

# 暴力団等からの不当要求に対する 対応マニュアル15か条

## 大原則(対応の基本) 組織的な対応

暴力団等から不当要求を受けた場合、担当者が個人的に対応したり、担当者だけに責任を押し付けることは最も避けるべきです。

不当要求に対しては、対応の方針をあらかじめ検討し、組織一丸となって対応することが何よりも大切です。

ほとんどの人が、自分は暴力団員等には関わりがないと思いがちですが、暴力団が世の中に存在する以上、いつ、どこで、何が発端で関わりができるかも知れません。

市民の皆さんや企業、行政機関が、暴力団からの不当要求を受けた場合の対応要領を15か条に整理しました。大切なことは、暴力団員等からアプローチを受けた場合は、一人(一行政機関)で悩まず、警察、(財)暴力団追放沖縄県民会議、弁護士に早く相談することです。

### 問題解決は毅然とした対応と早期相談

## 平素の準備

1

### トップの危機管理

- ★トップ自らが、「不当な要求には絶対応じない」という基本方針と姿勢を示し、毅然とした社風を構築していく。
- ★担当者が気楽に報告出来る雰囲気作りを行う。



2

### 体制作り

- ★あらかじめ対応責任者、補助者等を指定しておき、対応マニュアル、通報手順等を定めておく。
- ★対応責任者は、組織を代表して対応に当たることから、組織としての回答を準備しておく。
- ★応対する応接室を決めておき、録音、撮影機器等をセットしておくとともに、暴力追放ポスターや責任講習受講修了書等を掲げておく。



3

### 警察、(財)暴力団追放 沖縄県民会議等との 連携

- ★警察や(財)暴力団追放沖縄県民会議との連携を保ち、事案の発生に備え担当窓口を設けておく。



## 暴力団等への対応心得

暴力団員等からの不当要求を受けたときの対応方法について具体的に説明します。暴力団等につけられる罵詈雑言、セクハラ等の基本として社員の方々に周知・共有していただくことをお勧めします。

1

### 来訪者のチェックと連絡

受付係員又は窓口員は、来訪者の氏名等の確認と用件及び人数を把握して、対応責任者に報告し、応接室等に案内する。



### 2 相手の確認と用件の確認

落ち着いた、相手の住所、氏名、所属団体名、電話番号を確認し、用件の確認をすること。代理人の場合は、委任状の確認を忘れないように。

### 3 対応場所の選定

素早く助けを求めることができ、精神的に余裕をもって対応できる場所(自社の応接室)等の管理権の及ぶ場所。暴力団等の指定する場所や、組事務所には絶対に出向かないこと。

### 4 応対の人数

相手より優位に立つための手段として、常に相手より多い人数で応対し、役割分担を決めておく。



### 5 応対時間

応対時間が長いと、相手のベースにはまる危険性が大きくなります。可能な限り短くすること。最初の段階で「何時には会議がありますから何時までならお話しを伺います」等告げて応対時間を明確に示すこと。

### 6 言動に注意する

暴力団員は、巧みに論争に持ち込み、応対者の失言を誘い、又は言葉尻をとらえて厳しく糾弾してきます。「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。

### 7 書類の作成・署名・押印

暴力団は「一筆書けば許してやる」等と詫言や念書等を書かせたがりますが、後日金品要求の材料などに悪用します。又、暴力団員等が社会運動に名を借りて署名を集めることがありますので署名や押印は絶対に禁物です。

### 8 即答や約束はしない

暴力団員の応対は、組織的に実施することが大切です。相手の要求に即答や約束はしないことです。暴力団員は、企業の方針の固まらない間が勝負の分かれ目と考えて執拗に、その場で回答を求めます。

### 9 トップは対応させない

いきなりトップ等の決裁権を持った者が対応すると、即答を迫られますし、次回以降からの交渉で「前は社長が会った。お前ではだめだ。社長を出せ、社長が会わない理由を言え」等と喰ってかかれます。

### 10 湯茶の接待をしない

湯茶を出すことは、暴力団員が居座り続けることを容認したことになりかねません。また、湯飲み茶碗等を投げつける等、脅しの道具に使用されることがあります。歓迎するお客さんではありませんので、接待は不要です。

### 11 対応内容の記録化

電話や面談の対応内容は、犯罪検挙や行政処分、民事訴訟の証拠として必要です。相手に明確に告げて、メモや録音、ビデオ撮影をする。



### 12 機を失せず警察に通報

不要なトラブルを避け、受傷事故を防止するため。平素の警察、暴追センターとの連携が早期解決につながります。



沖縄県警察本部刑事部暴力団対策課  
TEL:098(862)0007



(財)暴力団追放沖縄県民会議  
TEL:098(868)0893