

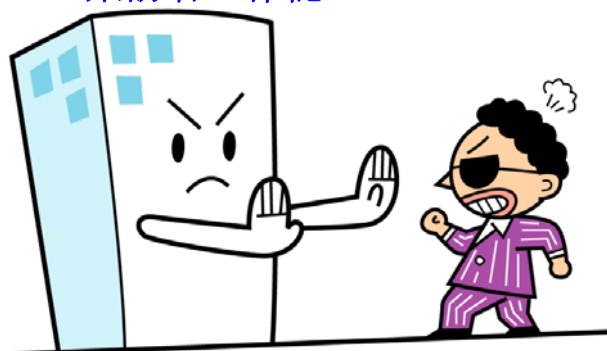
# 不当要求対応要領12か条

暴力団を始めとした反社会的勢力から不当要求を受けた場合、「不当な要求には絶対に応じない」という確固たる信念のもと、毅然とした対応をとることが大切です。

以下に、不当要求対応要領12か条を御紹介します。

もし、暴力団等からアプローチを受けた場合、一人（一企業）で悩まず、警察や千葉県暴力団追放県民会議、弁護士に早めに相談しましょう。

## 1 来訪者の確認



受付や窓口を担当されている方は、落ち着いて来訪者の氏名や所属団体名、電話番号、相手の氏名を確認し、対応責任者に連絡しましょう。

確認できない場合は、面談をお断りしましょう。

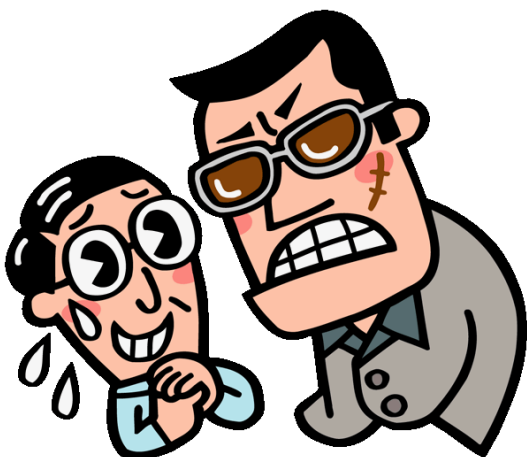
## 2 用件の確認



対応者は、相手の用件、要求を確認します。

相手は「誠意を見せろ」「責任をとれ」などと遠回しな言い方をしますが、金銭的解決を前提とした交渉は禁物です。不当要求であることをはっきりさせるために、要求内容は相手の口から明確に言わせるようにしましょう。

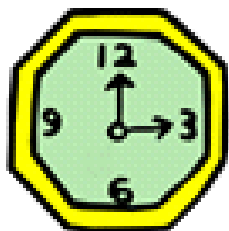
## 3 複数で対応



相手より優位に立つための手段として、常に相手より多い人数で応対し、役割分担を決めておきましょう。

- ・ 応対担当（主に対応します。）
- ・ 記録担当（内容や相手の人相・特徴を記録します。）
- ・ 連絡担当（外部との連絡をとります。）

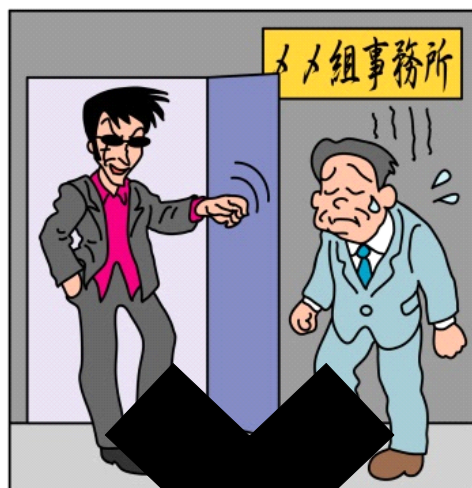
## 4 用件に見合った対応時間



対応している時間が長いと、相手のペースにはまる危険性が大きくなります。

最初の段階で、対応時間を決め、時間になったら明確に打ち切りの意思表示をしましょう。

## 5 有利な場所での対応



素早く助けを求めることができ、精神的に余裕を持って対応できる場所（自社の応接室）等の管理権の及ぶ場所を選びましょう。

暴力団事務所等、相手の指定する場所に出向くことは厳禁です。

## 6 慎重な言葉の選択



不当要求に対しては、あいまいな言動や安易な妥協は禁物です。粘り強く、慎重に言葉を選んで、筋の通った対応が大切です。相手との議論や論争は、失言や言葉尻をとらえて攻撃してくることがあるので、避けましょう。

「申し訳ありません」、「検討します」、「考えてみます」等は禁物です。

## 7 書類の作成・署名・押印は拒否

「念書」や「詫び状」は、強要されても決して書いてはいけません。

後日、金品要求に利用されたり、「非を認めた」としてさらに要求がエスカレートすることになります。



## 8 即答・約束はしない



応対は組織的に行うことが大切です。相手の要求に即答や約束をしてはいけません。相手は企業の方針が固まらない間が勝負の分かれ目と考え、その場での回答を執拗に求めてきます。

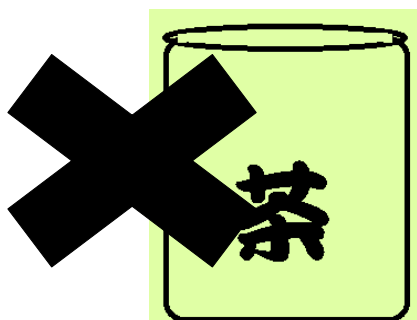
## 9 トップは対応させない



本社・支店のトップなどの決裁権を持った者が応対すると、即答を迫られますし、以降の交渉もトップが応じるよう強要されがちです。予め担当者を決めて応対するようにしましょう。

要求内容を社内で検討し、警察等に相談することも考慮して余裕を持って判断できるようにしましょう。

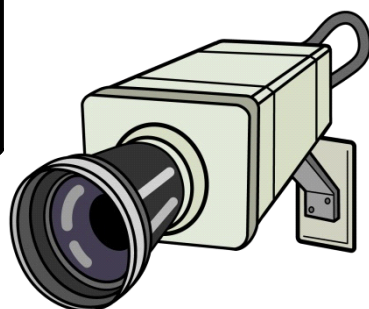
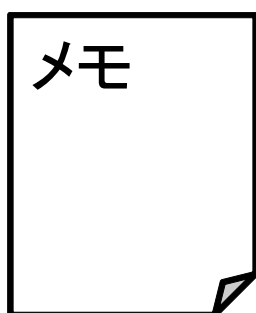
## 1 0 湯茶の接待は不要



湯茶を出すことは、暴力団員が居座り続けることを容認したことになります。

また、湯飲み茶碗などを投げつける等、凶器や脅しの道具に使用されることもあります。

## 1 1 対応内容の記録化



電話や面談の内容をメモすることは、不当要求の証拠となります。

また、「お話の内容を正しく上司に報告するために録音させていただきます」等相手に告げ、録音、録画することで、正確さに加え、脅しのトーンも記録でき、それらの行為が相手の行動を抑制するという効果があります。

## 1 2 機を失せずすぐに通報



相手が居座り、退去を求めても応じなかったり、暴行を加えられたりした場合にはすぐに警察に通報しましょう。

不要なトラブルを避け、受傷事故防止を防止するため、平素の警察、千葉県暴力団追放県民会議との連携が早期解決につながります。