

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

前回は、「具体的な対応要領」としての「相手の確認」について説明しましたが、今回は、「用件の確認」の要領について説明します。そして、それに関連してよく質問される事項についても併せて説明しますので、ご確認ください。

さて、コロナ禍で社会が騒がしい中においても、湯沢地区暴力団追放推進委員会では、7月13日(月)、湯沢市グルメステーションビブレ駐車場において、交通事故防止キャンペーンと併せて、暴力団追放グッズ等を配布し、広報啓発活動を推進しております。社会が混沌としている状況においても、暴力団の魔の手が忍び寄ってくる可能性がありますので、ご注意ください。

## 具体的な対応要領(その2～用件の確認・Q&A)

### 1 具体的な対応要領 (2) 用件の確認

#### ① 第一に正当な要求であるか、不当な要求であるか、明確にする。

- ・ 相手方の言い分を十分に聴く姿勢で、相手方と議論することなく、余計な事は言わず、相手方の具体的な要求内容と問題となった状況を聴き取る。

#### ② 対応側として相手方の要望内容を積極的に引き出す。

- ・ 対応者が要望内容を求めても相手方は「どうするつもりなのか。」とか「誠意を見せろ。」等とはぐらかし、曖昧な言葉に終始することが多い。対応者が漫然とクレームに付き合っていると多大な時間と労力を無駄にする。

Q 悪質クレーマーが要望を明確に言わない理由は？

A 悪質クレーマーはクレームを通じてできるだけ大きな利益を引き出すため、**要望内容をあえて明確にしない**言い方に終始する。

Q クレームは真摯に対応すべきでは？

A 相手の要望内容を具体化していくことは真摯な対応と矛盾するものではなく、**真摯な対応のためにも要望を具体化すべき**であり、特に悪質クレーマー対応の際には曖昧な対応は絶対にさけるべき。

Q 要望内容を積極的に引出す質問とは？

A こちらに落ち度がない場合はクレーマー側との**力関係は対等**なので、「用件はなんですか。」と**端的に尋ねる**のが望ましい。

Q こちらに落ち度があった場合は？

A 「当方でどのような対応ができるか検討するためには、**要望内容を明らかにして頂く**必要があります。」等の言い方で**誘導**していく。

Q それでも応じない場合は？

A それでも応じない場合は、「**あなたの検討結果を待たせていただきます**ので、今日はお引き取りください。」と言って、**それ以上の対応には踏み込まない**。

### <暴追～ミニ講座> 「指定暴力団」とは

暴力団対策法に基づいて、各都道府県公安委員会は、暴力団のうちでも一定の要件を備えた反社会性の強い団体を、この法律の適用を受ける対象団体として指定しています。この暴力団対策法に基づいて指定された暴力団が指定暴力団と言われます。～秋田県は昨年末現在で8組織約60人

