

不 当 要 求

(クレーム対応)

暴力団、えせ右翼、えせ同和行為者、総会屋、新聞ゴロ等の反社会的勢力やクレーマーなどからの不当要求には、はっきりと「ノウ」と言って断ります。一度応じると別の理由を作って更なる要求が始まります。回数を重ねる毎に要求も多額になってきます。さらにその状況を聞きつけた、別の暴力団の新たな攻撃にさらされることになります。

社長・店長・上の者を出せ

責任者を出せ

「お前じゃだめだ。責任者と交渉したい」

対応

基本 ・ トップは（社長）、対応させない

要領

- ・（ご用件はなんですか。）その件でしたら私が担当です。私が伺います。
- ・ 私が伺って報告します。私でだめだとおっしゃるのでしたら、お引き取り下さい。

注意点

- ・ **断り口実は否**

不適切な断り口実例

「忙しい」・・・不誠実だ いつならいいんだ

「会議中」・・・ 終わるまで待たせてもらう

「外出中」・・・ いつ帰る、帰ったら電話よこせ、いつなら会える

居留守・・・ わかると、攻撃目標を変えて脅される

(相手は時間ならいくらでもある人たちです)

「理由は、社長に会ってから話す」

対応

基本用件・要求の把握

要領

- ・ ご用件をおっしゃっていただけないのでしたら、お引き取りください。
- ・ ご用件を伺ったうえで、社長に取り次ぐか、私が伺うか判断させていただきます。

「名前、お前に名乗る必要はない」

代理人 知人 友人を名乗る

対応

基本要件・相手方の確認

要領

- ・ お教えいただけない方とお話することはできません。フルネームとご連絡先をお教え下さい。
(姓だけ名乗って何処の誰だったのか解らないことがあります。)
- ・ お連れの方のお名前とご連絡先もお教え下さい。お教えいただけない方は、ご同席をご遠慮してください。
(何処の誰かも名乗らず、名刺すら持ち合わせがないと言って自分の正体を明かさない者がいます)
- ・ 友人とのことですが、「委任状」はお持ちですか。ご関係を詳しくお教えいただけますか。(交渉権限の有無を確認)
(委任状もなく「交渉を頼まれた。」「委任状は忘れた」とあたかも正規の権限を委任されているかのような態度を取るもの者もいます。)

「政治・社会運動団体幹部を名乗る 大物ぶる 社会的地位をひらけかす」

「勝手に住民・市民の代表を名乗る」

対応

基本要件・相手によって差別しない

要領

- ・ お立場はわかりました、しかし、ご要求には添えません。

注意点

- ・ **差別をしないが対応の基本**
優遇したり、逆に、馬鹿にした態度はとらない。誰に対しても、平等・公平・公正な対応を心掛ける
- ・ それらしき団体の代表のような肩書きの名刺を所持していることがあります

「マスコミに言うぞ」 「本社に押しかけるぞ」
「監督官庁に通報するぞ」 「インターネットで公開するぞ」
「会社の周りで街宣してやろうか」

対応

基本要領

妥協は禁物、筋をとおす

- ・ 本社、監督官庁には、すでに報告してあります。
- ・ 当社の方針としてご要求には、添えません。
- ・ なんと言われましても、ご要求には添えません。

注意点

・ ミス隠しは致命傷

例えミスや落ち度があっても妥協は禁物、不当要求が止まるどころか、次の要求、更に次の次の要求がなされてくる。
また、ミスは必ず露見する。

「議員、マスコミ、司法・行政機関幹部、著名人との関係を強調」

対応

基本要領

相手によって差別しない

- ・ なんと言われましても、当社の方針ですので、お断りします。
- ・ 結論は変わりません。お断りします。
- ・ どなたからのご紹介でも結論は変わりません。

「おれのバックを知って、ものを言ってるのか」

対応

基本要領

妥協は禁物、筋をとおす

- ・ なんと言われましても、ご要求には応じられません

注意点

・ 脅しには牽制

暴力団との関係を匂わすものであれば、

「それはどういう意味でしょうか」「私を脅迫するのですか」

「私に対する脅迫と理解してよろしいですか」
など刑事責任を問うぞ、警察に被害届けを出すぞと牽制するのもよい

居座る 「社長に会うまで帰らないぞ」

対応

基本要領

面会の打ち切り、退去の要求を明確に伝える

- ・これ以上お話ししても当方の考えは変わりません。お引き取りください
- ・お話は伺いましたが、ご要望には添えません。お引き取りください。
- ・お引き取りいただけないのであれば、警察に連絡させていただきます。

注意点

- ・居座りには退去要求・警察への通報

施設の管理権者（社長、専務、事務長等）が、再三退去を求めても居座るようであれば、警察へ通報する。

（退去を求めた時間をその都度記録する・・・相手に一回目の退去要求です、二回目の退去要求です、3回目は最後の退去要求です、警察に通報します。と手順を踏むことで不退去罪の証明が得られます。）

「街宣する」「市民運動を起こす」「大事になるぞ」

対応

基本要領

妥協は禁物、筋をとおす

- ・なんと言われましても、ご要求には応じられません。
- ・当社としては（賠償すべき）法的義務はないと考えていますのでお金を払うつもりはありません。
- ・当社といたしましても、法的措置をとらせていただきます。

注意点

刑事罰、暴力団であれば中止命令、街宣車であれば禁止の仮処分で対抗
（名誉毀損、業務妨害、街宣禁止、架電禁止仮処分）

（民事介入暴力担当弁護士に相談でこれまで多数解決しています。遠回りのように結局早めの解決となっています。）