



## 伊勢まつり会場において暴力追放キャンペーンの実施



平成25年10月13日(日)、伊勢まつり会場において伊勢警察署刑事第二課暴力犯罪取締係、伊勢市役所危機管理課の協力を得て、暴力団等の反社会勢力の排除、暴力の追放に向けた「暴力追放キャンペーン」を実施し、来場者に暴力追放に関する防犯チラシ、グッズ等を配布して暴力団等の反社会勢力の排除、暴力の追放を呼び掛けた。

## 「一之木、大世古・周辺地区不当要求拒否宣言の街」設立一周年



平成25年10月8日(火)「一之木、大世古・周辺地区不当要求拒否宣言の街」設立一周年に伴い三重県社交飲食業生活衛生同業組合伊勢支部(支部長川口美敬)の協力を得て伊勢警察署刑事第二課暴力犯罪取締係が中心となって一之木・大世古の歓楽街において暴力団排除ローラ作戦を実施するとともに、平成25年10月22日(火)、伊勢警察署四階会議室において、栃木伊勢警察署長を招き、笹山会長、西副会長、世古副会長はじめ伊勢警察署刑事第二課暴力犯罪取締係、伊勢市役所危機管理課、伊勢度会地区生活安全協会が参加して、「一之木、大世古・周辺地区不当要求拒否宣言の街」設立一周年に伴う役員会を開催し、今後の方針等を話し合った。



「一之木、大世古・周辺地区不当要求拒否宣言の街」設立一周年に伴う役員会を開催し、今後の方針等を話し合った。

## 平成25年度安全・安心の街づくり講演会



平成26年2月28日(金)午後2時00分から伊勢シティホテルにおいて伊勢度会地区生活安全協会暴力追放部会(部会長中村順一度会町長)が主催で「平成25年度安全・安心の街づくり講演会」を開催した。

暴力追放部会長中村度会町長の挨拶、栃木伊勢警察署長来賓挨拶、中郷玉城町副町長他来賓者紹介の後、「健康でなければ暴排活動、防犯活動はできない」「健康が大事」という観点から様々な病気予防について研究している三重大学名誉教授田口寛氏を招いて健康で長生きするための秘訣などを解説した「健康長寿の秘訣」について基調講演を行ってもらい講演会に参加した130名は田口氏の話等をうなずきながら熱心に聴講した。

# 暴力団 追放!

# 三ない運動の推進

県民・市民が「三ない運動」を実践して、みんなの力で社会の敵を追い出し、安全・安心なまちづくりに努めよう!

## 暴力団を利用しない

全てを「金づるにする」!  
それが暴力団の姿勢です。

- 暴力団を利用したつもりが、骨の髄までしぼられる
- 暴力団は、タダでは動かず、法外な金を要求される
- 暴力団は、相手が弱い、甘いを見ると、トコトンくらい付き離れません



## 暴力団を恐れない

恐れは「誤ったイメージ」から!  
恐れることは暴力団を助長させる

- 暴力団は、怖いものではありません。出るところに出て団結して対応しよう
- 暴力団を必要以上に恐れず「存在を許さない」という勇気を持って、毅然とした対応をすること



## 暴力団に金を出さない

金が「腐れ縁のもと」!  
暴力団を支援容認することになる

- 暴力団は、組織の活動資金のため、「金づる」を嗅ぎまわっている
- 暴力団は、一度味をしめると、何回も金を要求し続けしほり取ります
- 暴力団に金を出すことは、結果的に暴力団を認め、資金獲得の手助けをすることになる

腐れ縁のみ争

## クレームに対する対応

### クレーム対応の基本原則

- 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、法的に解決する

## 基本的な対応要領

### 事実の確認結果

### 基本的な対応要領

事実の確認

過失もなく、不手際もない場合

責任がない旨を明確に、かつ毅然と説明する

些細な過失により不手際が生じた場合

発生した不手際に対して誠実に謝罪し、理解を求める

明らかに過失があり、相手方に損害を与えた場合

誠実に謝罪した上、与えた損害について法的に賠償する

# 悪質なクレームに対する対応要領等



## ▶ 平素の準備

### トップの基本姿勢を明確に示す

悪質クレマーには、トップ自らが「絶対に屈しない。拒否すべきは拒否する、戦う時は戦う。」という基本姿勢を組織全体に示すことが肝要です。悪質クレマーは、もはやお客さまではありません。社会の敵なのです。

### 組織の体制を明確にする

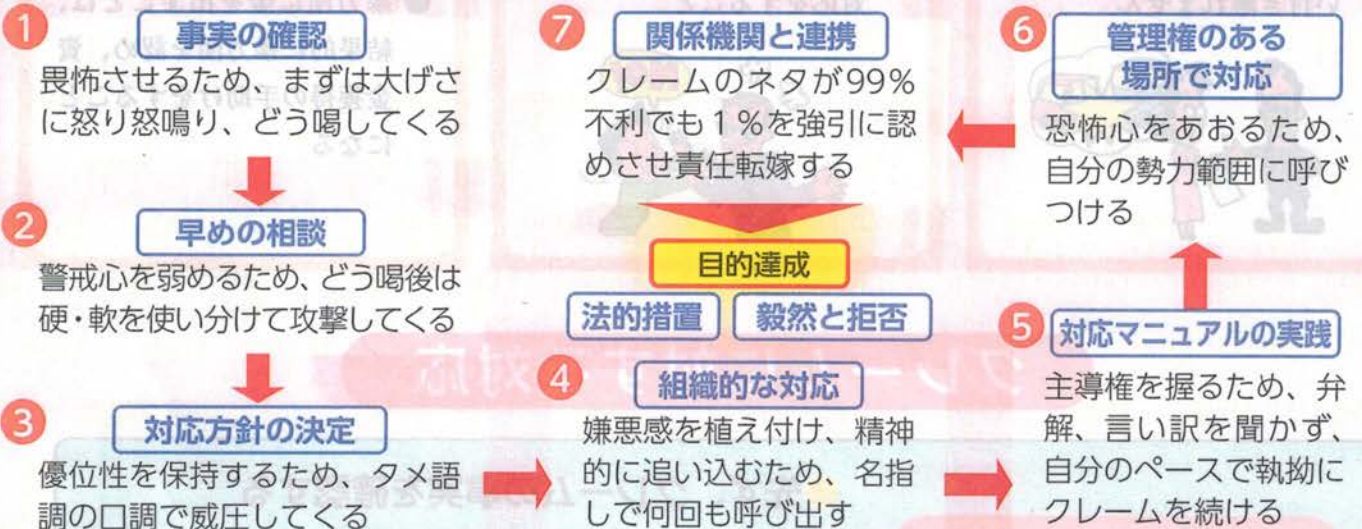
トップの基本姿勢を受けて、悪質クレマー対応のマニュアル等を作成するとともに、組織全体に対応要領を周知徹底させ、差のない対応ができるように組織の体制を整えることが大切です。

### 関係機関との連携を密にする

平素から、警察や暴追センター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。

## 悪質クレマーの目的達成までのパターンと対応の基本

悪質クレマーは、みなさんのところに次のようなパターンでやってきます。□ は対応の基本です



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。」を暗黙のルールにしている。



一旦、暴力団の要求に応じれば、暴力団は次から次へと手を伸ばし、いつか取り返しのつかない事態まで被害が拡大していきます。もし暴力団の事で**困っている方、悩み、迷っている方は、一人で悩まず、**どんな些細なことでも一度、**暴力追放三重県民センター、又は、伊勢警察署**へご連絡、ご相談ください。

## 暴力団が絡んだ相談

(公財) 暴力追放三重県民センター

☎0120-31-8930 (ヤクザゼロ) メール Soudan@boutsui-mie.or.jp

伊勢警察署暴力相談

☎0120-88-7867