

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」

謹んで新春のお慶びを申し上げます

賛助会員の皆様には、ご家族ともども 希望に満ちた輝かしい新春をお迎えのこととお慶びを申し上げますとともに、平素から暴力団追放運動はじめ、県民会議の諸活動各般にわたり、深いご理解とご支援を賜り心から厚く御礼申し上げます。

本年も「暴力団のいない安全で明るく住みよい秋田県」の実現を目指して、実行ある対策を進めてまいりますので、より一層のご理解とご支援賜りますようお願い致します。皆様のご健康とご多幸をお祈り申し上げます。 (事務局職員一同)



- 山口組の篠田建一(司忍)組長が初詣で神戸護国神社を参拝した。指定暴力団山口組(総本部・神戸市灘区)が3分裂状態になる中、同組の篠田組長らが1日午前0時すぎ、総本部近くの兵庫県神戸護国神社を参拝した。一般の参拝客らも大勢が初詣に訪れる中、兵庫県警が周辺を厳重に警戒した。山口組は昨年ハロウィーンや餅つき行事に続き、参拝で組の存在感をアピールする狙いがあるとみられる。(神戸新聞)

## 悪質クレーマーに対する対応の基本①



### 1 平素の準備

- \* 悪質クレームとは、一般的に顧客の法的、社会的妥当性を欠く過度な不当要求行為を行う者が悪質クレーマーで、その典型が暴力団等反社会的勢力と言われています。
- \* 悪質クレーマーは、顧客という立場を悪用し、企業やお店等に対して執拗な抗議や不当要求を繰り返し、自分だけに特別な利益や厚遇を得ようとしています。お客様に対する処遇は平等であるべきで、要求に屈して特別に厚遇することは、善良なお客様や社会に対する背信行為となります。企業にあつては、「クレーム対応の三原則」を理解し、悪質クレーマーに屈することなく、毅然とした態度で対応することが重要です。

### クレーム対応の基本三原則

- 先ず、クレームの事実を確認する
- 正当なクレームは誠実に対応する
- 過度なクレームは拒否し法的に解決する

#### \* 会社(トップ)の基本姿勢を明確に示す

悪質クレーマーは、善良なお客さんではありません。トップが「絶対に屈しない」「拒否すべきは拒否する」「闘う時は闘う」という基本姿勢を組織全体に明確に示すことが肝要です。

#### \* 組織(行政・企業等)の対応策を整える

トップの基本姿勢を受けて事業所の環境に見合った悪質クレーマー対応のマニュアル等を作成するとともに、組織全体に周知徹底させ、どの部署でも対応できる組織の体制を整える。

#### \* 警察や弁護士、県民会議等と連携する

平素から、警察や弁護士、県民会議と連携を密にしておくとともに、悪質クレーマーについては、速やかに相談することが早期解決につながります。

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