○ 要望等の件数について（令和７年度）

令和７年度における要望等の件数は、次のとおりです。また、要望等のうち、不正な要望等又は不正な言動を伴う要望等の内容及び講じた措置は、(2)のとおりです。

⑴ 要望等の件数

（単位：件）

類型＼要望者別	件数				
	個人	公職者	非営利の団体	事業者等	計
総務等関連	160	0	15	1	176
税務・財務関連	106	0	15	2	123
ごみ処理・リサイクル等関連	146	0	1	0	147
文化・市民生活関連	929	30	46	40	1,045
産業観光関連	562	8	50	14	634
保健福祉関連	423	1	57	9	490
環境保全関連	44	0	0	0	44
住宅・まちづくり関連	161	0	18	1	180
道路・公園等関連	514	162	112	42	830
消防関連	691	9	4	42	746
交通関連	161	0	17	0	178
上下水道関連	2	0	0	0	2
教育関連	394	52	140	109	695
子育て関連	241	1	5	0	247
合　　計	4,534	263	480	260	5,537

（注）　要望等の件数については、以下のものを除いています。
⑴　書面により提出された要望等のうち、申請としてなされたもの（住民票の交付申請等）
⑵　公職者（本市並びに国及び他都市等の議員等、国及び他都市等の職員）からの資料要求
⑶　市会議員から本会議及び委員会でなされた要望等（会派要望を含む。）

⑵　不正な要望又は不正な言動を伴う要望等の内容及び講じた措置

年月	事案の概要	講じた措置内容等
令和７年４月	要望者は、電話対応において、職員の応答に立腹した。職員はその場で謝罪したものの要望者は納得せず、管理責任者である課長からの折り返し電話を求めて終話した。 同日、係長が要望者に架電して改めて謝罪し、課長へは係長から報告する旨を伝えたが、要望者は執拗に課長による対応を要望し続けた。 後日、要望者が来庁し、課長を呼び出したうえで、課長からの折り返しの電話がなかったこと、及び職員への指導が不十分であることについて激しく叱責した。	過度な要求には応えられないことを説明した。
令和７年５月	要望者は、生活保護を受給していたが、収入申告をしていないことが発覚した。生活福祉課が調査を開始したことに激怒し、担当係長に暴言を吐く、無理な要望を行う、言葉尻をとらえ謝罪を求めるなどの行為に及ぶようになった。さらに、既に異動した前係長からの謝罪及び謝罪文の提出を要望したため、組織として対応しており、個人的な謝罪はできない旨を伝えたところ、要望者は、「係長の異動先や家を知っている。迷惑防止条例に触れないようにうろうろしようか」と、脅迫とも受け取れる発言を行った。 後日、最終通告として、改めて個人的な謝罪はできない旨を伝えたが、要望者は「議員を連れて市長と会うので場所を設定しろ」「職場で大声で文句を言う」と、重ねて脅迫とも受け取れる発言を行った。	警察へ相談を行うとともに、異動した係長やその上司にも情報提供と注意喚起を行った。
令和７年８月	要望者は、子の精神科受診に関する相談の過程において、担当課が医療機関へ個人情報を伝えたことについて、業務上必要な情報連携とはいえ、事前の同意がなかったとして謝罪を要求した。謝罪のため家庭訪問を行った際、要望者は「常識として菓子折りを持ってくるでしょう」「よう手ぶらで来れるのお」と発言したほか、話合いの中で「おまえ（本市）のところの職員はあほばっかりやんけ。ちょっとおかしい人間が多い。」などと職員を侮辱する発言を行った。 また、時間をかけて十分に謝罪し、退去しようとしたものの要望者は納得せず、結果として８時間以上も対応を余儀なくされた。	警察に相談のうえ、これ以上の要望については、対応できない旨を文書で回答した。
令和７年８月	要望者は、本市が債権保全のために差し押さえた債務者の不動産について、直ちに差押を解除するよ	警察署に被害届を提出した。

	う要望した。要望者は、以前から同様の要望を繰り返しており、対応が業務時間外に及んだため職員が退去を求め、庁舎外まで誘導しようとしたところ、対応した職員を突き飛ばした。	
令和７年８月	要望者は、区が主催する酒席の場において、自身にお酒を注ぎに来なかった職員に対して立腹し、大声で怒鳴るとともに、当該職員の背中や肩を平手で複数回殴打した。さらに後日、当該職員を会議の場に呼ばない、あるいは局長や市会議員に働きかけて業務をさせないようにする旨の脅しともとれる発言を行った。	庁舎への立入禁止、対応の打ち切りについて警告書を郵送した。
令和７年１０月	要望者は、生活保護申請者の支援者であり、申請手続において自らの意に沿わない点について、来所や電話により担当職員へ執拗に要望を繰り返していた。 こうした中、上司との直接の面談を求めたため、担当職員と係長が応対したところ、要望者は本市の対応方針に抗議し、声を荒げ、拳を机にたたきつける行為に至った。その際、要望者が、駆けつけた職員に威嚇しながら接近したため、係長が間に入って制止しようとしたところ、要望者は係長の右腕を掴んで振り払うなどの暴行に及んだ。	今後、暴行・暴言を行わないように警告した。
令和７年１１月	職員が、市民へ連絡する際に、ダイヤルミスにより誤発信した。その後、誤発信された要望者から折り返しの電話があり、誤発信した職員に電話を代わるよう要望したが、架電した職員の特定に至らず取り次げない旨を伝えたところ、激高して上司に変わるように要求した。 上司が、誤発信及びその後の対応について複数回にわたり誠意をもって謝罪したものの、要望者は数日間にわたって１日に何度も苦情の電話をかけ、慰謝料や謝罪の要求に及んだ。	警察に相談し、警察から電話を控えるように警告してもらった。
令和８年３月	要望者は、申告事項証明書の手数料 400 円の負担に納得がいかず、「なんでこの用紙で税金を払うのか、お前はウジ虫か、お前らみたいなカスがおるから日本が終わるんじゃ、なんで払わなあかんのや答えろや」などと声を荒げて暴言や罵声を浴びせた。さらに、レジで精算されたレシートをカウンターに投げ捨て、再度暴言を吐いて退去した。	別の来所者からの通報により警察官が駆け付け、今後の対応の相談をした。

令和８年３月	要望者は、自動車を乗り換えたため、軽自動車税の減免には再度の申請が必要であった。しかし、減免は「はがきを送るだけで継続する」と思い込んでおり、減免されていないことに激怒した。そして「早く納税証明書を発行せよ」「お前らが仕事してないからや」などと罵声を浴びせた。さらに、障害者手帳も所持していると主張し、職員（委託事業者。以下同じ）に向かって手帳を投げつけたところ職員の顔に当たった。その後、執務スペースであるカウンター内に侵入してゴミ箱を蹴ったところ職員の足に当たった。要望者を執務室外に退去させ、改めて説明を試みたものの、スマートフォンで動画を撮影しはじめ、撮影をやめるよう求めたが、これに応じず撮影を続けた。 後日、要望者が再度来庁し減免申請手続を行ったが、令和８年度分からの適用である旨を説明したところ納得せず、「京都市のミスである、納得できない」「お前が駄目なら市長に言う」などと自己の主張を繰り返した。	警察に通報し、今後の対応の相談をした。その後、警察において公務執行妨害罪として書類送検された。