

発行

(公財) 暴力団壊滅秋田県民会議

(秋田県暴力追放運動推進センター)

〒 010-0951 秋田市山王四丁目1-5

☎ 018-824-8989 FAX 018-824-8990

4月号で、「正当なクレームと不当要求の境界線」と題し、クレーム・反社会的勢力・悪質クレマー・不当要求等について説明をさせて頂きました。暴力団のみならず、「カスタマーハラスメント」と考えられるケースには、店や企業が毅然とした態度で厳格に対応すれば良さそうですが、実際にはそうはいかない場合が多いと言われています。それは何故か? 「顧客第一主義の呪縛」「ネットに悪評が拡散される恐怖」「グレーゾーンの拡大」といった理由があるからです。これらに的確に対応するためにも不当要求行為の類型と対応のポイントをしっかりと押さえておきたいものです。

不当要求行為の類型と対応のポイント

1 不当要求行為の類型

(1) 攻撃型

例示

ポイント

攻撃材料があつて、当事者又は仲介者として、権利行使や脅して近づいてくる形

- 車に傷ついたので全面塗装したい、むち打ちになり個室病棟に入った、1年寝込んだなどと主張して過大な請求を行うなど。
- △ どのような補償ができるかなどのある程度の説明は必要だが深入りしないこと。補償の提案に相手が応じない場合は裏取引等せず裁判など法に則って対応する。

(2) 接近型

例示

ポイント

攻撃材料がなく、一方的にお願いや勧誘で近づいてくる形

- 同和問題・北方領土問題等の凶書を送りつけ、賛助金を要求するなど。
- △ 社会問題と相手の要求は別問題であり相手の議論には応じないこと。相手方の要求は理由を告げずに断わる。

(3) 逆接近型

例示

ポイント

相手の攻撃がなくても、こちら側から先方に対し積極的に対応することが必要な形

- 契約後に相手が暴力団員であると判明したなど暴排条項に基づき取引を拒絶するなど。
- △ 暴排条項の定めなどのある程度の説明は必要だが相手との議論等深入りしないこと。暴排条項上このように決まっている(要件と効果)と淡々と繰り返して説明する。

(4) 癒着型

例示

ポイント

既に何度か食い込まれたところが、繰り返し食い物にされている形

- 総会屋を利用した会社、談合グループなど。
- △ 社会的に大問題になりやすく、組織内の意思統一のうえで対応を図ること。短期的に従前の担当者の配置を換え、相手方との関係を遮断する。中期的に組織の意識やシステム自体を変えることが必要である。

(5) トライアングル型

例示

ポイント

相手が第三者に働きかけ、第三者を通じて狙う相手に関与してくる形

- 下請会社工事で元請会社にクレームを付け、元請会社が下請会社に対応を迫るなど。
- △ 元請会社が事実を確認・把握しないまま安易に指導・約束をしてはいけない。当事者双方から十分に事情を確認し、不当要求であることが判明したら速やかに警察・弁護士等の第三者と連携して対応する。

2 目的や性状からの分類

(1) 金銭目的型

金品の受領が目的

- ・ 反社会的勢力の悪質クレームに多い。
- ・ 簡単にはお金にならないと思わせると収束に向かう。
- ・ 相手の狙いや出方を予想しやすい。

(2) 自尊心充足追求型

自身の自尊心を満たすことが目的

(3) 狂信型

特定の政治思想や宗教的信念からクレームを行う

(4) 精神的問題型

自身の精神的問題に起因する

- ・ 相手から予想を超えた反応がなされることがある。
- ・ 逃げ道の確保、攻撃の予防措置など、より慎重な対応が必要である。
- ・ 事前に警察の協力を求めるなど、厳重に警戒すること。

