

# 暴 追 か わ ら 版

No. 154

公益財団法人青森県暴力追放県民センター  
暴力団等の不当要求断固拒否！ 相談電話017-723-8930

## 不当要求に対する基本的対応

### 質 問

暴力団排除条項とは、何ですか？

#### 1 意義

暴力団を始めとする反社会的勢力が、その正体を隠して経済的取引の形で企業に接近し、取引関係に入った後で、不当要求やクレームの形で金品等を要求する手口が見られる。また、相手方が不当要求等を行わないとしても、暴力団の構成員又は暴力団と何らかのつながりのある者と契約関係を持つことは、暴力団との密接な交際や暴力団への利益供与の危険を伴うものである。

こうした事態を回避するためには、企業が社内の標準として使用する契約書や取引約款に暴力団排除条項を盛り込むことが望ましい。

本来、契約を結ぶまでの時点では、【契約自由の原則】に基づき、反社会的勢力との契約を、企業の総合的判断に基づいて拒絶することは自由である。また、契約関係に入ってから時点においても、相手方が違法・不当な行為を行った場合や、事実を反することを告げた場合には、【信頼関係破壊の法理】の考え方を踏まえ、契約関係を解除することが適切である。

したがって、暴力団排除条項の活用にあたっては、反社会的勢力であるかどうかという属性要件のみならず、反社会的勢力であることを隠して契約を締結することや、契約締結後違法・不当な行為を行うことという行為要件の双方を組み合わせたことが適切であると考えられる。

#### 2 不実の告知に着目した契約解除

契約の相手方に対して、あらかじめ「自分が反社会的勢力でない」ということの申告を求める条項を設けておくものである。

この条項を設けることにより

- 表明した場合、排除条項に基づき、契約締結しないことができる。
- 回答しない場合、契約自由の原則に基づき、契約締結しないことができる。
- 明確に否定し、後に、虚偽申告と判明した場合、排除条項及び虚偽の申告を理由として契約を解除することができる。

## 暴力団排除条項（例）

～基本的な契約に盛り込む暴排条項例～

第〇条 相手方が次の各号に該当する場合には、相手方に対して催告することなく本契約を解除することができる。また、契約を締結した後においてその事実が判明した場合は、契約を解除するものとします。

第1項 「暴力団員による不当な行為の防止に関する法律（平成3年法律第77号）」による指定暴力団及び指定暴力団員等又はその関係者、その他反社会的勢力（以下「暴力団等」という。）であった場合。

第2項 暴力団等が事業活動を支配する法人その他の団体、または、その構成員であるとき。

第3項 暴力団等に該当する者が役員となっている法人その他の団体または、その構成員であるとき。

第4項 ことさらに、自身が暴力団等である旨を伝え、または、関係団体もしくは関係者が暴力団等である旨を伝えるなどした場合。

第5項 自らまたは第三者を利用して、他方当事者の名誉や信用等を毀損し、または、毀損するおそれのある行為をした場合。

第6項 自らまたは第三者を利用して、他方当事者の業務を妨害した場合、または、妨害するおそれのある行為をした場合。

第〇条 当事者は、前条により本契約を解除した場合には、相手方に損害が生じたとしても、これを一切賠償する責任はないことを確認します。相手方はこれを了承します。

暴力団等は、不法な資金を獲得するため事業活動等の経済取引を通じて会社等に入り込み、利益を追求しています。

このため、会社等においては暴力団等との取引を排除することが、会社を防衛するための基本的な対策であり、そのため会社等の基本取引約款や契約条項等には「暴力団排除条項」を設け、取引の入口で暴力団等を排除し、また、取引後においても、相手が暴力団等と判明した場合は契約等を解除することのできる手段をあらかじめ用意する必要性があり、有効です。

どっこの暴力団は生きている

平成24年 12 月5日

# 暴 追 か わ ら 版

No. 155

公益財団法人青森県暴力追放県民センター  
暴力団等の不当要求断固拒否！ 相談電話017-723-8930

## 不当要求に対する基本的対応

### 質 問

反社会的勢力対応時の基本的留意事項は？

#### 1 平素の準備

- ① トップの危機管理意識（トップ自らの基本方針の明示）
- ② 体制作り
- ③ 警察、暴力追放県民センター等との連携

#### 2 具体的な対応要領

- ① 来訪者のチェックと連絡
- ② 相手の確認と用件の確認
- ③ 対応場所の選定（迅速に応援を求めることができ、精神的に余裕を持てる自社応接室等）
- ④ 対応の人数（相手より多人数で対応し、役割分担を決める）
- ⑤ 対応時間（あらかじめ対応時間を限定する）
- ⑥ 言動に注意する
- ⑦ 書類の作成・署名・押印は厳禁
- ⑧ 即答や約束はしない
- ⑨ トップに対応させない
- ⑩ 湯茶の接待はしない（居座りの容認と、凶器になるので不要）
- ⑪ 対応内容の記録化（後日、証拠となる録音・メモ等）
- ⑫ 機を失せず警察に通報（平素の警察・暴追センターとの連携）

以上のとおり、すべて基本事項です。だからといって何も真新しいものはないと軽んじてはいけません。

これらの基本事項を実践することが大切です。対応要領の基本的なことはここに述べられているものですべて網羅されています。

# 暴力団等反社会的勢力への対応

## I 平素の準備

### 1 対応の体制

- ※ トップ自らが、「不当な要求には絶対応じない」という基本方針と姿勢を示し、毅然とした対応姿勢を構築していく。
- ※ 担当者が緊急に報告できる常駐体制を整える。

### 2 対応の体制

- ※ あらかじめ対応責任者、補助者を指定しておく。
- ※ 対応する対応者を決めておく。
- ※ 対応する対応者を決めておく。
- ※ 対応する対応者を決めておく。

### 3 対応の体制

- ※ 警察や暴走センターとの連携を確保し、緊急時の発生に備え担当窓口を設けておく。

## II 基本的な対応要領

### 1 対応の体制

- ※ 海苔の接待はしない
- ※ 対応人数を制限する

- ※ 身元の確認
- ※ 人相、着衣、車両ナンバーのメモ
- ※ 早めの自己紹介、同席者の紹介
- ※ 相手より人数で応対する
- ※ 指定された役割分担で応対する
- ※ メモと録音(無告知録音は違法ではない)
- ※ 対応時間を指定する

- ※ 声動に注意する
- ※ 「検討します」「考えておきます」は禁句
- ※ 書類作成の要求には応じない
- ※ 前答、約束はしない
- ※ トップとの面談、要求には応じない

- ※ 理由を付けず
- ※ 断ることを拒む
- ※ 周知プレスで

- ※ 「ミス」は「ミス」として認め、慌てない
- ※ 即断しない、個人的な意見は言わない
- ※ 書類は見せない、具体的な内容・事情は話さない
- ※ 仕事前に「断罪しない」

- ※ この時点で相手の出入は拒否し、同席者と別室へ避難させる
- ※ 必要に応じて警察へ通報する

- ※ 断固拒否
- ※ NO!!!

### 2 対応の体制

#### 受付係員 (引継)

#### 不当要求禁止責任者 (職務要領など)

#### (1) 訪問者を指定場所に案内

#### (2) 訪問者との面談

#### (3) 要件、要求の把握

### 3 対応の体制

#### 留意事項など

- ※ 平素からの指導
- ※ 氏名、会社名、用件の確認
- ※ 指定された者への引継ぎ

- ※ 来客用応接室は避ける
- ※ ボスター、ステッカーを活用
- ※ 「大声」「怒鳴る」「見下した言葉(卑しい)」「自分勝手を言いつつ「非常手段」

- ※ 目的は「金」「利権」
- ※ 「対応者の反感」を見ている
- ※ 「100〜1つ」程度の返答
- ※ 相手の目を見ながら対応する

- ※ 「威嚇をみせる」
- ※ 「それはどういふ意味ですか?」「具体的に用件をお話ください」

#### 断固拒否

- ※ 「断固拒否」

### 対応要領

- ⑩ 関係機関との連携、相談
- ⑪ 関係機関(警察、暴走センターへ)
- ⑫ 要求内容の確認(現場を見る)
- ⑬ 対応方針の検討(組織対応)
- ⑭ 事件内容によっては案内相互の連携

- ⑮ 相手の指定場所や自宅には出向かない(やむを得ない場合は上司等に相談、連絡方法、権限で出向く)
- ⑯ 喫茶店、ホテル等での面談は公正を確保されるおそれもある
- ⑰ 原則として文書回答はしない

- ⑱ 無法、無理な要求は毅然と拒否
- ⑲ 「長電話の場合」「すぐ来い」「日曜日に来い」

- ⑳ 窓口の一本化の検討

- ㉑ 執拗・不当な要求

- ㉒ 断固拒否

- ㉓ 執拗な電話
- ㉔ 不当、違法な行為
- ㉕ 過度な要求行為

- ㉖ 断固拒否

- ㉗ 断固拒否

- ㉘ 断固拒否

- ㉙ 断固拒否

- ㉚ 断固拒否

### 留意事項など

- ※ 進捗状況を簡単に説明する (具体的な内容は言わない)

- ※ 組織の基本方針に従って対応する
- ※ 説得、納得させようと思わない(原則で押し通す)
- ※ 法的論争などはしない
- ※ 過失がある場合は、誠意を持って説明して法的に妥当な範囲で解決する
- ※ 見取りはしない
- ※ 状況によっては「弁理士」による法的解決も検討する

- ※ 「ご用件は手短にお願します。これ以上は職務の阻害となります」
- ※ 「前回同様のお話であれば切らせていただきます」
- ※ 「職務上、勤務時間外ですからお邪魔できません」

- ※ 不当要求の内容が次々と変更し、またクレームのするような場合には窓口を一本化した対応も検討する

- ※ 断固拒否

- ※ 断固拒否

- ※ 断固拒否

- ※ 断固拒否

- ※ 断固拒否

- ※ 断固拒否

- ※ 断固拒否

- ※ 断固拒否