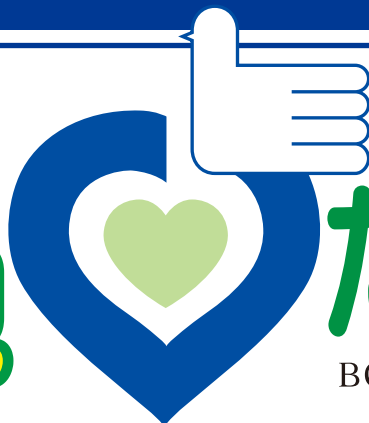


令和5年度版

暴追



だより

BOUTSUI-DAYORI

「地域の目 暴力団から 守る盾」

(令和4年度全国暴力追放運動統一標語 最優秀作品)



原爆ドームと世界遺産航路 (写真提供: 広島市南区 城根多佳子)

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



広島県警察本部長 **森元良幸**

県民の皆様には、日頃から、暴力団排除活動をはじめとする各種警察活動に多大なるご協力とご理解をいただいておりますことに対し、心から感謝申し上げます。

また、暴力追放広島県民会議が昭和62年6月に「暴力団のいない明るく住みよい広島県を実現すること」を目的として設立されてから今日までの間、県民の先頭に立って暴力追放活動を幾つも推進され、暴力団排除に多大な貢献をされてこられたことに対し、敬意を表する次第であります。

さて、昨今の暴力団情勢ですが、警察の取締りや各種暴力団排除施策の浸透、地域住民、事業者の皆様のご協力により、暴力団構成員および準構成員等の数が、平成17年以降、全国で減少傾向にあり、令和4年末における全国の暴力団構成員等の人数は統計が残る昭和33年以降最少人数を更新しております。

一方で暴力団の資金源獲得犯罪は、これまでの恐喝、賭博、薬物犯罪等に加え、いわゆる特殊詐欺のような知能犯罪を敢行するなど、その態様はその時々々の社会、経済情勢に応じて多様化させております。

県内においては、全国同様、暴力団構成員等の人数は減少傾向にありますが、「六代目共政会」「三代目俠道会」「五代目浅野組」の3団体が、資金源獲得犯罪を多様化させており、依然として県民の皆様に大きな不安を与えています。

全国では、山口組分裂に伴う対立抗争が継続しており、隣県においても銃器を使用した抗争事件が市民の身近な場所で発生するなど、依然として暴力団が地域社会の大きな脅威となっております。

暴力追放広島県民会議は、暴力団のその時々々の情勢に合わせ、暴力相談対応や不当要求防止責任者講習の実施などにより、暴力団による不当行為から県民の被害防止を図り、暴力団排除活動の支援、暴力団構成員に対する離脱支援や社会復帰対策の推進など、県民生活の安全確保に向けた総合的な暴力追放活動を続けてこられています。

暴力団を社会から排除し、県民の平穏な生活を守るためには、官民が一体となった取り組みをしていくことが必要不可欠と考えており、県警察は、皆様の平穏な生活を守るため、引き続き多角的な取締りを実施して暴力団の資金源を遮断し、さらなる暴力団排除を推し進めて参りますので、今後とも皆様のご支援、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

カスタマーハラスメント対策

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 高橋 彰



1 はじめに

皆さんは、店舗のレジや役所の窓口などで、大声で叫んでいる人を見かけたことはありませんか？

私自身も、コンビニのレジや区役所の窓口、図書館のカウンターなどで、大きな声で職員に苦情を言う人を見たことがあります。

こうした方々は、店舗などからするとお客様（顧客、英語では、カスタマー）ですが、顧客が暴言を吐くなどの嫌がらせ（英語ではハラスメント）を行うケースが多発しており、そうした顧客の迷惑行為（カスタマーハラスメント）について、どのように対応するかは、これまで各企業等の自主的な対応に委ねられていました。

特に、日本では「お客様は神様」という言葉に見られるように、お客様の期待に応えることが企業の社会的責務と考える企業が多く、そうした企業文化に乗じて、顧客側で「自分の言うことは何でも聞いて当然」といった対応をされる人が増えています。

厚生労働省が実施した「令和2年度職場のハラスメントに関する実態調査」のアンケートでは、過去3年間に、顧客等からの著しい迷惑行為に関する従業員からの相談があった企業が調査対象中19.5%、過去3年間に勤務先で顧客等からの著しい迷惑行為を一度以上経験した労働者が調査対象中15.0%にのぼり、顧客等からの迷惑行為に悩む企業や、労働者は少なくありません。

こうしたカスタマーハラスメントが生じる要因としては、前述の企業文化以外にも、どのようなものが拒絶すべきものなのか判断基準が曖昧で従業員が判断しにくいこと、対応する企業側の取組だけで解決する問題でなく、顧客側の理解が必要な事柄であるため、企業側がトラブルの解決を諦めていることなども指摘されています。

もちろん顧客や取引先など（以下「顧客等」）からのクレームの中には、商品やサービス等の改善を求める正当なものもあります。

しかし、商品やサービスに不当な言いがかりをつける悪質な迷惑行為や、恫喝や過大な要求など、暴力団組員が不当要求時に行う言動と類似したものも多く、企業は対応する必要があります。

この点、具体的な対応方法について、企業によっては、担当従業員個人に任せきりにし

ているケースもあり、その場合、特定の従業員が個人攻撃を受けるリスクも高まります。

カスタマーハラスメントを放置すると、対応する従業員の個人の尊厳や心身を傷つけ、休職や退職に追い込まれる場合も少なくありません。

人口減少や少子高齢化の下、働く人材の確保は企業にとって重大な関心事であり、こうした事態を放置することは、企業に時間や金銭の損失を招くだけでなく、貴重な人材を失わせ、職場全体の生産性にも重大な影響を及ぼすため、企業には、従業員を保護する対策をとる必要があります。

2 厚労省によるマニュアルの公表

以上のようにカスタマーハラスメント対策が社会的に重大な関心事となっていることから、厚労省は、企業等が対策の必要性を理解し、自主的な取り組みを行えるように、2022年2月にカスタマーハラスメント対策企業マニュアル（以下、「マニュアル」）を作成公表しました。

本稿では、このマニュアルのエッセンス部分を紹介し、今後の展望をご紹介したいと思います。

3 カスタマーハラスメントの実例

厚労省の検討会は、マニュアルを作成するにあたり、顧客と接することの多い業種（小売業、運輸業、飲食サービス業、宿泊業等）の企業12社にヒアリングを行い、企業が受けたカスタマーハラスメントとして、以下のような実例があったとしています。

執拗な要求

- ・一時間を超える長時間の拘束、居座り、電話
- ・言いがかりによる金銭や値下げの要求
- ・備品の過度な要求（歯ブラシ10本要望する等）
- ・制度上対応できないことへの要求
- ・頻繁に来店や、度重なる電話などによるクレーム

暴言・執拗な責め立て

- ・大声、暴言で執拗に対応者を責める
- ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉え攻撃する
- ・当初の話からのすり替え、揚げ足取りを取る

脅迫・セクハラ

- ・SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し
- ・特定の従業員へのつきまとい
- ・従業員へのわいせつ行為や盗撮
- ・インターネット上の投稿（従業員の氏名公開）

また、ヒアリングの結果、正当な理由がなく過度に要求する事案や対応者の揚げ足を取っ

て困らせる事案が多く見られ、コロナ禍でのマスク着用、消毒、窓開けなどに関連するトラブル事案もあり、直接的な暴力行為は多くはないが、一部で不法侵入や脅迫、わいせつ等刑法犯の可能性のある行為も見受けられたとされています。

4 対応指針

このように多数の事例が確認されていますが、顧客等の行為への対応方法は、業種や業態、企業文化などの違いから、企業ごとに差異があり、各社であらかじめカスタマーハラスメントの判断基準を明確にし、企業内の考え方、対応方針を統一して現場と共有しておくことが重要です。

そうした企業ごとの相違があるものの、マニュアルでは、ヒアリング内容を踏まえ、カスタマーハラスメントを「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」と定義し、推奨する対応指針を示しています。

なお、この定義の内、「顧客等」には、実際に商品・サービスを利用した者だけでなく、今後利用する可能性がある潜在的な顧客も含むとされます。

また、「労働者の就業環境が害される」とは、労働者が人格や尊厳を侵害する言動によって身体的・精神的に追い詰められ、当該労働者の就業に重大な支障が生じることとされます。

そして、「当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして…社会通念上不相当なもの」については、①顧客等の要求内容に妥当性はあるか、②要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるかという二つの観点から検討し、それを総合して判断するとしており、具体的には、次のような判断を提案しています。

- ① 顧客等の要求の内容が著しく妥当性を欠く場合、その実現のための手段・態様がどのようなものでも、社会通念上不相当とされる可能性が高い。
- ② 他方、顧客等の要求内容に妥当性があっても、脅す、暴言を吐くなど実現のための手段・態様の悪質性が高い場合は、社会通念上不相当とされる。

これを前提に、①、②については、次のように判断するとしています。

① 顧客等の要求内容の妥当性の検討方法

顧客等の主張に関して、まずは事実関係、因果関係を確認し、自社に過失がないか、または根拠のある要求かを確認し、顧客等の主張が妥当であるか否かを判断する。

例えば、顧客が購入した商品に瑕疵がある場合、謝罪とともに商品の交換・返金を求めることは、要求内容としては妥当である。

逆に、自社の過失、商品の瑕疵などがなければ、商品の交換・返金の要求には正当な理由がない。

また、要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合（例えば、コンビニ店で店側が断ったにも拘わらず、タクシーの手配を執拗に要求するなど）は、要求内容に妥当性がない。

② 要求実現のための手段・態様が社会通念上不相当か否かの検討方法

顧客等の要求内容の妥当性の確認と併せて、要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当かを確認する。

例えば、長時間に及ぶクレームは、業務の遂行に支障が生じるため、社会通念上相当性を欠く場合が多い。

また、顧客等の要求内容に妥当性がない場合はもとより、妥当性がある場合であっても、その言動が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別性的である場合は、社会通念上不相当である（なお、殴る・蹴るといった暴力行為や土下座を求める強要行為は、犯罪であり直ちにカスタマーハラスメントに該当すると判断して構いません。）

5 カスタマーハラスメント対応チェックシート

顧客等からの行為で従業員の就業環境が害され、就業に支障が生じるようであれば、企業として従業員からの相談に応じる、複数名で対応する等の措置が必要となります。

こうした対応を組織的に行うため、マニュアルでは、参考にすべきチェックシートを提供しており、以下に引用してご紹介します。

企業のチェックシート

① 事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知、啓発

組織のトップが、カスタマーハラスメント対策への取組の基本方針・基本姿勢を示しているか。

企業としての基本方針・基本姿勢について、従業員に周知・啓発、教育を行っているか。

② 実態の把握

顧客等からのハラスメント発生状況の実態について、把握しているか。

顧客等からのハラスメントについて、従業員が企業に求める対応、取組について、把握しているか。

③ 必要な体制の整備、対応マニュアル等の作成

顧客等からのハラスメントについて、対応策の検討を行う部署・委員会はあるか。

どのような行為を顧客等からのハラスメントとして整理するのか、その基準を示し、従業員に周知・啓発、教育を行っているか。

監視カメラの設置、警備担当者の配置等、保安体制は整備されているか。

最寄りの警察等の連絡先は周知されているか。

顧客等からのハラスメント対応マニュアルを作成しているか。

顧客等からのハラスメント対応マニュアルに沿った従業員の教育訓練を行っているか。

事案発生時の社内報告・連絡・相談システムが確立され、周知しているか。

④ 相談体制の整備

- 相談窓口の設置、相談対応者・担当部署を明示し、周知しているか。
- 相談対応者が相談対応における留意点等を記載したマニュアルを作成しているか。
- 被害にあった従業員に対するメンタルケアの体制は整っているか。

⑤ 顧客等からのハラスメントが生じた場合の対応

- 顧客等からのハラスメントを停止させる措置を講じたか。
- 事案に係る事実関係について、従業員、顧客等から迅速かつ正確に確認したか。
- 顧客等からのハラスメントが生じた事実が確認できた場合、一人で対応させない、上司が代わって対応する、メンタルヘルス不調への相談に対応するなど、必要な措置を講じているか。
- 同様の問題が発生することを防ぐ再発防止策を講じたか。
- マニュアルに基づき対応した事案が適切であったか事後的に検証したか。また、定期的に見直す仕組みがあるか。

⑥ プライバシーの保護、不利益取扱いの禁止

- 相談者等のプライバシーを守るための必要な措置を講じ、従業員に周知しているか。
- 相談したことを理由とする解雇その他の不利益取扱いをされない旨を定め、従業員に周知しているか。

⑦ その他環境面に関すること

- 顧客等からのハラスメントの予兆となるような情報、雰囲気の日頃から把握しているか。
- 従業員の接客は適切か、接客についての必要な教育訓練を行っているか。
- 過度に「お客様第一主義」に偏り、顧客等からのハラスメントを容認する風土はないか。

従業員のチェックシート

- 顧客等からのハラスメントに関する企業の基本方針・基本姿勢を認識しているか。
- 顧客等からのハラスメント対応マニュアルを認識しているか。マニュアルに基づき対応しているか。
- 顧客等からのハラスメントの発生原因となるような言動はないか。
- 顧客等が快適に商品やサービスを受けられるような対応（商品やサービスに関する知識を含む）ができているか。
- 自社の顧客等からのハラスメント相談窓口を知っているか。
- 顧客等からのハラスメントが発生した際の報告・連絡・相談システムを知っているか。
- 顧客等からのハラスメントに係る同僚・部下からの相談に応じているか。受けた相談について上司や人事労務担当部署に報告・相談しているか。
- 同僚が顧客等からのハラスメントを受けている状況を黙認していないか。
- 自身が顧客等からのハラスメントを受けた場合、一人で抱え込むことなく上司や人事労務担当部署に報告・相談しているか。

6 裁判例を踏まえた、企業のカスタマーハラスメント対策の必要性

以上のようにマニュアルでは、企業側にカスタマーハラスメントに対応する為の対応整備を促していますが、マニュアルの公表前の事案ではあるものの、顧客等のクレームに適切な対応を取らなかったとして、従業員側が企業に損害賠償を求めた事件に関する2件の裁判例を紹介しています。

一つは、使用者側のカスタマーハラスメントに対する対応が不適切であったため、賠償責任が認められた事例です。

市立小学校の教諭が児童の保護者から理不尽な言動を受けたことに対し、校長が教諭の言動を一方向的に非難し、また、事実関係を冷静に判断して的確に対応することなく、その勢いに押され、専らその場を穏便に収めるために安易に当該教諭に対して保護者に謝罪するよう求めたことについて、不法行為と判断し、小学校を設置する市及び教員の給与を支払う県は損害賠償責任を負うとされました（甲府地判平成30年11月13日）。

二つ目は、企業としてカスタマーハラスメント対策を十分に講じていたことで、従業員から会社への賠償請求を否定した事例です。

買い物客とトラブルになった小売店の従業員が、会社に対し、労働者の生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるため必要な配慮を欠いたとして、損害賠償請求を求めたのに対し、被告会社は、誤解に基づく申出や苦情を述べる顧客への対応について、入社時にテキストを配布して苦情を申し出る顧客への初期対応を指導し、サポートデスクや近隣店舗のマネージャー等に連絡できるようにして、深夜においても店舗を2名体制にしていたことで、店員が接客においてトラブルが生じた場合の相談体制が十分整えられていたとし、被告会社の安全配慮義務違反はないとして、賠償責任を負わないとされました（東京地判平成30年11月2日）。

一つ目の裁判例があることに加えて、今回マニュアルが公表されて企業側に対応を求めていることも踏まえると、顧客等からのクレームに対して企業側で適切な事実確認を行うことなく、従業員を非難し従業員側が体調不良に陥ったような事案では、企業の賠償責任を認められる可能性は、より高まると言えるでしょう。

他方、裁判例②の判示内容からすると、本件マニュアルに沿って対応体制を整えて対応していれば、従業員から企業に対し損害賠償請求があったとしても、企業が求められる対応を行っており、責任を負わないとされる可能性が高いと言えます。

以上のとおり、今後は、企業が組織を守るためにも、カスタマーハラスメントに対して十分な体制を整備することが求められて来ると予想されます。



7 まとめと今後の展望

カスタマーハラスメントは、社会通念という抽象的な判断基準で区別されるため、個々人の判断が区々となるリスクや、従業員の年代、置かれた環境からも異なる判断に至るおそれもあり、企業内の判断と世間の評価が異なる事態も起こりえます。

こうした事態を恐れ、企業側が場当たりに対応すれば、毅然とした対応が取れず、顧客の言いなりになってしまいかねません。

今回厚労省からマニュアルが公表され、一応の判断基準や推奨する対応体制を示されたことから、企業にはこれに沿った体制の整備を行うことが望ましく、従業員教育など通じて、社内に広く問題意識を共有することで、実際の案件にも複数の視点で判断し、評価ギャップの発生を抑えることが期待できます。

また、このマニュアルは、企業が、顧客等の言いなりになるのではなく、従業員を守るために、一定の場合に拒絶する場合のあることを明示しており、顧客側に、常に要望どおりに対応されるのではないことを理解させる意味でも有益です。

企業内で組織的にカスタマーハラスメント対策をとることで、迷惑行為に迅速に対応でき、従業員にも働きやすくなる、顧客対応のノウハウを整理し、経験を培うことができるなどのメリットがあり、こうした体制の整備は、暴力団を含む不当要求への対応にも生かすことができます。

また、企業の姿勢を明確にすることで、迷惑行為を働く者の来訪自体を減らせる可能性も秘めています。

今後は、カスタマーハラスメント対応について、企業の独善的な判断とならないように、同業他社との情報交換を行うなどして、不当な要求に対し、業界全体で足並みを揃えて対応していく取り組みも必要になります。

こうしたことの積み重ねにより、社会的なコンセンサスが醸成されていけば、個々の従業員にとって、より働きやすいより活気ある企業や社会を取り戻すこともできるでしょう。

このように、カスタマーハラスメント対策に取り組む意義は、企業にとり非常に大きいのです。



暴力団情勢

1. 概況

令和4年末現在、全国の指定暴力団は25団体が指定されています。

全国では、六代目山口組と神戸山口組等による対立抗争が依然として継続しており、隣県の岡山市内においても凶器を使用した暴力団組長急襲事件が発生するなど、市民生活の重大な脅威となっています。

広島県内では、対立抗争の波及による事件の発生は確認されていませんが、県内で活動する指定暴力団3団体（六代目共政会、三代目狭道会、五代目浅野組）は、これら事件の当事者である山口組系組織と緊密な関係を有しており、本県への影響が危惧されるところです。

2. 暴力団構成員等の推移

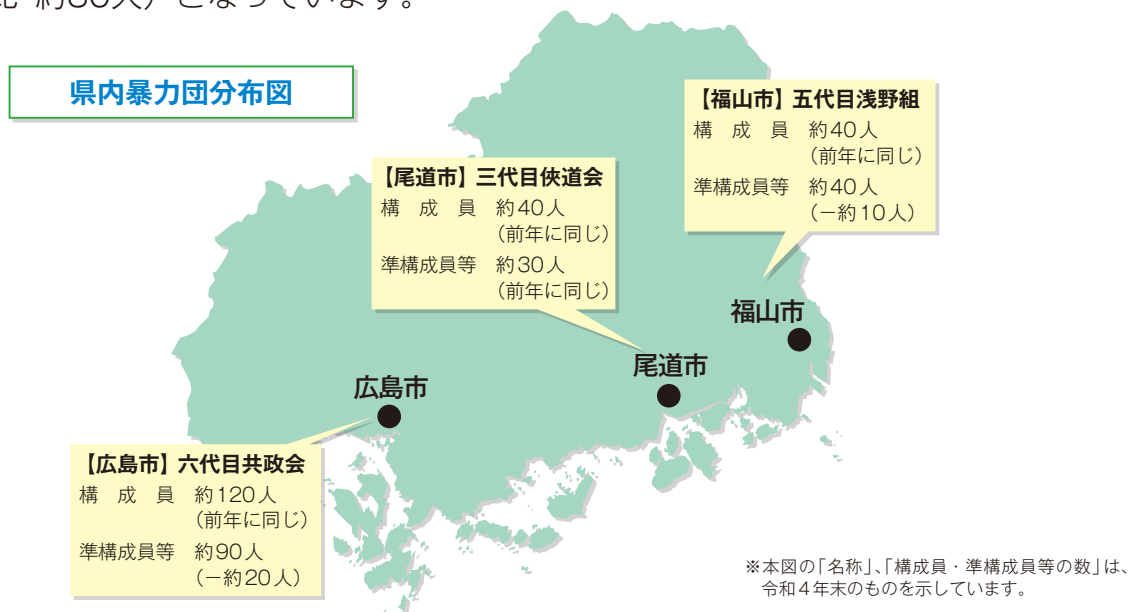
(1) 全国の情勢

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、令和4年末現在で約2万2,400人（前年比約1,700人減少）と、18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1万1,400人（前年比約900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、絆會、池田組、住吉会、稲川会）の暴力団構成員等の数は、約1万6,100人（全暴力団構成員等の71.9%）、うち暴力団構成員の数は、約8,500人（全暴力団構成員の74.6%）となっています。

(2) 広島県内の情勢

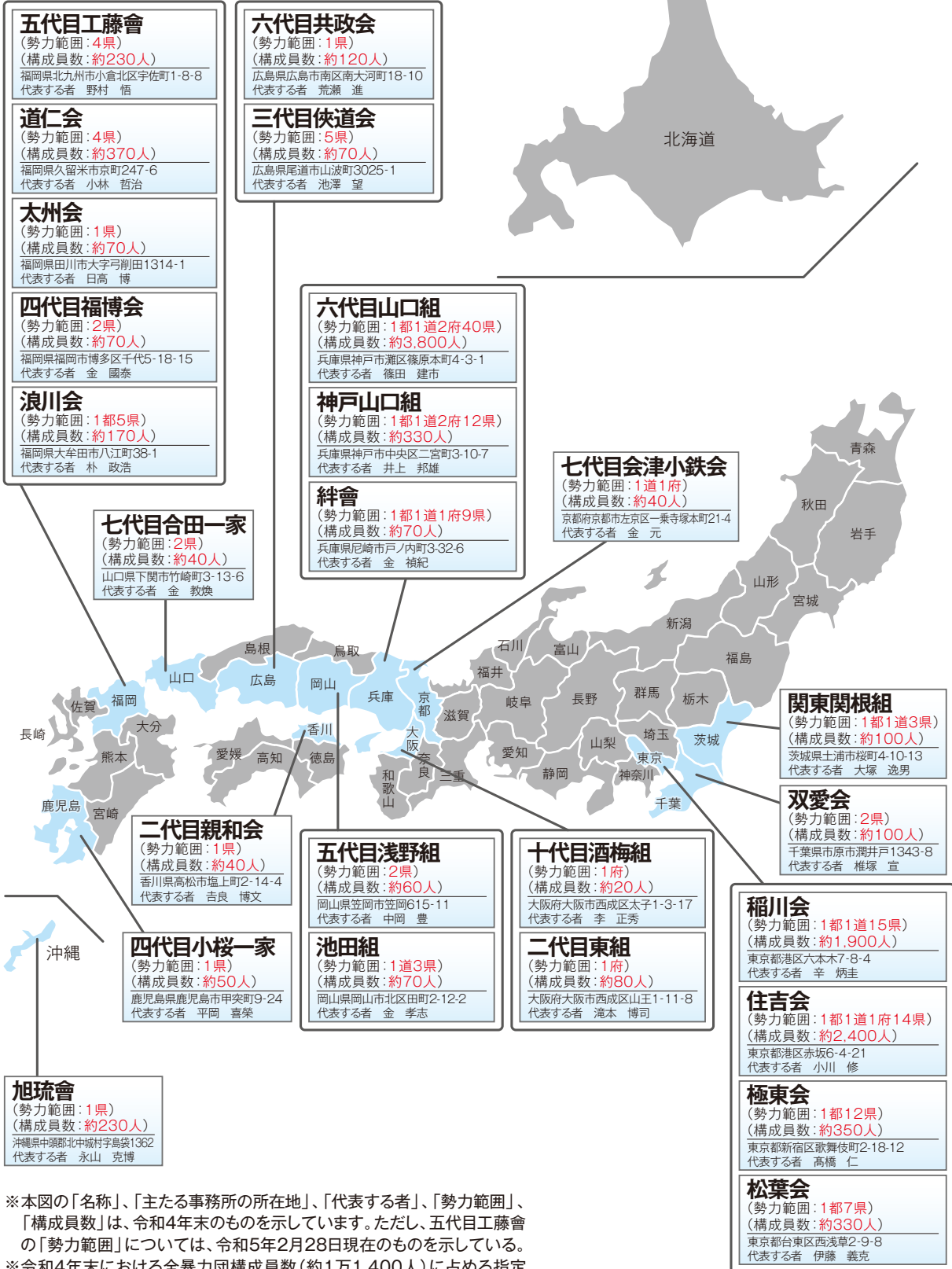
広島県内の暴力団構成員等の数は、令和4年末現在で約360人（前年比-約30人）うち暴力団構成員の数は、約200人（前年に同じ）、準構成員等の数は、約160人（前年比-約30人）となっています。



指定暴力団の状況

(令和4年末現在)

指定暴力団分布図 (25団体)



※本図の「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、令和4年末のものを示しています。ただし、五代目工藤會の「勢力範囲」については、令和5年2月28日現在のものを示している。
※令和4年末における全暴力団構成員数(約1万1,400人)に占める指定暴力団構成員数(約1万1,000人)の比率は96.5%。

暴力団総合対策の推進

1. 暴力団総合対策の概況

警察では、「組織犯罪対策の推進」を運営重点に係る推進項目の一つとして掲げ、

- ◆ 暴力団員等の徹底検挙と資金源の封圧
- ◆ 暴力団排除活動の推進と暴力団離脱者の社会復帰支援
- ◆ 暴力団情報の収集・分析
- ◆ 保護対策の徹底

など暴力団等壊滅に向けた総合的な対策を推進しています。

2. 暴力団員等の検挙状況

令和4年中、広島県警察では、暴力団構成員等を延べ約190人を検挙しています。（検挙状況の特徴は、伝統的資金源である賭博、覚醒剤の密売、恐喝に加え、コロナ禍に乗じた詐欺事件も認められます。）

【主な検挙事例】

- 三代目狭道会傘下組織組員らによる職業安定法違反事件
- 六代目共政会傘下組織組員による器物損壊事件
- 三代目狭道会傘下組織組員らによる持続化給付金詐欺事件
- 六代目共政会傘下組織組員による貸金業法違反事件
- 六代目共政会傘下組織組員による恐喝未遂事件
- 六代目共政会傘下組織組長による恐喝事件
- 三代目狭道会傘下組織組員らによる麻薬特例法違反事件
- 六代目共政会傘下組織組員らによる建設業法違反事件
- 五代目浅野組傘下組織組員らによる傷害事件
- 六代目共政会傘下組織組員による貸金業法違反事件

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年の暴力団対策法施行後、令和4年末現在、広島県警察においては、370件の行政命令を発出しています。

(令和4年中における行政命令事案)

○ みかじめ料名目で金銭を要求した事案(再発防止命令)

広島県における行政命令の発出件数(過去5年)

団体名	平成30年	令和元年	令和2年	令和3年	令和4年
共 政 会	2	1	2	1	0
狭 道 会	1	1	0	1	1
浅 野 組	1	0	0	0	0
そ の 他	0	0	2	0	0
合 計	4	2	4	2	1

4. 暴力団排除活動の推進

広島県警や暴力追放広島県民会議では、暴力団取締りと連動させた暴力団排除活動を推進するため、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

広島県等県下自治体が発注した公共工事の受注者は、公共工事に関して暴力団等から不当な要求があれば発注者への報告と警察への届出が平成15年から義務づけられています。

(2) 公営住宅からの排除

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、令和4年末までに、入居者及び入居希望者等が暴力団員であることが判明した数は、延べ49人で、これら全てを排除しています。

(3)生活保護からの排除

緊迫した状況にある場合を除き、暴力団員からの申請は却下させています。その結果、令和4年末までに県下の各市町で110件の申請却下又は受給廃止をしています。

(4)証券取引及び融資・預金取引からの排除

「広島県証券警察連絡協議会」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、令和4年末までに、総会屋・暴力団員等50件に対し取引を拒否しています。

「広島県銀行警察連絡協議会」を設立し、全取引から暴力団を排除しています。その結果、令和4年末までに、暴力団等482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

「広島東洋カープ・広島市民球場暴力団等排除連絡協議会」を設立し、球場からの暴力団・ダブ屋・不良応援団等の排除対策を推進しています。

(6)不動産取引からの排除

「広島県不動産団体・警察連絡協議会」を設立し、暴力団事務所の開設防止に努めるなどの暴力団排除活動を展開しています。

(7)生命保険からの排除

「広島県生命保険防犯対策協議会」を設立し、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しています。

(8)建設業界からの排除

国土交通省中国地方整備局及び自治体等関係機関と連携して建設業からの暴力団排除対策を推進しています。

(9)警備業からの排除

「(一社)広島県警備業協会」では、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紙を活用しての広報啓発活動を推進しています。



全国表彰

- 銅章 深堀 勝 (広島地区建設業暴力追放対策協議会・副会長、写真左)
銅章 森川 和彦 (広島弁護士会民事介入暴力問題対策委員会・委員、写真右)



中国ブロック表彰

- 功労者表彰 山本 基甫 (呉市暴力監視連合会・会長)
中曾 恭行 (大竹市暴力監視追放協議会・副会長)

- 功労団体表彰 株式会社広島東洋カーブ

暴力追放広島県民会議表彰

- 功労者表彰 大前 晋男 (広島県飲食業生活衛生同業組合広島市支部・支部長)
滝口 義明 (広島県飲食組合大野支部・監査役)
正田 俊 (安芸地区建設業暴力追放対策協議会・副会長)
田中 清治 (三原市暴力監視追放協議会・副会長)
岡崎 晃二 (東広島市暴力監視追放協議会・会計)
中曾 恭行 (大竹市暴力監視追放協議会・会計)
山本 基甫 (呉市暴力監視連合会・会長)
山根 伸俊 (安佐北地区建設業暴力追放対策協議会・会長)
原田 周平 (竹原警察署管内暴力追放協議会・会長)
山平 孝吉 (世羅郡建設業暴力追放対策協議会・理事)
鈴木 章平 (福山地区建設業暴力追放対策協議会・副会長)

- 功労団体表彰 広島南地区企業暴力追放対策協議会
広島県社交飲食生活衛生同業組合広島市支部
呉市遊技業防犯協力会
公益社団法人広島県宅地建物取引業協会安芸賀茂支部

- 感謝状 株式会社プロバホールディングス
株式会社広島東洋カーブ
株式会社広島ドラゴンフライズ
広島県企業防衛協議会

県内における暴排活動

～ その誘い 暴力団の 甘い罠 ～

(令和4年度全国暴力追放運動統一標語 優秀作品)



呉市暴力監視連合会
「結成50周年記念大会」



福山市暴力監視追放協議会
「結成50周年記念大会」



広島市暴力追放監視防犯連合会
「結成50周年記念大会」



広島市暴力追放監視防犯連合会
「暴追パレード」



尾道警察署管内暴力追放対策協議会
「結成50周年記念大会」



尾道警察署管内暴力追放対策協議会
「結成50周年記念大会」



安佐南暴力追放防犯連合会
「結成40周年記念大会」



安佐南暴力追放防犯連合会
「結成40周年記念大会」



甘日市警察署管内暴力追放協議会
「結成40周年記念大会」



三次地区暴力監視追放協議会
「年末交通監視」



東広島市暴力監視追放協議会
「東広島市暴力監視追放協議会会長杯サッカー大会」



県民会議からのお知らせ

～あなたの職場を反社会的勢力から守るために～

1 不当要求防止責任者講習事業

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委託を受け、各事業所の不当要求防止責任者の皆様に対し、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行っています。

昨年度中は、前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症対策として、検温の実施、マスクの着用、都度手指の消毒に加え、演台前にパーティションを設置したり、人数制限により席の間隔を確保するなど、受講者が安心して受講できるよう配慮して実施しました。

昨年度は、**1,659名（講習回数45回）**の方が受講されています。



責任者講習状況

2 暴力相談事業

昨年度中、暴力追放広島県民会議へ寄せられた暴力相談の件数は、

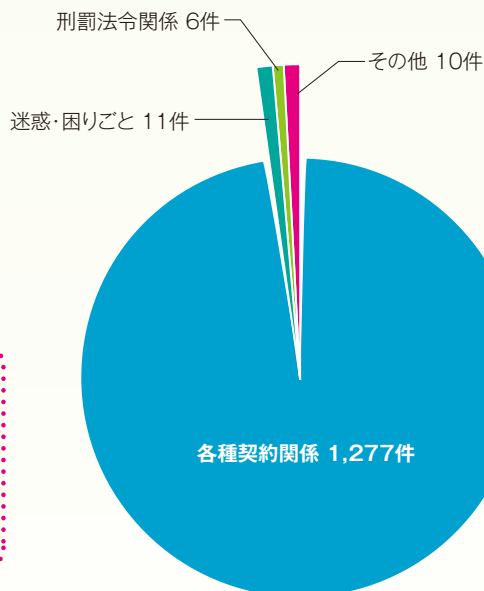
1,304件（前年度比+34件）

で、年々増加しています。

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なっています。

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ーマーに関する相談、暴力団離脱者の社会復帰に関する相談を受け付けていますので、お気軽にご相談下さい。

暴力相談の内訳（令和4年度中）



3 暴力団離脱者の社会復帰対策事業

(1) 暴力団離脱者の社会復帰対策の意義

暴力団を離脱した者が、犯罪を犯したり、再び暴力団に加入するような事態を防止するためには、暴力団離脱者が、正業に就き、責任ある社会生活を営むことによって健全な社会の一員となることが、更生への道となることを理解し、法務省、厚生労働省、都道府県警察、都道府県暴追センターと緊密な連携を取って事業主に協力を得て暴力団離脱者の就労支援を組織的に推進していくものです。

(2)支援規定について

暴力追放広島県民会議では、協力事業所として登録され、離脱者を雇用して頂いた場合には

ア 報奨金制度

事業所に対し、1ヶ月毎に1万円、最高6万円の支給があります。

イ 身元保証制度（1年間）

損害や被害を受けた場合には、最高20万円の見舞金の支給があります。

*住宅関連費用や、携帯電話の購入等の損害は、最高10万円

4 適格都道府県センターとしての暴力団事務所使用差止請求制度

国家公安委員会から適格都道府県センターとして認定を受けている当県民会議が、指定暴力団等の事務所の付近住民等から委託を受けた場合、県民会議の名義をもって一切の裁判上又は裁判外の行為を行います。訴訟費用は原則県民会議が負担します。お問合せ、ご相談ください。

5 広報・啓発事業

オンライン看板等により暴力団排除を広報

令和4年4月1日から、暴力団排除を広報するため、スマートフォンのアプリなどにバナー広告を載せました。

オンライン看板は、広島県庁、広島、福山、尾道、三次、呉の各市役所、東、西、南、安佐南の各区役所で特定のアプリを開くと、その中にバナー広告が掲載されています。

また、広島県警察のホームページにもバナー広告を掲載しています。

県民会議は、暴力団を排除し、安全で住みよい広島県を実現するため、県民に幅広く広報しています。





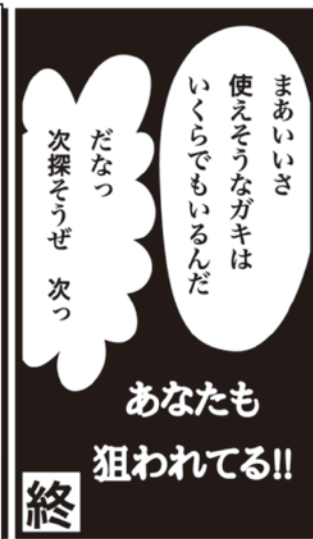
一人で悩まず相談を!!

◎広島県警察本部
082-228-0110
又は #9110

◎最寄りの警察署

◎公益財団法人
暴力追放広島県民会議
082-511-0110
082-228-5050

【制作・提供】
埼玉県警察本部捜査第四課

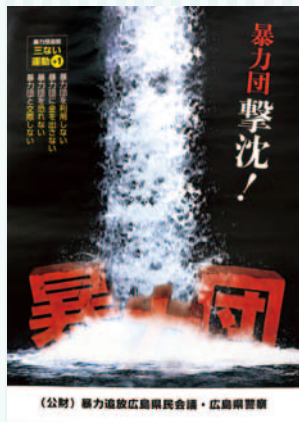


暴力団から足を洗おうとしたら うっかり **猫** に転生しちゃったので
**前職での知識を活かして 青少年を
 反社会的組織から守ることにした**



暴追ポスターの紹介

暴力追放広島県民会議では、毎年様々な「暴追ポスター」を作成しています。事業所受付等に掲示してご活用してください。(ご入り用の方は県民会議まで)



DVD紹介

(公財) 暴力追放広島県民会議では、暴力団等反社会的勢力による不当要求から企業を守るために、不当要求対応DVDを各種揃えております。社内研修や講習会にご活用ください。

	<p>No.1 それってええんか!? ~不当要求撃退法~</p> <p>54分</p> <p>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)</p> <p>(公財) 暴力追放広島県民会議企画</p>		<p>No.2 断絶</p> <p>31分</p> <p>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。</p>		<p>No.3 黒い契約者</p> <p>30分</p> <p>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。</p>
	<p>No.4 負けへんで! NAVIS Part II</p> <p>36分</p> <p>「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</p>		<p>No.5 社会VS暴力団</p> <p>39分</p> <p>(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、改正暴追法による「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</p>		<p>No.6 暴力追放シミュレーション ~ロールプレイング形式~</p> <p>30分</p> <p>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</p>
	<p>No.7 決別への道</p> <p>35分</p> <p>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。</p>		<p>No.8 闇にひそむ影</p> <p>40分</p> <p>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</p>		<p>No.9 不当要求の手口と対応 基礎知識編</p> <p>35分</p> <p>暴力団・暴力団関係企業、総会屋、会社ゴロ、えせ行為、クレーマー、反社会的勢力の傾向とChapter1~8に分けて構成されており、それぞれの手口と対応について基礎知識として紹介</p>
	<p>No.10 不当要求の手口と対応 実務Q&A編</p> <p>40分</p> <p>事例①書籍購入強要 事例②クレーマーとして企業を狙う不当要求 事例③しつこい勧誘 事例④架空請求として社員個人への攻撃 繰り返される悪質な手口と対応をピックアップしたもの。</p>		<p>No.11 不当要求の手口と対応 迷惑電話&クレーマー編</p> <p>56分</p> <p>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)</p>		<p>No.12 不当要求・クレームへの初期対応 効果的な必殺ワードと対策ポイント</p> <p>42分</p> <p>電話、インターネット、直接面談による不当要求への対応として、それぞれ再現ドラマによりポイント解説をし、初期対応に焦点を当て、不当要求側へのNGワードと必殺ワードを紹介</p>

社員教養等でご活用ください。貸出期間は1週間です。

	<p>No.13 不当要求の見極めポイントと実践的対応テクニック</p> <p>40分</p> <p>時代と共に変化する不当要求の手法、それらに対する有効な手段は何か、弁護士が実践的なテクニックを解説します。</p>		<p>No.14 不当要求対応 マニュアルの作成とその実践</p> <p>53分</p> <p>危機に直面してからでは遅すぎるとして、弁護士による解説を交えながら、不当要求対応マニュアルをもとに対応手順などを紹介</p>		<p>No.15 シャットアウト ～企業対象暴力～</p> <p>28分</p> <p>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。不正を一つずつ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。</p>
	<p>No.16 シャットアウト ～政対象暴力～</p> <p>30分</p> <p>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。市民ホールでの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。</p>		<p>No.17 狙われた行政 ～失敗を糧に～</p> <p>33分</p> <p>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。</p>		<p>No.18 鉄の砦</p> <p>50分</p> <p>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、行政が丸ごと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、暴力団等との不当要求に屈した場合、行政のみならず企業活動も犠牲にするという事例を紹介</p>
	<p>No.19 排除の分かれ道</p> <p>56分</p> <p>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。</p>		<p>No.20 撃退</p> <p>30分</p> <p>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。</p>		<p>No.21 暴排のシナリオ</p> <p>93分</p> <p>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。</p>
	<p>No.22 暴力団排除 入札妨害・就労支援</p> <p>40分</p> <p>暴対法9条25号の禁止行為「人に対し、売買等の契約の入札に一定の価格その他の条件で申込等を要求する行為」をドラマで解説。当該暴力団員の離脱支援へと展開する。アルバイトの青年は暴力団員だった。関係機関と連携して離脱・就労へ</p>		<p>No.23 不当要求防止責任者の役割と講習概要</p> <p>59分</p> <p>不当要求防止責任者講習会の概要のほか、講習会の講師を務めるための必要事項や、不当要求防止責任者が事務所内で講義を行う際のポイントなどを解説</p>		<p>No.24 決断の刻</p> <p>33分</p> <p>大手ゼネコン会社の下請け工務店で働く女性専務と同ゼネコン会社の若手社員らが、暴力団と関係のある建設会社から不当要求を受け、悩み葛藤しながら、警察に相談することで改正暴対法や暴力団排除条例を駆使し、関係を遮断していく過程を描く。暴力団と知って利益を供与すること、通告などの行政処分の対象になることや、自治体に公共事業の指名業者から排除された事例</p>
	<p>No.25 あなたはひとりじゃない</p> <p>37分</p> <p>各事業所から専任された不当要求防止責任者を対象に暴力団との関係遮断のための取り組みと重要性を認識してもらい、不当要求及び関係遮断の決意を促すことを目的とした内容。はじめは、反社会的勢力の不当要求に悩んでいた企業の担当者が、暴力団と関係遮断に立ち上がり仲間意識も強まってみんなで力を合わせて暴力団に屈しないで対応していく過程を描いたもの。</p>		<p>No.26 暴力団がやってきた</p> <p>36分</p> <p>一般企業と偽った暴力団事務所の開設、建築現場への下請け参加・外国人入居の斡旋、みかじめ料・用心棒料の要求という3つの不当要求事案を暴力団からの視点で描き、暴力団の資金獲得活動の実態や暴力団がどのように入り込んでくるかがわかりやすく説明。そして企業や個人が一致団結して暴力団と関係遮断に立ち上がり、やがて総力を結集した取り組みの様子を描いたもの。</p>		<p>No.27 奴らには屈しない!</p> <p>32分</p> <p>ドキュメンタリー専門チャンネルの制作をしている「ジャーナリスト」が、暴力団からの不当要求に苦しむ被害者の取材などを通じて暴力団の実態を明らかにし、暴力団排除までドキュメンタリータッチで描く。夢丸興業という暴力団の関係会社で、暴力団であることを秘して工事契約をした建設会社をほしめ、他の事業者へのみかじめ料などの不当要求行為に対し、各事業者それぞれが、警察・暴追センターへ相談し、その指導のもと、連携を図りながら、暴力団等反社会的勢力による不当要求事案の関係遮断をしていく様子を描いたもの。</p>
	<p>No.28 訣別のとき</p> <p>35分</p> <p>40代の元暴力団員が、組を離脱し、更生するまでの経緯をある新聞記者に語り、回想していくストーリー。元暴力団員は、組に入った当初は、「みかじめ料」の取り立て、民間企業への脅迫などを行っていたが、暴対法・暴排条例の施行から次第に都民連も抵抗するようになり、資金獲得に窮してくる。暴力団は、「シノギ」の新たな手口を見出しにくく、それもまた暴対法・暴排条例に陥れ弱体化していく。物語の進行に合わせて、暴対法・暴排条例施行の歴史を重ねていながら、暴力団が弱体化していく様子をつづり描いたもの。</p>		<p>No.29 暴排の標</p> <p>77分</p> <p>暴力団員による企業への不当要求や発砲事件、みかじめ料の徴収等、我々の生活の安全と安心を脅かす出来事が依然として後を絶ちません。暴力団員による不当な行為と被害の防止を図るために、どう行動すれば良いのか?暴力団排除の標を示していきます。</p>		<p>No.30 教訓</p> <p>36分</p> <p>部下が暴力団に利益供与をしたことで倒産に追い込まれた会社社長の弟が会社を継いで再スタートさせた。兄の失敗を教訓に暴力団対策に力を入れる中、下請け企業が暴力団に乗っ取られている事が判明。不当要求防止責任者を中心に契約破棄に動くが納得しない暴力団が会社に乗り込んでくる。過去の失敗と現在の正しい対応を交錯させて描く作品。</p>
	<p>No.31 決定的瞬間! これが不当要求だ!</p> <p>34分</p> <p>不当要求の実態に迫るリアル・ドキュメント。防犯カメラや手持ちの記録用カメラが捉えた生々しい映像、そして取材ライターによる緊迫の突撃レポートに注目。不当要求の決定的瞬間がここにあり…!</p>		<p>No.32 不当要求</p> <p>36分</p> <p>episode01 事はしほり とある企業が直面した不当要求事案の顛末。果たして、何がきっかけで不当要求は発生したのか。 episode02 悪化する事態 先方とは長い付き合いで、今後の取引で便宜を図れば丸く収まると思っていたものの、事態は悪化していく。 episode03 反撃開始 腹しさを増す不当要求。そんな中、先方にある懸念が浮かび上がる。解決への糸口を描き、反撃の準備がはじまる。 episode04 決戦の日 ついにその日がやってきた。先方は依然として不当要求を強く求めてくる。断固拒否の姿勢で挑んだその結果は?</p>		

お問合せは (公財) 暴力追放広島県民会議 ☎082-511-0110 まで

賛助会員サイトのご案内

クリック

- 暴追だよりの最新号
- 過去の暴追だより
- 反社会的勢力の対応要領 Q&A
などを閲覧、ダウンロードできます。

ログイン画面にて

- ユーザー名
- パスワード

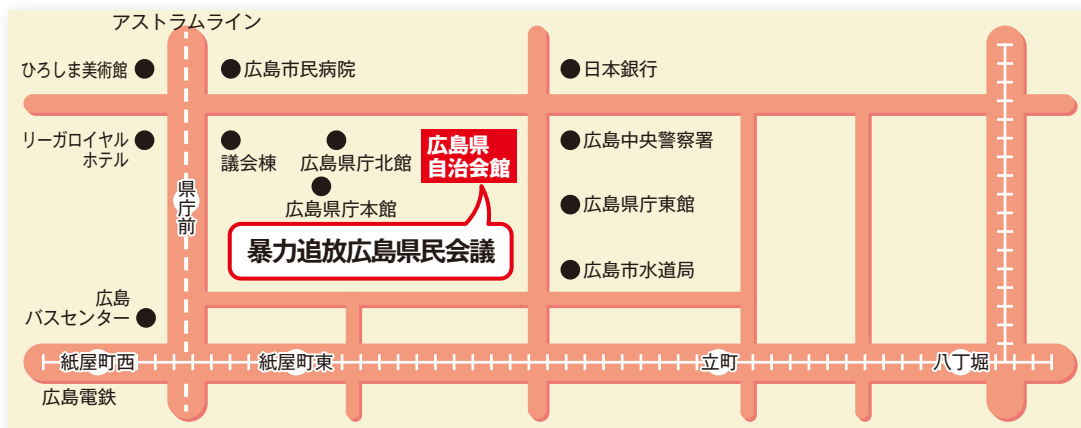
を入力いただき、ご利用ください。

暴力団追放三ない運動 ^{プラス} ^{ワン}

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3号 広島県自治会館3階
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](#)