

# 暴力団等に対する 基本的対応要領

## 愛知県建設業暴力追放協議会

暴力団対策法の改正で、禁止されている暴力行為が27になりました。  
平成23年4月1日に、愛知県暴力団排除条例が施行されました。

**暴力団等への対応で大切な事は、一人で悩まず、企業全体で対応し、  
警察や弁護士に一刻も早く相談をすることです。**

## 暴力団追放『三ない運動』プラス1の推進

### 暴力団を利用しない

暴力団を利用したつもいが利用されています  
暴力団はただでは動きません  
相手を見てとことんくらい付き離れません

### 暴力団を恐れない

暴力団には、団結して対応しよう  
暴力団には、必要以上に恐れず、毅然とした対応で

### 暴力団に金を出さない

暴力団は「金づる」をいつも探している  
暴力団は、何度でも要求してきます  
暴力団に金を出すことは、暴力団を認めることです

### 暴力団と交際しない(+1)

**暴力団が一番恐れるのは、暴力団を怖れない「勇気」です！**

# 基本的な心構え

## 組織としての心構え

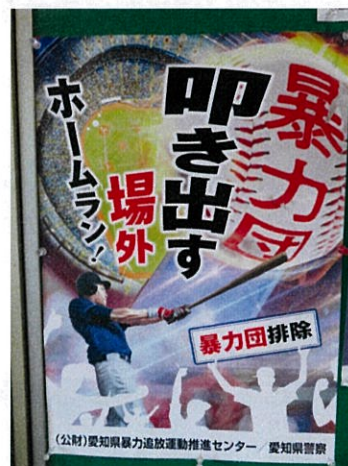
- 1 幹部社員は、暴力団等による不当要求に対して、絶対に担当者任せにはならない。
- 2 アプローチの段階から、上司に速やかに報告が為される職場環境の整備が必要です。
- 3 関係機関との連携を平素から確立しておくことが必要です。
- 4 組織全体の問題として、組織的対応に心がけることが必要です。
- 5 各事業所に不当要求防止責任者の設置を奨めることが必要です。
- 6 不当要求行為が発生または恐れのある場合は、事実の発生日時、場所及び概要を記録し、愛知県建設業協会の顧問弁護士または、愛知県暴力追放運動推進センターに相談しましょう。
- 7 状況によって、所轄の警察に通報しましょう。

## 社員としての心構え

- 1 暴力団と言って、必要以上に怖れない。
- 2 不当要求は一切許さないと言う強い姿勢を堅持する
- 3 毅然たる態度で沉着冷静に対応する。決して相手の挑発に乗って議論をしない。
- 4 期待感を抱かせる曖昧な言葉は使わない。
- 5 誤った発言をした時は、弁解をせずその場で明確に訂正し、文書で渡すことは絶対にしない。

## 職場での準備

相手方をけん制するため「暴力追放ポスター」、「不当要求防止責任者講習受講修了証」、「責任者ステッカー」、「暴力追放運動実施現場ステッカー」を掲示しておく。



対応は原則自社事務所内で行う。やむを得ず、自社事務所外の場合は、相手の指定する場所は断り、必ず複数の社員で赴く。

## 基本的な対応要領

### 確 認

- 1 まずは、来訪者のチェックと連絡
  - ① 来訪者の氏名・電話番号を確認する。
  - ② 来訪者が名乗らない時は面談に応じる必要はない。
  - ③ 来訪者の人着・特徴・車両No.をメモする。
- 2 相手と用件の確認
  - ① 落ち着いて相手の住所・氏名・所属団体・電話番号を確認し用件の確認をする。
  - ② 確認のため名刺をもらう。
  - ③ 代理人の場合は「委任状」を求める。
  - ④ 相手の真意が不明な場合は、具体的に尋ねる。
  - ⑤ 相手の目的が「金銭」と勝手に判断しない。

### 場所と時間

- 3 対応場所は優位な場所で
  - ① 自社の管理の行き届く、カウンター、応接スペースなどとする。
  - ② いかなる場合でも、暴力団等の指定する場所や組事務所には絶対出向かない。
- 4 対応時間は短く
  - ① 対応時間が長いと相手のペースにはまる危険性が高いので極力短くする。
  - ② 用件を確認のうえ、「何時までならお話を伺いますと」時間を明確に指定する。
- 5 湯茶の接待をしない
  - ① 湯茶の接待は居座りのきっかけとなる。
  - ② 湯飲み茶碗が凶器に変貌する事があるので、用件を確認の上湯茶の接待はしない。

### 対 応 者

- 6 対応の人数は相手より多く
  - ① 常に相手より多い人数で対応し、役割分担を決めておく。
  - ② 相手が多数の場合は、2～3名に制限し、相手が応じない場合は面会を拒否する。
- 7 言動に注意する
  - ① 応対者の失言を誘い、言葉尻を捉えて厳しく糾弾してきます。
  - ② 「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
- 8 トップには対応させない
  - ① トップなどの決裁権をもった者が対応すると即断を求められるので対応しない。
  - ② 「私が担当の責任者です」と告げ、トップには会わせない。
- 9 即答や約束はしない
  - ① 暴力団は企業の方針が固まらない間が勝負の分かれ目と考えて、即答を求める。

- ② 対応は組織的に実施することが重要です。相手の要求に即答や約束は絶対にしないことが重要。
- ③ 「当社の方針として要求には応じられません」と毅然と断る

## 記 録

- 10 書類の作成・署名・押印
  - ① 一筆は後日の金品要求の材料となる。
  - ② いかなる理由でも、署名や押印は絶対にしない。
- 11 対応内容の記録
  - ① 対応内容は証拠として有用です
  - ② 相手に明確に告げてメモや録音撮影をする。

## 通 報

- 12 機を失せずに警察に通報
  - ① 不要なトラブル、事故を避けるため、違法行為があれば迷わず警察に通報する。
  - ② 何で警察かと言われたら、「警察からその様に指導されています」と答える。

## このようなとき、どうすれば

Q1 相手が大きな声を上げテーブルを叩き、怒鳴りちらしている場合

A1

- ① 「静かにお話をください」「これ以上大きな声を出しますと事務所から退去していただくこととなりますので、静かに話してください」
- ② 退去の指示に従わない場合は、警察に通報し委ねる。  
(この場合湯茶の提供、座っての接客をしない)

Q2 相手が脅迫的な言動に出てきた場合

A2

- ① 明らかな犯罪行為に出たら、対応を中止し直ちに警察に通報する。

Q3 長時間居座って退席しない場合

A3

- ① 最初に面談時間を約束させること。
- ② 打ち切るタイミングは、堂々巡りと判断した時。
- ③ 「これ以上お話しても同じです」「お話は何いしましたがこれ以上はできません」「なんと申されても当方の考えは変わりません」
- ④ 「お約束の時間が過ぎております」「これ以上お話しても同じですお引き取りください」
- ⑤ なおも、居座る場合、対応を中止し直ちに警察に通報する。

## 暴力団対策法とはどのような法律？

禁止規定に違反して暴力行為を行う場合、必要な「中止命令」「再発防止命令」が発出されます。

## 暴力団対策法で禁止されている27の行為

1. 口止め料を要求する行為
2. 寄付金や賛助金等を要求する行為
3. 下請参入等を要求する行為
4. 縄張り内の営業者に対して「みかじめ料」を要求する行為
5. 縄張り内の営業者に対して用心棒代等を要求する行為
6. 利息制限法に違反する高金利の債権を取り立てる行為
7. 不当な方法で債権を取り立てる行為
8. 借金の免除や借金返済の猶予を要求する行為
9. 貸付け及び手形の割引を不当に要求する行為
10. 信用取引を不当に要求する行為
11. 株式の買取り等を不当に要求する行為
12. 預貯金の受入れを不当に要求する行為
13. 地上げをする行為
14. 土地・家屋の明渡し料等を不当に要求する行為
15. 宅建業者に対して不動産取引に関する不当な要求をする行為
16. 宅建業者以外の者に対して不動産取引に関する不当な要求をする行為
17. 建設業者に対して建設工事を不当に要求する行為
18. 集会施設の利用を不当に要求する行為
19. 交通事故等の示談に介入し、金品等を要求する行為
20. 商品の欠陥等を口実に損害賠償等を要求する行為
21. 役所に対して自己に有利な行政処分を要求する行為
22. 役所に対して他人に不利な行政処分を要求する行為
23. 国等に対して自己を公共工事等の入札に参加させることを要求する行為
24. 国等に対して他人を公共工事等の入札に参加させないことを要求する行為
25. 人に対して公共工事等の入札に参加しないこと又は一定の価格で入札することを要求する行為
26. 国等に対して自己を公共工事等の契約の相手方とすること又は他人を相手方としないことを要求する行為
27. 国等に対して公共工事等の契約の相手方に対する指導等を要求する行為

## 愛知県建設業暴力追放協議会加盟団体

一般社団法人愛知県建設業協会

一般社団法人愛知県土木研究会

一般社団法人名古屋建設業協会

一般社団法人愛知電業協会

一般社団法人愛知県造園建設業協会

一般社団法人日本建設業連合会中部支部

一般社団法人愛知県空調衛生工事業協会

愛知県建築技術研究会

愛知県農業土木研究会

一般社団法人日本道路建設業協会中部支部

事務局

名古屋市中区栄三丁目28番21号

一般社団法人愛知県建設業協会内

電話 052-242-4191

## 参考資料

[具体的対応要領]

<電 話>

1、相手方から長時間にわたる電話や執拗に電話をかけてくる場合

Q 長時間にわたる電話や執拗な電話に対し、どのように対処したらよいか。

A 用件を明確に聞くこと。用件が分からない場合は整理した後ほどかけるよう諭し、電話を切ることがポイント。会話内容は必ず記録し、必要に応じて録音する。

「ご用件は手短にお話し下さい。」

「用件の趣旨が分かりませんので、再度かけて下さい。」（何度もかけてくる場合は、②へ。）

「記録しますので、録音させていただきます。」

① 長時間にわたる電話に対しては、

「これ以上、お話す事は業務に支障をきたしますので、お電話を切らせて頂きます。」  
と答えるのがよい。

「〇〇時から会議がありますから．．．．。」

「〇〇時から人と会う約束になっていますから．．．．。」

と答えるのは避けるべきである。後で嘘だと分かると、それを口実に新たな攻撃を受けることになるためである。

② 執拗な電話に対しては、

「前回と同様のお話しでしたら、切らせていただきます。」

「以前からお話しを伺っておりますが、〇〇はできませんので、電話を切らせていただきます。」

「結論は変わりません。業務に支障がありますので切らせていただきます。」

Q 「なぜ電話を一方向的に切ったのだ、俺にはまだ話がある。聞かんか。」  
と言われた場合どう対処したらよいか。

A 「お話しは既に済んでおります。前回、回答したとおりですので、切らせていただきます。」

(注) ① 執拗な電話に対しては、架電禁止の仮処分を裁判所へ申し立てることができる。

② 居留守は使わない。相手方に新たな攻撃材料を与えるばかりか、  
怯えているとの心証を抱かせる。

2、相手方から、「すぐに来い」「夜九時に来い」「日曜日に来い」と執拗に電話をかけてくる場合

Q 「すぐに自宅に来い。」と言われた場合どう対処したらよいか。

A 「業務上、自宅にお邪魔することはできかねます。」  
または、「現時点でその必要はないと考えます。」

Q 「夜九時に来い。日曜日に来い。」と言われた場合どう対処したらよいか。

A 「勤務時間外です。お断りします。」

3、社員の自宅を教えろといわれた場合

Q 相手方から、社員の自宅住所電話番号を教えてほしいと電話がありました。どうしたらよいか。

A 「プライバシーに関することなので、お答えできません。」とはっきり断ること。

(注) 社員の自宅等の個人情報を相手方に提供することにより、当該社員の家族等に危害を及ぼしたり、当該社員に思わぬ危害をもたらされることがあり、社員と業者との癒着の遠因ともなりかねないので、自宅家族等のプライバシーにかかる情報の提供は厳に慎むべきである。



<窓口対応>

1、相手が大声を上げたり、怒鳴り散らしている場合

Q 大声を上げたり、態度で威嚇されたり、テーブルを叩かれたりした場合、どのように対処したらよいか。

A 大声を出したり、テーブルを叩くような行為に出た場合は、

① まず、注意を促す。

「静かにお話しして下さい。」

「これ以上大きな声を出しますと、当社の規則により退去していただくこととなりますので、静かにお話し下さい。」（2～3回繰り返す）

2、長時間居座り、退席しない場合

Q 長時間の交渉を打ち切るタイミングと、その切り出し方はどうしたらよいか。

A 最初に面談時間を約束させる。こちらで時間を指定することがポイントである。

① 打ち切るタイミングは、担当者がこれ以上交渉しても堂々巡りになると判断した時である。

② 切り出し方は、

「ご用件は〇〇ですね。既にご説明したとおりです。」

「これ以上お話ししても同じです。」

「お話しは伺いましたが、〇〇はできません。」

「何と申されても、当方の考えは変わりません。」

（2～3回繰り返す）

③ 責任者に連絡して退去命令の準備をし、退席を促す。

「約束時間も過ぎております、お引き取り願います。」

「これ以上お話ししても同じです。お引き取り下さい。」

「お話しは伺いましたが、〇〇はできません。お引き取り下さい。」

④ 相手の大声などが続いた場合は、管理権に基づく退去の手続きを求める。

「現在何時何分です。ただちに退去してください。」

「録音を開始します。写真を撮影します。」

（責任者が管理権に基づき退去命令を出す）

- ⑤ 退去命令に従わない相手は、警察の対応に委ねる。

(注) テーブルを叩いたり、蹴ったりする行為は、犯罪行為になるので、事件としての証拠の確保（メモ、録音、状況などの記録）も忘れずに。

### 3、上司に会わせる等と要求をしてきた場合

Q 上司との面談を要求してきて、「用件は直接課長に話す。」と言っている場合どのように対処したらよいか。

- A ① 上司への面会要求には応じる必要はない。

「私が担当です。お話しは私が伺います。」

「課長には必要があれば、私から報告します。」

### 4、仕事のミスをお口にされた場合

Q こちら側にも落ち度があるような気がするという場合は、どのように対処したらよいか。

- A ① 相手方が主張する内容について事実関係を調査し、安易に結論を出さない。

「事実関係については調査いたします。」

「言われる内容について調査します。」

- ② ミスが事実である場合は、法令等に基づいた適正な手続きで解決を図る。

「その件については、法令等に基づき適正に対処させていただきます」

- ③ ミスを口実にした不当要求には応じない。

「ご指摘の件と貴殿のご要求とは別の問題であり、ご要求には応じることはできません。」

- ④ 謝らない。

「ミスはミスです。しかしながら、この件については法令等に基づき適正に対処します。」

(注) 「すみません」の職員の言葉は、不当要求者にとって万金の価値。

## 5、前任者と話がちがうと言われた場合

Q 「前の担当者にきいたら、～と言っていた。今、おまえから聞いた話は違う。間違っただけを言うな。」と言われた際の対応は、どうしたら良いか。

A 「私が担当ですので、私の先ほど申し上げたことに間違いはございません。この場にはない前任者に直ちに確認できないことを、話されても困ります。」

(注) 自分に都合の良いことしか記憶に残らない人、または自己に都合の良いように情報を解釈する人、交渉の駆け引きとして事実と異なることを語る人がいることは事実である。こうした場合、担当者としては、伝聞による情報として確認することができないことであるので、うろたえず直ちに反論すべきである。但し、時によっては、相手方が誤解により、混乱を生じている場合があるので、前任者とただちに連絡を取って、相手方の誤解をとく方法もとるべきである。

## 6、誠意がないと言われた場合

Q 「こんな、誠意のない会社はない。」と言われた際の対応はどうしたら良いか。

A 「誠意があるかないかということについて尺度はありません。法律条例規則等の法令に基づき、適正に職務を遂行していることをご理解下さい。」

(注) 道義的な問題、「親切」「丁寧」「誠意」などの尺度のない問題に踏み込まない。要は、誠意というものは、相手方の主観の問題であり、相手方が誠意があると感じるまで対応しなければならないという泥沼状態になる。



## アンケート調査

※□にレ点を付けてください。

Q 1) 今回の参加型研修についてお聞きします。

- 今後も開催した方がよい
- 参加型の研修は必要ない

Q 2) 事前に想定の場면을周知してありませんでしたが、進行についてお聞きします。

- 事前の周知はなくてもよい
- どちらとも言えない
- 知っていた方がよい

Q 3) 研修資料(対応要領等)は参考になりましたか。

- 参考になった
- 参考にならなかった

Q 4) DVDでの疑似体験型研修についてお聞きします。

- ・参加して、 良かった
- 普通
- 期待はずれであった

・参加してのご意見をお聞かせください。

・今後このような研修を開催する時、内容にご意見がありましたらお聞かせください。

Q 5) 最後にお聞きします。

不当要求防止のため、今後、協議会で開催して欲しい行事等がございましたらお教えください。

ご協力ありがとうございました。  
このアンケート結果につきましては、愛知県建設業暴力追放協議会主催の研修・講演会企画以外への使用は致しませんのでご承知ください。  
今後とも不当要求防止の運動へのご協力よろしくお願いたします。

