

平成28年度版

暴追だより

BOTSUI-DAYORI

暴力に 負けぬ勇気で つくる町

(平成27年全国暴力追放運動統一標語最優秀作品)



(写真提供 福山市沼隈町神勝禅寺)

公益財団法人 暴力追放広島県民会議

(広島県暴力追放運動推進センター)

ホームページ

暴力追放 広島

検索

巻 頭 言

公益財団法人 暴力追放広島県民会議

会長（広島県知事） 湯 崎 英 彦



県民の皆様には、平素から公益財団法人暴力追放広島県民会議の諸事業に、深いご理解とご協力を頂いておりますことに、心からお礼申し上げます。

暴力追放広島県民会議は、昭和62年6月、「暴力のない明るく安全で住みよい広島県の実現」を目的として全国に先駆けて設立され、間もなく設立から30周年の節目を迎えます。

その間の県民の皆様のためゆめ暴力団排除活動や平成23年4月に施行されました広島県暴力団排除条例の浸透などもあり、県内における暴力団構成員の数は年々減少しており、表面的には組織の弱体化が窺えますが、依然として県民の皆様を標的に様々な違法資金源獲得活動を行い、県民生活の脅威となっていることから、引き続き、暴力団排除活動の歩みを進めていくことが重要と考えます。

そのためにも、暴力追放広島県民会議がその中心となって今後も県民の皆様とともに暴力団排除活動を推進し、県民の皆様が、「広島に生まれ、育ち、住み、働いて良かったと心から思える広島県の実現」のために邁進していく所存ですので、なお一層のご支援、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

ホワイト化

(反社会的勢力との関係を絶った後の処理について)

広島弁護士会民事介入暴力問題対策委員会委員長

弁護士 中 井 克 洋

広島市中区東白島町14-15 NTTクレド白島ビル8階

弁護士法人広島メープル法律事務所

TEL 082-223-4478



1. ホワイト化とは

平成19年6月に犯罪対策閣僚会議より反社会的勢力との一切の関係遮断を全ての業界に要請する指針が示され、その後、全都道府県において暴排条例も制定されました。その流れを受けて、各業界において、反社会的勢力との関係を絶つために、暴排条項を加えた契約書が準備され、また実際にも関係遮断の活動はかなり進みました。

ただこのように反社会的勢力との関係遮断が進んだ一方で、彼らと関係があるとされた事業者は、金融機関や取引先から取引を停止されたり、公共契約に申し込む資格（指名）を受けることができなくなるという事態に陥ります。

そのような事業者が、どのようにして再生をはかることができるようになるか、という問題が暴排活動の新たな課題としてクローズアップされつつあります。これを我々民暴弁護士は「ホワイト化」とよんでいます。

2. ホワイト化が問題となるケース

ホワイト化が問題となるのは

- ① 取引や交際をした相手方が、反社会的勢力に関係している場合
- ② 当該事業者内部（役員、従業員、株主や実質的支配関係者）に反社会的勢力の関係者がいる場合

の2つのケースです。

例えば、A社が下請を発注していた相手が反社会的勢力であることが判明したときに、金融機関からA社も反社会的勢力の疑いがあると認定されて金融機関との取引を拒絶された事例（①のケース）、B社の社長が暴力団員と頻繁にゴルフにいていたことが「社会的に非難される関係を有する」として、公共工事入札参加資格が停止となった事例（①と②のケースの混合型）などがあります。

3. ホワイト化のためのステップ

これらの事例において、どのようにすればホワイト化が成功して、取引が再開されたり、指名停止が解除されるかは、現状は定まった基準はなく、実例が集積されつつある段階です。

ただ成功例の共通点は、

- (1) 当該事業者が反社会的勢力と関係があるとみなされた原因を除去する
 - (2) 当該事業者において、その原因除去が完全になされたことを対外的に示す
- というステップがふまれています。

例えばA社の事例（①のケース）では、

- (1) 取引相手との契約を速やかに解消して
 - (2) そのことを調査報告書にまとめて金融機関に提出して取引再開を要請した
- ことにより、金融機関が取引を再開したそうです。

またB社の例（①と②のケースの混合型）では、

- (1) 当該社長が代表取締役のみならず取締役も退任し、またその保有株式もB社が買い取って資本関係もなく、さらに商号も変更した
 - (2) 新社長のもとで、HP上で反社会的勢力との関係遮断を宣言し、暴追センターの不当要求防止責任者講習を受講するなどの方策をとった
- ことにより指名停止の解消にこぎつけたそうです。

他の事例でも、特に（2）の点において、取引先、監督官庁、警察、マスコミなどに対して以下のような行動を示したことが有効であったとの報告があります。

ア 第三者委員会（外部委員会）を設置し調査報告書を作成して提出した

イ 関係遮断を証明するために以下のような資料を提出した

- ・金銭や取引の流れにおいて関係遮断がされていることを示すための帳簿や通帳
- ・相手との関係を解消したことの証明となるもの（解除通知書の内容証明郵便など）
- ・辞任届け、解雇通知書、破門状、脱退届

ウ 反社会的勢力排除のために以下のような体制を整備した

- ・排除チェック体制の確立
- ・顧問弁護士・税理士、監査役などの活用
- ・暴追センターの不当要求防止責任者講習の受講

エ 決別宣言

オ 商号変更



4. ホワイト化にあたってクリアすべき課題

ところでそもそも暴排の目的は、

ア 反社会的勢力と一般社会が関係を遮断することによって反社会的勢力組織に対するヒト、モノ、カネの供給源を絶つ

という点のほかに

イ 反社会的勢力の構成員にとって住みにくい世の中であることを示すことによって、彼らにその組織からの離脱を促す

という点があります。

もしも一度は反社会的勢力との関係があったとしても、関係遮断をはかり、再生を図る道（ホワイト化）がなければ、反社会的勢力はいつまでも「反社会的」な存在であり続けるしかなく、イの目的が達成できません。

しかし実際には3で紹介したような成功例もある一方で、成功例と同様の手段をとっても取引の再開にこぎつけていない事例があるのも事実です。



またB社の例でいうと、元の社長を排除するという方法だけでなく、元の社長自身が真に反社会的勢力との関係遮断をすればホワイト化できるという方法もできるようにしないと、元の社長はいつまでもレッテルがはられたままです。

ただ現実には何をすればホワイトだとみなしてよいか、はそう簡単ではありません。

- ①一番の問題点は、誰が何を根拠にして、確かに原因が除去されたと判断するのか、という点です。排除を決定した企業等は、多大な労力とリスクを負担して排除したわけですから、再びリスクを冒すようなことは避けたいのが本音でしょう。
- ②次に業界全体で暴排を進めてきた以上、業界のなかで一社だけで判断するには勇気が要るという問題もあります。特に最初にホワイトの認定をして取引を再開する企業には、大きなプレッシャーがかかると思います。

これらの課題の克服には、ブラック・ホワイトの認定機関の設置や認定マニュアルの策定、少なくともガイドライン程度は整備されることが必須と考えられますが、そのためには、警察、暴追センター、民暴弁護士などの暴排担当の専門家だけでなく、各業界や監督官庁も一緒になって、乗り越えるべき課題を洗い出し、ひとつひとつ乗り越えていくことが必要だと思います。しかも、この検討は速やかに行われなければ、関係遮断や離脱がかえって進まなくなります。

この点がこれからの我々民暴委員の大きなテーマだと考えていますので、実例があればどんどん我々にご相談ください。

暴力団情勢

1. 概 況

暴力団は、近年、伝統的な資金源獲得活動や民事介入暴力、行政対象暴力等に加え、その組織実態を隠蔽しながら、建設業、不動産業、金融・証券市場へ進出して、企業活動を偽装した一般社会での資金源獲得活動を活発化させております。

また、公共事業に介入した資金源獲得活動、公的融資制度等を悪用した詐欺事件等を敢行するなど、社会経済情勢の変化に応じた資金源獲得活動を行っています。

更に、昨年8月末、全国最大の暴力団組織である指定暴力団六代目山口組傘下の直系組長が離脱し、神戸山口組を結成したことに起因し、相互の切り崩しが活発に行われ、対立抗争と見られる傷害等の事件が全国で発生しています。

警察としては、暴力団員等に対する取締りや資金源対策をさらに強化するとともに、離脱支援や離脱者の社会復帰対策、暴力団排除の取組を一層進展させ、暴力団排除に取り組む事業者に対する暴力団情報の提供と保護対策の強化等に取り組んでいます。

2. 暴力団構成員等の推移

(1) 全国の情勢

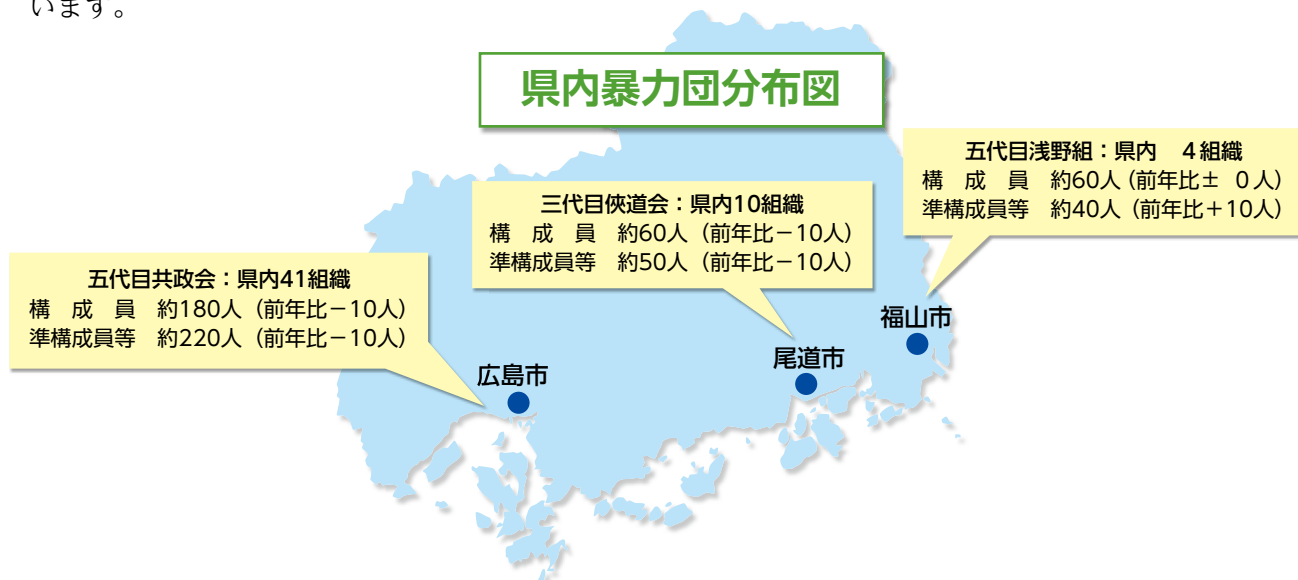
全国の暴力団構成員及び準構成員等（以下「暴力団構成員等」という。）の数は、平成17年以降減少し、平成27年末現在で約4万6,900人（前年比約6,600人減少）と、6年連続で暴力団対策法施行後の最少人数を更新しました。

うち、暴力団構成員の数は、約2万100人（前年比約2,200人減少）で、準構成員等の数は約2万6,800人（前年比約4,400人減少）となりました。

また、主要団体（六代目山口組、神戸山口組、住吉会、稲川会）の暴力団構成員等の数は、約3万3,200人（全暴力団構成員等の70.8%）、うち暴力団構成員の数は、1万4,700人（全暴力団構成員の73.1%）となっています。

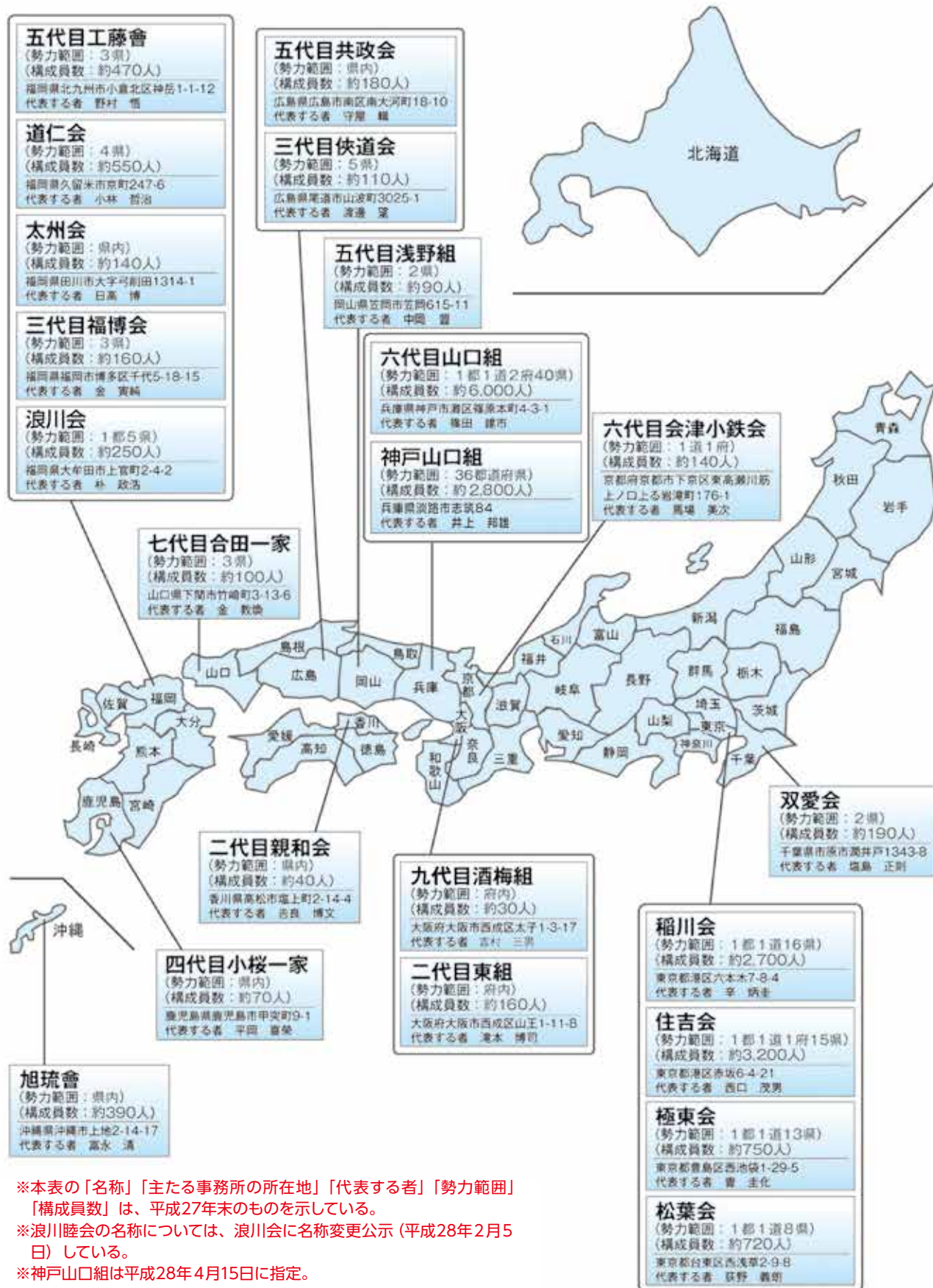
(2) 広島県内の情勢

平成27年末現在、広島県内の暴力団構成員等は約610人（前年比約30人減少）で、うち暴力団構成員の数は、約300人（前年比約20人減少）、準構成員等の数は約310人（前年比－10人）となっています。



指定暴力団等の指定状況

指定暴力団等分布図（22団体）



※本表の「名称」「主たる事務所の所在地」「代表する者」「勢力範囲」「構成員数」は、平成27年末のものを示している。
 ※浪川睦会の名称については、浪川会に名称変更公示（平成28年2月5日）している。
 ※神戸山口組は平成28年4月15日に指定。

暴力団総合対策の推進

1. 暴力団総合対策の概況

事件捜査と連動した暴力団排除対策を推進して「社会対暴力団」の構図を確立し、暴力団を社会から孤立させるため、警察では

- 資金源の封圧
- 暴力団排除対策の推進
- 暴力団対策法の効果的運用
- 保護対策の徹底

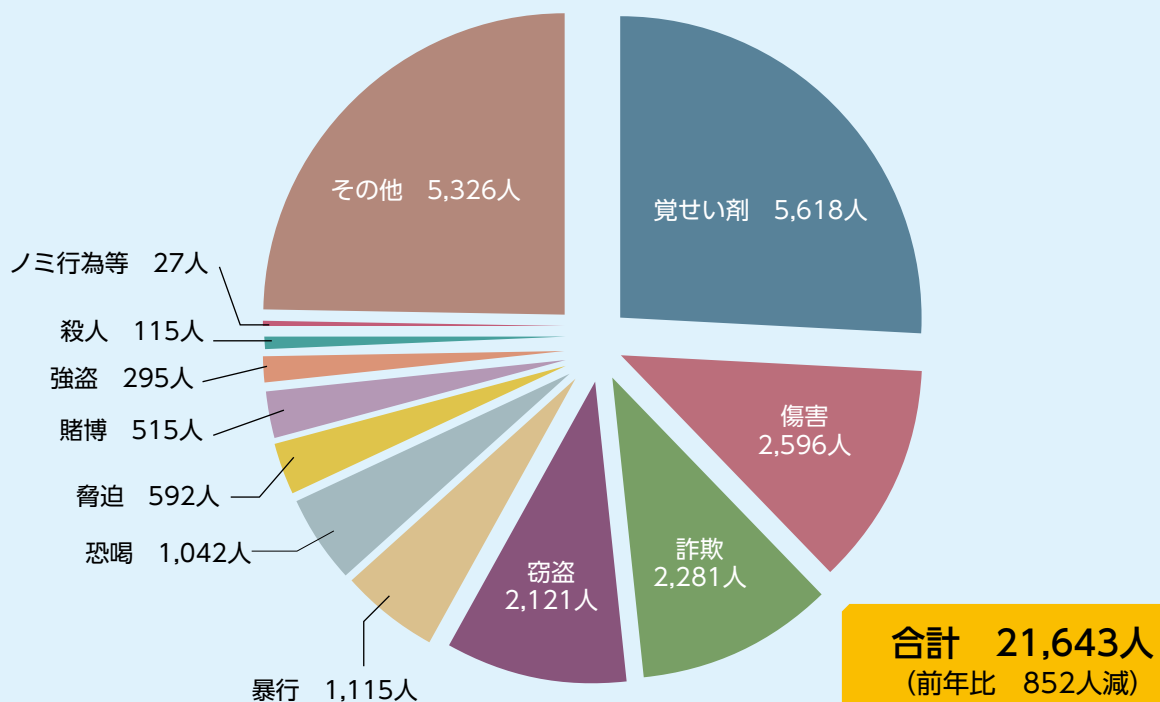
を重点として、歓楽街や各種業界から暴力団に流れる構造的な資金源を把握し、県警察の総力を挙げて事件化しています。また、暴力団利用者、暴力団への資金提供者など、暴力団と共生する者に対しても暴力団排除条例等を適用するなど、暴力団総合対策を推進しています。

2. 暴力団員等の検挙状況

(1) 全 国

平成27年中の暴力団構成員等による犯罪の検挙状況をみると、前年に比べ、傷害・窃盗・覚せい剤取締法違反の検挙は減少しているものの、詐欺の検挙は、前年に引き続き窃盗の検挙人員を上回りました。

暴力団構成員等の罪種別検挙人員（平成27年）



(2) 広島県

平成27年中、県警察では、暴力団構成員等を190人（首領（組長等）6人、幹部15人、組員50人、他119人）を逮捕・検挙しています。罪種別の特徴は、伝統的資金源である覚せい剤の密売、恐喝、貸金業法違反が増加しています。

（主な検挙事例）

- 共政会傘下組長らによる大手ゼネコン企業に対する恐喝未遂事件
 - 共政会傘下組員らによる年末恒例海産物販売名目の恐喝事件
 - 共政会共生者による営利目的所持の覚せい剤取締法違反事件
 - 俠道会傘下組員らによる貸金業法違反事件
 - 浅野組傘下組員らによる風俗関係業者に対する監禁、強盗致傷事件
- 等で、引続き暴力団組織の壊滅を目指して、取締りを強化しています。

3. 暴力団員に対する行政命令

暴力団対策法は、指定暴力団の暴力団員による暴力的要求行為や暴力団への加入強要等を規制しています。その違反行為に対しては、中止命令、再発防止命令、措置命令を発出できるとされています。

平成4年3月1日の暴力団対策法施行後、平成27年末現在まで広島県警察においては341件の行政命令を発出しています。

（広島県内における過去の主な中止命令事案）

○ 祝い金名目に金品を要求された事案

組長の就任に伴い、配下組員がかねてから知悉している男性に対し、組長継承に対する祝い金名目に、「継いだ時は祝い金をする言うたろうが。」「なんば出せとは言わんが祝い金をやれ。」等と要求された事案。

○ 損害賠償名目に金品を要求された事案

組員から紹介された会社で働いていた男性が、従業員とトラブルになって会社を辞めたところ、会社に対する迷惑料として、「月7万円を払え」と要求された事案。

○ 債権取立名目に金品を要求された事案

事業を興した男性が、携帯電話アプリを利用して「お金儲けしませんか」と広告を出したところ、組員が現れ「いくら儲かるのか」「面倒を見てやるから月3～4万円持ってこい」と要求された事案。

○ 高利債権取立名目に金品を要求された事案

- ①10日で1割の利息で20万円借金をした男性が、1年経過したところで残金を尋ねたところ、組員から「利子を含めて残り100万円を支払え」と要求された事案。
- ②112万円の借金をしていた男性が、利息制限法に規定する制限額を超える利息を支払うよう要求された事案。

○ 口止め料名目に金品を要求された事案

工事中の解体業者が、組員に「挨拶料を払え、払わなければ、以前、挨拶料を払っていたことをばらすぞ」と挨拶料を要求された事案。

○ 迷惑料名目に金品を要求された事案

- ①飲食店経営者が、組員に「店の客の声がうるさい」と因縁を付けられた上、「持ってくるものを持ってこい」と金品を要求された事案。
- ②事故車両の保管、管理を任せていた業者と組員から、保管料のほかに迷惑料を加算されて法外な金額を請求された事案。

○ 慰謝料名目に金品を要求された事案

男女のトラブルの仲介に入った組員から「慰謝料を払え、誠意を見せろ」と要求された事案。

広島県における行政命令の発出状況（過去5年）

団 体 名	平成23年	平成24年	平成25年	平成26年	平成27年
共 政 会	2	4	4	1	0
狭 道 会	2	2	2	4	4
浅 野 組	7	2	2	3	0
そ の 他	1	—	—	1	0
合 計	12	8	8	9	4

4. 暴力団排除対策の推進

県警や県民会議等では、暴力団取締りと連動させた暴力団排除対策を推進するため、国や県、各自治体、関係機関等と連携し、暴力団に対する資金源の枯渇化を図るとともに、暴力団が活動しにくい環境作りを推進しています。

(1) 公共工事等からの排除

平成15年7月から、公共工事等の受注者は、公共工事に関して暴力団員から不当要求があった場合は、行政機関への報告と警察への届出を義務づけています。

これにより、平成27年末までの届出・相談は、198件あり、これを端緒に21件を事件化し、31人の暴力団員やその関係者を逮捕しています。

(2) 公営住宅からの排除

平成19年8月までに、県内全自治体で公営住宅から暴力団を排除するための条例改正がなされました。平成27年末までに自治体からの照会により、入居者が暴力団員であることを回答し、又は警察が暴力団員の入居を認知して自治体へ通報した数は延べ45人で、これら全てを退去させています。

また、平成21年10月、広島市営住宅明け渡し訴訟では、最高裁が「入居後に改正された条例であっても、暴力団であれば適用され、合理的な差別も容認される。」とした広島高裁の判決を支持して上告を棄却するなど、今後の暴力団排除活動を支える画期的な判決がなされました。

(3) 生活保護からの排除

生活保護からの暴力団排除については、平成18年3月30日付けで、厚生労働省から「通知」が発出され、急迫した状況にある場合を除き、暴力団組員からの申請は却下するとともに、原則受給させないことが示されています。

平成27年末までに、県下の各市町で95件の申請却下又は受給廃止を行っています。

(4) 証券取引及び融資・預金取引からの排除

- 平成19年4月26日、証券業界から暴力団等の反社会的勢力を排除するため、警察、証券会社、中国財務局及び暴力追放広島県民会議で構成する「広島県証券警察連絡協議会」（県内16の証券会社が加盟）を設立し、暴力団に対する取引拒否又は解約の措置を行っています。その結果、平成27年末現在、総会屋・暴力団等23人に対し取引を拒絶しています。

- 平成21年4月21日、融資及び預金取引から暴力団を排除するため、「広島県銀行警察連絡協議会」（県内28の金融機関が加盟）を設立し、平成22年4月以降、普通預金を含む全取引から暴力団を排除しています。その結果、平成27年末現在、暴力団等151件の口座開設、融資申込みを拒否しています。

(5) プロ野球からの排除

平成16年3月、カープ球団では、警察、民暴委員会、県民会議と連携し、「広島東洋カープ・広島市民球場暴力団排除連絡協議会」を設立し、市民球場からの暴力団・ダフ屋・不良応援団の排除対策を推進するとともに、平成23年中には観戦中の暴力団組長らを退去させるなど球場の浄化に努めています。

(6) ホテルからの排除

ホテル業界では、利用約款へ暴力団排除条項を規定化しており、結婚式場を予約した暴力団員の契約を解除したことに対して、組員が民事訴訟を起こしましたが、平成22年4月、ホテル側が勝訴しています。

(7) 不動産取引からの排除

平成24年12月11日、暴力団等反社会的勢力による不動産取引に関する違法又は不当な行為の防止を図り、健全で公正な不動産取引の維持、発展を目的とした「広島県不動産団体・警察連絡協議会」（広島県宅地建物取引業協会など5団体約3,000事業所が加盟）を設立し、暴力団事務所の開設防止等に努めるなどの暴排活動を展開しています。

(8) 生命保険からの排除

「広島県生命保険防犯対策協議会」（県内32の生命保険会社が加盟）では、暴力団排除条項を導入し、生命保険の契約者、被保険者、受取人から暴力団を排除するなど、生命保険に関する犯罪の予防と暴力団の排除に努めています。

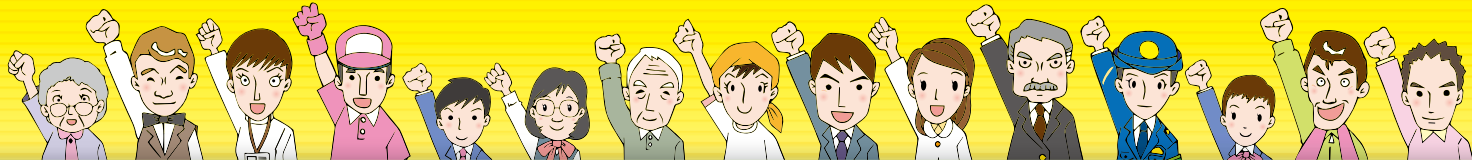
(9) 建設業界からの排除

「広島県建設業暴力追放対策協議会」（建設5団体、地区建設を含む県内2468事業所が加盟）では、平成23年6月24日、県内の指定暴力団である五代目共政会など3団体に対して建設工事への不当介入を拒否する「通知書」を送付したほか、先の東日本大震災の東北3県における復旧、復興事業への暴力団の介入実態から、平成25年12月20日、広島県と大規模災害時の復旧工事から暴力団の不当介入を防ぐ協定を締結しています。

また、平成27年3月25日、広島県建設業暴力追放対策協議会傘下団体である「広島地区建設業暴力追放対策協議会」が広島市との間で、大規模災害時に事業者が被災したり、被害が広範囲に及んだりして十分な対応ができない場合に備えて、より多くの建設事業者との協力体制を整備することにより、迅速かつ円滑な対応を図ることを目的に「大規模災害時における応急対策等の協力に関する協定」を締結し、下請け参入や労働者派遣等からの暴力団排除対策を推進しています。

(10) 警備業からの排除

「（一社）広島県警備業協会」（県内164の警備会社が加盟）では、警備業務に関する約款・契約等に暴力団排除条項の導入を推進するとともに、暴力団等反社会的勢力との関係遮断及び被害を防止するため、協会の発行する機関誌を活用しての広報啓発活動を推進しています。



県内各地域における暴排活動

～ 暴力を しないさせない みんなの勇気 ～

(平成27年全国暴力追放運動統一標語優秀作品)

〈開催日順に掲載〉



三原市暴力監視追放協議会
平成27年5月30日
「暴力追放・明るい街づくり」パレード



尾道警察署管内暴力追放対策協議会
平成27年6月24日
尾道警察署管内暴力追放対策協議会総会



安佐南暴力追放防犯連合会
平成27年6月30日
安佐南暴力追放防犯連合会総会



廿日市警察署管内暴力追放協議会
平成27年8月11日
「第43回宮島水中花火大会」における暴力追放キャンペーン



安芸地区暴力追放防犯連合会
平成27年9月28日
安芸地区暴力追放決起パレード



安佐北暴力追放協議会
平成27年10月15日
安佐北暴力追放協議会による暴力排除パンフレット配布活動



竹原警察署管内暴力追放協議会
平成27年10月17日
竹原市暴力団追放市民総決起集会街頭パレード



安芸高田市暴力監視追放協議会
平成27年11月26日
安芸高田市暴力監視追放協議会設立総会



庄原市暴力追放協議会
平成27年11月28日
庄原市暴力追放協議会結成30周年記念式典



広島市暴力追放監視防犯連合会
平成27年12月1日
「暴力追放・明るい街づくり総決起大会」街頭パレード



福山市暴力監視追放協議会
平成27年12月1日
「暴力団追放」繁華街パレード



福山西警察署管内暴力追放防犯連絡協議会
平成27年12月7日
年末暴力追放街頭パレード



呉市暴力監視連合会
平成27年12月12日
「暴力追放明るい街づくり」繁華街パトロール



府中暴力追放協議会
平成27年12月19日
府中暴力追放協議会主催「府中市中学校野球教室」



東広島市暴力監視追放協議会
平成28年2月6日
暴力追放排除進出阻止に向けた街頭パレード



因島警察署管内暴力追放協議会
平成28年2月13日
因島警察署管内暴力追放協議会主催「第8回しまなみ少年サッカー大会」



三次地区暴力監視追放協議会
平成28年2月27日
三次地区暴力監視追放シンポジウム



大竹市暴力監視追放協議会
平成28年2月27日
大竹市暴力監視追放総決起大会

暴排DVDの貸出

暴力追放広島県民会議では、「暴排DVD」を無償で貸し出しています。
各種研修会や講習会にご活用下さい。

詳しくは、県民会議 **082-228-5050** までご連絡ください。

No.	タイトル	内 容	時間
1	それでええんか！？ ～不当要求撃退法～	第1話「書籍購入要求の撃退法」～11分 第2話「忘年会申込みの撃退法」～10分 第3話「公共工事下請参入の撃退法」～23分 悪い対応例・良い対応例などを示し、実務に直結した撃退法を解説。(チャプター1～3の選択可) ～ (公財) 暴力追放広島県民会議企画	54分
2	断絶	資金繰りに窮した会社経営者が、素性も不明な投資顧問会社(共生者)を利用したことで、その後、数々の契約取引の要求を受け、最終的に会社が暴力団に食い物にされていく様子や、それに立ち向かう会社の対応要領をドラマ風に描いている。	31分
3	黒い契約者	暴力団サイドの視点から、不動産会社、ホテルに対して不当要求に及んでいく手口・方法を描写しながら、暴力団組織内の階層的な上下関係、上納金制度を分かりやすく説明するとともに「暴力団は金が全てである」ことをドラマ風に描いている。また「暴力団排除条例」についても分かりやすく説明している。	30分
4	不当要求の手口と対応 迷惑電話&クレーマー編	執拗な迷惑電話の手口と対応。あるいは、クレーマーの種別と対策など悪質な手口と対応をピックアップし、企業の総務担当者を迎え、企業の悩みや対応例を交えて解説。(チャプター1～8の選択可)	56分
5	負けへんで NAVIS Part II	「交通事故」「店舗営業」「マンションの賃貸借」「機関誌購読強要」「近隣トラブル」に暴力団が関与するなど、事例に基づいたトラブル編と解決編とで分かりやすく解説。	36分
6	社会VS暴力団	(1) 芳香剤の卸業者と取引のある顧客が暴力団関係企業であることが発覚。暴追センター、警察、弁護士らと一体となり「暴力団排除条項」を導入し契約解除に成功した。(2) 刑事事件として事件化した上で、改正暴対法による「代表者責任追及」の訴訟の動きから、暴力団側が慌てて被害金を弁済するに至った事案。	39分
7	シャットアウト ～企業対象暴力～	ある地方銀行に配属された女性行員は、末端の行員、幹部が暴力団と関係のある団体とつきあっているのを知る。反社会的勢力は様々な形で接近、攻撃していた。それらの事実が露呈し、銀行は世間の批判の目にさらされることになる。不正を一掃すべく抜擢された新頭取は、一切の反社会的勢力との関係遮断を宣言する。	28分
8	暴力追放シミュレーション ～ロールプレイング形式～	あなたの会社やお店に突然訪れる暴力団関係者など、不当要求者に対して、どう対応すれば良いのか、実際に体験し訓練するシミュレーション型のロールプレイング。	30分
9	シャットアウト ～行政対象暴力～	自治体の課長補佐に、暴力団幹部が機関紙の購読要求するが断った。公共工事に下請参入させようと課長補佐にあらゆる手段をとる暴力団。市民ホール工事責任者のもとへ相談に行く課長補佐であったが「行政が暴力に屈することは許されない。新たな被害者が出ることになる。」と言われ、立ち上がる決意をする。長年のしがらみを持つ幹部職員を説き伏せ、組織対応する。	30分
10	狙われた行政 ～失敗を糧に～	ある地方都市。不当要求撲滅に向け条例を制定して取り組みが行われた。そうした中、公営住宅に暴力団が居住していることが判明。所轄警察署とともに立ち退きを求め対応していく。	33分
11	決別への道	平成23年10月1日に東京都暴力団排除条例が施行された。その条例は、都民の生活にどのように関わってくるのか。そして経済活動においては、どのような注意が必要なのか。暴力団を排除するために重要なのは、都民一人一人が「暴力団と交際しない」という強い意志と勇気を持つことである。いまこそ都民は「暴力団排除」という「決断」をしなくてはならない。	35分
12	鉄の砦	暴力団等反社会的勢力による公共工事への参入を許してしまった事例をあげ、行政が一丸となって行政対象暴力に立ち向かうための対応要領等を解説。また、暴力団等の不当要求に屈した場合、行政のみならず企業活動をも犠牲にするという事例を紹介。	50分
13	闇にひそむ影	暴力団のフロント企業との不動産契約を暴排条項や表明確約書を活用して破棄する事例と以前から暴力団と契約を結んでいた商店街が暴力団排除条例の施行を契機に暴力団排除に乗り出す事例を紹介。	35分
14	排除の分かれ道	レストラン・チェーン店と本社を舞台に反社会的勢力との攻防を描いている。間違った対応を紹介して問題提起を行う一方、正しい対応要領について、暴追センターの解説でわかりやすく紹介している。	56分
15	撃退	反社会的勢力からの不当要求に対する基本的対応要領として、平素の対応と有事の対応を失敗例と正しい対応例をあげて解説と共にわかりやすく紹介している。	77分
16	暴排のシナリオ	すべての人々が、知識すなわち、暴排のシナリオを身につけるために事例ごとに解説でわかりやすく紹介している。	93分

平成27年度 暴力追放功労団体・功労者に対する表彰(敬称略)

全 国 表 彰

11月24日、東京「明治記念館」で開催された平成27年度全国暴力追放運動中央大会において表彰

功 労 者 表 彰

銀 章 内田 喜久 (府中暴力追放協議会会長)
銅 章 作田 寧秀 (尾道警察署管内暴力追放対策協議会会長)
職員表彰 永井 覚

功 労 団 体 表 彰

特別表彰 広島弁護士会民事介入暴力問題対策委員会

中国管区表彰

9月2日、島根県松江市「松江エクセルホテル東急」で開催された平成27年度中国管区内暴力追放運動推進センター連絡協議会定例連絡会において表彰

功 労 者 表 彰 水本 洋一 (東広島市暴力監視追放協議会会長)

功 労 団 体 表 彰 大竹市暴力監視追放協議会

暴力追放広島県民会議表彰

5月15日、「ひろしま国際ホテル」で開催された平成27年度暴力追放広島県民会議第1回定例理事会において表彰

団 体 表 彰 広島市中区東平塚町内会
広島弁護士会民事介入暴力問題対策委員会
鹿島建設株式会社中国支店
大成建設株式会社中国支店

感 謝 状 プロバグループ
広島東洋カープ・広島市民球場暴力団等排除連絡協議会
株式会社アボアエンジニアリング
公益財団法人日工組社会安全財団

個 人 表 彰 高田 健司 (福山市暴力監視追放協議会会長)
山本 繁生 (廿日市警察署管内暴力追放協議会会長)
小林 一三 (安佐北暴力追放協議会副会長)

広島県民会議の相談事業

1. 相談件数と相談内容

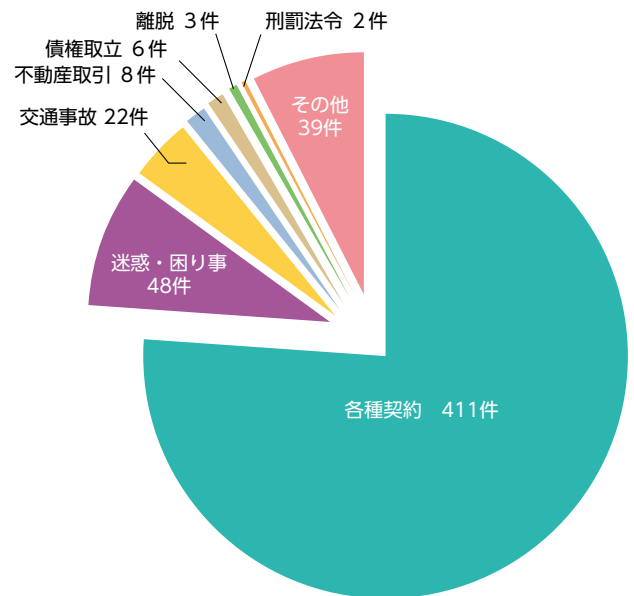
平成27年度中、県民会議へ寄せられた暴力相談は、**539件**でした。

相談内容は、反社会的勢力の排除気運の高まりや広島県暴力団排除条例の施行に伴い、各種契約に関する相談が最も多く、迷惑・困り事に関する相談、交通事故示談に関する相談等も上位を占めています。

また、県民会議では事業活動のひとつとして、暴力団組織から離脱した暴力団の社会復帰について相談を受けています。保護観察所や公共職業安定所等の関係機関と連携し、事業主の協力を得て支援します。

引き続き、暴力団等反社会的勢力からの不当要求や悪質クレマーに対する相談を受け付けていますので、お気軽に相談して下さい。

暴力相談の内訳（平成27年度中）



2. 相談事例と対応要領

悪質クレマー対策

平素の準備

悪質クレマーとは、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い、そのような行為をする者が悪質クレマーで、その典型が暴力団等反社会的勢力と言われています。

このような悪質クレマーは、顧客という立場を悪用して不当要求し、自らに特別に有利な利益、厚遇を得ることを目的としています。お客様は公平であり、平等であって、悪質クレマーに屈して特別に処遇することは、善良なお客様や社会に対する背信行為となります。

行政や企業等においては、「**クレーム対応の基本三原則**」を理解し、悪質クレ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、法的に対応する。

① トップの基本姿勢を明確に示す

悪質クレマーは、もはやお客様ではありません。社会の敵です。悪質クレマーには、トップが「絶対に屈しない。拒否すべきは拒否する。戦うとは戦う。」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。

② 組織（行政・企業・個人営業者等）の対応体制を整える

トップの基本姿勢を受けて、悪質クレマー対応のマニュアルなどを作成するとともに、組織全体に対応要領を周知徹底させ、差のない対応ができるように組織の体制を整えることが大切です。

③ 警察や県民会議等と連携する

平素から、警察や県民会議の担当者などと連携を密にしておくとともに、悪質クレマーについては、速やかに相談することが早期解決につながります。



対応の基本的な心構え

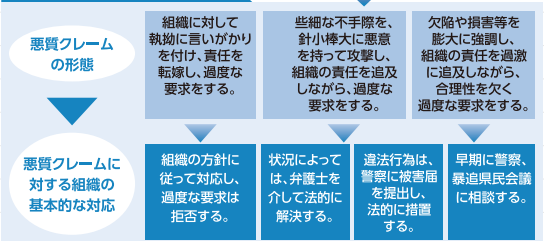
悪質クレマーは、一般的に、クレームを下記のように悪質クレームへと変質させていきますので、その過程を検証しながら、組織の方針に従って毅然と対応して下さい。

ときには、いきなり、不合理なクレームを付けて、社会のルールに反する要求をしてくるクレマーもいますが、慌てることなく、その要求を「クレーム対応の基本三原則」に当てはめて判断し、先ず、初期的な対応から進めていくのが基本です。

初期的な対応



悪質クレームに対する対応



① 毅然とした態度を保持する

悪質クレマーは、自己の要求が過度であることを知っているため、警察に通報されることを最も嫌い、内心ビクビクしていますが、必要以上に恐れることなく、信念と気迫を持って、毅然とした態度で対応することが、相手に隙を見せない対応につながります。

② 法律や社会のルール等に従って対応する

悪質クレマーに屈することなく、法律や、社会のルール、組織の方針に従って対応することが基本です。特に、悪質クレマーが、暴力団等反社会的勢力の場合には、その要求行為は、犯罪性が極めて強いと考えられるので、直ちに警察が県民会議等に相談し、共同して法的に対処することが解決の早道です。

悪質クレマーの一般的手口

一般に悪質クレマーとは、次のような交渉術を使っています。その概要を紹介しますので、悪質クレマーとの対応の参考として下さい。

手口

- 1 先ず、大げさに、怒り、怒鳴り、恫喝し、相手をビビらせる
- 2 恫喝後は、硬軟をつけた攻撃をし、相手の警戒感や思考能力を徐々に低下させ、押さえ込んでいく
- 3 言葉は、相手の役職に関係なく、見下すような、いわゆる「タメ語」調で威圧し、優位性を保持する
- 4 名指しで何回も呼び出し、嫌悪感を植え付け、精神的に追い込んでいく
- 5 交渉相手が度々変わるような企業は、回答がばつづくので、クレームを広げるチャンスと認識する
- 6 相手の弁解や説明はわざと通り、自分のペースでクレームを執拗に続けて主導権を握る
- 7 相手を自分の勢力範囲と呼びつけ、以後、このパターンを貫く
- 8 クレームのネタが99%不利でも、1%を強引に認めさせ、全面的に責任を転嫁させていく

不法・不当な言動

- 「殺すぞ」「放火するぞ」等生命・身体・財産に危害を加えるような言動
- 「毎日街宣をかけるぞ」「会社を潰してやる」等業務を妨害するような過激な言動
- 暴力団の肩書きを示して威圧するなど、暴力団関係者のような言動等

基本的対応要領

① 事実調査・確認

- 事実を調査した上でなければ、お答えできません
- 事実調査をいたします。調査の結果については、追ってご連絡します
- お問い合わせや抗議があったときには、皆様にお願ひしています
- (何時までにご回答)ご希望は伺いましたが、お約束はできません

③ 他所を引き合いに出してきた時の対応

- 他とは事情が違いますので、当方の判断で対応させていただきます
- ご指摘の件とご要望は別問題であり、ご要望に応じることはできません

④ 長時間執拗な場合

- 何度言われても結論は変わりません
- 職務に影響がありますのでお引き取り下さい
- (納得できない)前日ご説明したとおりです

⑤ 脅迫的な言動がある場合

- どういう意味でしょうか
- 冷静なお話ができないならば、ご説明は打ち切らせていただきます
- 当方も、しるべき機関に相談いたします

② 回答の拒否

- 責任ある回答をするときには、組織としての意思決定が必要です
- (社長の指示が)会社の方針です
- 後日、弁護士を介して交渉させてもらいます
- その件については、法令等に基づき適正に対応させていただきます

具体的な対応要領

悪質クレームは、多種多様で、その手口も業種によって異なり、千差万別です。悪質クレマーには、原則として、次の要領で対応して下さい。

1 有利な場所で応対

組織の管理が及ぶ施設内で応対し、相手の指定する場所に向かないようにします。



2 複数で対応

相手との話し合い、記録、外部との連絡などの任務分担が必要なので、相手より多い人数で対応しましょう。また、安易にトップを出してはいけません。



3 相手の確認

名刺、面会カードなどにより、住所、氏名、電話番号などを確認しましょう。



4 要件、要求の把握

どんなクレームで何を要求しているのかを確認しましょう。



5 要件に見合った対応時間

要件に見合った面談時間を設定して応対します。また、相手に満茶を出すことはありません。



6 慎重な言葉の選択

相手は責任を転嫁します。過度な要求に対して、相手に期待を抱かせるようなあいまいな発言をしてはいけません。



7 妥協せず、筋を通す

過度な要求には屈することなく、組織の方針に従って筋を通した対応をしましょう。



8 詫言などの書類作成は拒否

詫言などを要求されても、不用意に書類を作成したり、署名をしてはいけません。



9 対応内容の記録化

対応した内容は、後日に備えて確実にメモや録音(画)をしておきましょう。後日、刑事事件や民事訴訟に発展した場合の証明資料となります。



10 警察への通報と県民会議などへの早期相談

暴行、脅迫などの犯罪行為があった場合は、機を失せず110番通報しましょう。過度な要求には、毅然と応対し、速やかに警察や県民会議に相談してください。



クレマーの手口と業種別措置要領

過去の相談事例から見た、悪質クレマーの手口と業種別措置要領は次のとおりです。

業種等	クレームの言動	過度な要求の内容	業種別措置要領
国、県、市区町等の行政機関	○受付の態度が悪い ○取扱い説明が悪い ○差別された ○書類が誤配された ○書類が破損された ○書類が盗取された ○書類の閲覧(交付、受理)を断る理由を言え ○入札に談合があった等	○上司に合わせる ○損害を賠償しろ ○機関誌(紙)を購読しろ ○申請書類を受理しろ ○書類を閲覧させる ○生活保護費を出せ ○損害を賠償しろ ○謝罪文を書け ○謝罪者の言うことを聞け ○下請け(物品契約)の仲介をしなせ 等	○原則として事務担当者が対応する。 ○法令に従って毅然と対応する。 ○過失があった場合は、速やかに正規な手続きで是正する。但し、状況によっては、弁護士を介して法的に解決する。 ○過度な要求は拒否し、警察や暴力追放広島県民会議に相談する。 ○違法な強要(行為)は、警察に被害届を提出し、法的に措置する。 ○犯罪行為は110番する。
一般飲食店 居酒屋 ファミリーレストラン ピザなどデリバリー(宅配)店等	○店員の態度が悪い、ワロシ ○ゴキブリ等異物が混入していた ○味が変だ健康所に言う ○食中毒になり病院に行った ○注文したメニューが違う(違い) ○茶碗(食器)が汚れている 等	○謝罪文を書け ○店長が主下座して謝れ ○誠意を見せろ(現金、商品券を要求) ○俺から飲食代を取るのか(たぐいしを要求) ○病院に行くのでタクシー代を出せ ○休業補償費を払え ○病院に行ったので治療費を払え 等	○店側に過失がない場合は毅然と要求を拒否する。 ○店側に過失があった場合は、誠意を持って社会的に妥当な範囲で対応する。但し、状況によっては、弁護士を介して法的に解決する。 ○「病院に行った」等のようなクレームは、診断書の有無や病院を問うなどした後に対応を決める。 ○過度な要求は拒否し、警察や暴力追放広島県民会議に相談する。 ○犯罪行為は110番する。
デパート コンビニ 食品売場店 衣料品販売店 機械の販売店 電気製品の販売店等	○欠陥商品だ ○賞味期限が切れている ○欠陥商品で怪我をした ○注文した数、形態、内容が違っている 等	○誠意を見せろ(現金、高価な商品等を要求) ○(保証期間が経過するの)に新品と交換しろ ○謝罪文を書け ○怪我(怪痛)で病院へ行った、治療費を出せ ○損害を賠償しろ ○欠陥商品を公表する ○修理では納得できない ○永久保証しろ 等	○事実確認の調査期間を要求する。 ○親物の有無、仕入れ先、レシート等を確認する。 ○同様のクレームの有無を確認する。 ○「怪我をした」等のようなクレームは、診断書の有無や治療状況などを確認する。 ○欠陥があった場合は、誠意を持って社会的に妥当な範囲で対応する。但し、状況によっては、弁護士を介して法的に解決する。 ○過度な要求は拒否し、警察や暴力追放広島県民会議に相談する。 ○犯罪行為は110番する。
工事現場 建設現場等	○騒音がうるさくて健康を害した ○振動が激しくて不眠症になった ○工事で交通渋滞が起きている責任をせよ ○環境近くを歩いたら服や靴が汚れた ○挨拶がない ○近所から不満が出ているが、どう解決するのか 等	○誠意を見せろ ○下請けを参加させる ○自衛隊を動かせ ○病院に行ったので治療費を出せ ○工事が終わるまでホテルに宿泊するので宿泊代を出せ ○衣類を弁償しろ ○慰謝料を出せ ○近隣対策費を出せ 等	○現場任せにしないで組織的な対応をする。 ○クレームの内容を確認し、対応を決める。但し、状況によっては、弁護士を介して法的に解決する。 ○クレームの内容とその際の工事内容を写真等も利用して保存しておくこと。 ○クレームが、理由のないことを説明するときは、測定結果などの客観的なデータを示すように努力する。 ○過度な要求は拒否し、警察や暴力追放広島県民会議に相談する。 ○犯罪行為は110番する。

業種等	クレームの言動	過度な要求の内容	業種別措置要領
ガソリンスタンド等	○洗車・ワックスがけで傷が付いた ○間違えて給油された ○ガソリンが残って背が汚れた ○ボンネット内に忘れられた布が絡まり、エンジンの調子が悪くなった ○洗車が遅いから、義理がけに遅れた 等	○誠意を見せろ(現金、迷惑料を要求) ○(重大な)損害を賠償しろ ○(高額な)修理代を支払え ○新車に買い換えて ○無料で給油しろ ○ガソリンスタンドを駐車場として使用させる ○代車をさせ 等	○洗車、ワックスがけを行う前に傷の有無を確認しておく。 ○過去、洗車での苦情がない旨を説明する。 ○洗車機業者を立ち合わせ検証する。 ○給油油などの過失があった場合は、誠意をもって対応する。但し、状況によっては、弁護士を介して法的に解決する。 ○過度な要求は拒否し、警察や暴力追放広島県民会議に相談する。 ○犯罪行為は110番する。
個人情報の漏洩等	○漏洩事実を公表する ○漏洩事実を監督官庁に告発する ○情報を持っているので取引したい 等	○情報を買い取れ、買い取らなければ転売する ○内部に後継者をしてやる ○プライバシーの侵害だ、裁判で損害請求する。 ○損害を賠償しろ 等	○漏洩の事実を確認し把握する。 ○把握した内容に応じて、組織の方針を決定し対応する。 ○裏取引、隠蔽はしない。 ○犯罪性があれば速やかに警察に被害届を提出する。 ○過度な要求は拒否し、警察や暴力追放広島県民会議に相談する。
小荷物等の配達	○商品が破損(壊れ)していた ○誤配でプライバシーが侵害された ○運配され損傷を受けた	○高価な商品だ、同じ物を返せ ○誠意を見せろ(過大な賠償金を要求) ○慰謝料を出せ 等	○会社の規定に従って対応する。但し、状況によっては、弁護士などを介して法的に解決する。 ○過度な要求は拒否し、警察や暴力追放広島県民会議に相談する。
クリーニング店 ビデオレンタル店等	○シミが落ちていない ○ボタン穴が広くなくなった ○クリーニングで毛玉ができた ○アイロン禁止の生地をアイロンをかけた ○テープに傷が付いていた 等	○誠意を見せろ(現金、慰謝料を要求) ○今後クリーニング代をただにする ○高価な商品だ、新品を弁償しろ ○詫言を書け ○謝罪文を書け ○俺に恥をかかせておきながら代金をとるのか 等	○預かり時、貸出時のチェック表を確認する。 ○クリーニングのやり直しを促える。 ○過失があった場合は、誠意をもって社会的に妥当な範囲で対応する。但し、状況によっては、弁護士を介して法的に解決する。 ○詫言などは書かない。 ○過度な要求は拒否し、警察や暴力追放広島県民会議に相談する。 ○犯罪行為は110番する。

悪質クレマーらは「強引にクレームを付け過ぎて、警察に捕まるな。」を暗黙のルールとしています。

(公財)暴力追放広島県民会議

広島市中区基町10番52号 広島県庁内

☎082-511-0110

〈相談ダイヤル〉☎082-228-5050

不当要求防止責任者講習事業

あなたの職場を反社会的勢力から守るために

～不当要求防止責任者講習を積極的に受講しましょう～

(公財) 暴力追放広島県民会議では、暴力団対策法に基づいて広島県公安委員会からの委託を受け、各事業所の不当要求防止責任者の皆さんに対し、暴力団等からの不当要求による被害を防止するために必要な対応要領などの講習を無料で行っています。

～ 受講の手続き ～

- ① 事業所で「**不当要求防止責任者**」を選任します。
- ② 「**選任届出書**」を作成します。(用紙は、警察署刑事課または県警・県民会議HPにあります。)
- ③ 事業所を管轄する警察署の刑事課へ「**選任届出書**」を提出します。
- ④ 広島県公安委員会から受講案内状が送付されますので、受講申込書を返送して下さい。
- ⑤ 受講案内状に記載されている指定の日時、場所で受講して下さい。
- ⑥ 受講後、広島県公安委員会から「**受講修了書**」を交付します。

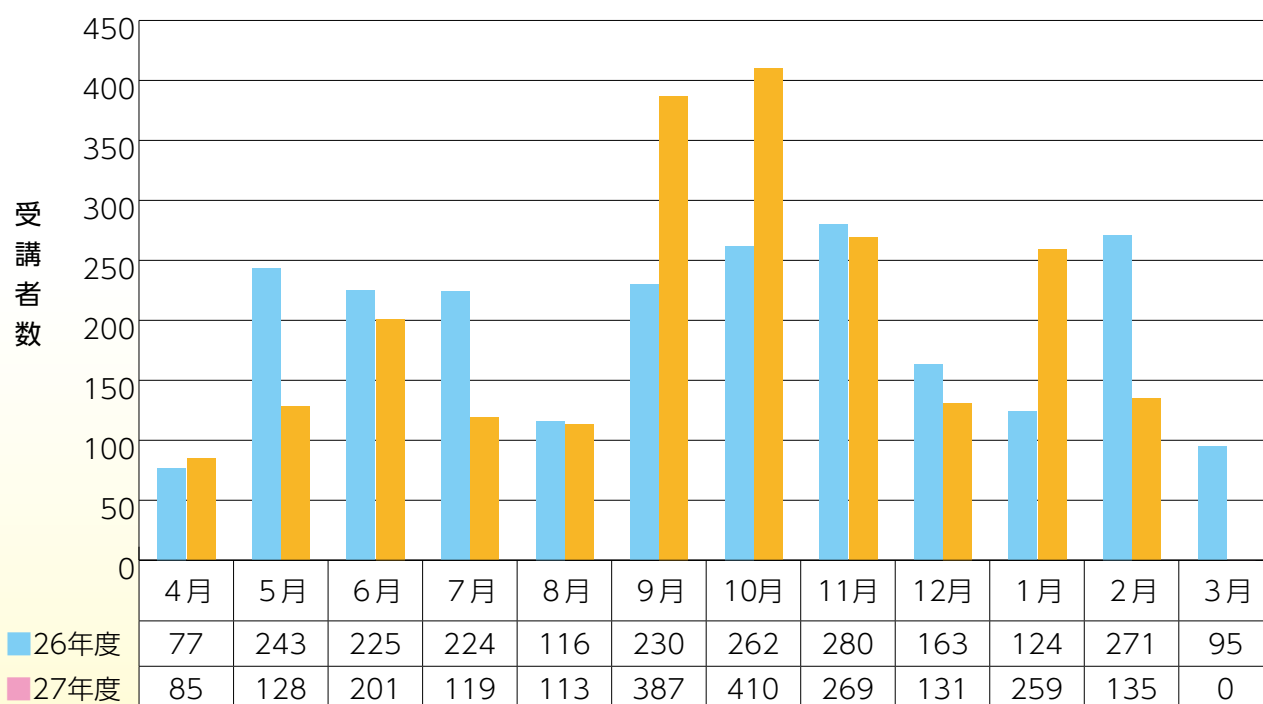
～責任者講習の種類～

- ① **選任時講習** ～不当要求防止責任者に選任された日から概ね1年以内に1回行います。
- ② **定期講習** ～選任時講習を受講された後、概ね3年ごとに1回行います。
- ③ **臨時講習** ～特別の事情がある場合に行います。

■責任者講習の実施状況

平成27年度は、**2,237名**(実施回数41回)の方が受講されました。前年度の受講者数は、2,310名で73名減少しました。

責任者講習受講者数



公共工事等不当介入排除

広島県警察では、県下28警察署に「**公共工事等不当介入排除専門官**」を配置し、公共工事から暴力団等の不当介入を排除しています。

暴力団等からアプローチがあった場合は、恐れず、迷わず、早めに相談してください。

公共工事等不当介入排除専門官電話一覧表

番号	警 察 署	担 当 課	郵便番号	所 在 地	代表電話
1	広島中央警察署	刑 事 第 二 課	730-0011	広島市中区基町9-48	082-224-0110
2	広島東警察署	刑 事 第 二 課	730-0043	広島市中区富士見町11-13	082-258-0110
3	広島西警察署	刑 事 第 二 課	733-0833	広島市西区商工センタ-4丁目1-3	082-279-0110
4	広島南警察署	刑 事 課	734-0003	広島市南区宇品東4丁目1-34	082-255-0110
5	安佐南警察署	刑 事 第 二 課	731-0113	広島市安佐南区西原9丁目3-20	082-874-0110
6	安佐北警察署	刑 事 課	731-0221	広島市安佐北区可部4丁目14-13	082-812-0110
7	佐伯警察署	刑 事 課	731-5156	広島市佐伯区倉重1丁目26-1	082-922-0110
8	海田警察署	刑 事 課	736-0051	安芸郡海田町つくも町1-45	082-820-0110
9	廿日市警察署	刑 事 課	738-0015	廿日市市本町1-10	0829-31-0110
10	大竹警察署	生活安全刑事課	739-0613	大竹市本町1丁目8-10	0827-53-0110
11	山 県 警 察 署	生活安全刑事課	731-3501	山県郡安芸太田町加計3760-1	0826-22-0110
12	呉 警 察 署	刑 事 第 二 課	737-0811	呉市西中央2丁目2-4	0823-29-0110
13	広 警 察 署	刑 事 課	737-0141	呉市広大新開1丁目5-6	0823-75-0110
14	音戸警察署	生活安全刑事課	737-1205	呉市音戸町南隠渡1丁目11-48	0823-51-0110
15	江田島警察署	生活安全刑事課	737-2122	江田島市江田島町中央4丁目13-1	0823-42-0110
16	東広島警察署	刑 事 第 二 課	739-0014	東広島市西条昭和町4-11	082-422-0110
17	竹原警察署	刑 事 課	725-0026	竹原市中央1丁目1-13	0846-22-0110
18	福山東警察署	刑 事 第 二 課	720-8531	福山市三吉町南2丁目5-31	084-927-0110
19	福山西警察署	刑 事 課	729-0112	福山市神村町3106-1	084-933-0110
20	福山北警察署	刑 事 課	720-2107	福山市神辺町新道上3丁目14	084-962-0110
21	尾道警察署	刑 事 課	722-0014	尾道市新浜1丁目7-34	0848-22-0110
22	因島警察署	生活安全刑事課	722-2323	尾道市因島土生町1900-3	0845-22-0110
23	三原警察署	刑 事 課	723-0052	三原市皆実3丁目2-6	0848-67-0110
24	府中警察署	刑 事 課	726-0002	府中市鵜飼町542-3	0847-46-0110
25	三次警察署	刑 事 課	728-0012	三次市十日市中2丁目6-6	0824-64-0110
26	安芸高田警察署	生活安全刑事課	731-0501	安芸高田市吉田町吉田1204-2	0826-47-0110
27	庄原警察署	生活安全刑事課	727-0012	庄原市中本町1丁目3-8	0824-72-0110
28	世羅警察署	生活安全刑事課	722-1121	世羅郡世羅町西上原427-1	0847-22-0110

賛助会員を募集しています

多くの方の入会をお待ちしています

暴力追放広島県民会議では、企業・団体など県民総ぐるみの暴力団追放運動を展開するため、県民会議の行う各種事業に、ご賛同・ご支援をいただく賛助会員を募集しています。

- | | |
|--------------|--|
| 会費 | 団体 年額1万円（1口）以上
会費を納入された方には、税法上の優遇措置が受けられる証明書を発行いたします。 |
| 特典 | 「賛助会員の証」のほか、暴力団等に関する情報等を随時提供いたします。 |
| 入会手続き | 「入会申込書」をお送りします。詳しくは事務局へ |

ご寄付のお願い

暴力追放広島県民会議では、効果的な暴力団追放事業を推進するため、企業・団体の皆様に、ご寄付をお願いしております。

県民会議は公益財団法人の認定を受けており、寄付は税法上の優遇措置を受けることができます。

暴力団追放三ない運動 ^{プラス} ^{ワン} + 1

暴力団を利用しない
暴力団を恐れない
暴力団に金を出さない



暴力団と交際しない



(公財) 暴力追放広島県民会議事務局

広島市中区基町10番52号 県庁南館

TEL 082-511-0110 FAX 082-511-0111

相談電話 082-228-5050

ホームページ

暴力追放 広島

検索