

平成20年10月



夜明けの翼法律事務所

反社会的勢力から 会社を守る方法

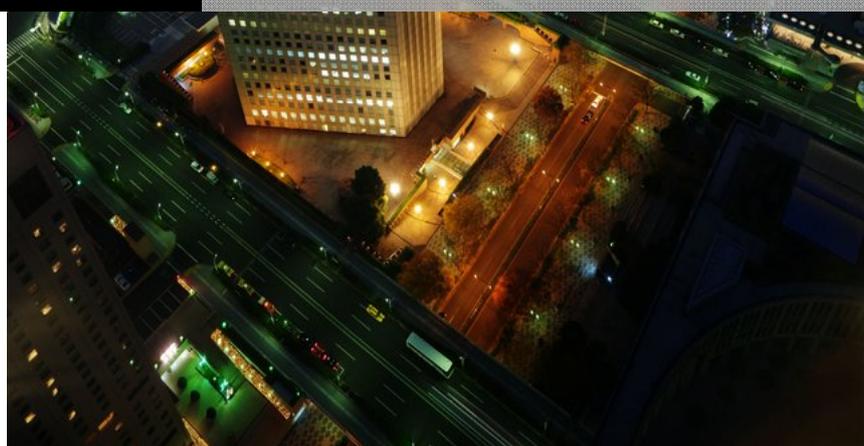


Photo by (C)Tomo.Yun <http://www.yunphoto.net/>

平成20年度 社団法人長野法人会ブロック別経営講演会

はじめにー自己紹介

弁護士 いたやけんたろう
板谷健太郎

〒380-0845 長野市西後町 1597-1 長野朝日八十二ビル 2階

 夜明けの翼法律事務所

電話：026-217-4800 FAX：026-217-4801

HP：http://wings-lawfirm.jp/



【プロフィール】

- ・ 昭和50年 静岡県で出生 その後千葉県千葉市で育つ
- ・ 昭和56年 商社マンの父親の転勤で中国・北京へ
- ・ 昭和60年 日本へ帰国
- ・ 平成11年 慶應義塾大学法学部法律学科卒業
- ・ 平成14年 「受験生の便利屋」を開業。
- ・ 平成15年 司法試験合格
- ・ 平成17年 司法修習58期を修了 信州の自然にあこがれ、長野県にて弁護士登録
- ・ 平成20年 夜明けの翼法律事務所を独立開業。

【過去の取扱事件】

- ・ 家事事件（離婚，DV保護，遺産分割，遺言作成，相続放棄等）
- ・ 通常事件（不動産取引，境界紛争，金銭消費貸借，貸貸借，請負，先物被害，破産，任意整理，労災，交通事故，医療事故，保険金請求，ヤミ金被害救済，土地境界紛争，欠陥住宅，名誉毀損，セクハラ問題等）
- ・ IT関連事件（著作権法・不正競争防止法関連）
- ・ 刑事事件（私選，国選，少年付添）



【夜明けの翼とは？】

夜明けの翼（英語で “Wings of the dawn”）とは，旧約聖書の詩編139編9,10節に登場する言葉です。その中でダビデ王が使っている「夜明けの翼」という表現は，夜明けの曙光が翼のように移りゆく様を詩的に描写している，といわれています。法律事務所には，悩みや相談事を抱えた方々が沢山いらっしゃいます。そういう方にとって，すがすがしい夜明けの光と感じられるような事務所でありたい，そのために，弁護士はもとより，事務員も一丸となって充実した法的サービスのご提供に努力し続けたい，という思いを込めました。

1 反社会的勢力の実情



「反社会的勢力」とは？

市民社会の秩序や安全に脅威を与え、経済活動にも障害となる者または団体の総称

- ・暴力団，その構成員，準構成員
- ・暴力団関係企業（フロント企業）
- ・総会屋
- ・えせ右翼
- ・えせ同和 などなど。

何らかの団体に属してはいなくても、悪質な要求をするクレーマー等も反社会的勢力。



「暴力団」とは？

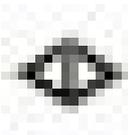
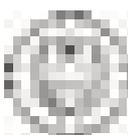
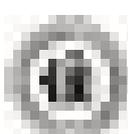
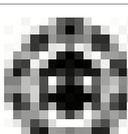
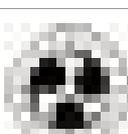
「その団体の構成員が集团的に又は常習的に暴力的不法行為等を行うことを助長するおそれがある団体」（暴対法2条）。つまり、暴力を生活の主たる手段とする反社会的集団のこと。

暴力団は親分・子分，兄弟分という犠牲的血縁関係によって結ばれており，親分を頂点として上下の階層が明確に定められ，下位者は上位者の命令に絶対服従しなければならないという，厳しい組織統制が敷かれている。山口組，稲川会，住吉会など広域で活動している暴力団は，他団体との激しい対立抗争を繰り返しながらその勢力を拡大してきた歴史を有しており，その過程で弱小組織を系列下にして規模を拡大してきた。その組織化・系列化のため，小さなピラミッド構造が何層かに重なって大きなピラミッド構造を有している（たとえば，〇〇会の組長が〇〇組の「若頭補佐」となる，という具合）。

暴力団対策法による指定暴力団の指定状況

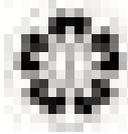
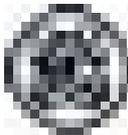
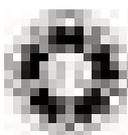
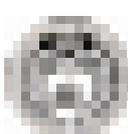
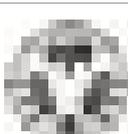
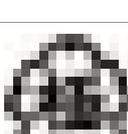
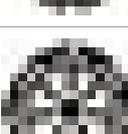
（暴力団追放沖縄県民会ホームページ <http://www.oki-boutsui.or.jp> より）

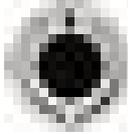
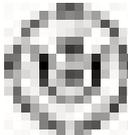
暴力団対策法の施行後，全国の主要な暴力団は，順次，指定暴力団に指定され，また，再指定等を経て，平成19年12月現在では，六代目山口組，稲川会及び住吉会をはじめ21団体が暴力団対策法に基づく指定暴力団に指定されています。これにより全暴力団構成員の約94.2%が暴力団対策法の規制の対象となっています。

名称	主たる事務所の所在地	代表者	勢力範囲	構成員数	初回指定年月日	効力期限(指定回数)	代紋
六代目山口組	兵庫県神戸市灘区篠原本町4-3-1	篠田建市	1都1道 2府41県	約20,300人	平成4年 6月23日	平成22年 (6回)	
稲川会	東京都港区六本木7-8-4	稲川角二	1都1道 19県	約4,800人	平成4年 6月23日	平成22年 (6回)	
住吉会	東京都港区赤坂6-4-21	西口茂男	1都1道 1府16県	約6,100人	平成4年 6月23日	平成22年 (6回)	
四代目工藤會	福岡県北九州市小倉北区神岳1-1-12	野村 悟	5県	約770人	平成4年 6月26日	平成22年 (6回)	
三代目旭琉会	沖縄県那覇市首里石嶺町4-301-6	翁長良宏	県内	約260人	平成4年 6月26日	平成22年 (6回)	
沖縄旭琉会	沖縄県那覇市辻2-6-19	富永 清	県内	約370人	平成4年 6月26日	平成22年 (6回)	
五代目会津小鉄会	京都府京都市下京区東高瀬川筋上ノ口上る岩滝町176-1	圖越利次	1道1府 1県	約660人	平成4年 7月27日	平成22年 (6回)	
五代目共政会	広島県広島市南区南大河町18-10	守屋 輯	県内	約330人	平成4年 7月27日	平成22年 (6回)	
六代目合田一家	山口県下関市竹崎町3-13-6	温井完治	3県	約180人	平成4年 7月27日	平成22年 (6回)	

平成20年度

社団法人長野法人会ブロック別経営講演会

四代目小 桜一家	鹿児島県鹿児島市甲突町 9-1	平岡喜榮	県内	約100人	平成4年 7月27日	平成22年 (6回)	
三代目浅 野組	岡山県笠岡市笠岡 615-11	串田芳明	2県	約140人	平成4年 12月14日	平成22年 (6回)	
道仁会	福岡県久留米市通東町 6-9	小林哲治	4県	約790人	平成4年 12月14日	平成22年 (6回)	
二代目親 和会	香川県高松市塩上町 2-14-4	細谷國彦	県内	約70人	平成4年 12月16日	平成22年 (6回)	
双愛会	千葉県市原市潤井戸 1343-8	塩島正則	2県	約270人	平成4年 12月24日	平成22年 (6回)	
三代目狭 道会	広島県尾道市山波町 3025-1	渡邊 望	6県	約190人	平成5年 3月4日	平成20年 (5回)	
太州会	福岡県田川市大字弓削田 1314-1	日高 博	県内	約170人	平成5年 3月4日	平成20年 (5回)	
七代目酒 梅組	大阪府大阪市中央区西心 斎橋 2-7-15	金 在鶴	2府1県	約160人	平成5年 5月26日	平成20年 (5回)	
極東会	東京都豊島区西池袋 1-29-5	曹 圭化	1都1道 13県	約1,400 人	平成5年 7月21日	平成20年 (5回)	
東組	大阪府大阪市西成区山王 1-11-8	岸田 清	府内	約170人	平成5年 8月4日	平成20年 (5回)	

松葉会	東京都台東区西浅草 2-9-8	李 春星	1都1道 8県	約1,300 人	平成6年 2月10日	平成21年 (5回)	
二代目福 博会	福岡県福岡市博多区千代 5-18-15	和田 万亀男	4県	約340人	平成12年 2月10日	平成21年 (3回)	

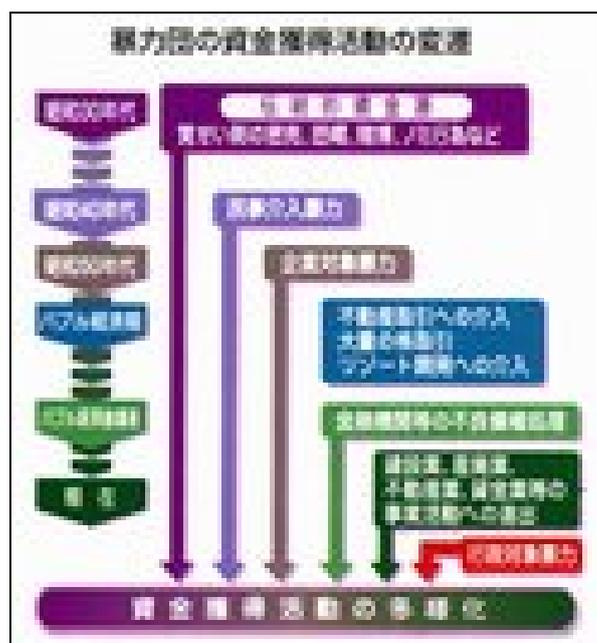


暴力団の資金源は？

暴力団は、その集団（一家）の威力の象徴として上の表に示したような「代紋」を定め、組員はその代紋を利用して「シノギ」（暴力団の資金獲得活動）を行い、その一部を上納金として上位者に支払うというシステムとなっている。この統制と上納金によって組織が維持・拡大されている。

暴力団は、実質的にその経営に関与している暴力団関係企業を通じたり、暴力団を利用する企業と結託したりして、金融業、産業廃棄物処理業、建設業等各種事業活動に進出し、暴力団の威力を背景としつつも一般の経済取引を装い、様々な犯罪を引き起こしている。また、許可、登録等の所要の手続を経ずに、これらの企業活動を自ら行う場合もみられる。

暴力団関係企業（フロント企業、企業舎弟）における暴力団の関与の程度は千差万別で、その実態はつかみにくくなっている。



(暴力団追放沖縄県民会議 HP より)

例1) 金融業

暴力団は、無登録で貸金業を営み、高金利で貸し付ける方法などにより、資金獲得を図っている。具体的には、山口組傘下組織幹部(30)が、無登録で貸金業を営み、法定利息を超える利息を受領していた事例(高知, 5月検挙)などの事例がある。

例2) 産業廃棄物処理業

暴力団は、処理費用を抑えるために廃棄物の不法投棄を行うなどして、多額の収益を上げることにより、資金獲得を図っている。具体的には、山口組傘下組織組員(40)が、廃工場の解体工事に伴って生じた廃棄物の処理を請負い、コンクリート片や廃タイヤ等を不法に投棄した事例(兵庫, 5月検挙)などの事例がある。

例3) 建設業

暴力団は、従来から、関係企業を通じて建設業に進出し、その威力を利用して、公共工事において談合を差配したり、自ら受注したり、下請け参入を強要したりして、恒常的に公共工事を資金源としているが、近年では、大規模な公共工事により多く参入するため、経営実態を偽るなどの虚偽申請を行う形態がみられる。具体的には、山口組傘下組織組長(44)が、建設業の実質的な経営者となり、県発注の街路改良工事に関する指名競争入札に際し、他の建設業経営者と談合した事例(奈良, 2月検挙)建設業を営む会社役員(39)らが、虚偽内容を記載した管理責任者証明書等を提出し、一般建設業の許可更新を受けていた事例(京都, 4月検挙)がある。

例4) その他

暴力団は、これらの業種以外にも、次の例のように、様々な分野に介入し、資金獲得活動を行っている。山口組傘下組織組長(59)らが、自らが雇用した労働者を現場作業員として派遣し、解体工事現場等の建設業務に従事させ、労働者派遣事業を行ったとして、いわゆる労働者派遣法違反として検挙した事例(静岡, 1月検挙)、山口組傘下組織組長(41)らが、女性従業員を使用して、法令で禁止された地域において店舗型性風俗特殊営業を営んだとして、いわゆる風営適正化法違反として検挙した事例(山形, 2月検挙)がある。(以上、例1～例4はいずれも警察庁平成20年上半期発表分より)

(参考) 平成20年9月8日信濃毎日新聞朝刊

「愛媛の太鼓祭り 暴力団に賛助金800万円」

愛媛県新居浜市の「新居浜太鼓祭り」で昨年、地元の自治会や企業約240団体が祭りの賛助金として計800万円を、市内の山口組系暴力団に支払っていたことがわかった。さらにこれとは別に、自営業者らが2003年頃から「支援金」として月1万から2万円、契約3500万円を組み幹部に渡していたことも発覚。

ちなみに…もちろん弁護士も例外ではありません。我々も十分注意しています。

暴力団絡む強制執行妨害容疑の弁護士、水死体で発見

2008年9月29日 20時7分 <http://www.asahi.com/>

大阪府警は29日、暴力団組長らによる強制執行妨害事件に関与したとして、6月に事務所を自宅搜索し、強制執行妨害容疑などで指名手配した大阪弁護士会所属の弁護士、山本恵一容疑者(57)が水死体で見つかったと発表した。山本弁護士は搜索直前に所在不明になっており、府警は事件と事故の両面で調べる。捜査4課によると、遺体は搜索直後の6月7日、大阪市港区の安治川河口付近で見つかった。服や靴を身につけていたが、身元を示すものはなかった。遺族が29日、所持品などから山本弁護士と確認した。外傷はなく、死因は水死だった。捜査4課は、借金返済をめぐり、強制執行を免れるために公正証書を偽造したとして、同容疑で逮捕した暴力団組長らの供述などから、山本弁護士が事件にかかわったとみて、所在不明のまま6月3日に事務所を搜索、同24日に指名手配していた。容疑者死亡で書類送検する方針。



法律の状況は？

暴力団による銃器使用事件が続発（長崎での市長殺害等）

暴力団の威力を利用した資金獲得活動によって依然として国民に深刻な被害が発生

→第169回国会で暴力団対策法が改正

- ・ **指定暴力団員が指定暴力団の威力を利用して行った資金獲得行為に係る当該指定暴力団の代表者等の損害賠償責任**について規定（みかじめ料や恐喝について、暴力団の組長に賠償請求ができる）。
- ・ 対立抗争に係る暴力行為の賞揚等を目的とする指定暴力団員に対する金品等の供与、指定暴力団員による不法行為の被害者が行った損害賠償請求に対する妨害等についての規制を導入
- ・ 行政庁に対する一定の不当な要求行為を暴力的要求行為として規制



長野の状況は？

- ・ 現在、長野県には約1000人（全国には約8万5000人）の暴力団関係者がいる。
 - ・ 平成19年3月、諏訪地方に勢力を有する信州斉藤一家の総長が六代目山口組傘下の有力組織である国粋会の会長に就任。そのお祝いの席が設けられ、彼を「励ます会」に多くの順民が参加した。これは等の暴力団員より遙かに多い人数であった。
- 長野市には、本年10月現在で8つの組織あり。資金獲得にしのごを削っている。

2 企業が反社会的勢力から会社を守る必要性



もし反社会的勢力と関係したり、資金を提供したりすると？

(1) 企業イメージ、信用の悪化

反社会的勢力とのつながりが明るみに出て、資金繰りが悪化し、倒産したケースもある。長年かかって築き上げた信頼が一瞬にして崩れてしまう危険。

(2) 関係者の責任追及



損害賠償請求をされる可能性

●最高裁第二小法廷判決平成18年4月10日（蛇の目ミシン株主代表訴訟）

いわゆる仕手筋として知られるAが、大量に取得したB社の株式を暴力団の関連会社に売却するなどB社の取締役であるYらを脅迫した場合において、売却を取りやめてもらうためAの要求に応じて約300億円という巨額の金員を融資金の名目で交付することを提案し又はこれに同意したYらの忠実義務、善管注意義務違反が問われた行為について、Aの言動に対して警察に届け出るなどの適切な対応をすることが期待できないような状況にあったということとはできないという事情の下では、やむを得なかったものとしてその過失を否定することはできないとされた。

●東京高裁判決平成20年4月23日（上記最高裁の差戻審）

蛇の目旧経営陣に5.83億円支払い命令

Aより、株主の地位を濫用して、金員の交付、債務の肩代わり及び担保提供の要求がされた場合、被控訴人らは法令に従った適切な対応をすべき義務、債務の肩代わりを避けるべき義務があったというべきであり、Aの言動に対して警察に届け出るなどの適切な対応をすることが期待できない状況にあったということとはできないから過失を否定することはできず、忠実義務違反、善管注意義務違反により商法266条1項5号の責任を負うとして、原判決を取り消し、控訴人の請求を一部認容。



刑事責任の可能性

背任罪、特別背任罪など。

3 企業が反社会的勢力から会社を守る方法



基本的な心構え

- ① 不当な要求行為には決して屈しない!
 - ・弱みを見せず、毅然とした対応を
 - ・会社トップの意識とリーダーシップが重要。部下任せにしない。
- ② 企業全体で対応する
 - ・担当者で抱え込まず、組織として対応する
 - ・企業の落ち度がある場合には、それをオープンにする姿勢を
- ③ 弁護士、警察等と連携
 - ・早いうちに弁護士、警察、暴追センターに相談する。法的な手段（内容証明郵便の送付や、仮処分申請、訴訟提起等）をとる。



具体的な対応方法

例1： 会社にやくざ風の人が数人入ってきて、「お宅の会社の商品を食べたら腹をこわした。どうしてくれるのか。誠意を見せる。筋を通せ」などと言ってきた。



■ 受付の対応

- ① 相手の氏名をチェックする
名刺をもらう。面会簿に記入してもらう。
- ② 用件を確認する
落ち着いて相手の用件を尋ねる。代理人を名乗っているなら、委任状を示してもらう。
- ③ 応接室へ通す
玄関や受付でそのまま話すのではなく、精神的に優位に立てる自社の応接室等に通す。できれば、防犯カメラや録音機能が付いた応接室が望ましい。
- ④ お茶は出さない
お客様として接待する必要はない。また、お茶を出してしまうと長居されることがあるし、投げつけられるなどの危険もある。
- ⑤ 社内で情報を共有し、警察に通報できるようにしておく

窓口対応のぶれが生じないように、情報を共有しておくこと（窓口を一本化する）。また、何かあったらすぐに警察に通報して事故を未然に防止できるよう、準備をしておくべき。

■ 対応系の対応

① 会社のトップは対応しない

決裁権があるトップが対応すると、即答を迫られる。必ず対応の責任者を決めておく。そうすれば、決断を迫られた際にも「それでは、社内で検討させていただきます」「私の一存では決めかねますので」と対応できる。「なぜ重要な客に対して、会社のトップが出てこないんだ」と文句を言われても、「当社の決まりです」「当社の方針です」と答えればよい。

② 相手より多くの人数で対応する

相手に圧倒されないよう、こちらの人数を増やす

③ あらかじめ時間を区切る

ずるずると長引かないよう、「恐れ入りますが、何時から会議がありますので、それまでならお話を伺います」と告げておく。

④ 要求内容を明確にする

何を要求しているのかを尋ねる。必ず何らかの経済的利益の要求が背後にあるが、金銭と露骨に言うと恐喝になってしまうので「誠意を示せ」「筋を通せ」と濁している。そこで、「誠意とは具体的にどういうことでしょうか」と聞くべき。

⑤ 要求している内容が法的に理由のないものであれば、はっきりと拒絶する

揚げ足を取られないように、はっきりと拒絶する。

いろいろ文句を言ってくるかもしれないが、どんな反応があっても一貫して拒絶すること。

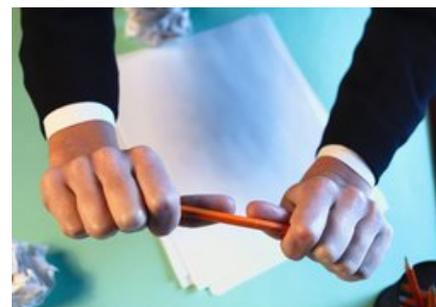
⑥ 書類の作成、署名押印は絶対にしない

一筆を書けとか、念書を作れとか言われたりしても、絶対に応じてはならない。何に使われるかわからない。「当社の決まりで、こういう際には文書を作成できない」と言っておけばよい。

⑦ 対応内容を記録化する

その場でメモを取るべき。また、ICレコーダー等で録音をしておく。録音の許可は不要。

例2： 商談相手が暴力団関係者だとわかった。相手とトラブルにならないように取引を断りたい。



■ まだ取引の開始前である場合

① 差し障りのない理由を告げて断る

「契約自由の原則」がある。契約締結を拒む理由を告げる義務はない。「当社では必要がありませんので」「諸般の事情を考慮して、今回はお取引を見合わせます」でよい。

② 相手が文句を言ってきたら

契約締結の一步手前まで来ているなどの状況であると、「契約をするものだと思ってこちらもその準備をしてきた。どうしてくれるんだ」などと言われることがある。

その場合も、「総合的に経営判断をした結果、今回は見合わせることとなりました」でよい。

もっとも、「契約締結上の過失」という概念があり、契約に至らなくても、かなり進んだ時点で解消した場合、契約すると信頼していた相手に損害賠償をしなければならないこともある。しかし、その損害賠償のリスクを覚悟してでも、取引は拒絶すべき。暴力団関係の企業と取引をすると、取り返しの付かない結果になることがある。

③ 「暴力団排除条項」の活用

暴力団排除条項とは、暴力団その他反社会的勢力又はその関係者とは取引を拒絶する旨、あるいは、契約成立後に相手方が暴力団 その他反社会的勢力又はその関係者であることが判明したときは、契約を解除できる旨を規定する条項のこと。

第●条 乙が次の各号の1つに該当した場合、甲は何らの催告を要することなく、本契約を解除することができる。

1 乙が、暴力団、暴力団員、暴力団関係団体又は関係者、その他反社会的勢力（以下「暴力団等」という）であることが判明したとき

2 …

相手が「自分は暴力団関係者ではない」と言ってきた場合にはこれを使うのは難しいが、この条項を作っておけば、暴力団関係者との契約を後々解除しやすくなるし、相手を牽制できる。

■ 既に取り取引を開始している場合

① 契約期間の定めがある場合

錯誤、詐欺、強迫などで契約を締結した場合には、契約の無効□取消を主張できる。

また、暴力団排除条項を作っておけば、その条項に基づき契約を解除できる。

② 契約期間の定めがない場合

一方当事者からいつでも解約申し入れができる（解約予告期間が必要な場合がある）。

例3：会社に、政治結社を名乗る者から機関誌の購入を持ちかけられた。「うちはいいです」と言ったのに、機関誌が送られてきた。



■ **最初にはっきり断る**

① 「結構です」「いいです」という返答はあまりよくない

不要と判断した場合には、はっきり断るべき。「当社では購読の意思はありませんので、お断りします。」「いりません。」と言う。「結構です」「いいです」という返答は、容認したという口実にとられることがある。

② 挑発に乗らない

政治結社を名乗る者（えせ右翼など）は、購読を断ると「我が国の領土について関心がないのは何事か」などと議論を持ちかけてくることがある。しかし、絶対にここで議論をしてはいけない。主義主張の問題と購入の問題は別。理由を説明する必要はない。「当社の方針でこういうものは不要です」といえばよい。

③ たいした金額でないからといって応じると、カモにされる

機関誌購入代金は、えせ右翼や暴力団の資金源となっている。一度応じると、その後の不当要求がエスカレートする可能性が高い。

④ 恐れない

機関誌を断ったからといって、街宣車などで嫌がらせまですることはあまりない。相手を必要以上に恐れることがないように。

■ **購入します、と言ってしまった場合**

① クーリングオフなどの対応を考える

クーリングオフや、強迫、錯誤無効などで契約の無効□取消を主張できる。

② 内容証明郵便を送る

今後は不要との意思を、内容証明郵便で伝える。

■ **機関誌が送付されてきてしまった場合**

① 開封後であれば、購入拒否の意思を書いた書面とともに返送する

書留にて、「このたび送付されました機関誌〇〇につきましては、当社は注文した事実もなく、購入する意思もありませんので返送いたします。今後も購読する意思はありませんので、送付しないでください」と書いた手紙とともに返送する。

② 開封前であれば、受け取りを拒否する

普通郵便でも受け取り拒否ができる。「受取拒否」と赤く書いたり、付箋を貼ったりして投函すればよい(切手は貼らなくてよい)。郵便局で送り返してくれる(これは結構知られていない)。

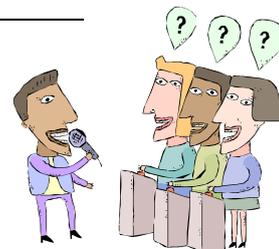
長野県暴力追放県民センター（暴追センター）の不当要求防止責任者講習を受けよう！

受講申込・問い合わせ先

(財)長野県暴力追放県民センター

電話 026-235-2140

〒380-8510 長野市大字南長野字幅下 692-2 県庁東庁舎 1階



4 悪質クレーマー対処法 練習問題

(○か×を記入。回答は最後のページにて。まずはご自分でやってみてください)

Q 1 相手が「俺は平成会の板谷という者だ」と言ってきた。相手の人物はとりあえず「平成会の板谷」ということで、確認は終了。それでOK。

..... _____

Q 2 応接する際、お茶・灰皿は出さない。

..... _____

Q 3 やりとりを録音する際、相手の了解を取る必要はない。

..... _____

Q 4 自分の会社に非がある場合でも、謝らない方がいい。

..... _____

Q 5 念書を書いてしまったらもうおしまい。

..... _____

Q 6 会社とは関係のない、従業員のプライベートな問題を材料に攻撃された場合には、会社は関係ないので従業員個人に任せる。

..... _____

Q 7 クレーマーが、「お前の会社に、俺の個人情報があるだろう。お前の会社の保有している俺の個人情報を開示しろ」と言ってきた。これは個人情報なので、開示せざるを得ない。

..... _____

資料1

企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針について

平成19年6月19日
犯罪対策閣僚会議幹事会申合せ

近年、暴力団は、組織実態を隠ぺいする動きを強めるとともに、活動形態においても、企業活動を装ったり、政治活動や社会運動を標ぼうしたりするなど、更なる不透明化を進展させており、また、証券取引や不動産取引等の経済活動を通じて、資金獲得活動を巧妙化させている。

今日、多くの企業が、企業倫理として、暴力団を始めとする反社会的勢力（*1）と一切の関係をもたないことを掲げ、様々な取組みを進めているところであるが、上記のような暴力団の不透明化や資金獲得活動の巧妙化を踏まえると、暴力団排除意識の高い企業であったとしても、暴力団関係企業等と知らずに結果的に経済取引を行ってしまう可能性があることから、反社会的勢力との関係遮断のための取組みをより一層推進する必要がある。

言うまでもなく、反社会的勢力を社会から排除していくことは、暴力団の資金源に打撃を与え、治安対策上、極めて重要な課題であるが、企業にとっても、社会的責任の観点から必要かつ重要なことである。特に、近時、コンプライアンス重視の流れにおいて、反社会的勢力に対して屈することなく法律に則して対応することや、反社会的勢力に対して資金提供を行わないことは、コンプライアンスそのものであるとも言える。

さらには、反社会的勢力は、企業で働く従業員を標的として不当要求を行ったり、企業そのものを乗っ取ろうとしたりするなど、最終的には、従業員や株主を含めた企業自身に多大な被害を生じさせるものであることから、反社会的勢力との関係遮断は、企業防衛の観点からも必要不可欠な要請である。

このような認識の下、犯罪対策閣僚会議の下に設置された暴力団資金源等総合対策ワーキングチームにおける検討を経て、企業が反社会的勢力による被害を防止するための基本的な理念や具体的な対応について、別紙のとおり「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針」を取りまとめた。

関係府省においては、今後、企業において、本指針に示す事項が実施され、その実効が上がるよう、普及啓発に努めることとする。

企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針

(別紙)

近年、暴力団は、組織実態を隠ぺいする動きを強めるとともに、活動形態においても、企業活動を装ったり、政治活動や社会運動を標ぼうしたりするなど、更なる不透明化を進展させており、また、証券取引や不動産取引等の経済活動を通じて、資金獲得活動を巧妙化させている。

今日、多くの企業が、企業倫理として、暴力団を始めとする反社会的勢力(*1)と一切の関係をもたないことを掲げ、様々な取組みを進めているところであるが、上記のような暴力団の不透明化や資金獲得活動の巧妙化を踏まえると、暴力団排除意識の高い企業であったとしても、暴力団関係企業等と知らずに結果的に経済取引を行ってしまう可能性があることから、反社会的勢力との関係遮断のための取組みをより一層推進する必要がある。

言うまでもなく、反社会的勢力を社会から排除していくことは、暴力団の資金源に打撃を与え、治安対策上、極めて重要な課題であるが、企業にとっても、社会的責任の観点から必要かつ重要なことである。特に、近時、コンプライアンス重視の流れにおいて、反社会的勢力に対して屈することなく法律に則して対応することや、反社会的勢力に対して資金提供を行わないことは、コンプライアンスそのものであるとも言える。

さらには、反社会的勢力は、企業で働く従業員を標的として不当要求を行ったり、企業そのものに乗っ取ろうとしたりするなど、最終的には、従業員や株主を含めた企業自身に多大な被害を生じさせるものであることから、反社会的勢力との関係遮断は、企業防衛の観点からも必要不可欠な要請である。

本指針は、このような認識の下、反社会的勢力による被害を防止するため、基本的な理念や具体的な対応を取りまとめたものである。

1 反社会的勢力による被害を防止するための基本原則

- 組織としての対応
- 外部専門機関との連携
- 取引を含めた一切の関係遮断
- 有事における民事と刑事の法的対応
- 裏取引や資金提供の禁止

2 基本原則に基づく対応

(1) 反社会的勢力による被害を防止するための基本的な考え方

- 反社会的勢力による不当要求は、人の心に不安感や恐怖感を与えるものであり、

何らかの行動基準等を設けないままに担当者や担当部署だけで対応した場合、要求に応じざるを得ない状況に陥ることもあり得るため、企業の倫理規程、行動規範、社内規則等に明文の根拠を設け、担当者や担当部署だけに任せずに、代表取締役等の経営トップ以下、組織全体として対応する。

- 反社会的勢力による不当要求に対応する従業員の安全を確保する。
 - 反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から、警察、暴力追放運動推進センター、弁護士等の外部の専門機関（以下「外部専門機関」という。）と緊密な連携関係を構築する。
 - 反社会的勢力とは、取引関係を含めて、一切の関係をもたない。また、反社会的勢力による不当要求は拒絶する。
 - 反社会的勢力による不当要求に対しては、民事と刑事の両面から法的対応を行う。
 - 反社会的勢力による不当要求が、事業活動上の不祥事や従業員の不祥事を理由とする場合であっても、事案を隠ぺいするための裏取引を絶対に行わない。
 - 反社会的勢力への資金提供は、絶対に行わない。
- (2) 平素からの対応
- 代表取締役等の経営トップは、(1)の内容を基本方針として社内外に宣言し、その宣言を実現するための社内体制の整備、従業員の安全確保、外部専門機関との連携等の一連の取組みを行い、その結果を取締役会等に報告する。
 - 反社会的勢力による不当要求が発生した場合の対応を統括する部署（以下「反社会的勢力対応部署」という。）を整備する。反社会的勢力対応部署は、反社会的勢力に関する情報を一元的に管理・蓄積し、反社会的勢力との関係を遮断するための取組みを支援するとともに、社内体制の整備、研修活動の実施、対応マニュアルの整備、外部専門機関との連携等を行う。
 - 反社会的勢力とは、一切の関係をもたない。そのため、相手方が反社会的勢力であるかどうかについて、常に、通常必要と思われる注意を払うとともに、反社会的勢力とは知らずに何らかの関係を有してしまった場合には、相手方が反社会的勢力であると判明した時点や反社会的勢力であるとの疑いが生じた時点で、速やかに関係を解消する。
 - 反社会的勢力が取引先や株主となって、不当要求を行う場合の被害を防止するため、契約書や取引約款に暴力団排除条項(*2)を導入するとともに、可能な範囲内で自社株の取引状況を確認する。
 - 取引先の審査や株主の属性判断等を行うことにより、反社会的勢力による被害を防止するため、反社会的勢力の情報を集約したデータベースを構築する。同デ

データベースは、暴力追放運動推進センターや他企業等の情報を活用して逐次更新する。

- 外部専門機関の連絡先や担当者を確認し、平素から担当者同士で意思疎通を行い、緊密な連携関係を構築する。暴力追放運動推進センター、企業防衛協議会、各種の暴力団排除協議会等が行う地域や職域の暴力団排除活動に参加する。

(3) 有事の対応（不当要求への対応）

- 反社会的勢力による不当要求がなされた場合には、当該情報を、速やかに反社会的勢力対応部署へ報告・相談し、さらに、速やかに当該部署から担当取締役等に報告する。
- 反社会的勢力から不当要求がなされた場合には、積極的に、外部専門機関に相談するとともに、その対応に当たっては、暴力追放運動推進センター等が示している不当要求対応要領等に従って対応する。要求が正当なものであるときは、法律に照らして相当な範囲で責任を負う。
- 反社会的勢力による不当要求がなされた場合には、担当者や担当部署だけに任せずに、不当要求防止責任者を関与させ、代表取締役等の経営トップ以下、組織全体として対応する。その際には、あらゆる民事上の法的対抗手段を講ずるとともに、刑事事件化を躊躇しない。特に、刑事事件化については、被害が生じた場合に、泣き寝入りすることなく、不当要求に屈しない姿勢を反社会的勢力に対して鮮明にし、更なる不当要求による被害を防止する意味からも、積極的に被害届を提出する。
- 反社会的勢力による不当要求が、事業活動上の不祥事や従業員の不祥事を理由とする場合には、反社会的勢力対応部署の要請を受けて、不祥事案を担当する部署が速やかに事実関係を調査する。調査の結果、反社会的勢力の指摘が虚偽であると判明した場合には、その旨を理由として不当要求を拒絶する。また、真実であると判明した場合でも、不当要求自体は拒絶し、不祥事案の問題については、別途、当該事実関係の適切な開示や再発防止策の徹底等により対応する。
- 反社会的勢力への資金提供は、反社会的勢力に資金を提供したという弱みにつけこまれた不当要求につながり、被害の更なる拡大を招くとともに、暴力団の犯罪行為等を助長し、暴力団の存続や勢力拡大を下支えするものであるため、絶対に行わない。

3 内部統制システムと反社会的勢力による被害防止との関係

会社法上の大会社や委員会設置会社の取締役会は、健全な会社経営のために会社が営む事業の規模、特性等に応じた法令等の遵守体制・リスク管理体制（いわゆる内部統制

システム)の整備を決定する義務を負い、また、ある程度以上の規模の株式会社の取締役は、善管注意義務として、事業の規模、特性等に応じた内部統制システムを構築し、運用する義務があると解されている。

反社会的勢力による不当要求には、企業幹部、従業員、関係会社を対象とするものが含まれる。また、不祥事を理由とする場合には、企業の中に、事案を隠ぺいしようとする力が働きかねない。このため、反社会的勢力による被害の防止は、業務の適正を確保するために必要な法令等遵守・リスク管理事項として、内部統制システムに明確に位置付けることが必要である。

-
- *1 暴力、威力と詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団又は個人である「反社会的勢力」をとらえるに際しては、暴力団、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標ぼうゴロ、政治活動標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団等といった属性要件に着目するとともに、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求といった行為要件にも着目することが重要である。
 - *2 契約自由の原則が妥当する私人間の取引において、契約書や契約約款の中に、①暴力団を始めとする反社会的勢力が、当該取引の相手方となることを拒絶する旨や、②当該取引が開始された後に、相手方が暴力団を始めとする反社会的勢力であると判明した場合や相手方が不当要求を行った場合に、契約を解除してその相手方を取引から排除できる旨を盛り込んでおくことが有効である。

資料2

企業行動憲章

2004年5月18日
(社)日本経済団体連合会

【序文】

日本経団連は、すべての企業や個人が高い倫理観のもと自由に創造性を発揮できる経済社会の構築に全力をあげて取り組んできた。その一環として1991年に「企業行動憲章」を制定し、1996年には憲章改定に合わせて「実行の手引き」を作成した。2002年の再改定時には、企業に対して社内体制整備と運用強化を要請するなど、経営トップのイニシアチブによる自主的な取り組みを促してきた。

そうした中で、近年、市民社会の成熟化に伴い、商品の選別や企業の評価に際して「企業の社会的責任(CSR: Corporate Social Responsibility)」への取り組みに注目する人々が増えている。また、グローバル化の進展に伴い、児童労働・強制労働を含む人権問題や貧困問題などに対して世界的に関心が高まっており、企業に対しても一層の取り組みが期待されている。さらに、情報化社会における個人情報や顧客情報の適正な保護、少子高齢化に伴う多様な働き手の確保など、新たな課題も生まれている。企業は、こうした変化を先取りして、ステークホルダーとの対話を重ねつつ社会的責任を果たすことにより、社会における存在意義を高めていかねばならない。

これまで日本企業は、従業員の潜在能力を引き出し企業の発展に結びつけるため、きめ細かい従業員教育や社内研修、労使協調に努めてきた。また、地域社会の発展への寄与、社会貢献活動や環境保全への積極的取り組みなど、企業の社会的責任の遂行に努力してきた。

社会的責任を果たすにあたっては、その情報発信、コミュニケーション手法などを含め、企業の主体性が最大限に発揮される必要があり、自主的かつ多様な取り組みによって進められるべきである。その際、法令遵守が社会的責任の基本であることを再認識する必要がある。そこで、今般、日本経団連は、会員企業の自主的取り組みをさらに推進するため、企業行動憲章を改定した。

会員企業は、優れた製品・サービスを、倫理的側面に十分配慮して創出することで、引き続き社会の発展に貢献する。そして、企業と社会の発展が密接に関係していることを再認識した上で、経済、環境、社会の側面を総合的に捉えて事業活動を展開し、持続可能な社会の創造に資する。そのため、会員企業は、次に定める企業行動憲章の精神を尊重し、自主的に実践していくことを申し合わせる。

企業行動憲章

— 社会の信頼と共感を得るために —

(社) 日本経済団体連合会

1991年 9月 14日 [「経団連企業行動憲章」制定](#)

1996年 12月 17日 [同憲章改定](#)

2002年 10月 15日 [「企業行動憲章」](#)へ改定

2004年 5月 18日 同憲章改定

企業は、公正な競争を通じて利潤を追求するという経済的主体であると同時に、広く社会にとって有用な存在でなければならない。そのため企業は、次の10原則に基づき、国の内外を問わず、人権を尊重し、関係法令、国際ルールおよびその精神を遵守するとともに、社会的良識をもって、持続可能な社会の創造に向けて自主的に行動する。

1. 社会的に有用な製品・サービスを安全性や個人情報・顧客情報の保護に十分配慮して開発、提供し、消費者・顧客の満足と信頼を獲得する。
2. 公正、透明、自由な競争ならびに適正な取引を行う。また、政治、行政との健全かつ正常な関係を保つ。
3. 株主はもとより、広く社会とのコミュニケーションを行い、企業情報を積極的かつ公正に開示する。
4. 従業員の多様性、人格、個性を尊重するとともに、安全で働きやすい環境を確保し、ゆとりと豊かさを実現する。

5. 環境問題への取り組みは人類共通の課題であり、企業の存在と活動に必須の要件であることを認識し、自主的、積極的に行動する。
6. 「良き企業市民」として、積極的に社会貢献活動を行う。
7. 市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力および団体とは断固として対決する。
8. 国際的な事業活動においては、国際ルールや現地の法律の遵守はもとより、現地の文化や慣習を尊重し、その発展に貢献する経営を行う。
9. 経営トップは、本憲章の精神の実現が自らの役割であることを認識し、率先垂範の上、社内に徹底するとともに、グループ企業や取引先に周知させる。また、社内外の声を常時把握し、実効ある社内体制の整備を行うとともに、企業倫理の徹底を図る。
10. 本憲章に反するような事態が発生したときには、経営トップ自らが問題解決にあたる姿勢を内外に明らかにし、原因究明、再発防止に努める。また、社会への迅速かつ的確な情報の公開と説明責任を遂行し、権限と責任を明確にした上、自らを含めて厳正な処分を行う。

以 上

企業行動憲章 実行の手引き（第5版）

2007年4月17日

社団法人 日本経済団体連合会

7. 市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力および団体とは断固として対決する。

《背景》

（1）多様化する反社会的勢力、団体

近年、市民社会の秩序や安全に脅威をおよぼし経済活動にも障がいとなる反社会的勢力、団体の活動は、ますます知能犯化、巧妙化しつつあり、多様化が進んでいる。暴力団活動もその例外ではなく、広域化、寡占化が進むとともに、その活動も多様化、悪質化の傾向を辿っている。

（2）暴力団対策法の施行と暴力団活動の変質

1992年に施行された「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」（暴力団対策法）を契機に、市民や企業の間で暴力団排除意識が確実に深まり、暴力団の社会的孤立が進んだ。

しかし一方で、暴力団は、政治運動や社会運動を仮装した活動、経済的取引を

用いた資金獲得活動を強化している。また、暴力団の周辺に存在する、暴力団の威を借りる関連企業や個人による犯罪が絶えない。このように、暴力団をはじめとする反社会的勢力による市民、企業、行政を対象とする暴力行為、違法・不当行為は、健全な市民生活や企業活動にとって脅威となっている。

(3) 企業における反社会的勢力、団体との対決姿勢

企業は、1997年の一連の大物総会屋への利益供与事件以来、総会屋などとの絶縁を宣言し、大きく低下した国民の企業に対する信頼や国際的な信用を取り戻すべく、遵法経営の確立に努力してきた。その後、商法改正で利益供与要求罪の新設、罰則の強化などが図られ、総会屋は減少の一途をたどったが、企業による総会屋などへの利益供与事件は皆無とはなっておらず、引き続き反社会的勢力との関係断絶に取り組むことが求められている。

反社会的勢力の活動が不透明化、巧妙化している今日、各企業は、社会的責任を強く認識するとともに、企業防衛に努め、社会正義に反する行為を許さず、反社会的勢力、団体とは断固として対決する基本方針を確認し、広く社会に宣言するとともに、関係する外部機関と積極的に連携して対策を組織的に実行することが求められている。

7-1 反社会的勢力を排除する基本方針を明確に打ち出す。

《基本的心構え・姿勢》

反社会的勢力に毅然たる態度で臨み、付け入る隙を与えない企業活動を実践することは、健全な市民社会の形成に寄与するとともに、企業価値の向上につながる。企業活動に重大な脅威を与える反社会的勢力との関係根絶のため、経営トップは、いわゆる総会屋などの反社会的勢力との関係を完全に遮断し、断固としてこれらを排除する決意を社内外に明らかにする（絶縁宣言）。同時に、反社会的勢力による組織暴力に対しては、「恐れない」「金を出さない」「利用しない」、いわゆる「三ない」を基本として、自ら、組織的対応を可能とする体制を確立する。

《具体的アクション・プランの例》

(1) 経営トップが反社会的勢力との絶縁を宣言する。

① 経営トップは、反社会的勢力との関係を完全に遮断し、断固としてこれらを排除する決意を明確に社内外に宣言する（絶縁宣言）。

② 事業遂行にあたっては、経営トップから従業員に至るまでの全社員だけでなく、パート、アルバイト、派遣社員などについても遵法意識を高め、社会的良識を備えた善良な市民としての行動規範を確立し、遵守することにより、企業活動のあらゆるレベルで反社会的勢力との結びつきを阻止し、健全な企業風土を醸成する。

(2) 社内体制を確立する。

反社会的勢力は、社会的信用を重視する企業の弱みに巧妙につけ込み、法的対抗手段の行使をためらわせる。また、関係者の個人的な責任を追及する。そこで、社内の諸規則や組織的対応体制を整備し、社内規則に基づいて民事・刑事の両面から法的対抗手段を行使できるよう、社内体制を整備する。

① 平素からの備えと問題解決能力の維持・向上が必要である。反社会的勢力との関係断絶を維持するために必要な内外の関連情報を一元的に管理するとともに、常に外部専門機関と連携し、問題解決のための指導・支援を行う組織を用意し、人材の育成に努める。

② 常に危機管理意識を維持し、反社会的勢力に付け入る隙を与えないよう、反社会的勢力からのアプローチに対応する社内規則や業務マニュアルを策定し、教育・研修に努める。また、組織的対応の実効性を確認するために、業務監査を強化する。

7-2 反社会的勢力による被害防止のために、全社をあげて法に則して対応する

《基本的心構え・姿勢》

反社会的勢力の組織暴力に対しては、対応する役員、社員が孤立することが最も危険である。対応窓口には常に複数名で対応できるよう人材を配置し、全社をあげて迅速かつ組織的に対応する社内風土を構築する。

企業の落ち度や不祥事を理由に不当要求が行われた場合には、速やかに事実調査と原因究明を行うとともに、関係者の法的責任を明確にしたうえで躊躇せず警察に被害届を出すなど、毅然として法律に則した解決を図る。

反社会的勢力との裏取引や事実隠蔽は、反社会的勢力による被害を拡大させ、企業の存続に関わる問題を引き起こすことから、絶対に行わない。

《具体的アクション・プランの例》

(1) 警察など関係機関と緊密に連携し、迅速かつ組織的に対応する。

① 社内に窓口部署と警察など関係機関との通報担当責任者を設置する。また、報告ルートと指揮命令系統を整備し、平素から緊密な連携を保つ。

② 反社会的勢力に関する情報は、企業および従業員などの生命・身体・財産の安全を守るという視点に基づき適切に運用する。

③ 平素から、自社の対応方針に従い、研鑽に努める。反社会的勢力との接触にあたっては、対応の初期段階から相手方の特定に努め、会話や面談の録音・文書化、ビデオ撮影などの記録化を行い、法的対抗措置として活用する。

④ 総会屋対応については、平素から警察との意思疎通を図り、利益供与要求罪

に該当するような不当要求行為に対しては、その前兆を察知した段階で迅速に通報し、適時・適切なる指導と支援を要請する。

(2) 裏取引や事実の隠蔽は、絶対に行わない。

① こちら側の落ち度を理由とする取引先からの不当要求に対しては、法的責任を見極めて適切に対応するとともに、裏取引は絶対に行わない。

② 企業活動や役員・従業員など個人の不幸事を理由とする反社会的勢力による不当要求に対しては、問題の内容に応じて、対外公表を含めて適切に対応するとともに、要求は断固として拒絶する。

③ 反社会的勢力による被害については、内容や被害額の如何にかかわらず、直ちに警察に被害届けを出す。また、事件化に躊躇することなく法的な対抗手段に訴えるなど、あらゆる刑事的・民事的な対抗策を講ずる。

7-3 関係団体と連携し、反社会的勢力の排除に取り組む。

《基本的心構え・姿勢》

反社会的勢力の排除のために、平素から、警察の組織犯罪対策部局、暴力追放運動推進センター、民事介入暴力を専門とする弁護士、業界団体連絡会など、関係団体との信頼関係を構築する。反社会的勢力により被害を受ける恐れがある場合には、速やかに関係団体と連携し、法的対抗措置を行使する。被害を受けた場合には、社会正義の観点から、警察に被害届を提出する。

商取引にあたっては、取引相手の属性をチェックし、契約、取引約款などに暴力団排除条項を設けるなど、反社会的勢力の排除に徹底して取り組む。

《具体的アクション・プランの例》

(1) 平素から警察などの外部機関との信頼関係を構築する。

① 担当窓口部署は、警察など外部機関の連絡先と担当者を確認し、情報交換に努め、平素から信頼関係を構築する。また窓口担当者は、各種講習を受講するなどして、民事介入暴力への対応能力の維持向上に努める。

② 取引関係を通じた被害防止のため、契約書や取引約款などに暴力団排除条項を導入する。また株式買占め防止のため、自社株の取引状況を確認する。

③ 志を同じくする企業・団体と連帯、情報交換を行う。また、特防連（社団法人警視庁管内特殊暴力防止対策連合会）や、各県の暴力追放運動推進センター、企業防衛協議会などの暴排活動に参加する。

(2) 有事の際は、外部機関と連携し、企業と関係者の安全を確保する。

① 反社会的勢力との対決にあたっては、弁護士を活用し、内容証明郵便の送付、各種の不当行為を禁止する仮処分の申し立て、債務不存在確認訴訟や損害賠償請求訴訟の提起など、あらゆる法的措置を活用する。

② 警察から責任追及に向けた協力要請があった場合、社会正義の観点から躊躇することなく被害届を提出し、犯罪捜査に積極的に協力する。

③ 株主総会に関しては、平素から情報収集に努めるとともに、利益供与要求の前兆段階から警察に通報し、指導・支援を要請する。

《条文全体の関連資料》

「治安再生に向けた7つの重点」2006年 警察庁

(<http://www.npa.go.jp/seisaku/soumu13/20060829.pdf>)

「犯罪に強い社会の実現のための行動計画」2003年 犯罪対策閣僚会議

(<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/hanzai/kettei/031218keikaku.html>)

「総会屋等への対応について警察庁からの要請」1997年 経団連

「当面の総会屋等への対応策について」1997年 経団連

(<http://www.keidanren.or.jp/japanese/policy/pol142.html>)

「いわゆる総会屋対策の推進について」1997年 いわゆる総会屋対策のための関係閣僚会議



4-2 悪質クレーマー対処法 練習問題の回答集

- Q1 相手が「俺は平成会の板谷という者だ」と言ってきた。相手の人物はとりあえず「平成会の板谷」ということで、確認は終了。それでOK。

..... X

フルネームを聞くべきです。
電話番号（固定電話）も聞いてください。
名刺の提出を求めてください。
連れの者がいれば、「お連れの方のお名前も頂戴したいのですが」と聞きます。
さらに、車のナンバーなどもチェックしておくとい良いでしょう。

- Q2 応接する際、お茶・灰皿は出さない。

..... O

出す必要はありません。

- Q3 やりとりを録音する際、相手の了解を取る必要はない。

..... O

相手はそもそもプライバシーを期待できるような行動を取っていません。

- Q4 自分の会社に非がある場合でも、謝らない方がいい。

..... X

事実を確認し、自分の会社に非がある部分はきちんと謝罪すべきです。
その上で、通常要求される以上のことを要求してくる場合には、はっきりと断ったり、毅然とした対応を取ったりする必要があります。

- Q5 念書を書いてしまったらもうおしまい。

..... X

念書自体を無効・取消にすることはできます。弁護士にご相談下さい。

Q 6 会社とは関係のない、従業員のプライベートな問題を材料に攻撃された場合には、会社は関係ないので従業員個人に任せる。

..... **×**

従業員のプライベートな事柄だからといって、事なかれ主義をとるのは適切ではありません。かえってそういう隠蔽体質によって攻撃が強まる場合があります。もちろん、従業員のプライベートな内容であるので、会社が前面に出ることはできませんが、弁護士を紹介したり、暴追センターに相談したりして対処する必要があります。また、当該従業員は就業規則違反等のトラブルがないかどうかチェックし、厳正に対処すべき（こういうことでトラブルを起こす従業員は、脇が甘く、他にもトラブルを抱えている問題社員である場合があります）。

Q 7 クレーマーが、「お前の会社に、俺の個人情報があるだろう。お前の会社の保有している俺の個人情報を開示しろ」と言ってきた。これは個人情報なので、開示せざるを得ない。

..... **×**

クレーマーから、嫌がらせとして保有個人データの開示請求があった場合、「保有個人データは存在しません」と答えることができます。

これは、以下の法律により、開示することにより不当な行為を助長するおそれがあるデータは開示しなければならない「保有個人データ」から除外されるからです。

個人情報の保護に関する法律

第2条第5項

この法律において「保有個人データ」とは、個人情報取扱事業者が、開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止を行うことのできる権限を有する個人データであって、その存否が明らかになることにより公益その他の利益が害されるものとして政令で定めるもの又は一年以内の政令で定める期間以内に消去することとなるもの以外のものをいう。

個人情報の保護に関する法律施行令

（保有個人データから除外されるもの）

第三条 法第二条第五項の政令で定めるものは、次に掲げるものとする。

- 一 当該個人データの存否が明らかになることにより、本人又は第三者の生命、身体又は財産に危害が及ぶおそれがあるもの
- 二 当該個人データの存否が明らかになることにより、違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがあるもの