

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

6月号では、「平素の準備」について3点を説明をさせていただきました。そこで、7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います。

今回はその1として「相手の確認」についてです。相手が暴力団関係者のみならず、クレーマー的な不当要求行為者に対しても必要なことであり、対応の第一歩となりますので、参考にしていただければと思います。

さて、当県民会議では、7月2日から秋田県青少年交流センターを皮切りに不当要求防止責任者講習を順次開催しております。ホームページに7月以降に開催される研修会を掲示しております。会場では無料相談にも応じておりますので、参考にご覧ください。

その他、暴力団に関係する相談等についても、相談電話で受付をしております。

## 具体的な対応要領(その1～相手の確認・Q&A)

### 1 具体的な対応要領

#### (1) 相手の確認

#### ① 冒頭で同席者を含め相手方全員の氏名等を確認する。

- ・ 相手方が暴力団等反社会的勢力に属する者か否かの確認するための重要な情報であり、名字のみを聞くのではなく、フルネーム、住所、携帯電話等も可能な限り聞き取ること。

#### ② 相手方から揚げ足を取られないように丁寧な言葉遣いで対応する。

- ・ 「脅迫や恐喝罪に当たります。」や「出て行かないと不退去罪になります。」等の威嚇的な発言は、やむを得ず使う場合以外はむやみに乱発するべきではない。

Q 相手が名乗ることを拒否した場合は？

A 「今後の連絡を確実にを行うために必要です。」等と理由を伝えて協力を求める。

当方に非がある場合でも、クレームの相手方の連絡先を知ることは最低限必要な事項であり、明らかにしない相手方との協議は有用なものになると考えがたいので、拒否された場合は「ご回答いただけないのであれば、お話し合いには応じられません。」として協議を打ち切る。

Q 同席者が拒否した場合は？

A 拒否した相手方とクレーム内容との関係を確認し、立ち会う必要性を確認できなければ同席を拒む。

Q 相手方が恫喝した場合は？

A 「それはどういう趣旨ですか。」等と聞き返すことが有効。

<暴迫> ～ 用語解説「暴力団とは」～

暴力あるいは暴力的脅迫によって自己の私的な目的を達成しようとする「反社会的集団」(ヤクザ)(暴力団対策法上の定義では)

その団体の構成員が集团的に又は常習的に暴力的不法行為等を行うことを助長する恐れがある団体をいう。