

暴 追 か わ ら 版

No. 156

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

クレーマー対策について教えてください。

最近、「クレーマー対策が大変だ。指導をしてください。」との声が企業や行政に勤務されている方から寄せられています。

ここで皆さんにお考えいただきたいのですが、不当要求を行う者については、その対象が暴力団等反社会的勢力である場合でも、ない場合でも、その対応方法は、基本的に変わりないということを考えていただければと思います。

さて、悪質クレームとは、通常顧客から企業に対し、何らかの問い合わせや相談等に合わせ、苦情や抗議という形で不満の感情が加えられたものをいうとされています。

これを行政に置き換えると、市民から行政サービスなどに対する悪質な苦情や抗議ということが言えると考えます。

クレーマーとは、これら苦情を通じて無理難題を要求するなどして通常許容される範囲を超えた行動をとる者と言われています。

【こちらにも責任がある場合】

- ・ 「責任」が「道義的責任」なのか「法的責任」なのかをよく見極めてください。（担当者等からの詳細な聴取が必要）

「道義的責任」とは

すれ違った際、肩がぶつかった場合「失礼しました」と謝罪すべき場面です。ただし謝罪すればそれで「肩がぶつかった」というトラブルの大半は収束します。世の中のトラブルの大半は「失礼しました」で済み、また済ませるべきです。

「法的責任」とは

金銭賠償が必要な場合です。民法上「責任」の果たし方は、金銭賠償と定められています。(例外～名誉毀損の場合「謝罪広告」等の掲載を求めることができる)

この場合、法的合理性のある範囲内での賠償責任と云うことで

法的責任×	道義的責任×	⇒	対応しない
法的責任×	道義的責任○	⇒	謝罪等の相応の対応
法的責任○	道義的責任○	⇒	法的合理性のある範囲内での賠償責任

反社会的勢力は、道義的責任と法的責任を巧妙にすり替えて「責任を取る」＝「金銭賠償」という構図を組み立ててきます。トラブルと責任は、天秤の左右に乗りバランスされるものです。

世の中のトラブルの大半は道義的責任（謝罪）で済まされるものです。上の図を常に心において交渉に臨むようにしましょう。

謝罪する場合は、謝罪する対象を特定しないで「平謝り」はすべきではありません。こちらが非難される対象事実を特定したうえで、その事実が謝罪相当の事実であれば「かくかくしかじかの非のある事実についてお詫びいたします」というレベルでの謝罪はすべきです。

ここで皆様にお考えになっていただきたいことは、通常、企業であれば顧客、行政であれば市民から貴重なご意見をお聞きすることは当然と思います。

しかし、通常の苦情や要求の限度を超えて無理難題を要求したり、言葉尻をつかんでさらに別の要求をしたり、「社長を出せ」とか「市長を出せ」「社長の謝罪がなければ帰らない」などの要求行為を行うクレーマーに対しても真摯に耳を傾け、意見を伺う姿勢は本当に必要なのでしょうか？

顧客や市民に対して、公平・平等・公正に取り扱うことは企業や行政の基本原則であり、コンプライアンス（法令遵守）の要請と考えます。しかし、不当要求に対しては、シャットアウトが原則であるということもコンプライアンスの要請と考えます。

是非とも悪質なクレーマーに対しては、組織的対応を図り、顧客至上主義や市民至上主義の呪縛から離れ、正々堂々と対応しコンプライアンスを貫いていただきたいと思えます。

【反社会的勢力が複数で乗り込んできたとき・・・】

一般的に複数で交渉に臨んでくるときは

恫喝役 と なだめ役

の役割分担を行います。法的には通らない要求を通すための役割分担を行っているだけです。

なだめ役の発言に同調しやすいレールを引く作業を行っているだけですから、決して同調しないでください。

「所詮、不当要求じゃないか。絶対に許さないぞ」という決意のもと毅然とした態度を貫いてください。

～ 対応側も相手以上の人数で対応し、対応係・録音係・記録係等を分担すれば、なお良 ～

【ふざけんなーなどと激昂して大声を出された場合の対応・・・】

良い対応は「お話しは十分聞こえております。そんな声は出さないでください」と粛々とした対応です。

まずい対応は、怒鳴られて萎縮してしまい、その後やりたい放題の放言を事実上認めてしまう対応です。

大声も彼らの「演出」です。「俺はキレやすいタイプ。だから対応に注意した方がいいよ」ということをアピールする演出です。淡々と「お話しは十分聞こえています。そんな大きな声を出さないでください」と返すのがベストです。

しかし、最初は本当に怖く毅然とした対応は難しく、言動がギクシャクしてしまいます。その時は、逆転の発想です。「大声を出されると怖いからやめてください」と。逆に彼らに「脅迫罪」「恐喝罪」が脳裏をよぎり始めるので静かになります。

【交渉が膠着した場合・・・】

相手の要求に感じられない理由を説明したうえで、「どのように言われましても、感じられないものは感じられません」を繰り返し伝えます。

しかし、それでも「納得いかない」と延々と繰り返されることが少なくありません。必要十分な説明を行っても納得しないのであれば、「話し合いで解決できないなら、公正な第三者のご判断を仰ぐほかないと思慮いたします」と返してください。

日本は法治国家 ⇔ 裁判所で判断

それでもお帰りいただけないのであれば、「業務に差し障りますのでお引取りください。お引取りいただけないのであれば、警察に通報いたします」と告げて、警察に通報してください。

～ 不退去罪で検挙するには、証拠が必要です。時間等の記録・録音等が重要です。 ～

【警察に行くぞ。訴えるぞ。マスコミに言うぞ。という挑発への対応】

「私どもの方で『どうぞ行ってください』とか『それはやめてください』とコメントする立場にはありませんので、そちら様でご判断ください。その判断に、特にコメントする立場でもございません」と返して

ください。

【約束しない】

不当要求についての約束は不要であり、コンプライアンス違反です。

幹部の皆様へ

悪質クレーマーに対応していた職員が、精神的に追い込まれ、職場を休んでいるということをお聞きしたことがあります。

組織的対応をするためには部下任せにせず、上司の役割は、業務の推進は当然として部下の肉体的、精神的な衛生をも管理することにあると思います。

このため上司は、部下の方がよい仕事をするためにも、部下の抱える問題点を早期に把握するとともに、部下からの意見を出しやすい風通しの良いすばらしい職場環境を整備していただければと思います。

ポパイの強さの秘密

「ポパイは、ほうれん草を食べてるから強い」と言われています。組織体にもほうれん草があると強くなります。

ほう（報告）・れん（連絡）・そう（相談）は、組織体において栄養又は潤滑油とも言われており、組織体内の各細胞（課・係）の連結（一体化）は、ほう（報告）・れん（連絡）・そう（相談）によって強化されるのです。

どっこの暴力団は生きていた

平成25年 2月 8日

暴道かわら版

No. 157

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

アンケート調査結果

平成24年中に実施した

「不当要求防止責任者講習」

は、1,024人が受講しております。

アンケート調査は、1,024人中937人から回答を受けており

裏面アンケート調査結果のとおり

937人中「126人」

が不当要求を受けたことがあるとの回答でした。

また、

126人中「20人」

の方が不当要求に応じているという結果で、要求内容で特に多かったのが「機関誌等図書購入」です。

大切なことは、反社会的勢力を「怖いものは怖い」と感じることは仕方ないとしても、怖いから「お金を渡そう」とか「返還要求を控えよう」とか「条件を呑もう」というように、恐怖心を利用した彼らの要求に応じてしまわないことです。

その結果、彼らを利することになり、側面援助することに他なりません。

外部専門機関（警察・暴追センター・弁護士）と連携し、適切な対応をとることが重要です。

アンケート調査結果(H24. 1～12まで)

(公財)青森県暴力追放県民センター

平成24年中に実施した「不当要求防止責任者講習」は行政職員と一般受講者を合わせて計1,024人が受講しています。このアンケート調査は、受講者1,024人中、937人の回答をもとに作成したものです。回答者937人中、126人の方がこれまでに何らかの不当要求を受けたことが「ある」と回答しています。

① 暴力団等反社会的勢力からの不当要求時期

(不当要求を受けた126人) 回答数126

項目	回答
1 1年以内	20 15.9%
2 2年以内	10 7.9%
3 3年以内	14 11.1%
4 3年以上	82 65.1%

② 不当要求してきた相手

(不当要求を受けた126人) 回答数126

項目	回答
1 暴力団	11 8.7%
2 エセ右翼	27 21.4%
3 エセ同和	14 11.1%
4 暴力団関係者	24 19.1%
5 その他・不明	50 39.7%

③ 要求内容はどんなことか

(不当要求を受けた126人) 回答数126

項目	回答
1 機関紙等図書の購入	50 39.7%
2 物品購入	10 7.9%
3 スキャンダル等口止め	1 0.8%
4 用心棒、みかじめ料	5 4.0%
5 下請け、自販機の設置等	4 3.2%
6 寄付金、賛助金	2 1.6%
7 商品の欠陥、対応態度に対する言いがかり	27 21.4%
8 債権取り立て	1 0.8%
9 飲食代、工事代金不払い	1 0.8%
10 融資、借金の申し込み	4 3.2%
11 その他	21 16.6%

④ 要求を受けたとき誰に相談したか

(不当要求を受けた126人) 回答数126

項目	回答
1 青森県暴力追放県民センター	4 3.2%
2 警察	20 15.9%
3 弁護士	7 5.6%
4 会社等の上司	49 38.9%
5 同僚、友人、知人	4 3.2%
6 家族	2 1.6%
7 相談しなかった	37 29.3%
8 その他	3 2.3%

⑤ 不当要求にどのように対処したか

(不当要求を受けた126人) 回答数126

項目	回答
1 全面的に応じた	2 1.6%
2 一部応じた	18 14.3%
3 拒否した	106 84.1%

⑥ 要求に応じた理由

(要求に応じた20人) 回答数20

項目	回答
1 威圧を感じた	4 20.0%
2 トラブルが拡大することを恐れた	4 20.0%
3 報復の危険を感じた	0 0.0%
4 対応が不慣れであった	7 35.0%
5 以前から応じており断れなかった	0 0.0%
6 要求金額が少額だった	3 15.0%
7 当方にも一部非があった	2 10.0%
8 その他	0 0.0%

⑦ 要求に応じなかったときの相手の行動

(拒否した106人) 回答数106

項目	回答
1 迷惑電話など嫌がらせ行為をしてきた	17 16.0%
2 人的、物的危害を加えてきた	2 1.9%
3 街宣活動をしてきた	0 0.0%
4 そのまま引き下がった	74 69.8%
5 その他	13 12.3%

⑧ 青森県暴力追放県民センターを知っていたか (アンケート回答者937人全員の回答)

項目	回答
1 知っていた	530 56.6%
2 知らなかった	371 39.6%
3 無回答	36 3.8%

⑨ 青森県暴力追放県民センターで暴力団等に関する相談を受けていることを知っていたか

(⑧で「知っていた」と答えた530人からの回答)

項目	回答
1 知っていた	365 68.9%
2 知らなかった	165 31.1%

回答者937人中、126人の方(約7.4人に1人)がこれまでに不当要求を受けたことが「ある」と回答しています。そのうち、20人(16%)の方が要求を受け入れており、回答者937人中47人に1人の割合で不当要求に応じていることとなります。

その場で拒否した場合、その殆ど(70%)がそのまま引き下がっており、毅然とした態度ではっきりと要求を拒否することが重要です。