

反社会的勢力対策マニュアル

1. 目的

本マニュアルは、暴力行為等処罰に関する法律、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律および暴力団排除条例に従い、民暴(民事介入暴力)、詐欺等の反社会的勢力(以下「反社勢力」)にあった場合の適切な対処方法を定めることにより、経営リスク管理の一環として反社勢力からの不当な要求、介入に屈することなく毅然とした態度で臨み、企業防衛を図ることを目的とします。

2. 注意

本マニュアルは、典型的な犯罪に対処するための社内体制、対応事例、注意点等の概要をまとめたものです。事案によっては、本マニュアルで対応できない場合もありますので、具体的な問題処理にあたっては弁護士等の専門家や警察、監督官庁等の行政機関の指示、指導にしたがって適切かつ迅速に対応する必要があります。

3. 企業防衛対策の基本

(1) 対応姿勢

○誠実原則 クレーム等を含め顧客、株主その他第三者に対しては、誠実かつ敏速に対応することが大原則となります。一見不審と思われる第三者についても基本的な対応は異なりません。ただし、脅迫や詐欺、集団の威を借り、法的根拠のない不当な要求を強制的に実現しようとする点において、正規の顧客等と一線を画する必要があります。

○通常の顧客等ではないことの見極め

一見普通の顧客に振る舞っていても、言動が正当か不当か見極める必要があります。暴力、脅迫、恐喝、集団威圧、強要、業務妨害、信用毀損、詐欺、不退去等の言動が見られた場合、民事的な解決は困難です。相手側は無理難題を押しつけ、不正な要求(金銭請求がほとんど)を実現することを最終の目的としていますので、この場合には、すぐに組織対応で臨み、弁護士、所轄署に相談し事後の対応を検討する必要があります。

○事前準備と心構え

反社勢力の対応には、事前の情報収集や警察との連携、会社の対応姿勢を明確にする必要があります。また、会社側の畏怖心や羞恥心を利用しようとするので、それなりの心構えが必要です。相手側は脅したり、なだめたり、すかしたりと色々な手段を使って要求を実現しようとしませんが、あくまでそれは要求を実現しようとするための手段でしかないことをよく認識する必要があります。

○取引禁止

反社勢力では会社の責任問題(ほとんど虚偽)をでっちあげたり、でたらめな口実をエサに、他には黙ってるから誠意を見せると要求するのが典型的な手口です。要求が通らないと手を替え品を替え、不正な取引の要求をしてきます。しかし、この程度で手を打てば、二度と接触してくることはないだろうと妥協し、安易に取引に応じてはなりません。

一度関係をもってしまうと、必ず次の要求、介入が待ち受けています。不当な要求には断固応じない、毅然とした対応により、相手側もこれ以上の接触は無意味であり、また警察の取締を恐れる余り事後の交渉を自ら断念せざるを得なくなります。

○組織的対応

反社勢力の組織には組織で対抗し、問題を担当者個人に押しつけたり、他人任せ、責任転嫁してはなりません。トラブルが発生したときは直ちに経営トップに報告。弁護士や警察機関にも連絡を取り、一丸となって対応することが望めます。

○行為無効の原則

脅迫された社員の意思表示は無効、騙された社員の意思表示は取消すことができます。正常な判断ができなかったのだから当然のことです。一旦口にした固い約束であると言われたとしても、相手側の言いなりになる必要はありません。反社勢力が義理人情の論理を主張してきてもこちらは法律理論で対抗すればよいのです。

○不当な要求の拒否

不当な要求に対しては、安易に応じることなく毅然とした態度で臨む必要があります。

す。相手側はむやみに資料を請求したり説明を求めたりすることで、会社が精神的、肉体的に音を上げるのを待っています。したがって、不必要な要求には一切応じる必要はありません。どうしても必要なら裁判所に資料提出命令の申立(民事訴訟法第221条)を起こしてもらって下さい。資料等には社内の機密情報が含まれている場合もあり、逆に相手側に脅迫の好材料を与えることにもなりかねません。

また、弁護士等を代理人に立てて交渉の窓口を一本化した場合、会社関係者は自ら説明したり面談に応じたりする必要はありません。

○法律的解決 不当な要求に対しては、すべて法律の俎上に載せて解決するよう努めなければなりません。法律の範囲内でしか話し合いに応じない旨を明確にする必要があります。

○刑事立件の証拠収集

脅迫、強要等の行為があった場合は警察が迅速に動けるよう立件のための物的証拠をできるだけ収集することが望まれます。

暴力行為のビデオ撮影や脅迫行為のFAX・録音テープの他、これまでの交渉経緯アクセス履歴など、犯罪の構成要件を立証できる記録は残しておく必要があります。特に「殺す」「殴る」「訴える」など害悪を告知する言動があった場合は、その状況と言いぐさをありのままに記録に残しておくのが肝要です。(報告書等には相手側の害悪を告知した部分は省略なく正確に記載)

(2) 社内体制

取りも直さず企業ゴロ等から会社不祥事をネタに金銭要求されることのないよう、普段から不祥事のない健全な経営を心がけることが大前提となります。また万一不祥事が発覚した場合でも、隠蔽せず情報をオープンにし、再発防止に努め、必要があれば所轄官庁や報道機関向に積極的に情報発信できる風土を作る必要があります。

また、万一事件に巻き込まれるおそれのある場合は、社員の生命、身体に危害が及ぶことのないよう万全な体制で臨むとともに、立件のための証拠収集に努めなければなりません。

<事前準備>

○録音装置 (立件の際の証拠として)

○ビデオカメラ (立件の際の証拠として)

街宣車や暴行行為があったときに使用

○監視カメラ (牽制、立件の際の証拠として)

○交渉用の会議室 わめきちらしたりして他の顧客や取引先の迷惑となる場合は別室に移動。

録画・録音装置が一式揃えられてあれば申し分ありません。

経営トップとの面談を強要することも想定し、鉢合わせしない場所で面会。

(注)録画・録音装置は目立たない場所に備置。

公然と使用した場合、相手側が抵抗することも予想されます。しかし、情報を正確に記録するための手段である旨説明すれば録画装置はまだしも録音装置を拒否できる理由はないと考えられます。

(3) 直接交渉対応

○交渉窓口の一本化

予め交渉窓口(部署)を決めておきます。

交渉が決裂し紛糾した状態になっても冷静沈着に法的思考で判断でき、執拗な要求にも安易な妥協せず解決に導ける人材が適切。

○受付への指示

お茶は不要。(凶器になるため)

交渉開始30分後と1時間後にメモの差入または内線電話を入れてもらうよう指示。

(途中経過の連絡のタイミングを図るのが目的)

いつでも警察に連絡できる体制を指示

来客の入室整理と経営トップの動向確認

○複数対応

主対応者1名、記録係1名、外部連絡者1名の計3名以上で対応(相手の人数より多め)。

取締役や事業部長クラスの面談は避ける(部長、課長レベルで交渉)。

できれば、問題となっている事案に詳しい者を加えます。

○交渉テクニック

- ・ 応対者の持論や憶測、主観的な判断を言及することは避け、極力発言は控えます。
- ・ 相手の凄み、脅しや攪乱はあくまで交渉を有利に進めるための戦術なので、決してうろたえる必要はありません。嫌みや罵詈雑言、個人的な中傷等もあり得ますが、これも戦術に過ぎないので、決して反発したり逆切れしてはなりません。平然と聞き流すぐらいの余裕をもって、相手のペースに引き込まれないようにします。相手が大声で怒鳴ったり脅迫してきた場合は、いつでも交渉を打切るつもりで制止し、常に主導権がこちら側にあることを示します。
「大声を出さなくても話は伺います。怒鳴られても(大勢で一気呵成に話されても)用件はよく分かりません。」
「話し合いに来られたのでしたら、話し合いのできるよう静かにお話下さい。」
「このような状態ではとても冷静に話し合いができませんのでお引き取り下さい。」

○発言者の統一

○相手側の素性確認

名刺の受領。名刺がないときは次の内容の確認

会社か個人か、個人の場合はフルネーム、会社の場合は株式会社か有限会社かそれ以外か、および役職、住所、連絡することになった場合の携帯電話以外の連絡先

相手側が素性を明かさないときの対応

「身元がはっきりしなければ会社として対応できません(なのでお引き取り下さい)。」

○要求内容・根拠のヒアリング

相手側の要求が何なのか、本人としてあるいは代理人としての要求なのか

その法律上の根拠は何かを正確に聴取します。

(後日の調査・事実確認・報告のために必要と思われる内容は正確に確認)

<欠陥品・不良品等の製品トラブル>

経緯(日時)、購入者・使用者の所在、原物の所在、購入先、使用・保管状況、被害の内容、関係する第三者等

(注)欠陥品・不良品等は被害者確認の上で原物を回収すると同時に、その際、後日のトラブルを避けるため写真撮影したり、製品の型式・番号、包装材、レシート、原物の状況を正確に記録しておく。医療機器等、調査の必要なものは袋に収納するなど、丁寧に扱う。

<因縁(でっちあげた事実)トラブル>

経緯(日時)、当事者の所在、内容、被害の状況、他の機関への届出・通知、根拠資料

○拒否回答

- ・ その場で回答できるものはその場で回答します。相手の要求を拒否する場合は、はっきりと端的にそのことを伝える。中途半端な回答では交渉の余地を残してしまいます。また、理由まで説明する必要はありません。理由がまずいと却って付けこまれかねません。
「ご紹介の件、当社では生憎受けることはできません(お断り申し上げます)」
『お宅の問題でうちも迷惑している。その代わりにの安い出資金ではないか』
「問題については調査の上、適切な措置を取りたいと思いますが、〇〇の件については実績も予定もございませんので、お断り申し上げます」
 - ・ 確認を要するものは後日回答する旨伝えます。いつまでに返事するか電話で返事するとかの時期・方法については約束しないほうが無難です。また、上長の判断を仰がなければ自分では回答できない旨の発言をしてはなりません(決裁権のある上長を交渉に出すよう要求されるため)。
「事実関係を確認の上で、後日お返事申し上げます」
「実施するかどうかは、よく検討して後日回答します」
 - ・ 製品クレームや事故等のように会社側の過失が懸念される場合、後日の回答はこちらから相手側に連絡する旨伝えるほうが良い場合もありますが、根拠のない単なる勧誘や金銭要求等の場合はあえてこちらからする必要もありませんので、相手側から担当者まで連絡してもらうよう伝えます。
- ### ○謝罪(真偽がはっきりしない場合)
- 「もし〇〇様のおっしゃることが事実だとすれば、大変申し訳なく存じます。事実関係を確認した上で必要な措置を講じたいと存じます」

○退去勧告

退去を要請したのに、なかなか相手が退去しない場合は、刑法の不退去罪に該当するので直ちに警察に通報して下さい。

「これ以上お話しても結論は変わりません。」

「お引き取りいただけないなら警察に通報する他ありません。」

○定期連絡

連絡係は適宜外部に交渉の経過を報告し、必要に応じて警察や弁護士への相談、連絡を行います。

○経営トップの面会強要

『おまえでは話にならない』役員等との面会を要求してきた場合の対応は以下のとおり。

「この件は私に任されていますので役員は対応いたしません。私の回答が会社の回答です」

「私と話し合いができないのでしたら、どうぞお引き取り下さい」

以上