



# 暴 追 だ よ り

(公財)岐阜県暴力追放推進センター

令和5年2月8日

No.134

058(277)1613



岐阜県暴  
追センターHP  
QRコード

## 相談事例から



### 【相談の概要】

以前、当社の商品を購入した客からクレームがあり、対応をしているのですが納得してもらえず、「上司や役員の名前、住所や電話番号を教えろ」と執拗に電話を架けてきます。

言葉遣いが荒く、暴力団のような感じがします。どのように対処したらよいのでしょうか。



### 【対応の基本】

#### 1 上司や責任者の名前等は、絶対に教えてはダメ

自宅や個人宅の電話番号を教えるリスクとして考えられるものは

- ・自宅に押し掛けてくる
- ・昼夜を問わず、クレームの電話やいたずら電話が架かってくる
- ・注文していない宅配便や出前が

届けられるなど、問題解決には全く繋がらず、別の問題が発生してしまう恐れがあります。



#### 2 対応窓口の一本化（担当者を決めておく）

対応に齟齬が起きないように対応する職員を決める。

「この前話した〇〇さんは、……と言っていた。」などと説明や回答が異なることが新たなクレームの火種となる場合があります。

#### 3 録音機の活用

交渉内容を正確に記録するため録音をします。

相手に録音することを告げることにより、相手の言動が穏やかになることがあります。

### 【法的対応の検討】

#### 1 警察への相談

生命、身体、自由、名誉、又は財産に対し害を加える内容を告知してきたら、脅迫罪に当たります。迷わず警察に相談して下さい。

## 2 仮処分

執拗に電話を架けてくるなど、業務の遂行に支障が出て来るようであれば、**架電禁止の仮処分**を裁判所に申立てをすることで対抗できます。弁護士に相談してください。



### 悪質クレーム対応の基本

ある弁護士さんの言葉を紹介させていただきます。

クレームに対する対処の基本は、「相手の思いどおりにならない」、言い換えると「相手を愉かにさせない」ということです。具体的に言うと、

### 民法改正～身近な問題解決

隣地から越境している**竹木の枝**についての対処に関し、改正された民法が令和5年4月に施行されます。

#### 現在の規定

- ・隣地から越境してきた**根**については、切り取ることができるとなっております、
- ・**枝**については、竹木の所有者にその枝を切除させることができるとなっております、竹木の所有者に枝の切



相手がこちらを「困らせよう」と思っているのであれば、こちらは、困った素振りを見せない。

「怖がらせよう」と相手が思っているのだったら、怖がった素振りは見せない。

「迷惑がらせよう」と思っているとすれば、迷惑そうな素振りを見せない。

「話し相手になってほしい」と思っているとすれば、話し相手にならない。ということです。

もちろん、お客様には丁寧に対応する必要がありますが、主導権を相手に握られない。相手に「この人は私の言いなりになる」と思わせないことが非常に大事になります。

除をお願いすることとなり、お願いしても実行されない場合、裁判を起こす必要がありました。



## 改正後はどうなるか

次の場合、越境した竹木の枝を自ら切り取ることができることとなります。

- ① 竹木の所有者に枝を切除するよう催告したにもかかわらず、竹木の所有者が相当の期間内（一般的には2週間程度）に

切除しないとき

- ② 竹木の所有者を知ることができず、又はその所在を知ることができないとき
- ③ 急迫の事情があるとき（台風により木の枝が折れ、隣地に落下して建物を損壊する恐れがある場合等）

## 暴力団離脱者社会復帰支援協議会



暴力団員の数は減少傾向にあります。これは暴力団組織に見切りをつけて離脱する者がいるからであり、暴力団追放の観点からは非常に喜ばしいことです。しかし、暴力団との関わりを絶ち、自立して社会復帰を果たすた



めには、就労、社会復帰等に必要な社会環境やフォローアップ体制が必要となります。

このため、当センターでは関係機関・団体と連携して「岐阜県暴力団離脱者社会復帰支援協議会」を設立し、就労等の支援を行っています。

昨年12月14日には、OKBふれあい会館で岐阜公共職業安定所、岐阜県保護司会連合会等の参加を得て協議会を開催し、暴力団離脱者の就労等に関する情報交換等を行いました。

## 不当要求対策研修会

最近の不当要求は、暴力団に限らずハードクレマーと呼ばれる者による常識を遥かに超えた要求事案が増加傾向にあります。要求対象も事業者のみならず行政機関に対しても理不



尽な要求を行っています。こうしたクレーマー等に的確に対処することを目的に県内各行政機関の危機管理担当者等の参加の下、今年1月19日、

岐阜県農協会館で「不当要求対策研修会」を開催し、不当要求への対応要領等の研修を行いました。

## 令和4年中の 暴力相談受理状況

令和4年中における暴力相談の受理は、951件と前年より31件減少しましたが、平成29年以降900件以上の相談を受理しています。

相談内容としては、「暴力団などから不当要求を受けている」という相談は極僅かとなり、「各種契約や取引から暴力団等を排除」するための相談が殆どを占めるようになりました。これは社会に暴力団排除という意識が定着してきた結果と思われます。



## 弁護士による無料法律相談

毎週水曜日の午後2時から午後4時まで、岐阜市小柳町暴追センタービル2階において、岐阜県弁護士会民事介入暴力被害者救済センターの弁護士、通称「ミンボー弁護士」による無料法律相談を行っています。暴力団を始めとした反社会的勢力から不当要求などの被害を受けた、或いは今受けている方は、この無料法律相談を利用してください。



## 暴排標語入選作の紹介

令和4年度「全国暴力追放運動」で募集しました「暴力団加入阻止」に関する標語（キャッチコピー）の岐阜県での入選作品と作者です。

金賞 **暴力団 入るな 許すな 関わるな** 海津市在住様 一般

銀賞 **暴力に 屈せずつくる 地域の輪** 木原颯汰様 高等学校

銅賞 **暴力団 甘い言葉に 裏がある** 加藤周治様 一般

多数のご応募ありがとうございました。

来年度も標語の募集を行います。募集する課題は「暴力団排除の徹底～振り込め詐欺の「受け子」にならないために～」の予定です。詳細が決まりましたら、ご案内いたしますのでご応募をよろしくお願ひします。

