

総合補償部門筆記試験（論文）

論 題（総論）

不当要求等に対する対応としての具体的な対応策、取組み及び不当要求を抑制する手法としての用地アセスメントとの関係について述べてください。

(1) はじめに

公共用地交渉に従事する者は、常に厳格であり公平性の観点を持って業務を遂行していかなければならない。特に外部の圧力や不当要求に対しては、強い使命感及び法令遵守による倫理観が求められている。

この倫理観による法令遵守をコンプライアンスと称している。最近の事例として、用地の不祥事の発覚により起業者の信頼の失墜に至るということもあり、リスク管理という観点からもコンプライアンスがクローズアップされている。

(2) 具体的な対応策、取組み

用地職員の一人一人が、法律、基準等の規範となる各法令について遵守し、また、各起業者が定める用地事務取扱規程や通達等にも十分な理解を示し、毅然とした理念を念頭におき、組織としても日々の業務において倫理観を持って行動することが重要である。

① 組織全体としての対応

業務の報告、警察との連携、用地職員の啓発（研修等の実施）

② 多段階のチェックシステムの確立・徹底・強化

補償金額提示のルール化、担当者・用地課長とのチェック体制、第三者によるチェック機能の充実、検査及び監査に対する強化

③ 不当要求の発生を抑制

道路区域制度の活用、用地取得前行為の詳細調査

④ 情報公表による透明性の向上

土地単価等の範囲を公表

⑤ 土地収用法の的確な活用

事業認定の適期申請により、用地取得完了期限を見据えた適期申請を積極的に活用する。

⑥ 不当要求に対する警察や弁護士会との連携を強化する。

(3) 不当要求を抑制する手法としての用地アセスメント

不当要求の発生を抑制する手法として、用地取得直前行為の詳細調査等が挙げられる。これは、用地アセスメントの調査事項により、事前に反社会的勢力等の存在が明らかになる可能性がある。

具体的な調査事項として、権利者調査、目視調査、地元聞き込み調査、公的記録簿等調査により、人的用地リスクの阻害要因を把握することが可能である。また、個別ごとの阻害要因を把握、分析、評価等を行うことにより、用地取得工程管理計画書に反映し、効率的かつ効果的な用地取得が計画的に推進できる。

（※事務局において誤字等一部修正箇所あり）

論 題（各論）

補償相談業務の実施に当たっては、相談者からの質問、要望、意見等を的確に把握したうえでの応答や対応となりますが、これらについて、具体的に列記してその内容を述べてください。

- ① 質問しやすい雰囲気を創造する
相談者は、何もわからない状況なので、いきなり質問の内容を聞くのではなく、季節の話題から入るなどして、質問しやすい雰囲気を作り出すことが必要である。
- ② 質問内容を的確に把握して応答する
事前に補償相談業務マニュアル等で想定される質問を十分に把握するなどの事前準備をしておき、相談者の質問には的確に把握して回答する。また、質問内容を復唱して確認することも必要である。
- ③ 応答する場合、簡潔に平易に回答する
用地補償関係の用語は専門用語が多いので、できるだけ専門用語は避けて、簡潔に平易にわかりやすく回答する。
- ④ 誠実に対応する
簡単で常識的な質問に対しても誠実に対応する。
- ⑤ 信頼関係を築く
相談者に対しては、正確かつ良心的に対応するとともに、約束したことは速やかに実行するなど、信頼関係を築くことが重要である。
- ⑥ 相手のよき理解者となるよう心がける
話し上手よりは聞き上手になることが重要で、いきなり質問の内容に入るのではなく、世間話から始めて相談者の話をよく聞き、いわばよき理解者となる必要がある。
- ⑦ 質問内容が起業者の判断、回答となる事項のときは、速やかに起業者に連絡し指示を受ける
相談内容が相談範囲を超えている場合や起業者が回答する必要がある場合は、起業者に連絡し指示を受ける。
- ⑧ 相談者の要望、苦情、質問はその内容を十分に把握して、起業者に報告して指示を受ける
相談者からの要望、苦情、質問について、不正確なところがある場合は、その場で質問するなどして十分に把握し整理して、記録簿に記載し、起業者に報告して指示を受ける。
- ⑨ その場で回答できない質問については、後日に検討して速やかに回答する旨を伝える
質問内容がその場で回答することが困難な場合やわからない場合は、安易な返答をせずに、後日検討して回答する旨を伝える。
- ⑩ 相談者からの要望、苦情、質問については、項目別に整理し記録、保管する

（※事務局において誤字等一部修正箇所あり）