

反社会的勢力対応規程

2019年 12月 01日 制定実施

株式会社トータルネットワーク

反社会的勢力対応規定

(目的)

第1条 当社は、社会秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力とは一切の関係を持たないとともに、不当な要求にも毅然とした態度で対処する。本規定はこれを達成するための社内体制の整備に関する基本事項を定めるものである。

(管理体制)

第2条 反社会的勢力に関する窓口は、営業部に置き営業課長を責任者とし(以下「反社会的勢力対策責任者」という)とし、常勤役員会がこれを補佐する。

2 反社会的勢力と接触(接触が予想される場合も含む)したと思われる場合は直ちに、反社会的勢力対策責任者を經由し社長に報告し反社会的勢力対策責任者は次のような方法により、当該団体等が反社会的勢力であるかどうかの認定を行う。

(1) 警察(及びその関係機関)への照会
(2) 新聞等のマスコミ情報
(3) 親密企業への照会
(4) その他業者からの情報・照会

3 当該団体等が反社会的勢力と認定された場合は、速やかに警察等の関係機関および関連する企業・団体等に連絡し、これらと連携を図りつつ毅然とした態度で対処する。

(情報の共有と対応)

第3条 前条の認定後、反社会的勢力対策責任者はその情報を、速やかに常勤役員会に提議し、全社としての対応を協議・決定する。

2 常勤役員会議等の判断で、関係する一般社員への情報の伝達が必要とされる場合は、反社会的勢力対策責任者から伝達する。

(情報の管理、利用等)

第4条 反社会的勢力に関する情報は、同勢力であるとの認定の有無に係らず、反社会的勢力対策責任者が「お客さまの声受付簿」に記録し、反社会的勢力と認定した場合は「反社会的勢力一覧表」で管理する。

2 お客さまの声受付簿には、右上に大きく、当該団体等の名称を記載し、反社会的勢力と認定した場合は、名称の右余白に「反」と表示する。

3 お客さまの声受付簿には、次の事項を記載する。

(1) 取引の発生等、当該団体等との接触日
(2) 取引・接触の内容と当社の対応
(3) 相手方の要望等の言い分
(4) 認定に当たっての確認方法
(5) その他、必要な事項

4 各部署の行う新規取引(現在取引の無い先)については、必ず反社会的勢力対策責任者を通じて「反社会的勢力一覧表」等にて、反社会的勢力等との取引チェックを行う。

(その他の情報)

第5条 当社との接触はないが、業界への関与事例が見受けられる等、マスコミや業者等から情報を入手した場合は、その情報を文書(新聞等の切り抜きも可)で反社会的勢力対策責任者に提出する。

2 当該情報は、反社会的勢力対策責任者が必要と判断する場合は、常勤役員会等で適宜報告する。

3 当該情報は、前条に準じて取扱う。

(接触・面談)

第6条 反社会的勢力と認定した団体等と接触・面談する場合は、以下の点に留意して対応する。

(1) 必ず複数で対応し、決して単独では会わない。
(2) 会長及び社長は面談しない。
(3) 接触は当社の事務所または公の場所として、相手方の指定する場所には出向かない。
(4) 言葉尻をとらえられるような不用意な発言や、安易な約束はしない。
(5) 謝罪や顛末等を記した文書は渡さない。
(6) その他、「反社会的勢力対応マニュアル」記載に従って対応する。

反社会的勢力対応マニュアル

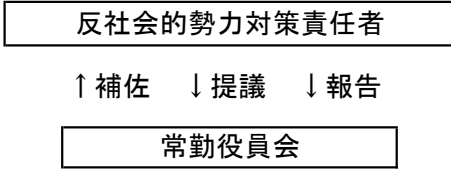
2019年 12月 01日 制定実施

株式会社トータルネットワーク

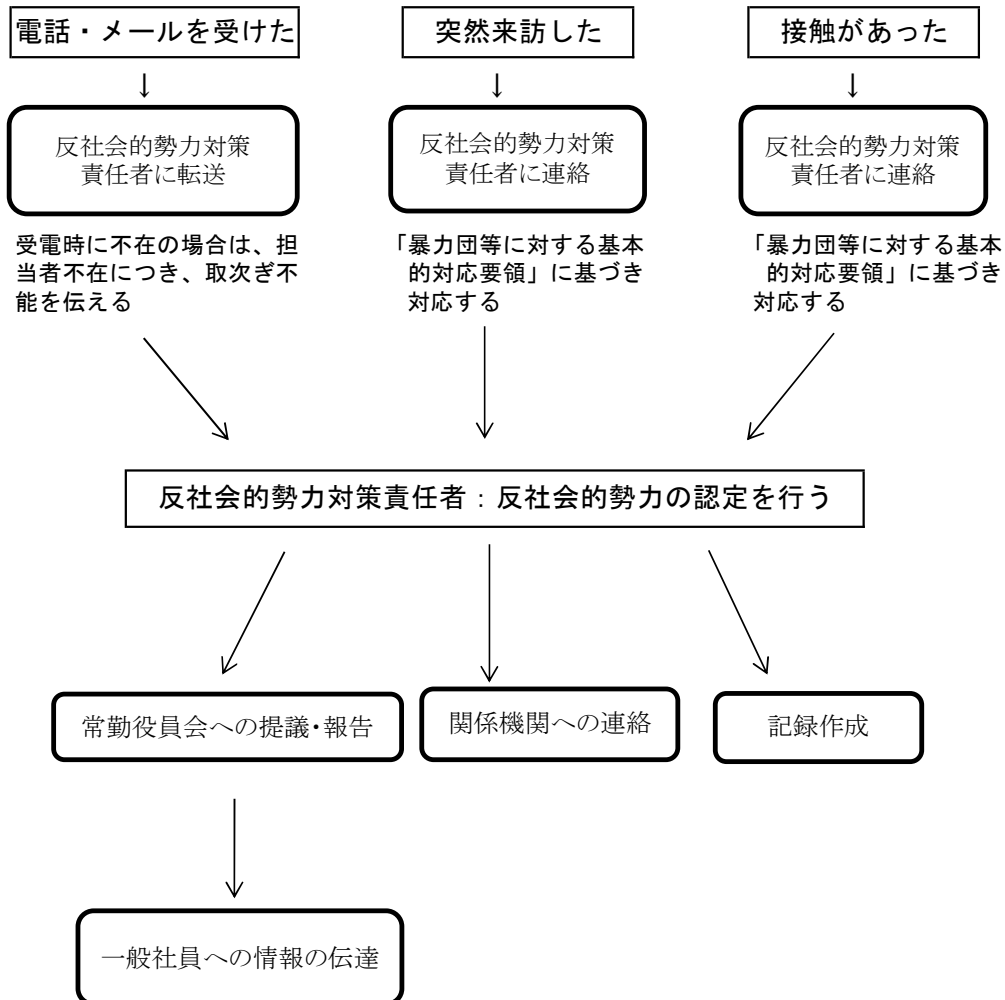
反社会的勢力対応マニュアル

1. 反社会的勢力に対する社内組織

全社対応



2. 反社会的勢力対応フロー



3. 暴力団員等に対する基本的対応要領

(1) 具体的な対応要領

①来訪者のチェックと連絡

受付社員は、来訪者の氏名等の確認と用件及び人数を把握して反社会的勢力対策責任者に報告し、反社会的勢力対策責任者の指示をうけて応接室等に案内する。

②相手の確認と用件の確認

落ち着いて、相手の住所、氏名、所属団体名、電話番号を及び用件を確認する。代理人の場合は、委任状の確認を忘れずに行う。

③対応場所の選定

素早く助けを求めることができ、精神的に余裕をもって対応できる場所等（自社の応接等）の管理権の及ぶ場所。暴力団の指定する場所や、組事務所には絶対出向かないこと。

④対応の人数

相手より優位に立つための手段として、常に相手より多い人数で対応し、役割分担を決めておく。（面談の責任者、書記係、録音係など）

⑤対応時間

対応時間が長いと、相手のペースにはまる危険性が大きくなるので可能な限り短くすること。最初から「何時には会議がありますから何時までならお話を伺います」等告げて対応時間を明確に示すこと。

⑥言動に注意する。

暴力団員は、巧みに論争に持ち込み、対応者の失言を誘い、または言葉尻をとらえて厳しく糾弾してくる。「申し訳ありません」「検討します」「考えてみます」等は禁物。

⑦書類の作成・署名・押印

暴力団員は「一筆書けば許してやる」等と詫言状や念書等を書かせたがるが、後日金品要求の材料などに悪用する。又、暴力団員等が社会運動に名を借りて署名を集めることがあるので署名や押印は絶対に禁物。

⑧即答や約束はしない

暴力団員の対応は、組織的に実施することが大切である。相手の要求に即答や約束はしないこと。暴力団員は、企業の方針の固まらない間が勝負の分かれ目と考えて執拗に、その場で回答を求める。

⑨トップは対応させない

いきなりトップ等の決裁権を持った者が対応すると、即答を迫られるし、次回以降からの交渉で「前は社長が会った。お前ではだめだ。社長を出せ、社長が会わない理由を言え」等と喰ってかかれる。

⑩湯茶の接待はしない

湯茶を出すことは、暴力団員が居座り続けることを容認したことになりかねない。また、湯飲み茶碗等を投げつける等、脅しの道具に使用されることがある。歓迎するお客ではないので、接待は不要。

⑪対応内容の記録化

電話や面談の対応内容は、犯罪検挙や行政処分、民事訴訟の証拠として必要である。相手に明確に告げて、メモや録音、ビデオ撮影をする。

⑫機を失わずに警察に通報

不要なトラブルを避け、受傷事故を防止するため。平素の警察、暴追センターとの連携が早期解決につながる。

(2) 図書等購読要求対応マニュアル

①電話による要求を断る場合

電話による要求に対して「必要ありません」と明確に拒否すること。

②送りつけられてきた図書等を返送する場合

<開封前の返送>

メモ紙に「受取拒否」と記載し、受取人の名前を記載して押印した上、郵便物等の宛名面に貼付し、郵便局等を通じて返送する。

<開封後の返送>

購読拒否の意思を相手側に明確に伝える文書（下記文例参照）を同封の上、「配達証明郵便」「簡易書留」「宅配便」により送付する。後日の紛議に備え、書留郵便物受領書や宅配便の送付依頼書、同封した文書の控えは保管しておく。

(文例)

「当社は、機関紙〇〇を注文した事実もなく、購読する意思もありませんので、送付された〇〇を返送します。また、今後も購読する意思がないので、送付しないでください。」