

不当要求に対する基本原則は、組織的な対応である。事前に対応方針等を策定して組織一丸となつて対応することが大事である。

1. 平素の準備としては、
 - (1) トップの危機管理（毅然とした対応）がある。組織全体としての対応、個人での対応ではなく組織として法令遵守し毅然と対応する姿勢が必要がある。トップ自らが不当要求には断じて応じないという方針・姿勢を示し、組織として毅然と対応するようにする。
 - (2) 体制づくりとして、
 - ① 対応責任者を決めておく。対応責任者は組織を代表して対応することになるので、回答等は確認しておく。
 - ② 対応する担当者及び各自の役割分担を決めておく。
 - ③ 対応マニュアルを作成しておくとともに通報体制も確認しておく。
 - ④ 情報の共有化として、不当要求の状況、対応方針等を関係者へ報告することを義務化しておく。
 - ⑤ 対応する場所について、管理権の及ぶ対応室を用意しておき、録音・録画が可能なよう準備しておく。また、暴力追放ポスターや責任者講習会修了書を掲示しておく。
 - (3) 警察、暴力追放センター、弁護士との連携を取っておく。特に警察へは緊急通報できるよう連絡体制を確立しておく。

2. 有事の対応策としては、
- ① 相手方の確認として、氏名、住所、団体名、連絡先を確認し、あわせて用件を確認する。
 - ② 人数を確認し、人数制限を行うことも必要となる。
 - ③ 事前に準備した対応室で対応する。
 - ④ 前もって時間制限をしておき、時間が来れば打ち切る。
 - ⑤ 対応は相手方より1名程度多くして行う。
 - ⑥ 冷静な対応を行い、言動には注意する。特に慎重に必要最小限で明確な言動とし、相手に付け込まれたり、あげ足を取られることのないように。
 - ⑦ 相手の土俵に乗ることのないよう、論争は回避し、約束はしないようにする。
 - ⑧ トップは絶対に出してはならない。一度出ると次からトップが対応しなければならなくなる。
 - ⑨ 湯茶を出すと長居を認めることになるので出さない。
 - ⑩ 念書、わび状等を要求されることもあるが決して出さない。
 - ⑪ 時機を失せず警察へ通報する。暴力、居座りが発生したら警察の協力を得ることになるので日頃より連携しておくことが大切である。

(20 字 × 30 行 = 600 字 / 頁)

(※ 事務局において誤字等一部修正)