

発行

(公財) 暴力団壊滅秋田県民会議

(秋田県暴力追放運動推進センター)

〒 010-0922 秋田市旭北栄町1-5

☎ 018-824-8989 FAX 018-824-8990

「！！事件簿！！」  
「全国における最近の暴力団の事件・検挙事例等について」

- 「子どもに『暴力団辞めて』と言われ」…離脱、更正も福岡県警が実情公表  
福岡県警は1月19日、福岡県内の暴力団の勢力状況や、暴力団を辞めて更正する組員を支援する実情を公表した。昨年中の暴力団員の社会復帰対策状況は、「離脱を支援した者」が121人。「就労を支援した者」は17人だった。  
暴力団を辞めるに至った事例として、「子どもに『暴力団を辞めてほしい』と言われ、進学の影響などを考えて、決断した」「子どもの婚約が、突然破棄されたので、暴力団を離脱したい」「上納金を納めるのがつらく、服役中に離脱を決意していた」といった実情を列記し、積極的な離脱支援、就労支援の必要性を強調している。  
(西日本新聞)
- 指定暴力団住吉会系組員2名を強盗容疑で逮捕  
警視庁は1月14日、指定暴力団・住吉会系組員の小林秀和容疑者(34)と無職の杉本尚政容疑者(32)は去年11月、葛飾区堀切で自転車に乗った21歳の女性を後ろから呼び止めていきなり顔を殴り現金約1万2000円の入ったバッグを奪った疑い。小林容疑者は去年7月以降に葛飾区と東京・足立区で起きた強盗6件も含めて容疑を認めている。  
(livedoorニュース)

## 悪質クレーマーに対する対応の基本②



### 2 対応上の基本的心構え

#### \* 毅然とした態度を保持する

悪質クレーマーは、自己の要求が過度・不当であることは当然承知の上ですから、警察に通報されることを最も嫌がります。こうした悪質クレーマーの対応は最初が肝心です。必要以上に恐れることなく、「不当要求は断固拒否する」との信念と気迫を持って、毅然とした態度で対応することが必要です。

#### \* 法律や社会のルールに従って対応する

悪質クレーマーに屈することなく、法律や社会のルール、組織の方針に従って対応することが基本です。特に、クレーマーが暴力団等反社勢力の場合には、その要求行為は、違法性が極めて高いので、直ちに警察、県民会議、弁護士に相談し、法的に対応することが解決の早道です。

#### \* 顧客の平等・公平性を維持する

基本的には全ての顧客に対して、平等・公平に対応することが肝心です。その場しのぎの特別扱いをすることは悪質クレーマーの思う壺です。過去の悪質クレーマーに対しては、社内における他の部署ではどのように対応したか等を整理し、社内基準を作成しておきましょう。

#### ● 悪質クレーマーの典型例

～ 典型例として下記の言動が挙げられる。特性を理解し、相手の言動に乗らないように！ ～

- \* 大声を上げ、威嚇するような態度をとって、相手に恐怖心を持たせ、困惑させる
- \* 誠意、社会的責任、道義的責任を示せ等の抽象的な文言を多用する。
- \* 「社長を出せ・責任者を出せ」等と決定権者が対応することを要求する。
- \* 謝罪文、詫び状、覚書等の書面・一筆を要求する。
- \* 本社や監督官庁等への通報、ネットへの書き込み等に言及する。
- \* 自分のペースでクレームを執拗に続け、主導権を握ろうとする。
- \* 政治家や有力者との関係を匂わせる。 \* 以前の担当者や他の会社の他応を引き合いに出す。

※ 県民会議・相談専用電話 0120-893-184 (0120-ヤクザ-イヤヨ)