

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1-5

☎ 018-824-8989 FAX 018-824-8990

今月号では、不当要求防止対策の「具体的な対応要領」として「対応内容の記録」について説明します。録音はなんと言っても相手方の発言を正確に記録できます。人間の記憶は正確性に欠ける部分がありますので、不当な要求をする者に対しては有効な手段となります。ただし、取扱いには慎重を期さなければならない部分もありますので、注意してください。

さて、当県民会議の11月中の活動は、不当要求防止責任者講習を4回、各地域のブロック会議を3回開催するとともに、研修に2度講師として出席し、「暴力団情勢等」について説明しております。さらに、11月28日(土)開催された「県民のつどい」にも参加させていただきました。今月は、3回の不当要求防止責任者講習開催の他、12月14日に行われる歳末警戒の出動式にも参加する予定です。活動に対する皆様のご支援をお願いします。

## 具体的な対応要領(その6～対応内容の記録・Q&A)

### 1 具体的な対応要領 (6) 対応内容の記録

Q 相手方の了承を得ることは必要か？

○ 相手方に録音する旨を伝えて録音を行うこと。

・ 録音は、相手方の発言内容を正確に記録する上で重要であることのみならず、相手方に脅迫的な言動を控えさせる効果がある。

A 悪質クレームは録音を嫌がる人が多いので  
・「大切なお話のようなので、「言った、言わない。」にならないように録音させていただきます。」  
・「上司への報告のため……………」  
・「お客様サービスの向上のため……………」

等と断りを入れて理解を求めろ。

Q 説明に応じず、拒否する場合は？

A こちら側の落ち度が大きいなど了承を得ることなく録音する場合も考えられる。秘密録音も録音自体は問題ないと考えられるが、**その取扱いには慎重が求められ**、一般に公開されることなどがないように注意すべきである。

### < 暴追 ～ 各県の相談事例 ～ >

#### ○ 料金所における不当要求行為について

高速道路の料金所において、利用者に釣り銭を手渡す際に、誤って硬貨を車両に接触させ、同車両を損壊させた事案が発生。車両購入時の金額での当該車両買い取りを要求された。

～ 相談者には、保険適用範囲内での修理という対応方針を明確化し、顧問弁護士に対応を一元化を図ることを指導助言した。

#### ○ 貸家入居者との賃貸借契約を更新せず退去させたい

貸家を経営する会社の顧問から「貸家の建物賃貸借契約は、暴力団員の父親が契約者となっているが実際は息子の暴力団員が家族と入居しているで、契約期間内に退去させたい。」との相談を受けた。

～ 県警、暴追センターの無料弁護士相談日を案内し、弁護士の助言に基づき相手方と「賃貸借契約解約届(退去届)」を取り交わし解決した。

