

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

11月号では、具体的な対応要領のその5「面会時間・打ち切りのタイミング」について、説明をさせていただきます。この面会の打ち切りがスムーズにできれば、担当者の負担も軽減されるのではないのでしょうか。

さて当県民会議は、先月、5回にわたる不当要求防止責任者講習の他、理事会の開催や弁護士との勉強会、さらには、民間の団体に対する講演等の活動を行ってきました。11月もまた、4回の不当要求防止責任者講習、地域毎の会議の開催や各研修における講義等の活動を行って参りますので、ご支援をお願いします。

具体的な対応要領(その5～面会時間等・Q&A)

1 具体的な対応要領

(5) 面会時間・打ち切りのタイミング

Q 当方に落ち度があるなど時間を指定しにくい場合は？

Q 具体的にはどのような場合か？

Q クレーマーの目的が明確になった場合は？

Q 相手方が納得せず理由を求められた場合は？

Q 文書や即答を求められた場合は？

○ あらかじめ対応の時間を指定する。

- ・ 相手方が悪質クレーマーだと事前に分かっている場合には「今日は別に予定が入っているためお話は〇時までとさせていただきます。」等と伝えてから交渉に入り、延長を要すると判断した場合を除いて**時間が来たことを理由にして打ち切る。**

A ケースバイケースでタイミングを判断せざるを得ないが「相手方との協議内容が繰り返しの状態になっていないか。」が**一つの目安**となる。

A 悪質クレーマーは要望を明確にすることを拒むので、**質問と拒絶の繰り返し**であれば進展がないと判断されるため「話が堂々巡りになっていますので本日の面会はこれまでとさせていただきます。」などと述べて**打ち切る。**

A 要望内容が明確になり、対応者側で**応じる余裕があれば**「検討して回答します。」等と伝えて面談を終了し、**応じる余地がなければ**応じることができない旨を端的に**指摘する。**

A 論争を避けて「できないものはできません。」等の説明を繰り返し**同じ発言が繰り返される状況**になったら「当方の答えはこれまでお伝えしたとおりなので、本日の協議は終了させていただきます。」と告げて**面談を打ち切る。**

A 文書を求められても**作成しない**、相手方の文書に署名を求められても**署名しない**、そのような文書の作成を**約束しない**。即答を求められても「事実を確認して**後日回答**します。」等と**回答する。**

<暴追～平成30年10月に全国企業5,000社にアンケートを実施し、回収数1,598通に基づく結果>

1 不当要求への対応について(複数回答)

過去5年間に不当要求を受けたことがある33社について、不当要求にどのように対応したかみると、「警察、暴力追放運動推進センター、弁護士等の外部の専門機関と連携した(法的措置も含む)」が13社と最も多い。

2 不当要求への対処について

どのように対処したかを見ると、「不当要求には一切応じなかった」企業が24社となっている。

