

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)

〒 010-0951 秋田市山王四丁目1番5号

☎ 018-824-8989 FAX 018-824-8990

3月号で、暴力団勢力は減少傾向にあるが、反面、組織の属性で対応することが難しくなると申し上げました。暴対法は指定暴力団を対象としているため、暴力団員の人数が減ってきたことの裏返しとして、中止命令発出等の属性を根拠とした対応が難しくなったということです。

もっとも、悪質クレーム対応では、反社会的組織とは全然関係がなくても、むしろ組織の人間よりも厳しい不当要求をする一般の人が増えていることも事実であり、その対策の意味からも適切な対応が重要です。

今月号から、正当な要求と不当要求の境界線、不当要求の態様と対応ポイント、不当要求に対する具体的な対応要領等について、何回かに分けてご紹介して行きたいと思えます。

正当なクレームと不当要求の境界線

1 クレームについて

クレームとは要求のことを意味します。

提供したサービスに何らかの問題があればサービスを受ける相手方がサービス提供者に対して何らかの要求をするのは当然のことです。

サービス提供者側に落ち度がない場合でも、相手方からのクレームの中にサービス向上のヒントになるものもあるため、クレームがあること自体は決して悪いことだけではないと思えます。

しかし、最近ではそうした建設的意見ばかりではなく、大声の怒声や威圧的な態度でサービス提供者を困惑させ、過大な利益や要求を実現しようとするクレマーの事例が多発し、対応者は精神的・肉体的に疲弊しております。

こうした度を超えた要求を行うクレマーを「悪質クレマー」と呼び、このようなクレームは暴力団等反社会的勢力による不当要求と何ら変わるものではなく、このような要求に対応する場合には相応の注意が必要です。

2 反社会的勢力とは

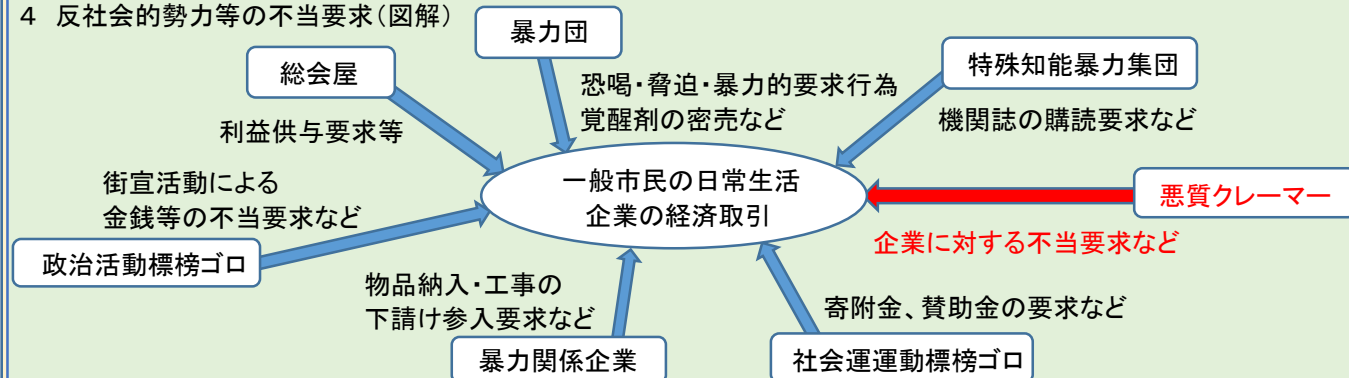
暴力、威力と詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団又は個人

- (1) 属性要件 暴力団、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、政治活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団等
→不透明化、潜在化、準暴力団(半グレ)問題
- (2) 行為要件 暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求
→不当要求者、悪質クレマー(要求の内容や態度が度を越している)

3 悪質クレマーとは

- (1) 性格、ストレス発散、心の病等の異常な執拗性
- (2) 当初から金銭等の利益獲得が目的
 - ① 企業側の帰責性・手落ちの存在(クレームの原因)
(適切な対応が困難)
 - ② 顧客であるために関係断絶が困難

4 反社会的勢力等の不当要求(図解)



5 不当要求とは(正当なクレームと不当要求の境界線)

不当要求が何であるかについては、法律上の定義があるわけではありませんので、「法的に認められない要求」もしくは「法的に認められるはずのものでも不相当な方法で行う要求」ということになります。

法的に認められるはずのものでも不相当な方法で行う要求とは、例えば、当方が交通事故(追突事故)を起こし被害者である相手方からの賠償請求が認められうる状況であっても、相手方が脅迫などの不穏当な手段を用いて賠償請求を行う場合等が考えられます。

