

## 不 当 要 求

長崎県建設業協会

### (クレーム対応基本編)

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。相手は組織で要求していることを忘れずに。こちらも組織で対応します。

#### 対応担当者の心構え

- ① 腹を決め、逃げ腰にならない、逃げ腰を見せない
- ② 対応の最初から「立証措置」（相手の確認、不当要求行為の事実や交渉経過等の証明措置）に配慮する
- ③ 法的対抗措置（刑事法的または民事法的対抗措置）をとる腹づもりで対応する
- ④ 複数対応の原則、チームワークで対応する ～（担当者一人で対応しない、担当者を孤立させない）
- ⑤ 早め早めに警察に相談する・連絡する。

#### 物の準備と有利な対応場所の選定

- ① 物の準備
  - ・携帯・秘匿録音機、電話録音機、カメラ・ビデオカメラの設置
  - ・応接室の点検・・・ガラス製灰皿の撤去、脅しの小道具に使われる恐れのあるものの撤去
  - ・暴力団員を牽制する「暴力追放会員証」「暴追ポスター」「不当要求防止責任者講習受講者証」等を掲示する
- ② 有利な対応場所の選定
  - ・面談し対応する場所は、原則として「地の利」を生かせる有利な会社の事務所（応接室）
  - ・呼び出されても、暴力団事務所には絶対に行かない
  - ・近隣対策、その他の理由でやむを得ずに行かなければならないときは、事前に管轄警察署と緊密に連携し、所要の措置を講じてから複数で行く
  - ・呼び出されても原則として会社の外では会わない、やむを得ない場合は当方の指定する公共施設のロビィや喫茶店など人目の多い場所で、短時間で切り上げる
  - ・工事現場に押し掛けて来た場合は、現場での対応や押し問答を避け、

「私は当社の責任者ではありません、本社の担当者に言ってください」  
等と断る

### 応対直前の心構え

- ・ 応対は原則として担当者（不在の時は副担当者または補助者）が行う。決裁権のある者を出さない（相手は決裁権のある者と直接交渉し短時間に要求をすませたいのが本心）
- ・ 担当者は、応対する前に同席する同僚と、それぞれの任務分担と緊急時の連絡通報体制を確認しておく（たとえば、応対は担当者がする、同僚Aは具体的会話の記録（録音）、同僚Bは相手の人相、服装、特徴、動作と役割分担を確認する）
- ・ 録音機の点検、メモ、ノート、筆記具等相手の不法行為を立証するための準備を確認する
- ・ 応接室に相手を案内するときは、相手から見て「暴迫ポスター」「暴迫会員の証」等の掲示が正面に見える席に相手を一列に座らせる・・・普段から受け付け担当者には教養しておく
- ・ 担当者等が入室する場合は、応接室のドアは閉めないか開けておく。あるいは外部から室内の状況が監視できるようなカメラ、隣室待機人員の配置
- ・ 湯茶の接待はしない・・・居座られたり、湯飲みを投げつけられたりする

### 入室・着席時の心得

- ・ 担当者は、はっきりと丁寧に職名、氏名を名乗り、帯同した同僚については、担当者が職名、氏名を紹介すればよい
- ・ 当方から名乗り、紹介する場合、相手側の中心人物に正対し、必ず相手の目を見つめて発言する（初対面・情報不足の相手に対しては、まず相手の目をみることが肝心です）
- ・ 当方からの自己紹介後は、まず相手を確認する。相手が団体名と姓しか名乗らない場合は、フルネームを訪ねる・・・「なんでフルネームを言う必要があるんや」に対しては、「上司に正確に報告するため」などと返答すればよい（そのためにこちらは職名、姓名を名乗っているのです。）
- ・ 相手の確認は口頭での確認のほか、「失礼ですがご名刺をいただけますか」などと名刺を求めるのがよい・・・（但し名刺一枚で相手を信用しないこと。後日、名刺一枚が相手が不当な要求をしたとの証明資料となる）
- ・ 相手が名刺を出さない場合が有ります、その際はこちらも名刺を渡す必要は有りません。そのためにはこちらもいきなり名刺を出さずに、最初は口頭で名乗る。
- ・ 相手側の中心人物が名乗っても、その連れが黙秘している場合が、相手の中心人物に対して確認措置を行う。中心人物と連れとの関係を言わない場合は「ご関係は・・・？」と尋ねる。  
（真の中心人物はしゃべらずに連れとして黙っている場合がある）

- ・着席する場合は、ゆったりと堂々と構え、相手の顔から視線を逸らさない、発言するときも相手の目をみて話す。目を見て話すことができないときは、相手の首もと（人間の急所）を執拗に見つけて話すこと
- ・相手が代理人と称した場合は、必ず「委任状」を確認する。更に委任者からも委任の事実を確認する・・・委任の場合は相手側は大抵準備して来ています
- ・相手の目の前で録音する場合は、堂々と録音機を示しながら「上司に正確に報告するため」等との理由を告げ相手に同意させる。相手は同意しない理由がないのでいやいやでも同意する
- ・担当者は応対中は煙草、湯茶を我慢する。灰皿を置いてある場合でも、相手が煙草に手を出さないのにこちらから先に煙草は吸わない。

### 応対・交渉・発言時の心得

- ・応対時間は、できるだけ短く～（応対回数はこれからも多いものと覚悟すべし、一回の応対時間はできるだけ短くすね工夫が必要・・・担当者の精神的な緊張時間は通常一時間位が限度。応対時間を明確に切ること）
- ・怯えず、慌てず、ゆっくりと丁寧に応対する  
～（突然の怒声や罵声は揺さぶりの手口。恐れ、怯えは相手の常套手段。相手が暴力団でも交渉相手に危害を加えることはまずあり得ない。・・・目の前のおいしい話を手放すことはしない。応対は意識的に終始冷静、ゆっくりと考え、丁寧に応対することが相手の術中に落ちない最良の方法）
- ・当初の段階で明確に相手の用件・目的を確認する  
～（いきなり大声を出し「お前の会社はどうなつるのか？」等と罵倒し、担当者の正常な判断をさせずビビラセル。冷静な態度で用件を尋ねる、いきり立って用件をはっきり言わないときは、明確に引き取りを要求する、用件が解らなければ応対の仕様がない。）
- ・不必要な言葉は厳禁、多弁は禁物、発言は必要最小限度にとどめる  
～（不用意な発言、不必要な言葉は揚げ足取りをされる。言葉を選び、慎重に発言する。相手が10しゃべるうち、こちらは一つぐらいの気持ちで応対する）
- ・相手の話はよく聞き、その趣旨、目的を明確にさせる  
～（相手の話の前置きが長かったり、くどくどしゃべったりしても、辛抱強く応対し、相手の訪問の趣旨、目的を明確にさせる。  
交渉には辛抱が必要、但し相手が担当者を苛立たせたり同じことを繰り返す場合には、「具体的に用件を言って下さい」等と促す）
- ・最初にあいまいな応対をしない  
～（口の中でもぐもぐ、態度はモジモジ等はっきりしない言動で、  
「ただいま誰もいませんので・・・」  
「責任 者が帰ったら伝えます・・・」

「考えてみますが・・・」「相談してみます」「検討してみます」等の曖昧な言動や逃げ口上は厳禁。曖昧な応対は相手につけ込む要因を自らつくっていることになる。）

- ・意思表示は明確に、特に拒否意思ははっきりと相手に伝える

～（たとえば

「これ以上お話ししても当社の方針は変わりません。お引き取り下さい」とか

「当社としてはご要望にお応えできません」

「業界の申し合わせによりお断りします」

等と明確に拒否意思を示す。

拒否の理由は言う必要はないが、断りやすい正当な理由を普段から研究しておくこと。）

- ・相手の挑発に乗らない、ましてや相手を挑発しない

～（「お前、あほか！ボケか！」「はっきりせんかい！」等と罵倒するのも挑発、揺さぶりの手口、このような挑発に乗って腹を立てれば相手の思う壺、相手の挑発は落ち着いて受け流すことが肝心。

しかし、言うべきことはきちんと、はっきりと断る。相手が怒っているのはジェスチャーであり恐れる必要はない。）

- ・少しでも期待を持たせるような断り方をしない

～（「検討します」「考えておきます」「相談します」

等という断り方は、その場逃れ、苦し紛れの返事であり、少しでも相手に期待を持たせるような断り方は、断ったことになっていない。

相手の要求に応じるべきではないと判断したときは、

「当社としては、あなたの要求には応じられません。これ以上お話ししても結論は変わりません」

等と明確に答える。）

- ・冷静に細かく相手を観察し、こちらの主張はタイミングよく切り出す

～（初対面や情報不足の相手に対してはまず、観察、考察、推察、洞察をモットーとする。

特に相手の目の動きに注意すれば相手の出方も推察できる。

言葉に詰まれば相手のめを見よ、事態はそこから切り開ける）、また、相手の様子は冷静に細かく観察し、話の進展が途絶えたとき等をみて、タイミングよくこちらの主張を切り出すこと）

- ・当初の段階で、当方の非を認めるような発言はしない ～（当初の段階で安易に「申し訳ありません」「すみません」等と当方の非を認めるような発言は禁物。謝罪の言葉を出せば「謝罪したのなら詫言を書け」等と別問題の事態を自ら作りエスカレートすることとなる。）

- ・ミスやクレームを口実としてきた場合は、慌てることなく、まず、事実を確認する。事実の確認をしないで、直ちに相手の要求内容を認めたり、謝罪的な発言をしてはならない。

- ・相手が念を押してきた場合には、「はい」「いいえ」で答えず、当方の主張を繰り返すがよい

～（たとえば相手が「監督官庁（マスコミ）に言うぞ、それでもいいのか」などと念を押してきた場合には、

「私どもから当局に報告してご指導をいただきます」

等と答えればよい。）

- ・論争や弁解をしない ～（論争に勝ってもなんのメリットもない、挑まれて議論はしない、弁解しても相手は聞く耳を持っていない、しかし、言うべき説明・説得は、弁解や言い訳ではない、客観的資料に基づいて理路整然とした説明は重みを持つ）
- ・失言や言葉尻を捉えられないように言動に注意する ～（よく考え、言葉を選び、慎重に発言する、多弁は不適切発言を招く、もし、不適切発言をし、誤った発言をしたばあいには、その場で速やかに訂正する。）
- ・焦らず、根負けしない ～（時間を気にしては応対に集中できない。相手が「俺たちは、いつまでも待つ・・・」等と焦らし戦法に出ても、いらいらせずに、根負けしてはならない。

しかし、相手が居座る姿勢を示したときは

「お話はよくわかりました、当社の方針は変わりませんので、お引き取り下さい」

と毅然とした態度を示す）

- ・常に警戒心を忘れない ～（穏やかで紳士的な言動にも油断は禁物。相手のなだめ役のソフトな言動に気を許してはならない。相手の平和的態度に安心して警戒心をゆるめ、うっかりと企業の内情（例えば、決定した下請け業者名、現場主任者の氏名や電話等）を教えてはならない）
- ・「一筆書け」には応じてはならない、またいかなる場合でも署名、押印しない

～（企業のミスやクレームを口実とする相手が、「とりあえず念書を書け」などと迫ってくる場合、目のトラブルから早く逃れようと「念書」などは書いてはなりません。念書は新たな脅しのネタにもなる。また、相手が事前作成した書面等に安易に署名し押印してはならない）

- ・「つきあいが悪い」に要注意

～（相手は巧妙、「〇〇会社は協力してくれた」、「この辺の現場はみんな協力してくれた、つきあいが悪いじゃないか」などと同業他社を引き合いに出しても、「他社は他社、当社とは関係ありません」などときっぱり断る）

- ・相手の要求に即答したり、約束したりしない ～（相手の一方的な強弁や氣勢に押されて、その場で深く考えもせず即答したり、また、約束したり（企業としても、担当者個人としても）しない、当方に非があると思っても安易に即答したり、約束してはなりません。）
- ・特別の事情がない限り、こちらから相手に電話をしない

～（「決まったら電話してくれ」とか「責任者が帰ったら電話させろ」などの要求に対しては、特別の事情がない限り、こちらから相手に電話しない、もし、相手から「何で電話してこなかったのか」などと文句をつけられたときは、

「当社からお願いしたことではありません」

とはっきり返事をすればよい)

- ・相手のメンツやプライドも考えて対応する

～（相手は人一倍、面子やプライドにこだわる、話も聞かずに門前払いの態度をとれば、相手の立場はなく面目丸つぶれになり、引くに引けなくなる。相手のプライドも考えてその言い分や要求は辛抱して聴く気持ちの余裕が必要。また、相手の自尊心をくすぐる（例えば、大物扱いする）工夫も時には必要です）

- ・相手の要求は、相手の口から具体的に言わせる

～（「誠意を示せ」、「ケジメをとれ」、「俺たちの顔が立てればそれでいいから」

などの巧妙な脅し文句による要求に対しては、

「私には分かりません、もっと具体的に言って下さい」

などと食い下がり、彼らの要求が金銭であると推察できても当方からは金銭的解決を口に出さず、相手の口から金額を言わせるように徹底的に粘る）

相手から金額を要求させないことには金銭目的の恐喝罪成立が難しい

- ・「また来るぞ」とか、「どうなっても知らんぞ！」等と脅す「捨てぜりふ」には動じない、但し、万一の場合を考えて彼らが引き上げた後は速やかに、その対応状況をメモでも構わないので作成し、警察に連絡通報する措置をとっておく。

- ・第三者の言動に惑わされない

～（「わしが話をつけてやる」とか「何も言わずに謝れば・・・」

などと持ちかけてくる第三者の口車に乗れば二重のトラブルを背負い込むことになる、

特に他の暴力団、ブラックジャーナル関係者などから「解決してやる」と親切を装って持ちかけられても絶対に利用してはなりません。利用すればとことん搾り取られます）

### 拒絶のテクニック（上手に断る方法の研究）

- ・面談の場合は、まず、態度で示す

～（例えば、無言、見構え等により身体全体で拒否意思を表現、特に相手の要求に際しては、相手の目を見返して微動だにしない、口元を引き締める、腕組みをする等の毅然たる姿勢・態度を研究）

- ・口実を使う

～（断る理由を言う必要はないが、正当な口実を使えば断りやすい。例えば「長崎県建設工事関係の条例で」「業協の申し合わせで」「当局の指

導により」、あるいは「社内事情により」など)

- ・ 柔らかい言葉を使う

～（「お断りします」、「いりません」というストレートな言葉より、「ご遠慮させていただきます」、「ご希望には添えません」などの柔らかい言葉を使えば相手も引き下がりやすい）

- ・ とっさの機転を利かす ～（交渉の流れや会話のムード、相手の使う口実を逆手にとるなど、とっさの機転で相手が認めざるを得ないような断り方をする）