

暴 迫 ぐ ん ま



全国統一標語

加入阻止 暴力排除の 第一歩

新春号

2022



画像提供：(一社) 渋川伊香保温泉観光協会
(伊香保温泉石段街)

社 会 VS 暴力団

暴 力 団 排 除

発行 公益財団法人 群馬県暴力追放運動推進センター

〒371-0836 群馬県前橋市江田町448-11 県警江田町庁舎内

TEL：027-254-0808 相談・Fax：027-254-1100

新年のご挨拶



公益財団法人
群馬県暴力追放運動推進センター
理事長 ^{くぎ}釘島 ^{のぶ ひろ}伸博
(弁護士法人釘島総合法律事務所)



新年明けましておめでとうございます。

県民の皆様には輝かしい新春を迎えられたことと心からお慶び申し上げます。

当暴追センターは、平成22年に公益財団法人となり、今年で12年目を迎えました。これも偏に関係各機関、団体を始め、県民の皆様方のご支援、ご協力のお陰であり心よりお礼申し上げます。

さて、一昨年は、春以降の新型コロナウイルス感染拡大のため、県民の社会生活及び各種催し物の開催制限がなされたことから、当センターが、群馬県警察及び群馬弁護士会(同民暴委員会)との三者で開催してきた毎年恒例の民暴研究会を、開催することができませんでした。

しかし、昨年は、秋ころからのわが国の新型コロナウイルスの収束状況に鑑み、同年11月10日に2年ぶりに民暴研究会を、群馬県警察本部で開催することができ、その席上、千代延晃平群馬県警察本部長の特別講演「工藤会対策の経験から」を行っていただきました。

折しも同年8月24日に福岡地方裁判所で北九州市の特定危険指定暴力団「工藤会」のトップに対して画期的な死刑判決が下されたばかりであり、千代延本部長は、逮捕当時、福岡県警察本部暴力団対策部長として活躍されていたことから、工藤会壊滅等の暴力団排除活動の苦勞の数々をお聞きすることができ誠に有意義な研究会となりました。

当センターといたしましては、群馬県警察や群馬弁護士会等関係機関との連携をさらに強化し、暴力団・準暴力団対策を強力に推進してまいりますので、県民の皆様方のより一層のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

結びに、皆様のご多幸を祈念申し上げ、新年の挨拶とさせていただきます。

受賞おめでとうございます

警察庁長官・全国暴力追放運動推進センター代表理事連名表彰

「令和3年度 全国暴力追放運動中央大会」は、新型コロナウイルス感染防止のため、規模を縮小して

令和3年11月25日（木） 午後2時から午後2時30分

明治記念館（東京都港区元赤坂）

において開催されました。本県関係の、暴力追放功労者表彰受賞者は、次のとおりです。



- ★ 暴力追放荣誉銀章 林 高弘 様（弁護士 つばさ法律事務所）
- ★ 暴力追放荣誉銅章 宮寄 文恵 様（弁護士 長谷川法律事務所）
- ★ 暴力追放功労職員表彰 津久井好美 様（前 暴追センター事務局長）

関東管区警察局長・関東管区内暴力追放運動推進センター連絡協議会長連名表彰

★ 功労者

入澤 裕樹 様（弁護士 村上大樹法律事務所）
本間 ふみ枝 様（保護司）

★ 功労団体

株式会社 とりせん 様
高崎市暴力追放推進協議会 様

群馬県暴力追放運動推進センター会長・群馬県警察本部長連名表彰

令和3年度の「暴力追放群馬県大会」は、新型コロナウイルス感染防止のため中止となりましたが、暴力追放功労者及び団体表彰の受賞者には、それぞれ個別に表彰状が伝達されました。

★ 功労者

近野 宏幸 様
（弁護士 弁護士法人釘島総合法律事務所）
永井 毅 様
中野 正治 様
監物 武直規 様

★ 功労団体

小西医院 様
株式会社 板垣 様
学校法人小倉学園
専門学校 群馬自動車大学校 様
群馬県 J A 共済防犯連絡協議会 様

不当要求 初期対応の基本

1 不当要求と認められる事案の発生

不当要求と認められる事案が発生した時、それが「不当要求」なのか「クレーム事案」なのか、対応について迷うこともあると思います。

相手方の申し立てを詳細に聴いて、事実確認のうえ適切な判断をすることが重要です。

2 不当要求初期対応時の判断基準

(1) 即、断れるもの ⇒ 新規取引・契約（取引開始要求）

- 商取引を仮装するなどして企業に接近し、不当な利益を得ようとする。（接近型）
- 「接近型」の場合は、必要のないものであれば、「**契約自由の原則**」により「**断る**」
もともと、契約のない相手方の場合、**理由を言わずに「断る（拒絶）」**のみで足ります。
（接近型の例）機関誌の購読要求、寄附金要求、投資型マンションのセールス等

(2) 対応が必要なもの ⇒ クレーム（苦情）

正当なクレーム → 顧客対応や、商品に関するもので、その内容から正当と認められるもの。

- 要求内容が、商品等の「改善」又は、従業員の対応や言葉遣いの「改善・工夫・向上」を求めるもの。
- 企業内における商品・製品の開発・改善のヒントや、従業員の顧客対応向上にも繋がる助言などもある。
- 明らかに企業側に非が認められる「欠陥商品」や「従業員の対応ミス」など。

誠実かつ迅速な対応が必要です。

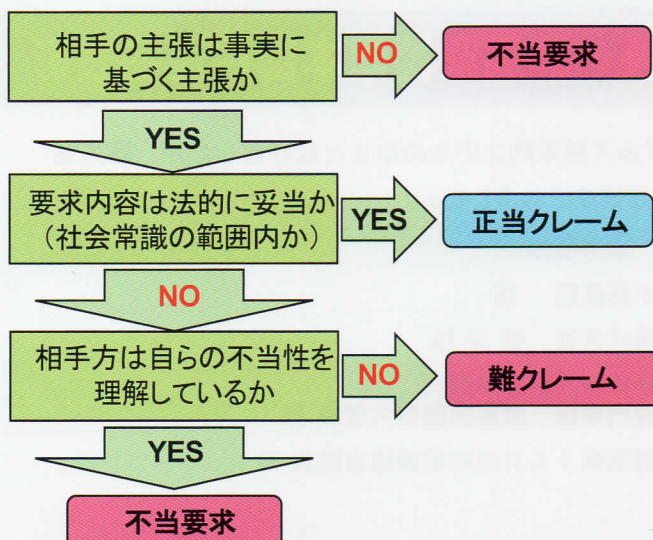
不当なクレーム → 要求の「内容」・「方法」が、法的・社会的妥当性を欠く過度な要求行為

- ミスや不祥事につけ込んで企業等を攻撃し、慰謝料、解決金、口止め料などの名目で不当な利益を得ようとする。（攻撃型）
- 事実確認の上、裏付け証拠に基づき、組織の結論により対応する。
- 特別扱いは厳禁 … **「顧客平等の原則」**

例 内容 … 異常な高額請求、度を越えた謝罪（土下座）要求、無償交換要求 等
方法 … 脅迫的な言動、暴力的な行為 等

組織対応が必要です。

3 クレームを見分ける基準



典型的な“クレーマー”とは？ ～通常の顧客がとる行動をとらない～

- 自分の損害を大げさに表現する。
- 自分が被害者であることを過度に表現する。
- 「おまえの対応が悪い」としつこく避難する。
- 「責任者を呼べ」「上の者を出せ」の繰り返し。
- 「社員教育はどうなっている」と風呂敷を広げて批判する。
- 「一筆お詫びを書け」と追い込む。
- 「道義的責任がある」と言い続け、法的責任の話しをしない。
- 話しをまとめようとししない態度
- 通常の顧客が受け容れる落とし所を拒否し続ける。
- 過大な要求～新品との交換、全額の返金、代金は支払わない。

4 不当要求対応の“基本動作”

“基本動作とは？”＝ 聴取 ⇒①事実確認 ⇒②判断 ⇒③回答 の順番で行う。

聴取 まず話を聞く。正当・不当クレームを問わず、対応時の言葉遣いは丁寧に。

- ◎ 相手方の氏名、住所、電話、勤務先等を聞き取ること。
(面会表の活用) …名乗らない相手は対応不要
- ◎ 相手方が申し立てる「事実」と「要求」内容を、5W1Hの原則により詳細に聞き取る。
(対応内容の記録化) …手書きメモに加え、録音・録画を併用
- ◎ 聞くことに専念し、途中で話を遮らないこと。
- ◎ 相手方が話し終わったら、不足部分を質問し聞き取る。

重要

「事実確認」と「判断」が必要であることを伝えて、一旦、引き取ってもらう。
「今、ここで回答しろ！」等には応じない。

① **事実確認** ⇒ 詳細に至るまで徹底した事実確認を行う。

- ◎ 相手方の申し立て内容に基づく、徹底した事実確認の調査を行う。
- ◎ 会社側の当事者がいれば、当事者から聴取する。(従業員への苦情など)
- ◎ 商品等であれば、現物を提出してもらう。
- ◎ 食品類であれば、一緒に作られた物や食材を確保して保健所に持ち込む。
- ◎ 相手方の申し立てが実際に起こり得るか否かの実験・再現を実施する。

② **判断** ⇒ 事実確認に基づいた組織としての判断を行う。

- ◎ 事実確認の調査結果を上層部に報告し判断を仰ぐ。
- ◎ トップを含めた上層部により判断し、組織としての「結論」を出す。
 - ※ 申し立て内容や時系列に不自然さや不合理な点がないか。
 - ※ 客観的証拠と矛盾しないか。

③ **回答** ⇒ 組織として出した結論を相手方に伝える。

- ◎ 不当要求防止責任者が、相手方に組織として出した「結論」を伝える。
- ◎ 伝達方法は、口頭(電話、面接)、書面(内容証明郵便等)いずれでも良い。
- ◎ 相手方が、納得しようがしまいが、組織として出した「結論」を伝えることに徹する。
- ◎ 個人的な意見を求められても、不当要求防止責任者の意見などは答えない。
- ◎ 「上の者を出せ」との要求に対しては、「責任者は私です。私とお話が出来ないのならお引き取りください。」と申し向ける。

※ 不当要求者が「納得」しなくても「平行線」でOK⇒「収束」を待つ。

5 クレームや不当要求に対する基本的な処理方針

組織として一枚岩の対応(組織的な対応が大原則)

根拠があるもの



契約約款等に基づいて法的に適正な範囲内で謝罪・賠償するなど、誠実かつ迅速に対応

根拠があるが、一定限度を超えた要求



根拠がある部分については、上記のとおり誠実に対応
一定限度を超えた要求は、基本的には拒否

根拠がないもの



不当要求には絶対に応じない
民事・刑事の法的対応を原則として処理

社会復帰対策協議会受入企業を募集しています

群馬県暴力団離脱者社会復帰対策協議会（以下「協議会」という。事務局：当センター）では、暴力団離脱者の社会復帰を図るため、就労支援活動を行っています。企業にとっては、元暴力団員を雇用することについて不安や懸念をもたれることと思いますが、警察や当センターをはじめ、協議会の関係機関・団体が連携し、就労を希望する離脱者に対して事前説明を行い、真摯な就労希望者であるかを厳格に確認したうえ、社会復帰に対する意識付けを徹底して行い、就労への一層の自覚を促しています。

この度、群馬県では、「再犯防止推進計画加速化プラン（令和元年12月23日閣議決定）」に基づき、暴力団員の社会復帰対策として、魅力ある協賛企業支援制度の確立等、暴力団離脱者のための安定した雇用の場の確保について、より一層積極的に取り組むこととし、県が発注する建設工事競争入札参加資格審査項目を改定し、

○ 当協議会の受入企業として登録

○ 受入企業として3ヶ月以上の暴力団離脱者の雇用

について入札加点されることとなりました。

離脱者就労支援に協賛いただける企業にありましては、警察本部組織犯罪対策課（代表電話：027-243-0110）又は当センターにお問い合わせください。

賛助会員を募集しています

当センターでは、県民の暴力団追放に対する意識の高揚を図り、暴力のない安全で住みよい郷土づくりのため、県民総ぐるみの暴力団排除運動を推進しています。

当センターの目的に賛同し、事業の推進を支援して下さる暴力団排除活動に積極的な企業・団体・個人の方々に「賛助会員」として募集しています。

入会を希望される方は、当センターにお問い合わせください。

不当要求防止責任者講習「無料」

不当要求防止責任者講習は、暴力団員等からの不当な要求を受けたときの具体的対応要領をマスターする講習で、あなたの事業所を暴力団から守るためのものです。

是非積極的に受講してください。

※ 事業所単位で一括して講習会を開催したい場合は、当センターへ事前相談してください。

受講手続

- 事業所ごとに責任者を選任（複数選任可）
- 公安委員会宛の選任届を、事業所を管轄する警察署の刑事第二課（刑事課）へ提出
※警察庁 Web サイトからオンライン申請が可能となりました
- 後日、当センターから講習開催の往復案内葉書を出し出欠を確認します
- 指定会場で受講（案内葉書持参）

講習種別

- 選任時講習～責任者に選任された時の講習
- 定期講習～選任時講習受講後、3年を経過したときに受ける講習

講習内容

- 暴力団情勢 ○暴力団対策法・暴力団排除条例の解説
- 暴力団等の不当要求に対する具体的対応要領
- DVDの視聴 ○資料の提供 ○受講修了書交付

受講者に交付される公安委員会の修了書、ステッカー、教本等



暴力団関係相談の受理

当センターでは、暴力団員や暴力団関係者から脅されたり、無理な要求を受けて困っている方に対して、相談窓口を開設しています。

事案によっては、専門の弁護士が無料で相談に応じます。

- **相談委員による常設相談窓口**
月～金（年末年始・祝日除く）
午前9時～午後5時（受付午後4時まで）、当センター相談室
- **弁護士、相談委員合同の無料相談窓口（事前予約が必要です）**
毎月第二木曜日（祝日の場合は、翌週の木曜日）
午後2時～午後4時、当センター相談室
- **民事介入暴力一日無料相談所の開設（事前予約が必要です）（弁護士、警察、当センター対応）**
年4回開催予定（詳細は、開催前にホームページに掲載）

公益財団法人群馬県暴力追放運動推進センター

〒371-0836 前橋市江田町448番地11

（群馬県警察本部江田町庁舎内）

TEL 027-254-1100

URL <https://www.boutsui-gunma.org>

E-mail boutui-gunma@keh.biglobe.ne.jp

