

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

5月号では、不当要求行為の類型について5種類、そして目的や性状からの分類4種類について説明をさせて頂きました。そこで、6月号からは具体的な対応要領について数回に分けて説明をしていきたいと思っております。今回は、まず「平素の準備」について3点について説明します。

さて、警察庁のまとめによりますと令和元年度末における全国の暴力団構成員や準構成員らの数は前年比2,300人減の28,200人で過去最少だったことが分かりました。15年連続の減少です。これも暴力団排除対策が社会に広がり、活動の効果が現れ、資金獲得が困難になっているためとみられます。

なお、当県民会議では、来月7月から県内各地において不当要求行為防止責任者講習を開催するよう準備を進めています。会場では無料相談も受け付けますので活用してください。

不当要求に対する平素の準備

1 平素の準備

(1) 基本方針の徹底

(1) 不当要求には絶対に屈しないという意識を共有し一人一人が徹底する。

- ・ 不当要求に一度でも応じると「あそこは狙い目」というレッテルを貼られ、要求に応じたことを材料にさらなる要求を受けることが多い。安易な対応はトラブルをより大きくする危険があることを理解し、組織内で不当要求に応じない意識を徹底しておく。

(2) 職員一人一人の取組

(2) 職務に精通するとともに不当要求に対する対応マニュアルを身につける。

- ・ 当方に落ち度がある場合は、どこまでの補償ができるか、何処までは補償できないのかという判断が必要になる。
- ・ 適切に判断するためには、担当する職務について精通していることが重要であり、適切に判断できることが不当要求に対する予防になる。

(3) 現場担当者を孤立させない体制作り

(3) お互いに助け合う組織体制を構築する。

- ・ 悪質クレーマー対応は心身に大きな負担を与える業務であり、担当者を孤立させてしまうと毅然とした対応も困難になる。
- ・ 一人で抱え込まないよう上司に報告させ組織的に対応するよう意識付けするとともに、対応マニュアル・通報手順等を定め、組織的対応体制を作る。

<暴追>

仙北市の暴力追放推進委員会では、国道46号線・105号線、県道10号線・50号線、みずほの里ロードに「暴力団追放」を呼びかける看板を設置し、沿線を通される方に広く呼びかける活動に取り組んでいます。