

全国消防協会会員（消防職員）の皆様へ

新刊書『改訂版 通知でわかる消防用設備の設置免除・緩和措置』等のご案内について

謹啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

さて、このたび標記の新刊図書が新日本法規出版株式会社より発行されますので、下記のとおりご案内申し上げます。

◆『改訂版 通知でわかる消防用設備の設置免除・緩和措置』

本書は、消防法施行令第32条に基づく「消防用設備等の設置の免除・緩和等の特例」に関する膨大な通知・行政実例を消防用設備ごとに分類・整理して多数収録した実務書です。

近時の法令改正に完全対応し、実務ニーズの高い「可動式ブース」や、携帯電話の普及に伴う「火災通報装置の設置免除要件」、危険物から「指定可燃物」への規制見直しに係る特例基準等の最新情報を網羅しています。特例の解釈や適用のポイントをわかりやすく解説する「memo」も随所に掲載され、確認・審査業務に欠かせない一冊となっています。

◆『事例にみる 行政カスハラ対応の手引 ―自治体、警察・消防、学校・保育、医療・介護等―』

本書は、深刻化するカスタマーハラスメント（カスハラ）から現場の職員を守るための実践的な防衛マニュアルです。行政への不当要求対応に精通した弁護士陣が、初期対応の要点から、悪質な場合の法的対応策まで具体的に解説しています。

特に「**何度も同じ人から入る 119 番通報**」「**消火活動中の暴言・暴力**」「**救急対応時の特別扱い要求**」「**立入検査を拒絶する居住者への対応**」など、消防の現場で直面する代表的な独特事例を詳しく取り上げており、安心・安全な公務執行に必ずお役立ていただけます。

つきましては、各位好個の執務参考書・実務書としてお役立ていただけるものと思料し、ご案内いたします。ご希望の向きは下記要領にてお申込みください。

敬白

記

【書名および価格】

新刊書＜単行本＞※9月下旬発行予定

改訂版 通知でわかる消防用設備の設置免除・緩和措置 ―消防法施行令第32条の特例―

価格 6,050 円（税込）送料 570 円

新刊書＜単行本＞※9月中旬発行予定

事例にみる 行政カスハラ対応の手引 ―自治体、警察・消防、学校・保育、医療・介護等―

価格 4,290 円（税込）送料 410 円

※2書籍または2部以上お申込みの場合、送料は発行所負担（無料）といたします。

【申込方法・納品・代金お支払い方法】

1. 申込方法：添付の「FAX 申込書」にてお申込みください（自署での申込は捺印不要です）。
2. 納品：発行所より直接納品（お届け）されます。
3. お支払い：ご注文品に同封の請求書により、郵便局、全国の主要コンビニエンスストア、料金収納端末設置店にてお支払いください。また、請求書のバーコードからスマホ決済アプリでもお支払いが可能です。

（発行所）新日本法規出版株式会社
〒162-8407 東京都新宿区市谷砂土原町 2-6
（問合せ先）コンタクトセンター 0120-089-339
受付時間 9:00～16:30（土・日・祝日を除く）

実務参考図書のご案内について

謹啓 時下ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。

さて、弊社は下記図書を発行いたします。 皆様の日常業務にお役立ていただけるものと確信し、ご案内いたしますので、ぜひこの機会にお申込み賜りますようお願い申し上げます。

謹 白

【申込書】

ご注文はFAX / E-mailにて

FAX:03-3235-7369 / E-mail:tokyp-eigyo@sn-hokj.co.jp

1. 書名および価格

【新刊書】 単行本 コード 5100411 〔2026年9月発行予定〕 お申込部数

【改訂版】通知でわかる 消防用設備の設置免除・緩和措置
消防法施行令第32条の特例一

価格 6,050 円(税込) 送料570円 部

【新刊書】 単行本 コード 5100413 〔2026年9月発行予定〕 お申込部数

事例にみる 行政カスハラ対応の手引
—自治体、警察・消防、学校・保育、医療・介護等—

価格 4,290 円(税込) 送料410円 部

※2部（2書籍）以上お申込みの場合は送料弊社負担とさせていただきます。

2. お申込方法・ご納品・お支払い方法

本FAX申込書をご利用ください。申込書は自署の場合のみ捺印不要です。

弊社より直接納品いたします。代金はご注文品に同封の請求書により郵便局又は全国の主要コンビニエンスストア、および料金収納端末設置店にてお支払いください。また、請求書に記載されているバーコードから、スマホアプリ決済でもお支払いいただけます。

■上記書籍を代金後払いにて申込みます。

年 月 日

ご住所 〒

名称 _____ 印 _____ ご担当者 _____ 様 _____

TEL () — FAX () —

※弊社ホームページのプライバシーポリシー（<https://www.sn-hoki.co.jp/privacy/>）をご確認いただき、個人情報の取り扱いについて同意の上、申込書のご記入をお願いします。

※電話番号による登録を行いますので、市外局番からご記入ください。

※お客様都合による商品の返品はできません。万一、商品の不備・不良または注文した商品と受取った商品の相違による交換は、商品到着後1週間以内にご連絡ください。

※お申込みいただきましたお客様のお名前・ご住所などの情報は、ダイレクトメールのお届けなど弊社の営業活動に限って使用させていただきます。

新日本法規出版株式会社 東京支社 担当： 児嶋絵美

〒162-8407 東京都新宿区市谷砂土原町2-6

(お問合せ先)コンタクトセンター0120-089-339 受付時間9:00~12:00、13:00~16:30(土・日・祝日を除く)

支社	社員コード	実施No.	購入区分	請区	請時	納本	請求	入金	納区	案内
92	911388	69235	庁用・社用・個人							

掲載内容

〔改訂版〕通知でわかる
消防用設備の設置免除・緩和措置－消防法施行令第32条の特例－

序章 一般的事項

- 消防用設備等に係る技術基準の体系
【早見表】消防用設備等設置基準早見表
- 消防用設備等の設置単位
- 令32条特例とは
- 令32条特例の適用申請手続

第1章 消火設備

- 消火器具
・消火器具設置基準（令10条1項）
・消火器具技術基準（令10条2項）
- 屋内消火栓設備
・屋内消火栓設備設置基準（令11条1項）
・延べ面積・床面積の倍読み規定関係（令11条2項）
・屋内消火栓設備技術基準（令11条3項）
・他消火設備による有効範囲内の部分の設置省略（令11条4項）
- スプリンクラー設備
・スプリンクラー設備設置基準（令12条1項）
・スプリンクラー設備技術基準（令12条2項）
- 水噴霧消火設備等
・水噴霧消火設備等設置基準（令13条1項）
・水噴霧消火設備技術基準（令14条）
・泡消火設備技術基準（令15条）
・不活性ガス消火設備技術基準（令16条）
・ハロゲン化物消火設備技術基準（令17条）
・粉末消火設備技術基準（令18条）
- 屋外消火栓設備
・屋外消火栓設備設置基準（令19条1項）
・同一敷地内の建築物を一の建築物とみなす基準（令19条2項）
・屋外消火栓設備技術基準（令19条3項）
- 動力消防ポンプ設備
・動力消防ポンプ設備技術基準（令20条4項）

第2章 警報設備

- 自動火災報知設備
・自動火災報知設備設置基準（令21条1項）
・自動火災報知設備技術基準（令21条2項）
- ガス漏れ火災警報設備
・ガス漏れ火災警報設備設置基準（令21条の2第1項）
・ガス漏れ火災警報設備技術基準（令21条の2第2項）
- 漏電火災警報器

- ・漏電火災警報器設置基準（令22条1項）
 - ・漏電火災警報器技術基準（令22条2項）
- 消防機関へ通報する火災報知設備
・消防機関へ通報する火災報知設備設置基準（令23条1項）
・消防機関へ通報する火災報知設備技術基準（令23条2項）
 - 非常警報器具・非常警報設備
・非常警報器具・非常警報設備設置基準（令24条1項から3項）
・非常警報器具・非常警報設備技術基準（令24条4項）

第3章 避難設備

- 避難器具
・避難器具設置基準（令25条1項）
・避難器具技術基準（令25条2項）
- 誘導灯・誘導標識
・誘導灯・誘導標識設置基準（令26条1項）
・誘導灯・誘導標識技術基準（令26条2項）

第4章 消防用水・消火活動上必要な施設

- 消防用水
・消防用水設置基準（令27条1項）
・消防用水技術基準（令27条2項）
- 排煙設備
・排煙設備設置基準（令28条1項）
・排煙設備技術基準（令28条2項）
- 連結散水設備
・連結散水設備設置基準（令28条の2第1項）
・連結散水設備技術基準（令28条の2第2項）
- 連結送水管
・連結送水管設置基準（令29条1項）
・連結送水管技術基準（令29条2項）
- 非常コンセント設備
・非常コンセント設備技術基準（令29条の2第2項）
- 無線通信補助設備
・無線通信補助設備技術基準（令29条の3第2項）
- 総合操作盤
・総合操作盤技術基準

第5章 防火対象物に係る特例

- 防火対象物に係る特例
- 道路の用に供される部分の特例
- 畜舎等に係る基準の特例

通知年次索引

内容を一部変更することがありますので、ご了承ください。

通知でわかる

改訂版

消防用設備の 設置免除・緩和措置 －消防法施行令第32条の特例－

編集 消防設備設置基準研究会

【令32条特例】の適用要件がわかる！！
近時の法令改正・通知・行政実例に対応！！

◆多数の通知・行政実例を収録！

消防法施行令第32条に基づく消防用設備等の設置の免除・緩和等の特例に関する通知・行政実例を多数収録しています。

◆適用要件が探しやすい！

通知・行政実例を消防用設備別に分類・整理して掲載しているので、参考となる適用要件をすぐに見つけることができます。

◆要点がわかる！

特例の解釈や適用のポイント等をわかりやすく解説するmemoを随所に掲載しています。



新日本法規WEBサイトはこちら
(試し読みもできます)



通常 書籍	B5判・総頁572頁 定価6,050円(本体5,500円)送料570円 ISBN978-4-7882-9661-9
電子 書籍	新日本法規 WEB サイトで発売！！ 定価5,500円(本体5,000円) ※閲覧は、ストリーミング形式になりますので、インターネットへの接続環境が必要です。

会員登録
は
お済みですか？

01
会員限定の
法令情報が読める

02
会員限定のサービスが
受けられる

03
ポイント・クーポンが
利用できる



新日本法規出版株式会社

本社 総経本部 〒460-0011
名古屋市中区大須4-1-65

東京本社 〒162-8407
東京都新宿区市谷砂土原町2-6

0120-089-339 通話料無料
受付時間 9:00～12:00 13:00～16:30 (土・日・祝日を除く)

新日本法規WEBサイト
https://www.sn-hoki.co.jp/

(2026.9) 51004111

この印刷物は環境にやさしい「植物性大豆油インキ」を使用しています。

総合法令情報企業として社会に貢献

新日本法規



内容見本
(B5判縮小)

2 屋内消火栓設備

- (1) 設置基準
- 屋内消火栓設備の設置を要する防火対象物又はその部分については、令11条1項に規定されています（⇒序章 1(5) 消防用設備等設置基準早見表（10頁）参照）。
- (2) 法令による緩和措置
- 屋内消火栓設備は、令11条1項各号に掲げる防火対象物又はその部分に設置することとされています。この場合において、当該防火対象物又は部分の構造により、設置が義務付けられる延べ面積又は床面積の数値についての緩和措置や消火設備を設置した場合の緩和措置が規定されています。
- ア 防火対象物又はその部分の構造による緩和措置
- 令11条1項各号（5号を除きます。）に掲げる防火対象物又はその部分の延べ面積又は床面積の数値は、次によることとされています（令11②）。

基準面積に対する倍数	防火対象物又はその部分の構造	適用が制限される場合
3倍	特定主要構造部（建築基準法2条9号の2イに規定する特定主要構造部）を耐火構造とし、かつ、壁及び天井（天井のない場合にあっては、屋根。）の室内に面する部分（回り縁、窓台その他これらに類する部分を除きます。）の仕上りを難燃材料（建築基準法施行令1条6号に規定する難燃材料をいいます。）としたもの	令12条1項1号に掲げる防火対象物について令11条1項2号の規定を適用する場合にあっては、当該3倍の数値又は1,000㎡に令12条2項3号の2の総務省令で定める部分の床面積の合計を加えた数値のうち、いずれか小さい数値
2倍	特定主要構造部を耐火構造としたその他の防火対象物又は建築基準法2条9号の3イ若しくはロのいずれかに該当し、かつ、壁及び天井の室内に面する部分の仕上りを難燃材料としたもの	令12条1項1号に掲げる防火対象物について令11条1項2号の規定を適用する場合にあっては、当該2倍の数値又は1,000㎡に令12条2項3号の2の総務省令で定める部分の床面積の合計を加えた数値のうち、いずれか小さい数値

- ◆消防機関へ通報する火災報知設備の取扱いについて
- 消防法施行令（昭和36年政令第37号。以下「令」という。）第23条の消防機関へ通報する火災報知設備（以下「火災通報装置」という。）について、近年の携帯電話の機能及び普及率の向上並びに令和6年度消防用設備等の設置・維持のあり方に関する検討部会における検討結果を踏まえ、下記のとおり取り扱うこととします。
- 各都道府県消防防災主管部長におかれましては、貴都道府県内の市町村（消防の事務を処理する一部事務組合等を含む。）に対し、この旨周知していただきますようお願いいたします。
- なお、本通知は消防組織法（昭和22年法律第226号）第37条の規定に基づく助言であることを申し添えます。
- 記
- 令第23条第1項各号に掲げる防火対象物のうち、令別表第一(5)項イ並びに(6)項イ、ロ及びハに掲げる防火対象物以外の防火対象物で、以下のいずれかの要件を満たすものについては、令第32条の規定を適用し、火災通報装置の設置を要しないこととして差し支えないこととする。
- 1 防火対象物の所在地が自社で通信設備を整備するいずれかの携帯電話事業者（MNO）のサービスエリア範囲内である。
- 2 消防法（昭和23年法律第186号）第17条の3の2に規定する検査の際、携帯電話での通報が可能であることが確認できる。
- （令7・3・26消防予129）

memo 火災通報装置の設置が義務付けられる防火対象物（令別表1(5)項イ並びに(6)項イ、ロ及びハに掲げる防火対象物を除きます。）にあっては、火災通報装置に代えて、一定の要件を満たすことができる当該防火対象物に勤務する者等が有する携帯電話とすることが認められたものです。

- なお、旧3号告示の規定により総合操作盤が設置されている場合と同等以上の効力を有するものとして令第32条の規定を適用されているものについては、引き続き、総合操作盤と同等以上の効力を有するものとして取り扱って差し支えないこと。
- 5 その他
- この通知の実施に伴い、「消防用設備等に係る操作盤を設ける防火対象物の要件、操作盤の基準及び操作盤の設置免除の要件を定める件を定める告示の制定について」（平成9年3月21日付け消防予第50号）は廃止するものであること。
- （平16・5・31消防予93）
- memo** 総合操作盤は、個々の消防用設備等に係る技術上の基準において設置することが必要となりますが、一の総合操作盤において当該防火対象物に設置されている消防用設備等の監視・制御等を行うことができるものであり、その設置に当たっては、ハード的な基準のみでなく管理運営体制等をも考慮しておくことが重要となります。

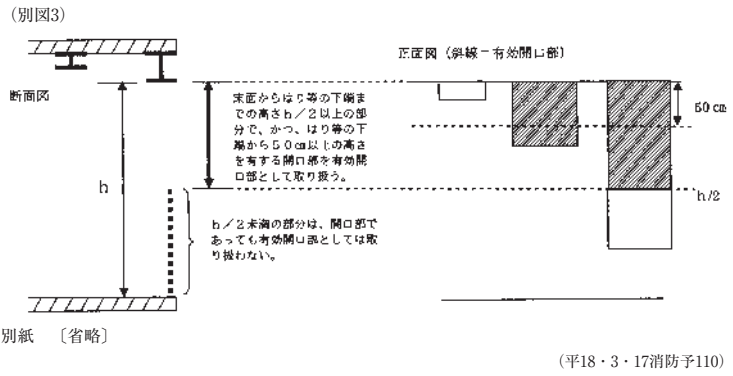
- ◆消防用設備等に係る執務資料の送付について【総合操作盤の常時人がいる場所等への設置】【解釈】
- 問** 自動火災報知設備の受信機については、「消防法施行令、消防法施行規則等の条文の運用等について」（昭和45年11月21日付け消防予第227号）において、「夜間における当直等を強制するものではない。」と示されているところである。
- 総合操作盤について、消防法施行規則（昭和36年自治省令第6号）第12条第1項第8号は、夜間における当直等を強制するものではないと解してよいか。
- 答** お見込みのとおり。
- （令5・3・30消防予213）

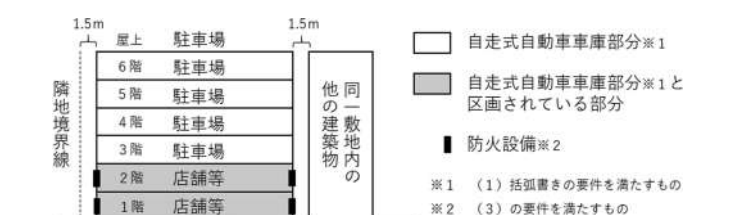
- memo** 消防法令の改正により、従来危険物として規制されていた主として高引火点（250℃以上）のものが指定可燃物とされ、これらを貯蔵又は取り扱う防火対象物又はその部分については、原則として消防法施行令等により消防用設備等の設置が必要となりますが、特例として従来危険物に係る位置、構造及び設備に係る技術上の基準に適合していれば、従前の例によることができるとされています。

- ◆可動式ブースに係る消防用設備等の取扱いについて
- 可動式ブース（天井及び壁により囲われたブースで、防火対象物の床や壁に固定（工具等で簡単に取り外すことができるものを除く。）されており、人が出入りして利用するものをいう。以下同じ。）については、事務作業のほか、様々な使用形態（休憩、喫煙等）のものや、火災時の安全性等が確認された様々な性能・仕様を有するものが開発されるなど、その活用に係るニーズが拡大していることを踏まえ、今般、可動式ブースに係る消防用設備等の取扱いについて、下記のとおりとまとめましたので、通知します。
- 本通知をもって、「消防用設備等に係る執務資料の送付について」（平成30年11月2日付け消防予第622号）については、別添中「問1」及び「問2」を削除し、「問3」及び「問4」をそれぞれ「問1」及び「問2」に改めるとともに、「消防用設備等に係る執務資料の送付について」（令和2年12月28日付け消防予第420号）については、廃止します。
- 各都道府県消防防災主管部長におかれましては、貴都道府県内の市町村等（消防の事務を処理する一部事務組合等を含む。）に対して、その旨周知していただくようお願いいたします。
- なお、本通知は、消防組織法（昭和22年法律第226号）第37条の規定に基づく助言として発出するものであることを申し添えます。

記

- 1 可動式ブース内のスプリンクラーヘッド又は感知器の設置について
- スプリンクラー設備又は自動火災報知設備の設置が義務付けられている防火対象物において、可動式ブースを設けることにより、当該可動式ブース内にスプリンクラーヘッド又は感知器の設置が必要と認められる場合であっても、次の(1)及び(3)に掲げる要件を満たすもの又は次の(2)及び(4)に掲げる要件を満たすものについては、消防法施行令（昭和36年政令第37号。以下「令」という。）第32条の規定を適用し、これらの設置を要しないこととして、差し支えないこと。
- (1) 次のいずれにも該当しないこと。
- ア 令第5条第1項に規定する対象火気設備等及び令第5条の2第1項に規定する対象火気器具等（以下「火気設備等」という。）の使用を行うもの
- イ 宿泊を目的とするもの
- ウ イ以外のもので、仮眠を伴うおそれがあるもの
- (2) 次のいずれにも該当しないこと。



- ◆消防用設備等に係る執務資料の送付について【多段式の自走式自動車車庫の階数の算定】【解釈】
- 問** 110号通知1(4)において示されている層及び段の数は、次に掲げる要件を満たす部分（最下階から当該部分の最上階までが全て次に掲げる要件を満たすものに限る。）を除いて算定することとして取り扱ってよいか（下図の場合、4層5段と算定）。
- (1) 自走式自動車車庫部分（規則第18条第4項第1号の「火災のとき著しく煙が充満するおそれのある場所」以外の場所及び規則第19条第6項第5号の「火災のとき煙が著しく充満するおそれのある場所以外の場所」として取り扱うものに限る。）と耐火構造の床及び壁で区画されていること。
- (2) (1)により区画されている床及び壁の開口部には、防火設備が設けられていること。
- (3) 隣地境界線又は同一敷地内の他の建築物の外壁に面する外周部で、当該隣地境界線又は当該外壁から3メートル未満となる部分に存する開口部には、防火設備で、随時開くことができる自動閉鎖装置付きのもの又は規則第12条の2第1項第1号ニ(イ)に適合するものが設けられていること。
- 
- 答** 差し支えない。
- （令5・3・30消防予212）

3 畜舎等に係る基準の特例

- 令31条では、防火対象物又はその部分の用途に着目した消防用設備等の特例として、畜舎等に係る特例基準が規定されています。
- (1) 特例の対象となる畜舎等
- 特例の対象となる畜舎等は、令別表1(15)項に掲げる防火対象物で次のア及びイに掲げる要件を満たす畜舎等（畜舎（家畜の飼養の用に供する施設をいいます。以下同じ。）及び畜舎に付随する施設（下記(2)参照））とされています。
- ア 防火上及び避難上支障がないものとして消防庁長官が定める基準（令4・3・31消防告2）に適合するものであること。
- ＜防火上及び避難上支障がないもの＞
- ① 階数が1であること。ただし、延べ面積が3,000㎡以下であり、かつ、次に掲げる要件

総論

- 第1 行政に対するカスタマーハラスメント対策の必要
性と基本的な考え方
- 第2 個別事案への対応方法

第1章 定番のカスハラ事例

- 第1 窓口業務
- 【1】 同じことの繰り返し、どうしたら？
[リビート型]
- 【2】 いろんな部署に押し掛けてくる！
[リビート型]
- 【3】 「担当者を代えろ！」と怒鳴られた！
[暴言型] [権威型]
- 【4】 録音しながらの対応に激昂されてしまいました…
[暴言型] [威嚇・脅迫型]
- 【5】 説明に納得できず業務の様子を撮影しました！
[時間拘束型]
- 【6】 110番通報したことに苦情を言われたら？
[時間拘束型] [リビート型]
- 【7】 何度も大量の情報開示請求が来る！
[時間拘束型] [リビート型]
- 【8】 何度説明しても帰ってもらえない！
[時間拘束型] [リビート型]
- 【9】 いつまでも電話を切らせてくれませんか！
[時間拘束型]
- 【10】 ひどいことを言われて、頭にきます！
[暴言型]
- 【11】 街頭演説や SNS で糾弾すると脅かされています…
[威嚇・脅迫型]
- 【12】 刃物を持って押し掛けられたらどうする？
[暴力型] [威嚇・脅迫型]
- 【13】 議員との関係をほのめかし、帰って来ませんか！
[時間拘束型] [権威型]
- 【14】 防犯カメラを撤去するよう言われたのですが…
[権威型]
- 【15】 窓口対応をしたらセクハラされた！
[セクシュアルハラスメント型]
- 第2 謝罪対応
- 【16】 誤った説明で怒らせてしまった！
[暴言型] [権威型]
- 【17】 念書を書かされてしまいました…
[権威型] [威嚇・脅迫型]
- 【18】 謝罪をしに行ったら帰れなくなりました！
[時間拘束型] [庁舎外拘束型]
- 第3 SNS・インターネットトラブル
- 【19】 SNS で名前を晒されてしまった！
[SNS/インターネット上での誹謗中傷型]
- 【20】 庁舎内でのやり取りを録音しようとしてくる！
[暴言型] [SNS/インターネット上での誹謗中傷型]

第2章 分野別 独特なカスハラ事例

第1 警察・消防

- 【21】 何度も同じ人から 119 番通報が来る！
[リビート型]
- 【22】 捜査情報を聞き出そうとする被害者にはどう対応したら？
[リビート型] [暴言型] [威嚇・脅迫型]
- 【23】 消火活動中の暴言・暴力にはどうしたら？
[暴言型] [暴力型]
- 【24】 救急対応中に特別扱いを求められたら？
[権威型]
- 【25】 立入検査を拒絶する居住者にはどう対応したら？
[暴力型] [威嚇・脅迫型]

第2 学校・保育

- 【26】 生徒への対応について訴えと言われた！
[威嚇・脅迫型]
- 【27】 保護者が押し掛けてきて帰って来ませんか！
[時間拘束型]
- 【28】 保護者に賠償を求めるのは、行き過ぎでしょうか？
[権威型]
- 【29】 体罰を理由に暴力を振るわれた！
[暴力型]
- 【30】 保育園での虐待を疑われています…
[時間拘束型] [威嚇・脅迫型]
- 【31】 学校の騒音がうるさいと苦情が来たら？
[リビート型] [暴言型]

第3 病院・介護

- 【32】 利用者の家族からアレコレ指示される！
[権威型]
- 【33】 手術後の苦情、キリがありません！
[リビート型]
- 【34】 患者が治療費を払ってくれない！
[時間拘束型] [暴言型] [権威型]
- 【35】 必要のない薬を処方しろと言われたら？
[リビート型]
- 【36】 虐待を疑ったら怒鳴り込んできた！
[権威型] [庁舎外拘束型]

第4 道路・交通・公的施設

- 【37】 街路樹を伐採しろと言われたら？
[権威型]
- 【38】 街路樹を伐採すると言われたら？
[時間拘束型] [威嚇・脅迫型]
- 【39】 道路工事中の営業補償を請求された！
[庁舎外拘束型]
- 【40】 入館禁止にしたのに何度もやってくる！
[時間拘束型] [リビート型] [暴言型]

○内容を一部変更することがありますので、ご了承ください。

事例にみる

行政カスハラ対応の手引

—自治体、警察・消防、学校・保育、医療・介護等—

共編 中村 剛 (弁護士)
中村 英示 (弁護士)
古屋 丈順 (弁護士)



「どのように対処すべきか」を実践的に提示！

40の具体例を
徹底解説！

- ☑ 窓口で怒鳴られた
- ☑ 電話が終わらない
- ☑ 録音・撮影された
- ☑ 帰ってもらえない…等

- 行政機関の職員が遭遇するカスハラ事例を分野ごとに取り上げています。
- 行政機関の職員特有の留意点を踏まえて、初期対応のポイントから事案が継続・深刻化した場合の対応策まで具体的に解説しています。
- 行政への不当要求対応に習熟した弁護士が、現場で培った豊富な知見とノウハウに基づいて執筆しています。



新日本法規WEBサイトはこちら
(試し読みもできます)



通常
書籍

A5判・総頁210頁
定価4,290円(本体3,900円)送料410円
ISBN978-4-7882-9660-2

電子
書籍

新日本法規 WEB サイトで発売!!
定価3,960円(本体3,600円)
※閲覧は、ストリーミング形式になりますので、インターネットへの接続環境が必要です。

会員登録
は
お済みですか？

01
会員限定の
法令情報が読める

02
会員限定のサービスが
受けられる

03
ポイント・クーポンが
利用できる



総合法令情報企業として社会に貢献

新日本法規



【8】 何度説明しても帰ってもらえない！

時間拘束型 リポート型

市役所の担当窓口において、市民が持参した手続申請の必要書類が不足していたため、不足書類をそろえて再度窓口に出向いただくよう説明したところ、「この書類がなくても手続はできるだろう」「なぜその書類が必要なのか説明しろ」「申請書類をもらった時はそんな説明はされなかった」という発言があり、これに対し職員が書類が必要である理由を丁寧に説明しても、なお納得せず、同趣旨の発言を繰り返し、窓口対応は3時間に及んでしまいました。

対応のポイント

まずは！

- ・対応が長時間に及んでいること、同じやり取りが繰り返されていること、別の公務に支障が出ていること等を説明し、これ以上は対応できない旨を明確に伝えます。なお居座る場合には、担当者や庁舎管理権を行使できる立場の者から、退去を求めます。

解決しなければ？

- ・庁舎管理者から明確に退去を要求しているにもかかわらず、これに応じない場合には、110番通報を行うことを検討します。不退去罪（刑130）に該当する可能性があります。

解説

1 時間拘束型カスハラへの対応

本件は、長時間にわたり市民等が窓口に着座し、あるいはいつまでも電話を切ろうとしないといった形で職員を拘束する時間拘束型カスハラ、何度断っても同じ問合せや要求を繰り返すリポート型カスハラに当たるものです（リポート型カスハラへの対処については、事例【1】参照）。

時間拘束型カスハラへの対応としては、まず、対応が長時間に及んでいること、同じやり取りが繰り返されていること、別の公務に支障が出ていること等を説明し、これ以上は応じられないことを明確に伝えるのがセオリーです。その上で、なお膠着状態が一定時間継続する場合は、対応を打ち切って退去を求める、切電することも考えられま

第2 謝罪対応

【16】 誤った説明で怒らせてしまった！

暴言型 権威型

申請に基づく給付金の給付があるところ、申請期限について窓口へ問い合わせしてきた市民Aに対し、窓口担当職員Bが誤って1週間早い期限を伝えてしまったようです。その後、誤って伝わった期限に申請に来たAは、当日対応した窓口担当者とのやり取りで申請期限は1週間後であることを知って激昂し、「本日が期限というから仕事を休んできたのに、どういうことだ。間違った説明をした奴を出せ。きちんと謝罪させろ」、「あいつは無能だ。あんな奴に給料払うなんて税金泥棒だ」、「今日仕事を休まなければ得ていたはずの収入を払え」などと大声で申し向けてきました。

対応のポイント

まずは！

- ・「このたびは不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません」などと、相手に不快感を抱かせる状況が生じたことについて真摯に謝罪してAの怒りの沈静化を図るとともに、Aから

【30】 保育園での虐待を疑われています…

時間拘束型 威嚇・脅迫型

「子どもがA先生にグーで顔を叩かれたと言っている。虐待ではないですか！」と保護者が園に乗り込んできました。その時は園長から「ちゃんと調査して後日報告します」と伝えて帰ってもらいましたが、事実確認したところ、園児が叩かれたという日、加害者とされた保育士は出勤していなかったことが確認できました。後日、その保護者に説明したところ、「うちの子を嘘つき扱いするんですか！」「その日ではなく別の日の話かもしれない」「A先生をクビにしないなら、園が暴力事件を隠蔽しているとSNSで告発します！」と納得してくれず、何時間も堂々巡りになりました。その日は21時を回ったこともあり、後日改めて面談する約束をして何とか帰ってもらいました。

対応のポイント

まずは！

- ・A保育士と園児との間で、別の機

【40】 入館禁止にしたのに何度もやってくる！

時間拘束型 リポート型 暴言型

市の図書館で何度注意しても規則を守ってくれない利用者がいます。しかも、注意した職員を逆恨みし、その職員を指定して本を探させては「探すのが遅い」「税金を無駄にする無能職員」などと罵倒し、「違う本だった」などと言ってまた別の本を探させては罵倒する、ということを繰り返していました。他の職員が止めるよう何度か注意しても態度が改まらず、他にもルール違反行為や問題行動が多数確認されたことから、仕方なく入館禁止処分としました。しかし、本人は、「入館禁止は無効だ」「不当な入館禁止処分をされた」と他の利用者に訴える」などと言って連日來館し、職員が注意しても閉館時間まで居座っています。

（刑130）が成立し得ます。110番通報して警察の助力を得ることも可能な事案です。

解説

1 公的施設の利用と迷惑行為

地方自治法244条では「正当な理由がない限り、住民が公の施設を利用することを拒んではならない」「住民が公の施設を利用することについて、不当な差別的取扱いはしてはならない」と規定していますので、公共施設は広く一般に利用できるのが原則です。

しかし、図書館を含む公共施設では、利用に当たってルールや規則が設けられていることが通常であり、利用に当たってはこれらを守る必要があります。

そして、ルール違反行為や迷惑行為を繰り返し、かつ、職員が注意しても改善しようとしなない悪質な利用者に対しては、施設管理者において入館拒否等が認められる場合があります。

この点、カウンターでの割り込みや、特定司書に対する過度の要求やつきまとい、蔵書管理方法に関する介入など、図書館に迷惑行為を繰り返した利用者に対する入館禁止処分に関し、「個々の住民の公立