

<報道発表資料>

令和 8 年 9 月 1 7 日

京都市行財政局コンプライアンス推進室

令和 8 年度京都市公正職務執行審議会の開催結果

令和 8 年 8 月 1 7 日（月）に開催しました、令和 8 年度京都市公正職務執行審議会の結果をお知らせします。

1 日 時

令和 8 年 8 月 1 7 日（月）午後 2 時～3 時 2 5 分

2 場 所

京都市役所本庁舎 1 階 第 1 会議室

〒604-8571 京都市中京区寺町通御池上る上本能寺前町488番地

3 出席者

委 員 石塚武志、岡本昌子、竹内香織、田中継貴、宮崎真里子、山根弘行
（敬称略、五十音順、別紙 1 参照）

京都市 人事担当局長 藤田 洋史 ほか

4 議事内容

(1) 会長の選出及び副会長の指名

会長については、委員の互選により、山根委員が就任した。

副会長については、会長の指名により、石塚委員が就任した。

(2) 京都市職員の公正な職務の執行の確保に関する条例に基づく要望等及び不正な要望等の状況

令和 7 年度における要望等の件数（総数 5, 5 3 7 件）及び傾向等について報告し、要望等のうち、措置を講じた不正な要望等及び不正な言動を伴う要望に該当する事案 9 件（事案の概要については別紙 2 参照）について報告し、委員から意見をいただいた。

【委員からの主な意見】

- ・ 録音アナウンスや防犯カメラには、不正な要望等やカスタマーハラスメントの抑止効果が期待できるため、積極的に活用していくことが望ましい。

- ・ 不正な言動を伴う要望等の実態を公表することは、市民に対する啓発や抑止にもつながるのではないか。
- ・ 職員が安心して業務を遂行できるよう、状況に応じて自主的に警察への通報を判断できる体制づくりが望ましい。

(3) 職員の公正な職務の執行の確保に関する事項（カスタマーハラスメント対策）

カスタマーハラスメント対策の取組について、引き続き積極的に取組を進めていくよう御意見をいただいた。

【委員からの主な意見】

- ・ カスタマーハラスメントへの対応に当たっては、職員個人ではなく組織として対応していることを明確にすることが重要である。
- ・ マニュアルに基づき対応方法を統一するとともに、全庁的な連携を図ることが重要である。
- ・ カスタマーハラスメント対応マニュアルについては、運用状況等を踏まえながら継続的に見直していくことが望ましい。

<お問合せ先>

京都市行財政局コンプライアンス推進室

電話：０７５－２２２－４０６９

京都市公正職務執行審議会委員名簿

<任期：令和 7 年 1 0 月 1 日～令和 9 年 9 月 3 0 日>

(敬称略・五十音順)

氏 名	役 職 等
○石塚 武志 (いしづか たけし)	龍谷大学法学部准教授
岡本 昌子 (おかもと あきこ)	京都産業大学法学部教授
竹内 香織 (たけうち かおり)	特定非営利活動法人 チャイルドライン京都理事
田中 継貴 (たなか つぐたか)	弁護士
宮崎 真里子 (みやざき まりこ)	宮崎木材工業株式会社 代表取締役社長
◎山根 弘行 (やまね ひろゆき)	元京都府警察本部総務部長

※ 氏名左の◎は会長、○は副会長を示す。

不正な要望等及び不正な言動を伴う要望等の事案の概要と講じた措置について

(1)

年月日	令和7年4月
事案の概要	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。
講じた措置内容及びその後の状況	過度な要求には応えられないことを説明した。

(2)

年月日	令和7年5月
事案の概要	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。
講じた措置内容及びその後の状況	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。

(3)

年月日	令和7年8月
事案の概要	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。
講じた措置内容及びその後の状況	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。

(4)

年月日	令和7年8月
事案の概要	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。
講じた措置内容及びその後の状況	警察署に被害届を提出した。

(5)

年月日	令和7年8月
事案の概要	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。
講じた措置内容及びその後の状況	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。

(6)

年月日	令和7年10月
事案の概要	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。
講じた措置内容及びその後の状況	今後、暴行・暴言を行わないように警告した。

(7)

年月日	令和7年11月
事案の概要	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。
講じた措置内容及びその後の状況	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。

(8)

年月日	令和8年3月
事案の概要	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。
講じた措置内容及びその後の状況	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。

(9)

年月日	令和8年3月
事案の概要	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」「お前らが仕事していないからや」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。
講じた措置内容及びその後の状況	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。