賛助会員用

暴追だより

BOTSUI-DAYORI

特集 ～不当要求とその対応について～

左側面から

大竹ストーンアート（写真提供　大竹市暴力監視追放協議会）

公益財団法人 暴力追放広島県民会議

（広島県暴力追放運動推進センター）

ホームページ　暴力追放　広島　検索

巻　頭　言

公益財団法人 暴力追放広島県民会議
副会長（広島県警察本部長）　名　和　振　平

県民の皆様には、平素より暴力追放運動に対して、深いご理解とご協力をいただいておりますことに厚く御礼を申し上げます。

さて、近年、暴力団排除条例の制定に見られるような暴力団排除の気運の高まり、また、数次にわたる暴力団対策法の改正を受けて、暴力団に対する取り締まりの強化や暴力団に対する民事訴訟の提起などが進んだ結果、暴力団構成員等の減少傾向が続くなど、暴力団の弱体化については、相当程度の進展が見られます。

他方で、暴力団による資金獲得活動は、不透明化、多様化しており、依然として、市民生活に対する脅威となっているばかりでなく、経済活動の健全性を損なうものとなっています。そのほか、昨年8月、日本最大の暴力団である六代目山口組傘下の直系組長13人が離脱して、神戸山口組を結成したところですが、その結成以降、全国各地で両団体の傘下組織事務所に対する銃器発砲事件、車両突入事件等が多発しており、六代目山口組と神戸山口組とは対立抗争の状態にあります。県内には、両団体の傘下組織事務所は存在しませんが、その対立抗争が県内に波及するおそれもあり、決して油断することはできません。

このように、暴力団が依然として、平穏な市民生活を脅かす存在であることに変わりはありません。県警察としては、引き続き、暴力団に対する取り締まりを強力に進めるほか、適切な情報提供や、暴力団から攻撃を受けるおそれのある市民の保護対策を徹底することなどにより、県民の皆様の暴力団排除活動の支援にも努めてまいります。そのほか、暴力団の弱体化にともない、暴力団を離脱しようとする者が増加することも予想される中で、暴力団離脱者の就労を支援するなど、その社会復帰を促進する取り組みも、ますます重要になると考えられます。

暴力団の弱体化、さらには壊滅という目標を達成するためには、官民がともに協力して、幅広い取り組みを進めていくことが必要不可欠です。県民の皆様には、引き続き、暴力追放運動に対するご理解とご協力をお願いいたします。

不当要求とその対応について

弁護士　髙　橋　　彰（高橋・山本法律事務所）
平成18年弁護士登録
平成25年より広島弁護士会民事介入暴力問題対策委員会副委員長

高橋・山本法律事務所
〒730-0013　広島市中区八丁堀4番4号エイトバレー八丁堀601
TEL：082-221-7127　FAX：082-221-7128

目　次

1　悪質クレーマー対応について …… 3
2　不当要求とは（不当要求と正当な要求の境界線） …… 4
3　不当要求行為の種別は …… 4
(1) 攻撃型 …… 4
(2) 接近型 …… 5
(3) 逆接近型 …… 5
(4) 癒着型 …… 5
(5) トライアングル型 …… 6
4　不当要求に対する平素の準備は …… 6
5　不当要求を受けた際の具体的対応要領は …… 7
6　相手の確認はどのように行えばいいか …… 8
7　用件の確認はどのように行えばいいか …… 9
8　対応場所の選定は …… 10
9　対応人数は …… 11
10　交渉にトップを対応させるべきか …… 12
11　面会の時間や打ち切りのタイミングは …… 12
12　対応内容は記録すべきか …… 13
13　警察に通報するタイミングはいつ …… 13

1　悪質クレーマー対応について

クレームとは、要求のことを意味します。

提供したサービスに何らか問題があれば、サービスの相手方がサービス提供者に対して、何らかの要求をしてくるのは当然です。

サービス提供者側に落ち度が無い場合でもクレームが出される場合がありますが、相手方からのクレームの中には、提供者が行うサービスを向上させるヒントになるものもあるため、**クレームがあること自体は、決して悪いことではありません。**

しかし、近時はそうした建設的な話をできる相手ばかりではなく、サービス提供者を困惑させ、過大な利益や要求を実現しようとするクレーマーの事例が頻繁に生じています。

こうした不当な要求を行うクレーマーを、以下では、「悪質クレーマー」と呼び、皆さんが、こうした相手に対応する場合の注意点について、ご説明したいと思います。

なお、私も所属する広島弁護士会民事介入問題対策委員会では、広島県内の県市町の管理者向け講習や暴力団対策法に基づく不当要求防止責任者講習などに委員を派遣し、不当要求に対応するための講習を行っています。

これらの講習にあたっては、各委員が実際の事案での対応の経験や、平成23年11月に開催された第75回民事介入暴力対策広島大会における協議会の成果などを元に議論を重ねて、委員会独自の不当要求の対応マニュアルを作成しており、以下の解説は、こうした資料を元に私のほうでできるだけわかりやすくなるよう再構成したものです。

2　不当要求とは（不当要求と正当な要求の境界線）

不当要求が何であるかについては、法律上定義があるものではありませんが、ここでは、**「法的に認められない要求もしくは、法的に認められるはずのものでも不相当な方法で行う要求」**という前提で、お話を進めます。

以下の説明では、法的に認められない要求だけでなく、法的に認められるはずのものでも不相当な方法で行う要求（例えば、当方が交通事故（追突事故）を起こし被害者である相手方からの賠償請求が認められうる状況であっても、相手方が脅迫などの不穏当な手段を用いて、賠償請求をする場合など）**も不当要求に含まれる**という前提でお話を進めますので、その点にご留意下さい。

3　不当要求行為の種別は

不当要求行為は、クレーマーからの手口に応じて分類すると次のような類型に大別できます。それぞれの対応のポイントとあわせて、紹介します。

❶ 攻撃型

攻撃材料があって、当事者又は仲介者として、権利行使や脅しの形で近づいてくる手口

〈例〉：ベンツが傷ついたから全塗装したい、むちうちになったから個室病棟に入って1年寝込んだ等と主張し過大な請求を行う。（クレーム事案のほとんど）

対応のポイント

この類型に対応する場合には、当方でどのような補償が行えるのかについて、**ある程度の説明（議論）は必要ですが、深入りしない**ことが重要です。

当方の補償の提案に対して**相手方が応じない場合には、裏取引をせず、裁判手続など、法にのっとって対応する**ことを心がけるべきです。

❷ 接近型

攻撃材料がなく、一方的にお願いや勧誘の形で近づいてくる手口

〈例〉：北方領土問題に関する図書を送ると言って、賛助金の要求を求めるものなど

対応のポイント

こうした類型では、相手方から北方領土問題など社会問題に関する議論を挑まれることがありますが、そうした社会問題そのものの内容に踏み込んだ議論をすると、相手方に問題に対する理解が乏しいなどと糾弾される虞があります。

領土問題に対する理解を深めることと、相手方の要求に応じることは別個の問題なので、**相手方の要求に対しては、理由を付けずに断り、社会問題そのものの議論には応じない**ことが大切です。

❸ 逆接近型

先方からの攻撃がなくても、こちらから先方に対して積極的に対応をすることが必要なケース

〈例〉：暴力団組員等であることが判明した場合に、契約を解除できるなどの、契約条項や条例など（暴排条項と呼ばれます）に基づき、取引を拒絶する場合など

対応のポイント

こうした類型では、相手方に対して、暴排条項としてどのような定めがあるのかを、ある程度の説明（議論）する必要があるものの、相手方との議論に深入りしないことが大切です。

暴排条項上、こういう場合には、こういうことに決まっているということ（暴排条項の要件と効果）を淡々と繰り返し説明することを心がける必要があります。

❹ 癒着型

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という手口

〈例〉：総会屋利用会社、談合グループなど

対応のポイント

このような事例では、社会的に大問題となりやすく、組織内で意思統一を図った上で、対応を図る必要があります。

まず、短期的な対応としては、**従前の担当者から、人の配置を変えて、相手方との関係を遮断する**と共に、中長期的には、**組織の意識やシステム自体を変える**ことが必要になります。

❺ トライアングル型

不当要求者が、第三者（行政、元請会社など）に働きかけ、第三者を通じて狙う相手方をコントロールしようとする類型

〈例〉：下請会社の工事などで、元請会社に対してクレームを付け、安易に元請会社が下請業者に注意をするケースなど

対応のポイント

クレームを受けた者は、事実関係を十分に把握しないまま、担当業者に対して「よく話をきいてあげるように」などと指導することや、苦情申立人に対し「下請業者から連絡させます。」など安易な約束を行うことは慎まなければいけません。

当事者双方から十分に事情を確認し、不当な要求であることが判明した場合は、速やかに警察、弁護士など第三者と連携して対応を行うべきです。

なお、以上は、悪質クレーマーの手口から分類したものですが、悪質クレーマーの目的や性状から分類すると、(1) 金品の受領を目的とする金銭目的型、(2) クレーマー自身の自尊心を満たそうとする自尊心充足追求型、(3) 特定の政治思想や宗教的信念からクレームを行う狂信型、(4) クレーマー自身の精神的な問題に起因する精神的問題型といった分類も可能です。

反社会的勢力による悪質クレームの多くは(1) であり、この類型では、**簡単にお金にならないと先方に思わせる**ことで、収束に向かうことが多く、他に比べると、先方の狙いや出方も予想しやすいという特徴があります。

これに対し、(2) (3) (4) においては、クレーマーから、応対者の予想を超えた反応がなされることがあり、特に (3) (4) においては、より慎重な対応（例：相手を部屋の奥側に座らせ、机を間におく。逃避できるようドアは開けておく。危害を加えてきたときには外に助けを求める役、防御をする役など役割分担を部署内であらかじめ決めておくなど。）や、**事前に警察への協力を求めるなど、厳重な警戒が必要となることがあります。**

4　不当要求に対する平素の準備は

不当要求に対応するにあたっては、平素から次のような備えが必要です。

① 不当要求行為に対して、**毅然として、冷静に対応する**ことを組織内で徹底する。

不当要求者からの要求を受けた場合、断ったらトラブルが大きくなるのではないかと心配される方が多いでしょう。しかし、実際には、不当要求に一度応じてしまうと、**「あそこは狙い目」というレッテルを貼られ、一度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のです。**

こうした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、組織内で不当な要求に応じないという意識を徹底しておく必要があります。

② 職員において、**職務に精通させる。**

例えば、当方に落ち度がある場合に不当要求者からクレームを受ける場面（上記の攻撃型への対応の場面）などにおいては、当方がどこまでの補償ができるのか、どこまでは補償できないのか、といった判断が必要となります。

そうした判断を適切に行うためには、担当する職務について精通していることが重要であり、職務に精通しこうした適切な判断ができることが、不当要求に対する「予防」になります。

③ **現場担当者を孤立させない**体制作り。

悪質クレーマーへの対応は、心身に大きな負担を与える業務であるため、職場で孤立させてしまうと、毅然とした対応も困難となってしまいます。

一人で抱え込ませないよう、上司に報告させて「組織的に」対応するよう意識付けし、**悪質クレームに関する情報を部署で共有し、方針・対策を部署で決め、現場担当者に決断させない**よう組織的な体制作りが必要です。

5　不当要求を受けた際の具体的対応要領は

次に実際に相手方からクレームを受けた場合の対応について説明します。

① まず、相手方からクレームを出された当初は不当要求であるのか、正当な申し入れであるのか明確でないのが一般的です。

このため、**まずは、十分に「聴く姿勢」で臨む**必要があります。その際、相手方と議論することなく、また余計なことは喋らないよう留意する必要があります。

② そのようにして、相手方の言い分を聞き、クレーム内容がある程度把握できた段階では、当方から質問を行い**相手方の要求内容の具体化や、問題となった状況の聴き取りなどを行う**ようにします。

③ 事業所で対応する際には、基本的にはカウンター越しで対応すべきですが、他の業務の妨げになる場合は、応接室での対応に切り替えることもありえます。

なお、そうした場合でも、湯茶を出すことは、相手方に歓迎するメッセージを送ることになるため、控えるべきでしょう。

④ 対応の際には、後述のとおり、**複数職員で役割分担して対応**し（例：聴取担当と書記担当）あらかじめ時間を区切って（終わりの時間を告げて）対応するのが効果的です。

⑤ 不当要求に対応する際には、**相手方の言動を記録化**することが望ましいので、不当要求でありそうなことが判明している場合には最初から、話し始めてから不当要求である可能性を感じた場合にはその時点から、録音することを相手方に伝えましょう。

このような申し入れを行うと、相手方が嫌がる場合が多いのですが、例えば、「大切なお話のようなので、いった、いわないにならないよう録音をとらせていただきます。」「上司への報告のため、録音をとらせていただきます。」「お客様サービスの向上のため、録音をとらせていただきます。」といった断りを行い、理解を求めるようにします。

⑥ 協議の中では、冒頭で、**訪問者全員の氏名と用件をはっきりと聞く**ようにしましょう。訪問者については、本人でなく、代理人である場合もあるため、そうした場合には、本人との関係も確認しておく必要があります。

相手方が、本人との関係を明らかにしない場合は、協議を打ち切るべきです。

⑦ 協議の際には、言葉遣いで揚げ足をとられないように、**丁寧な言葉遣いで対応**すべきです。相手を威嚇するような発言（例：「脅迫や恐喝罪に当たります」「出ていかないと不退去罪になります」等）は、やむを得ず使うべき場合もありますが、むやみに乱発すべきではありません。

⑧ **相手方から、脅迫的な文言を用いられる場合がありますが、そうした発言に対しては、「それはどういうご趣旨ですか」と聞き返すことも有効です。**

⑨ 職員個人の自宅住所や携帯電話番号など、プライベートな情報を教える必要は一切ありませんので、職場以外の連絡先は教えないようにしましょう。

⑩ 職員から文書を差し入れたり、差し出された文書に対して署名をしたり、そのような文書の作成を約束しないよう注意が必要です。

⑪ 相手は即答を求めてくる場合もありますが、**事実関係を確認する必要がある場面では、「事実関係を確認して、後日回答します」と回答しましょう。**

⑫ 問題を外部に伝えることへの不安から「被害届の提出」や、「弁護士への依頼」など躊躇される方もいらっしゃいますが、不当な要求への対応で、通常業務に支障が出る場合も多いため、外部に救いを求めることに躊躇すべきではありません。

6　相手の確認はどのように行えばいいか

クレームの相手方に対応するにあたっては、交渉の冒頭で、相手方に（同席するものがいる場合には、同席者も含めて全員に）フルネームを確認するようにしましょう。

また、可能な限り相手方全員の連絡先を聞き取っておくことも重要です。

こうした相手方の氏名等は、相手方が暴力団関係者か否かなどの相手方の属性を確認の際にも重要な情報であり、名字のみを聞いて安心するのではなく、フルネームを聞くことや、住所や携帯電話などの情報収集も、可能な限り行う必要があります。

こちらが相手方の情報を尋ねた場合、相手方が拒んでくることも予想されますが、そうした場合、**「今後の連絡を確実に行うために必要です。」などと理由を伝えて、協力を求めます。**

そのような申し入れをしても、回答を拒む場合には、**「ご回答頂けないのであれば、お話し合いには応じられません。」として協議を打ち切るべき**だと考えます。

これは、仮に当方の対応に非があるような攻撃型の事例であっても、何らかの対応をするにあたっては、そうしたクレームを申し入れる相手方の連絡先等を把握することは、最低限必要な事柄であり、そうした事柄をも明らかにしない相手方との協議は有用なものになるとは考えがたいためです。

同席者の一部のみが回答を拒む場合には、拒否した相手方とクレーム内容との関係を確認した上で、立ち会う必要性が確認できない場合には、その者の同席を拒むことも重要です。

7　用件の確認はどのように行えばいいか

悪質クレーマーが応対者に対して、明確に用件を伝えることは、ほとんどありません。

例えば、食品に異物が入っており、食品メーカーなどにクレームを申し入れるといった場面でも、悪質クレーマーの場合、「どうするつもりなのか？」と言った極めて曖昧な言葉に終始することが多いのです。

もちろん、悪質クレーマーでない方が、応対者に「どうするつもりなのか？」という言葉を用いる場合もありますが、そのような場合、応対者との協議を進める中で次第に要望内容が明らかになり、その内容が応対者の方で応えられないものであったとしても、苦情の解決に向けて建設的な話ができる場合が多いでしょう。

ところが、悪質クレーマーの場合には、先に述べた「どうするつもりなのか？」といった言葉や、「誠意を見せろ。」といった言葉に終始し、応対者から相手方に対し要望内容を明確にするよう求めても、はぐらかしてくるのです。

なぜ、悪質クレーマー側がこのような対応をするのでしょうか？

それは、悪質クレーマー側が、出来るだけクレームを通じて大きな利益を引き出したいと考えていることに由来します。

すなわち、クレームをつける側が要求内容を特定し、例えば「異物が入っていたので代金を返して欲しい。」などと述べると、応対者から代金以上のものが取れなくなってしまいます。**悪質クレーマーとしては、応対者から取れるだけの利益を得たいと考えているため、要望内容をあえて明確にしない言い方に終始するのです。**

悪質クレーマー側は、このような考え方しており、**応対者が漫然とこのようなクレーマーに付き合っていると、多大な時間と労力を無駄にすることになりかねません。**

むしろ応対者としては、クレーマー側の要望内容を積極的に引き出す質問をしていく必要があります。

この点、クレーマー対応に関する多くの書籍には、クレーマーには真摯に対応すべきと指摘されていますが、相手方の要望内容を具体化していくことは、苦情に真摯に対応することと決して矛盾するものではなく、**真摯な対応のためにも、要望内容を具体化すべき**であり、応対者が漫然と相手方の話に付き合うことは、特に悪質クレーマーへ対応の際には、避けるべきです。

クレーマー側の要望内容を積極的に引き出す質問をする際には、応対者側に落ち度があるか否かによって、質問の仕方は異なってきます。

応対者に落ち度がない場合には、クレーマー側との力関係は対等ですので、「用件はなんですか？」「そちらは何を求めているのですか？」と端的に尋ねるのが望ましい対応です。

これに対して、応対者側に落ち度がある場合には、そこまで端的な表現を用いることが出来ない場合があるでしょう。そのような場合でも「当方であなたに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。」などの言い方で、クレーマー側の要望内容を具体化させるよう導いて下さい。

応対者が、このような形で具体化を求める場合、悪質クレーマーの場合には、「そんなことは自分で考えろ」等と言って、簡単には具体化に応じない場合が多いのですが、そのような場合でも、先ほどの**「当方であなたに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。」という趣旨のことを繰り返し伝え**、それでもその場で具体化に応じない場合は、「あなたの検討の結果を待たせて頂きますので、今日のところは、お引き取り下さい（電話を切らせて頂きます）。」と言ってそれ以上の対応に踏み込まないことが大切です。

このような対応を何度か繰り返していると、多くのケースで、悪質クレーマー側から何らかの要望内容が明示されるか、クレーム自体が収束する方向に進んでいきます。

8　対応場所の選定は

対応場所については、**応対者側に管理権のある場所で応対する**というのが基本となります。

攻撃型（応対者側に落ち度がある場合）以外のケースでは、相手方の求めに応じる必要性が高くないでしょうから、相手方から自宅に来いなどの申し入れがあっても、応じられない旨を伝え、当方の指定する場所に、相手方が来ることを求めるようにしましょう。

悪質クレーマーとの交渉においては、面談の打ち切りが難しいという特徴がありますが、**応対者側に管理権のある場合では、まず相手方に退去を求め、それでも悪質クレーマーが退去に応じない場合には、不退去罪という犯罪が成立します。**

逆にいうと、管理権のある場所でのクレーム対応の場合、応対者側は、「退去に応じないと不退去罪が成立しますよ。」と相手方に述べるという交渉を打ち切りのための有力な材料を持つことになるのです。

応対者側の管理権のない場所で面談を行う場合、このような交渉打ち切りの手段の一つを失うことになりますので、面談場所の選定も、悪質クレーマー対応にとっては重要な意味を持つということを理解しておいて下さい。

以上のように管理権のある場所での面談が基本となりますが、攻撃型の場合には、応対者側に落ち度があり、面談場所については、譲歩せざるを得ない場合もあり得ます。

このような場合でも、喫茶店など、**相手方の管理権の及ばない第三者の管理権のある場所で、かつ人目のある場所を求める**のが望ましいでしょう。

これは、人目があることによって、暴力や脅迫的な言動を控えさせるという意味があります。

また、そのような場所に出向く際にも、9で述べるように特に複数での対応を徹底すべきです。

また、相手方の指定する場所に赴かざるを得ない例外的な場合には、複数職員で赴くことはもちろん、上司等に定期的に携帯電話を鳴らしてもらい、もし訪問中の職員が電話に応答しない場合は、上司等が現地に駆けつけるように申し合わせておくなどの工夫も必要となります。

もっとも、そうした工夫を検討する前に、そもそも本当に相手方の指定する場所に赴かざるを得ないのかを、慎重に判断すべきです。

9　対応人数は

悪質クレーマーへの対応は、必ず複数で行いましょう。

複数で対応するメリットとしては、まず、相手方の威圧に対して、対応する際の心強くなるという対応者側の心理的な点があります。

クレーム対応の場面では、相手方からこちらの予想を超えた対応がなされることが多く、咄嗟の機転が求められることも多くあります。このため、心理的に落ち着いて対応できることは無視できないメリットといえます。

相手方は対応者を興奮させて暴言を吐かせようとするなど揺さぶりを掛けてくることもありますが、そうした場面においても、複数で対応していれば、一人の対応者が相手のペースに乗せられている際に、他の対応者が割って入ることで、相手のペースに乗せられないよう助け船を出すことも可能になります。

また、**相手方は、交渉の際の会話の内容を、後から自分の都合の良いようにねじ曲げて、「おまえは前回○○と言った。」などと言ってくる場合が多々あります。**

こうした状況においても、複数で対応していれば、少なくとも会話をした際に同席した人から「そうした発言はありませんでした。」と答えることができるようになります。このようなやりとりの確認（専門用語では「証拠の保全」とも言います。）の意味でも、複数で対応するのが望ましいのです。

10　交渉にトップを対応させるべきか

悪質クレーマーから、「おまえでは話にならない。」などと言って応対者の交替を求めてくる場合もあります。

しかし、**組織のトップに応対させると、即答を求められることになるため、トップに対応させるべきでは、ありません。**

こうした申し入れがある場合でも「この件は私が窓口となって対応することになっていますので」などと説明し拒絶しましょう。

それでも納得しない場合には、「私が窓口になることに、ご了解頂けないようであれば、お引き取り下さい。」として面談を終了するのが効果的です。

11　面会の時間や打ち切りのタイミングは

相手方が悪質クレーマーであることが事前に分かっている場合には、予め応対の時間を指定し、「本日は後に別な予定が入っているため、お話は○時までとさせて頂きます。」と伝えて上で、交渉に臨むのが効果的です。

そうした指定ができる場合には、話の内容で延長を要すると判断した場合を除き、時間が来たことを理由に打ち切るべきでしょう。

当方に落ち度がある場合などは、相手方に面会時間を指定しにくい場合や、悪質クレーマーだとは予想しておらず、面会時間を指定していない場合もありえます。

このように面会時間を取り決めていない場合には、面会を打ち切るタイミングは、ケースバイケースで判断せざるを得ませんが、**相手方との協議内容が繰り返しとなっているかどうかは、一つの目安になるでしょう。**

前述7で指摘したように、応対者は、クレーマーに対して要望内容を明確にさせる質問をすべきですが、多くの場合に、悪質クレーマー側はこれを拒みます。

そのような質問と拒絶の繰り返しになっている状況になれば、それ以上の協議の進展がない状況に来ていますので、「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下さい。」などと述べて、面会を打ち切るべきです。

クレーマー側の要望内容が明確にされ、応対者側がこれに応じる余地があるのであれば、検討して回答しますと伝えて面談終了に向けて導いていくことになるでしょう。

そのような場合でも、クレーマー側から「即答せよ」と言って面談の継続を求められることがありますが、**即断できない場合には、その旨を端的に伝えるか、即断できない理由を伝えて、ともかく面談を終了させる方向に持って行きましょう。**

クレーマーの要望内容が応対者にとって応じる余地がないものであれば、応じることができない旨を端的に指摘しましょう。クレーマーからは理由を示せなどと言われることもありますが、「できないものはできません」などの説明を繰り返し、協議を平行線に終わらせた上、何度か同じ発言を繰り返す状況になった段階で、「当方の答えは、これまでにお伝えしている通りですから、本日の協議は終了させて頂きます。」と告げて面談を打ち切るのが良いでしょう。

12　対応内容は記録すべきか

対応内容については、前述5⑤のとおり、相手方に録音する旨を伝えて、録音を行うのが望ましいと考えます。

これは、**録音によって相手方の発言内容を正確に記録する上で重要であるだけでなく、録音することを相手方に告げることによって、相手方から脅迫的な言動を控えさせる効果があるため**です。

当方の落ち度が大きいなどの事情で、相手方に対する了承を得ることなく録音すべき場合もありえますが、そうした場合でも、相手方の発言内容を正確に記憶するという意味ではメモを残すことと変わらないため、秘密録音も録音それ自体では問題ないと考えます。（但し、そうした録音データの取り扱いについては、慎重な取り扱いが必要であり、一般に公開されるなどの事態が生じないよう注意が必要です）

13　警察に通報するタイミングはいつ

相手方から暴行や脅迫があれば、その時点で通報すべきです。

また、前述のとおり、管理権の及ぶ場所において、相手方に対し退去を求めても、相手方が応じない場合には、不退去罪が成立しうることになります。

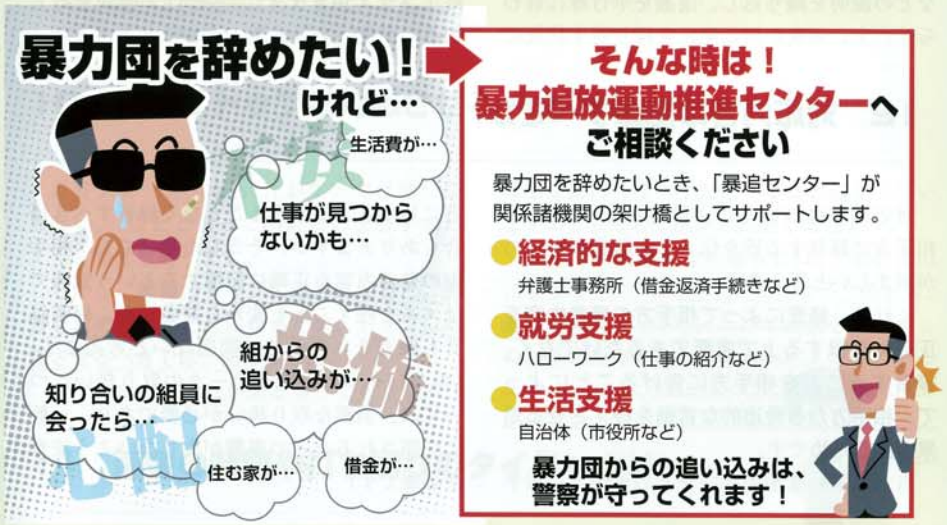
これらの場合に、警察に通報しても、相手方が逮捕されない場合もありえますが、通報を躊躇する必要はありません。

さらに刑事事案になりそうでない場合でも警察に通報して、警察が現場に臨場することはおかしいことではありません。この点、第75回民事介入暴力対策広島大会では、これまでの裁判例や学説などの分析を元に、少なくともあらかじめ相手方がハードクレーマーであり、暴行や脅迫行為が懸念される場合には警察は臨場して、要求者が安易に自力で要求を実現しないように当事者を現場で分かれさせることができる、という提言を行っているところです。（第75回民事介入暴力対策広島大会実行委員会編「民事不介入の原則の超克」金融財政事情研究会発行　参照）

したがって、**相手が悪質なクレーマーであれば、刑事事件になりそうかどうかにこだわらず、事前に所轄署に相談して、警察に臨場してもらうための相談をすることが必要です。**

特に相手が暴力団関係者であることがうかがわれる事案ではそのように事前の警察への相談や臨場の依頼などの慎重な措置をとってみてください。

暴力団離脱者を雇用する事業所を募集しています



※県民会議は、暴力追放運動推進センターに認定されています。

■ 暴力団離脱者の社会復帰対策とは

暴力団を離脱したものが、犯罪を犯したり、再び暴力団に加入するような事態を防止するためには、暴力団離脱者が、正業に就き責任ある社会生活を営むことによって健全な社会の一員となることが更正への道となることを理解し、法務省、厚生労働省、都道府県警察、都道府県暴追センターと緊密な連携をとって事業主に協力を得て暴力団離脱者の就労支援を組織的に推進するものです。

■ 支援規程について

当県民会議では、協力事業所として登録され、離脱者を雇用して頂いた場合には

(1) 報奨金制度

事業所に対し、1ヶ月毎に1万円、最高6万円の支給があります。

(2) 身元保証制度（1年間）

損害や被害を受けた場合には、最高20万円の見舞金の支給があります。

※住宅関連費用や、携帯電話の購入等の損害は、最高10万円

■ 広島市入札参加資格への優遇措置

暴力追放広島県民会議が実施している暴力団離脱者就労支援事業の協力事業所として登録されると、広島市が行う建設業、警備業、清掃業に関しての入札制度上の優遇措置を受けることができます。

※協力事業所に登録するには、事前の審査があり、広島市の優遇措置を受けるためには、入札参加資格審査申請時に当県民会議が発行する証明書が必要です。

中国新聞　2016年（平成28年）7月15日（金曜日）

組離脱者 雇用なら優遇

広島市 入札企業に加点

広島市は、公共施設の清掃や建設工事の競争入札で、暴力団離脱者の雇用に積極的な企業を優遇する。入札参加資格の審査を受ける際に点数を加算し、より大きな仕事や業務を受注できるよう後押しする。企業にインセンティブ（動機付け）を与え、離脱者の雇用の受け皿を広げるのが狙い。暴力追放広島県民会議（同市中区）によると、自治体がこうした優遇措置を設けるのは全国で初めて。（門戸隆彦）

同県民会議は、暴力団離脱者の雇用に意欲のある企業を「協力事業所」として認定。優遇措置は、この協力事業所が対象で、市は2017～19年に発注する市・区役所など公共施設の清掃と常駐警備業務など、17年度に発注する建設工事の競争入札資格を審査する際、企業を格付けする点数に、清掃と常駐警備は各1点、建設工事は5点（市内企業は8点）を加点する。

市によると、企業は点数に応じて、入札に参加できる工事と業務の規模が段階に分かれている。最大規模の入札に参加するには、清掃と常駐警備は70点以上、建設工事は1200点以上が必要。

点数の加算で格付けが上がり、より規模の大きい工事などの入札に参加できるようになるケースもある。

組織弱体化へ更生促す

（解説）広島市が公共工事などの競争入札で、暴力団離脱者の雇用に積極的な企業を優遇するのは、摘発強化などで、暴力団の包囲網が狭まる中、離脱に前向きな組員の受け皿を増やして更生を促し、暴力団の弱体化につなげる狙いがある。

広島県警や暴力追放広島県民会議はこれまでも、離脱者の雇用を支援してきた。同会議は昨年10月、離脱者の雇用に報奨金を支給し、雇用した会社に損害を与えた場合、補償金を支払う取り組みも始めた。ただ、雇用した離脱者が犯罪に走ったり、入れ墨のある離脱者を雇用する企業に対する偏見があったりして、雇用に意欲がある「協力事業所」は思うように増えていなかった。

中国地方に拠点を置く指定暴力団4団体の2015年末の構成員は約480人で10年前から4割余り減った。離脱を希望する組員もいる中、社会復帰の受け皿づくりは急務だ。大きな雇用を生む建設業者などの受け皿を広げることは、離脱者の働き口の選択肢を増やすことになる。広島市をモデルケースとして他の自治体に広がることに期待したい。（門戸隆彦）

クリック

協力事業所　広島県警や暴力追放広島県民会議が1992年の暴対法施行後に募集を始めた「受け入れ事業所」が前身。当初は50社程度が登録し、2001年までに26人の離脱者が建設業や運送業の仕事に就いた。同会議が熱意や秘密の保持などを審査して登録する。しかし、突然に行方不明になるなど受け入れ側のリスクもあり、同年に活動を休止。全国で暴力団の排除機運が高まる中、昨年6月に活動を再開し、現在は県内の11社が登録されている。

（中国新聞社提供）

賛助会員を募集しています

多くの方の入会をお待ちしています

暴力追放広島県民会議では、企業･団体など県民総ぐるみの暴力団追放運動を展開するため、県民会議の行う各種事業に、ご賛同･ご支援をいただく賛助会員を募集しています。

会　　費	団体　年額1万円(1口)以上 会費を納入された方には、税法上の優遇措置が受けられる証明書を発行いたします。
特　　典	「賛助会員の証」のほか、暴力団等に関する情報等を随時提供いたします。
入会手続き	「入会申込書」をお送りします。詳しくは事務局へ

ご寄付のお願い

暴力追放広島県民会議では、効果的な暴力団追放事業を推進するため、企業・団体の皆様に、ご寄付をお願いしております。

県民会議は公益財団法人の認定を受けており、寄付は税法上の優遇措置を受けることができます。

暴力団追放三ない運動 プラス＋ ワン1

暴力団を利用しない
暴力団を恐れない
暴力団に金を出さない

＋1（ワン）暴力団と交際しない

(公財)暴力追放広島県民会議事務局

広島市中区基町10番52号　県庁南館

TEL 082−511−0110　FAX 082−511−0111

相談電話 082-228-5050

ホームページ　暴力追放　広島　検索

2016.10