応相談　③電話機の通話録音装置を全て設置した　④農用地区域における豊明市の方針を決定した（以後、方針に基づき対応）

議題３　農地関連事務における窓口での過剰な要求事例（豊田市提出）

市名	回答		
	（１）窓口での過剰な要求等の発生状況	（２）県と市町村農務関連課の連携取り組み案	（３）過剰要求等への市独自の取り組み
日　進　市	過剰要求の例　（過剰とは言えないかも） ・県知事や県議と知り合いであることを匂わせて転用許可を求める設計事務所や不動産業者。 ・大声で課長をだせと要求する某団体の常任理事。 ・荒廃地であることを理由に転用を強要する不動産業者。 ・市民農園利用者であることを理由に窓口で長時間滞在するクレーマー市民。 ・所有者全員の同意を得たとして転用できない場所を転用を強要する開発事業者。 ・総会屋と同行し転用を強要するT市設計事務所。	情報共有に関しては市町村や案件によって差異があるため統一的な対応は難しいと考えるが、ポスターの掲示等は可能と考える。	庁内の各窓口にカスタマーハラスメントに関するポスターを掲示したり、不当要求行為等対策要綱に基づき、行政対象暴力・不当要求等に対する職員の対応方法を定めている。
田　原　市	農地の貸借（ヤミ小作）のトラブルで、地権者から数カ月にわたり毎日のように数時間、怒鳴り声、わめき声の電話がかかってきた事例あり		警察・弁護士に相談
愛　西　市	・法定添付書類が不足しているにも関わらず、とりあえず受付してほしい。 ・農業委員会権限外の業務の指導要求 など	とくになし。	とくになし。
清　須　市	特になし	窓口啓発ポスターの作成	特になし
北名古屋市	・農地転用に関する相談について、都市計画法に比べて農地法を軽視する傾向が見受けられ、理不尽な要求、高圧的な態度をとる。 ≪理不尽な要求の具体例≫ ・法定書類の提出を求めても作成するのが難しい書類（図面）だと「面倒臭い、なぜこんなものの提出がいるのか」と拒む。 ・市街化調整区域の第１種農地の土地選定について「費用が足りないから」を理由に押し通そうとする。 ・提出書類に誤字や不備がたくさんあるのに、その補正指導期間を考慮せず「事務処理が遅い」と責任転嫁する。	・農地転用の許可権者（県）から補正指導がある場合、県から直接申請者へ補正指導をする。 ・過剰要求に関する啓発ポスターを窓口に掲示する。	・専属ではないが、庁内に警察官OBを配置しているため、職員に対する暴言、暴力等が認められた場合は、警察官と連携して対応する。
弥　富　市	特になし	・近隣市町村との情報共有や解決相談 ・地元役員との情報共有	首長の考えにより、地元同意を求めるものについては、法令上必要なくても地元の考えを重視・優先し、対応している。 （例：同意書が無ければ申請書を受け取らない。）
みよし市	農地法の許可が得られないことに納得がいかない。大声で「お前じゃ話にならんから上の人間を出せ」や「なんでお前みたいなやつにそんなこと言われなければいけないんだ」と責め立てる。 職員の住所等個人情報を聞き出そうとしてくる。 「発生事案の事業者が何するか分からんぞ」など脅迫をしてくる。	対象者の情報共有をしている。	現在、カスハラ対策について全庁的に対応策を検討中。 職員の名札が「フルネーム写真付き」から「苗字のみ」に変更された。
あ　ま　市	特になし	特になし	特になし
長久手市	農業委員会においては、近年は発生しておりません。	過度な要求をする者の情報共有、県で統一した対応方法の取決め（他の自治体ではしてくれた等を防ぐため。）等	過剰要求等が生じた場合は、電話の場合は会話の録音を行う。市の弁護士職の職員に相談をあおぐ、場合によっては対応を依頼する。