

## もしもの時、危機管理の話

～個人でできるテロ対策、不当要求・悪質クレーマー対策等～

株式会社 誠・シークレットサービス・コンサルティング  
代表取締役 田丸 誠

ご紹介にあずかりました田丸です。会社での危機管理にはどんなものがあるのかというと、例えばクレーム処理であるとか招かれざる客に対する対応などがあると思います。それらも含めてこれから話しをしていきます。

企業情報については、今は漏洩が大きな問題になっています。これについてはパソコンやUSBの紛失、誤操作による流出が多いです。悪いことを考えて情報を流そうとするわけではなく、意図せずに情報を流出させてしまうということです。よくあるのは電車で端末とかを忘れてしまったとか、家からデータを誤送信してしまったとかといったことです。こういったことは、会社全体で情報の管理意識を高めるような対策が必要だと思えます。

### 1. 暴力団の実態と対策

暴力団については皆さん直接にはなじみがないかも知れません。右の資料は少し古い資料ですが、主な 3 団体が山口、住吉、稲川です。山口組はご存じのように今は 3 つくらいに分裂していますが、山口と名前がつく団体で全体の 43% くらいを占めています。こういう団体が我々善良な市民に対して色々な攻撃を仕掛けてくるということです。

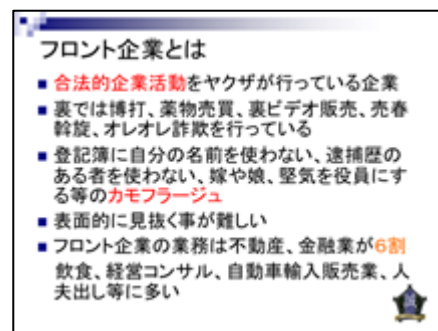


前述の 3 団体の 2 次団体くらいの組長でもかなりの資金力がありますが、今はヤクザということになると様々な制約を受けます。そこで、偽装離脱といまして、実際に廃業をする。例えば、住吉会に田丸組という組があったとすると、田丸組長が住吉会の親分に実際に杯を返す。そして親分から破門状が出されます。破門状が出るということは、他の組に入るとかは出来なくなります。そういう形で社会的には一般人と同じ合法的な活動を行って勢力を拡大していこうとする。そのため、これらの人達は一般人と非常に見分けがつきにくくなって潜在化することになります。今日一緒に来ている水谷君のような、普通のサラリーマンのような見た目の暴力団関係者が増えている、そういう時代に突入したということです。そして、ごく普通の見た目の招かれざる客が会社に来て、話を聞いてしまったりすると会社は足をすくわれるということに繋がるわけです。ヤクザはやめて一定期間を経て、一般人として潜伏して資金を調達している人達が結構多い状況になっています。ヤクザになると、銀行口座を開設できませんし、自動車保険や生命保険にも入れない。また、自治体で運営している公共施設も借りられませんし、ホテルもとることも出来なくなるわけです。ホテルについては日本資本のところよりは外資系のホテルの方が管理が緩いので、外資系のホテルの方がその筋の人が多かったです。大阪のホテルで入浴していたとき、見るからに暴力団という風体の人達が入ってきて、出て行かせるようなプレッシャーをかけられました。それでもこちらは出なかつたので、親分さんと色々話をして仲良く入浴することになったのですが、外資系のホテルは設備などがよいですが、九州や兵庫に行ったときは避けた方がいいかもしれません。

暴力団の金銭事情ですが、先ほどお話ししたように今は偽装離脱といって利口な人達は皆やめてしまします。準構成員とかでは、電話番号で 1 日 900 円くらいしかもらえません。それに比べて上納金は一番高いランクで 70 万円にもなります。ですから、現行の暴対法、暴排条例等のもとでは生活するこ

となど出来ません。それで、偽装離脱をしてフロント企業というものを職業にするわけです。

フロント企業というのは山口組の 3 代目田岡組長が切った張っただけではなく一般人と同じような仕事が出来なければ生き残れないということで始めたものです。合法的な企業を装っていますが、裏で博打、薬物売買などなど違法なことをやっている（右図）。表立っての業務は不動産や金融業が 6 割くらいあって、自動車売買や派遣業も結構多いのが実態です。暴対法などでマンションを買おうとしても買えないので、フロント企業を通して売買をするなど、制約をかいくぐって活動するもとなっているわけです。



暴力団排除条例については、ポスター等でご覧になったことがあるかも知れませんが 3 ない運動+1 の標語があります。3 ないは怖れない、金を出さない、利用しない、そして+1 が交際しないという標語です。

次に、そういう人達が会社に来たときにどういったことに気をつけなければいけないかということです。まず、反社会的勢力かどうかを確認しなければいけません。契約の時には反社会的勢力ではないことを盛り込まなければいけません。これについては表明確約書というものがある。千葉県警をはじめどこの警察署でもひな形を置いてありますので参考にさせていただければと思います。要するに暴力団関係者ではないということを明確にする表明確約書にサインしてもらってから契約を結ぶ。そして、契約書には暴排条例を明確に盛り込むことです。契約前に表明確約書にサインさせておけば、仮に相手がフロント企業の人間であっても後からいろいろな対応が可能です。ただ単に契約書に暴排条例が盛り込まれているだけでは不十分ですので、必ず表明確約書をとるようにしてください。

反社会勢力への対応ですが、まずはトップの毅然たる対応が重要です。しかしトップが招かれざる来訪者と直接対峙して話をしてはいけません。トップである社長が、ちょっと検討しますなどと曖昧な返答をすると相手につけ込まれてしまいます。早くその場から抜け出したい、何とか帰ってもらって終わりにしたいと思うのは当然ですが、それで終わるわけがありません。相手は資金獲得しか考えていないわけですから、ちょっと脅すとこの会社は金を出す、と思われて不当要求などいろいろな攻撃を仕掛けられてしまいます。また、そういった評判がネットを通してあつという間に世間に広がってしまい、社員やクライアントに知れ渡ってしまうとその会社は社会的な信用を失ってしまうことになります。また、こういう嫌なことを入社 2~3 年目の若い人に押しつけてしまうことが多々ありますが、これもいけません。仕事のことなどを考えて早く終わりにしたいばかりに相手のいいなりになったり、書類にサインしてしまったりします。ですから、部下に押しつけるような無責任な体質であってははいけません。

昔は株主総会で暴力団が総会屋を使って活動する時代がありました。今はシャンシャン総会が多くなりましたが、安心は出来ません。金融系のフロント企業が株主になってしまうと関係を断ち切るのが難しくなってしまいます。そういう背景があつて、警察にも相談しづらい状況になっているようです。

被害の未然防止のためには組織体制の整備が必要です。まずは、対応の基本方針を作成しておく、ことが起こったら組織で対応することです。先ほどお話ししたように若い人に任せるとトラブルは収集できません。そして、顧客情報をしっかり管理して、顧客の中に入り込んでいるような反社会勢力についてはデータベース化する。これは、過去にクレームがあった取引先、或いはクレーム処理した過程でおかしいと思われる事例などをデータベース化して解析し、反社会勢力にかかわりがある可能性などをデータに加えて残しておくということです。まずは、これらのことを行って、会社内で全員が分かるよう共有しておくことが大切です。内規の作成・浸透も当然ながら必要です。マニュアル作成はどこの会社でも大抵やっていると思いますが、準備と訓練が特に重要です。マニュアルを作ってもどこかにしまい込んでいては意味はありません。いざ怖い人達がきたときに、しまい込んだマニュアルを探して右往左往するのでは、マニュアルの意味がないわけです。ですから、準備と訓練の方が非常に重要です。

## 2. 不当要求対策実践編

以下、クイズ形式になっていますが、例えばクイズのような形で会社内で訓練するというのも良いかと思います。

Q1は、『悪質クレーマー(ストーカー)、暴力団、反グレ等の招かれざる来訪者が会社受付に来た場合、まずどうしますか?』です。答え(右図)としては、まずは相手の身分確認を行うべきです。これは当たり前のことですが、正常でない人が受付に来たらびっくりするものです。なかなか難しいことですが、面会票に記入してもらおうとか、車で来たのであればナンバーや車種を記録する。傷があるとかないのかも含めて人相をひかえる、勤務先として名刺をもらうなど、基本情報を押さえておけば、仮に受付嬢が上手な対応が出来なかったとしても後から対策をとることが出来るわけです。

それからよくあるのは、自分が誰々の代理できたというパターンですが、得意先の名前などが記入されているとうっかり通してしまうことになります。そこで、こういった場合は依頼者本人に連絡を取ってもらい確認することで入り込まれることを防止するべきです。それから、要件を必ず確認します。飛び込み営業できた人なのか、正常なクレームなのか等々をよく確認することが必要です。

Q2の『来訪者と、どこでどのように面談しますか?』についてはどうでしょう。答えとしてはまずは有利な対応場所を選定することです(右図)。絶対にやってはいけないことは相手の指定する場所に行くことです。向かいのファミレスだからいいやと赴くと、相手の仲間にもまれることになってしまいます。ですから、自分たちにとって有利な場所を絶対に選定しなければなりません。例えば、通した応接室に3ない運動+1のポスターでも貼っておくといいかもしれません。湯茶の接待については熱いコーヒーなど出すとかけられたりする危険があり、飲み終わるまで粘られる場合もあるので湯茶は出さない方がよいです。また、対応時間を明確にすることが重要です。長時間粘られないように、5分以内でとか10分以内でお願いしますとか、最初に明確に時間を区切ることです。その時間でいいよといってから社内に通すというわけです。それから、対応は常に相手より多い人数で臨むことです。3人で来たら5人、5人で来たら10人で対応するという具合です。そして、新入社員などに押しつけず、組織で対応することです。きちんと指揮命令系統を確立しておいて、対応者は社長直接ではなく総務部長など、役員でもNo.3くらいの人にするというのがセオリーになります。また、怖い人達を相手にするので、そのときは必ず録音・録画をするようにしてください。やり方としては、この記録は他には出さないのでも、社内研修資料として録音或いは録画をさせてもらいますと言って行うか、観葉植物などの陰にカメラを置いて録画するなどでもいいです。記録も重要ですから、対応者の中で役割分担を決めて対応しましょう。記録する人、相手と話す人、録音する人、録画する人など、来てから決めるのではなく前もってきちんと決めておくべきですが、役割を決める際には、危機管理に強い人、弱い人などメンバーがどんなことに向いているか普段からよく見極めて決めておくことも重要です。

Q3は『誰にどのように対応させますか?』という質問です。これについては(右図)、まず社長さんは会社のシンボルですから涉外担当者が責任を持って対応すべきです。トップが直接のパイプラインになってしまっていて、それが会社の答えでしようと言われると困るわけですし、部下職員の歯止めもきかなくなってしまいます。そして、社長・経営陣が直接事件に巻き込まれ、イメージダウンにも繋がります。

それから、言動に注意することも重要です。不必要な言葉は厳

**1.相手の身分確認**  
受付窓口でチェック  
(面会票・ナンバー・車種色・人相・勤務先)  
代理人→確認して本人に電話させて頂く

**2.要件を確認**  
要求内容と根拠は相手から明確に言わせる

**1.有利な対応場所を選定する**

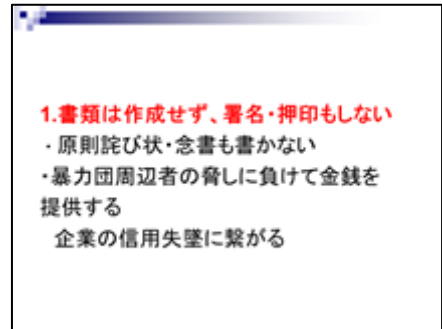
- ・相手の指定する場所には行かない
- ・湯茶の接待はしない
- ・対応時間を明確に区切る
- ・対応人数は常に相手より多い人数で
- ・組織で対応
- ・録音、録画

**1.トップには対応させない**  
渉外担当者が責任を持って対応すべき  
直接のパイプライン  
部下職員による歯止めが効かなくなる  
社長・経営陣が直接事件に巻き込まれ、イメージダウンに繋がる

**2.言動に注意する**  
不必要な言葉は厳禁(企業の苦しい立場云々)  
論争等は除外  
相手に期待を持たず言葉は、禁物である

禁です。自分達の立場だとか企業の現状とかは話す必要がありません。短時間で帰ってもらった方がいいのですから余計なことは一切話さないことです。そして、相手に期待を持たせる言葉は絶対に言ってはいけません。検討しますとか、上司に報告しますとかは言わないことです。

Q4の『絶対にやってはいけない対策法とは?』についてはどうでしょう。右図のように、あなたのその対応が気に入らないから詫言状だけでも書いてくれよと言われても書いてはいけません。兎に角非を認めたのだらうという話になってしまうので、絶対書いてはいけません。それから、脅しに負けて金銭を与えるということも絶対にやってはいけません。取引先も社員もその家族もみんなが見ています。あの会社は脅しに弱いということが知れ渡って企業の信用失墜に繋がります。

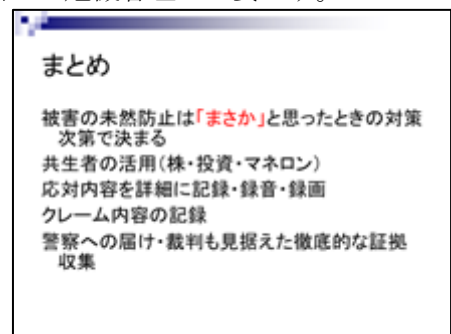


最近インターネットでの不当要求が増えています。例えば弱みを写真や動画で撮られて、それを公開するなどという脅されるケースがあります。事実であった場合は、先手を打って相手がネットに公開する前に公表すること、これは結構重要なことです。事実か、事実でないかを現場レベルまで調べて確認することが重要です。そして、残念ながら事実だという場合には、例えばお客様からのクレームに基づきいつからいつまでの商品について問題がある可能性が確認されたので、その期間に製造された商品は回収させていただきますと公表するべきです。世間が騒ぐ前に先に手を打つということが、ネットの関係では重要です。こういった嫌がらせをする人間に対しては、企業側がイニシアチブをとるということです。

以上を簡単にまとめますと、嫌がらせや不当要求に関しては事が起こる前に色々な前兆現象がある。それは例えば上場する前後であるとか、社長の交代劇が急に起きてしまったとか、不審者や不審電話が立て続けにあったときなどです。例えば月平均5回くらいだった不審電話が50回になったらおかしいと思わなければなりません。漫然と仕事をしていただけではこういう前兆現象に気づけません。盗聴用の発信器を仕掛けられることもあります。例えば掃除係の方にお金を渡して発信器を置いてくるように頼んで仕掛けるといったような事もあります。最近の発信器は非常に精巧で小型・高性能ですから、会議室や研究開発室に仕掛けられることで全部知られてしまうことになりかねません。

暴力団の介入事例としては、例えば取引先やお客とのトラブルなどがあります。その会社の社員にも色々なタイプの人がいると思います。お酒を飲んで企業秘密を話してしまうとか、問題行動を起こさないように、社員に対して繰り返しリスク教育をするなど色々な面での危機管理が必要です。

被害の未然防止は「まさか」と思ったときの対策で決まります(右図)。「まさか」と思わなくても準備しておくことが必要です。「まさか」と思ったときにはもう遅いわけです。被害の未然防止ではなく拡大防止になってしまっただけで被害自体は起きてしまうということです。やくざは共生者を活用し、株や投資やマネーロンダリングなどによって収益を得ています。不審者が来たら対応内容を詳細に記録・録音・録画しましょう。クレーム内容をきちんとノートに記録するといったことも証拠になりますから実施してください。



これらのことは警察への届け出や裁判も見据えた徹底的な証拠収集に繋がります。こっそり撮った(録った)ものは証拠にならないのではとよく聞かれるのですが、少なくとも参考資料にはなりません。参考資料が法廷で公開されれば、有利な裁判結果に繋がるわけですから、準備はしておいた方がよいと思います。

次に被害を受けない環境作りについてです。まずは来訪者の目につきやすい位置に暴排ステッカーやポスターを設置しておきましょう。対応部屋に行く前の玄関に張っておいてもいい。ここは警察と連携しているのだということを相手に感じさせられればいいわけです。そして、招かれざる来訪者に対してはポスター等のある部屋に通し、組織で対応する。また、暴追センターなどと密接な連携を取りなが

ら対応して、諦めずに冷静で根気強い対応を進めることが重要です。

ストーカー対策の話に入る前に、電話でトラブルを受けた場合の実際の対応を水谷君と共にお見せしたいと思います（右写真）。クレームをいう方が田丸で、善良な対応者が水谷君でやります。

田丸：もしもし。

水谷：渋谷商事の水谷です。

田丸：ちょっと社長に繋いでもらいたい。

水谷：社長は不在ですがお約束でしょうか？

田丸：約束はしてないけどね、実は 3 日前にお宅の会社の車に泥をはねられちゃったんだよ。どうしてくれるのか聞きたくてね。

水谷：社長がおられないので、ちょっと分かりません。お客様はどちら様ですか？

田丸：俺のことはどうでもいい。それより、お宅の対応を教えてください。教えてくれないとマスコミに流しちゃうよ。いいのか？

水谷：そういわれましても・・・。

田丸：マスコミに言っちゃったらあんたの会社潰れちゃうかも知れないけどいいのか？あんた若そうだけど責任取れるのか？

水谷：はい、あの一・・・。

田丸：何考えてんだ？まいいや、詳しいことはお宅の社長に後で電話して直接言うから、お宅の社長の電話番号を教えてください。

水谷：いや、それは困ります。教えることは出来ません。

田丸：水谷君が教えたなんて言わないからさ。

水谷：本当に私から聞いたと言わないでくださいよ。

田丸：絶対に言わないよ。俺も男だよ。

水谷：本当にですよ。

田丸：録音とかもしてないから大丈夫だよ。

水谷：そういっていただけるなら。番号は〇〇〇〇です。

以上が簡単にいうと悪い例です。こんなに分かり易い相手はいないと思いますが、分かり易くやってみました。次は、良い例をお示しします。

田丸：もしもし。

水谷：渋谷商事の水谷です。

田丸：ちょっと社長に繋いでもらいたい。

水谷：社長は不在ですがお約束でしょうか？

田丸：約束はしてないけどね、実は 3 日前にお宅の会社の車に泥をはねられちゃったんだよ。その補償をどうしてくれるのか聞きたくて電話したんだよ。

水谷：社長がおられないので、ちょっと分かりません。お客様はどちら様ですか？

田丸：俺のことはどうでもいい。それより、お宅の対応を教えてください。どうしてくれるのか応えるのが最初じゃないのか？

水谷：恐れ入りますが、詳しいお話とお客様のお名前を教えてくださいませんか。

田丸：そんなことはどうでもいいんだよ。お宅の会社の対応を教えろ。マスコミに流しちゃうぞ。

水谷：お名前を言っていただけないようですと、電話を切らせていただきます。

田丸：お前、何考えてんだ？馬鹿じゃないか？

水谷：お名前を教えてくださいませんか。

田丸：何言ってんだ、そんなことはどうでもいいんだ。

水谷：お名前を言っていただけないので、電話を切らせていただきます。



田丸：電話切るってのか？全部流しちゃうぞ、このやろう。

以上が名前を言わなかった場合ですが、名前を言ってきた場合の対応が少しあるので、そちらもご紹介いたします。

田丸：分かったよ、水谷さん、俺はキョクシンレンゴウカイのサトウエイサクという者だ。

水谷：サトウ様ですね。それでは当社の担当者にかかりますので、そちらでお話をお願いします。

または、

水谷：分かりました。サトウ様ですね。それでは当社の担当者ご連絡を取り改めてお電話させていただきますので、お電話番号を教えてくださいませんか？

というように、問題の事実関係をきちんと確認しなければいけません。そして、うかつに社長の電話番号を教えるなどということがないように、社員教育が重要になるということです。

### 3. ストーカー対策

次はもう少し身近なところで、ストーカー対策についてお話ししていきます。基本は自分の身は自分で守るということになりますが、娘さんや息子さん、お孫さんにも応用できるような事柄です。

最近のストーカー事情というのは、まず恋愛とは違うアプローチで、接触面会の機会を無理矢理作って嫌がらせをする、悪質クレームを入れるなど、多様になっています。例えば、受付嬢がかわいいから会いに行くわけですが、営業の売り込みを装って行く。受付嬢の対応が悪いなどと難癖を付けて、上司が謝りに出てくる。それを機会にその企業に入り込むというようなことも多いです。それから、新聞やネットでご存じかも知れませんが、集団ストーカーというものもあります。埼玉県桶川のストーカー事件では、首謀者だけでなくその周りも悪い人間達だったわけで、あのようなケースが集団ストーカーのケースです。初動措置については、警察は実害がなければ法律をもとにした動きが出来ません。皆さん、警察の動きが悪いとおっしゃるのですが、警察にいた自分も経験しましたが動きたくても動けないことがあります。警察に相談して、実害がないからと言われた場合は警察 OB の危機管理会社等に問い合わせさせていただくというのが一般論として良いのではないかと思います。

ストーカーに関しての警察への相談については（右図）、まずストーカー規制法や刑法、迷惑防止条例に該当する場合。迷惑防止条例はそれぞれの自治体によって少し異なりますが、これらに抵触するケースとして警察に訴え出る場合がまずあります。一方、刑罰条例に抵触しない単なる相談の場合もあります。ストーカー規制法に該当する場合は、警察は、まずつきまといという行為についてこれを止めるよう警告を行い、止めない場合は禁止命令を出します。そして、禁止命令に違反した場合は 1 年以下の懲役または 100 万円以下の罰金を科すということになります。

ストーカー規制法に該当するストーカー行為に対しては告訴することが出来ます（右図）。この場合、6 ヶ月以下の懲役または 50 万円以下の罰金になります。また、警察による援助対応というものもあります。内容証明郵便の送付で警察が動き易くなることもあるので、内容証明郵便で相手に対してきちんと通告すること、明確に交際をことわる意思表示をするということが大切です。その明確な意思表示が、警察が動く上で非常に重要なこととなります。

相談後の留意点としては（右図）、まず自宅、家裁の場所を管轄する消防や警察、交番の連絡先を押さえておくことです。これは

#### 警察相談の流れ

- ①ストーカー規制法に該当する
- ②刑法、迷惑防止条例に該当する
- ③刑罰条例に抵触しない相談 の3基準

①の中のつきまといに関しては  
警告 → 禁止命令  
→ 禁止命令違反による懲役or罰金  
(1年以下の懲役又は100万円以下の罰金)

#### 警察相談の流れ2

- ①の中のストーカー行為の場合  
ストーカー行為の場合は告訴が可能  
ストーカー規制法による懲役、罰金  
(6か月以下の懲役又は50万円以下の罰金)

警察による援助対応も可  
内容証明郵便の送付で警察が動き易くなることも

#### 相談後の留意点

- 自宅、家裁の場所を管轄する消防、警察、交番の連絡先を押さえておく。
- 本件に関わった方の名前を把握する
- 友人知人等助けてくれる可能性のある方々の場所も把握し、一報入れておく

大事なことです。ストーカーになる人は元々は真面目なサラリーマンだったりします。ボタンの掛け違いで想いが募ってしまった場合、最初は自身の社会的な地位や周囲との関係などがブレーキになりますが、ストーカーになってしまうと気持ちや環境が激変してしまいます。家族をないがしろにして離婚してしまったり、仕事も降格処分になって辞めてしまったりして、仕事はないしお金もないが時間だけはあるという状況になってしまいます。そうなるとやることは一つしかなくなってしまいます。ストーカー行為に命を懸けるといことです。ネットなどを使って収集したありとあらゆる情報を駆使して相手と会う機会を作ったりします。今はネットで何でも調べられる時代ですから、尾行の仕方があればそれを参考にしますし、ストーカー対策に関する情報が載っていたりすると、その逆を行ったり法律に触れないように行動したりするのです。真面目な人の方がストーカーになりやすいので、周囲がおかしいと気づいてあげて、そういう人に対して適切にケアしてあげることも未然防止という観点からは大事なことなのだと思います。警察の連絡先では生活安全課がトラブルに寄り添ってくれるような部署になります。かつての恋人とか夫とかいう人が相手の場合は穏便にしたいという事もあるでしょう。刑事課でもいいですが、刑事課は本来徹底的に捜査して事件を立件するという役目を負うところですから、最初に相談する部署は生活安全課がよいでしょう。それから本件に関わった人の名前も把握しておくべきです。警察に相談した場合でも、警察のどこの部署の誰に何月何日に相談したということを記録に残しておきましょう。また、知人や友人で助けてくれそうな人に知らせておくことも重要です。プライベートな問題の場合はなかなか言いづらいかも知れませんが、事が起こって助けを求めたときに力になってくれる人を用意しておくことは必要です。

加害者についてですが、男性と女性の違いなのかも知れませんが、男性の場合は自分が排除されたというように感じ、それが高じて加害者になってしまう人もいます。警察官時代に加害者の話を聞いて、この人は気の毒だなあと思える事例もありました。ストーカー行為で被害者を困らせるようなことはして良いわけではありませんが、加害者の心理についてもある程度理解を深めて対応する必要があると思います。

次は、ストーカーに関する危険な兆候の見分け方です（右図）。兆候に気づくためにはまずは平常時の状況をよく分かっている必要があります。家族の皆さんでここにあるようなことに気がつけて欲しいのです。まず、家や会社の周りを一回りしてみましょう。例えば共有スペースにある鉢植えがいつもの場所から動かされているとか、自転車がいつもはこの時間に駐まっているのに今日は駐まっていないとか、そういう何気ない日常をよく記憶しておくことが大事です。何気ないから記憶しておく。何気ないことを分かっているおかげで異常が分かるということです。私の会社のメンバーにも何も無いから異常なしではなく、何も無い状況がよく分かっていないと異常に気づかないよと普段から話しています。また、不審車があればナンバー、特徴や数を記録しておくことです。その地域のナンバーではない車が駐まっていれば怪しいですね。そういうことに気が付くようにしなければいけないということです。そして、ストーカー被害にあっていて、不審な車が駐まっていたら遠慮なく110番する。110番すると車種やナンバーや乗っている人数など状況を聞かれますから、それらを記録してから電話するのがよいと思います。危険が少なそうなら自分で不審車に聞いてしまうということでもいいでしょう。周りに人気がある状況なら直接聞いて、何かまずいことがあるならそのまま走り去ってしまうかも知れないし、そこで分かったことをもとに警察に連絡して来てもらうということでもいいでしょう。それから、行き先地の外周を一回りしてから帰宅するというのも重要です。

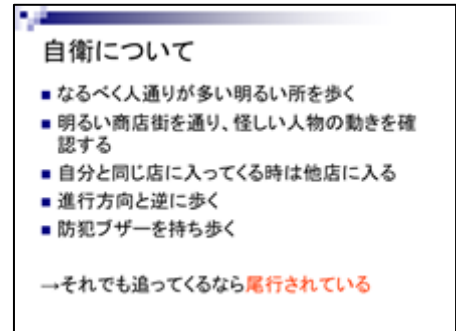
#### 危険な兆候の見分け方

- 家、会社の外周を一回りしてみる
- 不審車があればナンバー、特徴、数を記録
- 状況により110番→職務質問
- 危険が少なそうなら自分で聞いてしまう
- 行き先地の外周を一回りしてから帰宅

次は、ストーカーに対する対策です。まずは早めに手を打つことです。もとの交際相手だったり、相手に子供がいたりなど、色々なしがらみがある場合が多いです。そうすると、なかなかはっきりと拒否できない。しかし、はっきり拒否できないと警察も弁護士も周囲の人達もフォローできませんから、例え自分に非があると思えてもしっかり拒否することが必要です。そして、信頼できる人や弁護士、警

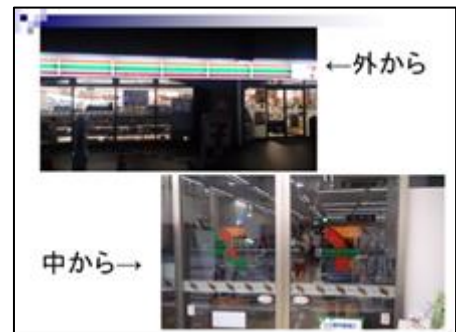
察に相談するという事は絶対必要です。例えば警察に頼んで帰宅時間帯にパトカーで巡回してもらうなどすれば安心です。メモ・録画録音で記録を残すということも大切です。口頭で説明するより正確に被害を伝えることができますし、警察も動き易くなります。それから、住民票や住民基本台帳の閲覧申し出の拒否申請をして他人に自分の個人情報を見られないようにしておくべきです。また、ツイッターやフェイスブック、インスタグラムなどの SNS は絶対にやらないで欲しいと思います。

ストーカーに対して、自分で自分を守る、自衛についてお話しします(右図)。ここに挙げたことが重要なことですが、どれもそれほど難しいことではありません。安心安全のためには少々の遠回りもしようのないことですし、防犯ブザーについては平時に抜いてみることをお勧めします。抜こうとしたら抜けなかったり、電池がなくなっていて鳴らないなどということがないようにしておくべきです。生活パターンを知られないような行動を心がけることも重要です。例えば、週に何日かは電気を付けたまま出かければ外出して不在なのか、在宅なのか知られないようにすることが出来ます。それから、深夜にコンビニに行くのはいけません。深夜のコンビニには色々な人達が来ていますから、トラブルに巻き込まれないとも限りませんし、基本的には深夜に出歩かないということです。



尾行への対応ですが、今はスマホをもっている人が多いと思います。スマホの機能で録画が出来ますね。写真でもいいですが、尾行している人を撮影することで証拠とすることが出来ます。日時・服装を記録するといったことも重要です。通勤時間や経路を毎日同じにしない、多少遠回りでもいつもと異なる経路で行くというような配慮をすることも必要です。ジャンパーなどではリバーシブルのものなんかがありますから、そういったものを利用して朝とは違う服装に見せることも出来ます。また、面談相手とは現地集合、目的地解散にすることです。乗客の少ない列車には乗らないということも必要です。ホームでは線路から離れた位置に立つ、これは非常に重要です。ホームの線路際に立っている人がいますがこれは危険です。狙われていたりすると、少し押されただけで命に関わりますから、線路際には極力立たないようにしなければいけません。警護する人を後ろに立たせるというのは警護の基本でもあります。タクシーでは時々車を停めてもらって、不審車両を確認するといいかと思います。これらの注意事項は尾行されていることが分かっていないと毎回出来ることではありませんが、尾行されているときは有効な対策になります。

次は深夜のストーカー対策です。深夜には曲がり角や電柱、自販機等の物陰に注意してください。こういった場所は昼間は見えるのですが、夜になると暗くて全然見えませんし、そのようなところに潜まれていると怖いものです。ですから、女性はそういうところを避けて通るべきです。それから、コンビニを出る際は不審車の有無を良く確認してください。特に深夜のコンビニから出るのは難しいです。夜、コンビニの外から中を見るとよく見えます。ですから狙っている側からすると出てくるのを待ち伏せするのもってこいです。反対に、自分は明るいコンビニの中から暗い外に出るわけで、目が慣れていないために周囲がよく見えません。それで、コンビニから出たところでトラブルに遭うことも多いので、そういうことに気をつけてください。右図はコンビニの外からと中からを比較した写真です。外から見るとレジの位置から客の様子までよく分かるのですが、中から見ると外の様子は全く分かりません。コンビニではこういう状況になるということです。



もしも、ストーカーにあってしまったらどうするか。まず、逃げるときは「助けてー」ではなく「火事だ」と叫ぶことです。人は自分が困っていなければ真剣になりませんが、火事だと叫べば自分の家の隣が燃えているのではないかと窓を開けて皆外を見るものです。それから、ストーカーに尾行されていることが分かった場合などは、家の前を一度通り過ぎ、Uターンする。Uターンしてストーカーと



目があったりすると困りますから、足元を見て進むのがいいです。エレベーターでは、時間帯や人数から判断して危険と思ったら乗らないようにしましょう。いつも乗っているエレベーターかも知れませんが、オートロックといっても居住者と一緒に入るのは容易ですから注意が必要です。今はご近所づきあいが少ないですから、不審者にも気づきにくいのです。それから、男が乗り込んできたら入れ違いに降りる、ボタン側に立って危険を感じたらすぐ降りるといったことも対策になります。そして、玄関を開ける前に周囲を確認すること、これは警察などでもよく注意喚起する重要事項です。自分の家の前まで来たからもう大丈夫だと安心してしまって、玄関を開けた瞬間に相手がいきなり入り込んで襲われてしまう。先ほどから申し上げているように、そういう人間は何時間でも潜んで機会をうかがっているわけです。玄関を開けたとたんに入り込まれて暴行される、というような事件が非常に多いのでよく気をつけなければいけません。

家庭での安全対策ですが、右図のようなことが重要です。このうち、①の 2 項目目に各部屋にも鍵を取り付けて、夜間にはそれを施錠すると書きましたが、これは万が一忍び込まれた場合に防衛する対策として必要なことです。それから、番犬も有効です。番犬は大型犬でなくてもかまいません。小型犬でも不審者に対してはよく吠えてくれますから、訓練されていれば犬は有効な対策になります。それから、管理人さんに菓子折を持って挨拶に行くというのもいいことです。今はこういうことをする人は少ないですから、やっておくと喜んでくれてより気にかけてくれるかも知れません。そして、不審な手紙など郵便物は開封しないようにしましょう。また、不審物についても爆発物だったりすると困りますから踏んだり触ったりせず警察に連絡するとよいでしょう。

それから電話についてですが（右図）、寝室の電話は独立回線にする、これは有効です。電話線を切られてしまうこともありますので、寝室だけは別に引いて外に SOS を知らせることが出来るようにするべきです。それから、秘密事項はしゃべってはいけません。電話ははじめに相手に喋らせる、家族のスケジュールなどを教えないことなども重要です。ゴミについてもいくつか気をつけなければいけないことがあります（右図）。ゴミからは様々なことが分かってしまいます。どこのスーパーに行ったら何を買っているか、誰と親しいのか、何を習っているのか等々知られてしまうのでシュレッダーにかけたり分散して出したりする工夫をした方がよいと思います。

一時的に被害が止んだときの注意点を右図にまとめてみました。若い女性の中にはよく被害が一時的におさまったので警護の田丸さんや水谷さんはもう要らないという方もいますが、被害が少しでも継続していたり、前兆のようなものがあるときは完全に解放されたと思わない方がいいと思います。メルアドについては警察官によっては急に変更すると相手を刺激するので止めた方がいいという人もいますし、ケースバイケースで個別に考えていく必要があるかと思えます。

ここまでをまとめます。ストーカー規制法改正で連続したメールも規制対象になりました。一日に 150 件メールを送ったりすれば規制の対象になるということです。また、被害者の住所地だけでなく加害者の住所地を管轄する警察も警告が可能になりました。これには、警察としても加害者の地元の方が加害者についての情報に詳しく警告しやすいというような背景があります。とにかく自分でも事態をよ

### 家庭での安全対策

① 自宅の防衛体制

- ・自宅の出入り口、窓は**二重に鍵**を付ける
- ・屋内の**各部屋にも鍵**。夜間は施錠
- ・警報装置を設置。番犬を飼う
- ・のぞき穴、チェーンを付ける
- ・玄関、廊内を明るく
- ・管理人さんに協力を仰ぎ、菓子折を持って上下両隣の人に挨拶に伺う
- ・不審な手紙、小包、郵便物は**開封しない**
- ・不審物は**踏まない、触らない、蹴飛ばさない**

### 家庭での安全対策2

② 電話

- ・寝室の電話は**独立回線**
- ・周囲に**メモ、筆記用具、録音機**をおいておく
- ・秘密事項はしゃべらない
- ・電話は**初めに相手に喋らせる**
- ・家族のスケジュールなどは**教えない**

### 家庭での安全対策3

③ ゴミについて

- ・ゴミから様々な事がばれる
- 手紙、メモ → 友人知人の住所、立ち寄り先、勤務先、習い事等
- レシート → いつどこで何を買ったか
- ・シュレッダーにかけ、分散して出す、収集車が来た瞬間に出すといった工夫



### 一時的に被害が止んだ時の注意点

- 結婚、離婚に際し**苗字が変わっても油断禁物**
- 被害が少しでも継続していれば問題は**解決されていない**
- 新しいパートナーが出来ても**油断しない**(一人でいるところを狙われる)
- 警察への届出後も**安心しない**(自分の身は自分で守るという意識)
- メルアドの変更(急な変更は加害者を**逆上させる危険もある**)

く認識して、十分な自衛を行うべきだということです。

#### 4. 個人で出来るテロ対策

個人で出来るテロ対策については、簡単に説明したいと思います。いきなりここで銃撃があったと仮定します。銃を持った人間が発砲したときにどうするかをクイズ形式で説明します。

まず、銃声が聞こえたとしてそのときどうするか。とにかく当たらないように「伏せる」というのが正解です。次に、テロリストが後ろから銃を撃ってきたときにどうすればいいか。これは当然銃口から真っ直ぐの方向ではなく、「ジグザグに横に逃げる」というのが正解です。あなたに向かって右手で銃を撃ちまくっていますがどっちに逃げますか？についてはどうでしょう。これについては「右に逃げる」が正解です。テロリストがもの凄く近くにいますがどうしますか？という問いは、当然ながら「とにかく逃げる」というのが正解です。

ここで銃撃があったときの動きというのを水谷君に実演してもらいますのでご覧になってください。銃を撃ちまくっているテロリストが私だとしますと、(水谷氏素早く伏せる) このように素早く動いていただきたいのです。いきなり銃撃があった場合、それが花火の音なのか銃の音なのか分からないわけです。外務省の虎の巻には逃げるように書いてありますが、どちらに向けて撃っているかどちらに逃げていかも分かりませんから、取り敢えず伏せることです。今の伏せ方が少し難しいので、水谷君に解説してもらいます。

以下水谷氏の解説

「まず最初にしゃがみますが、そのまま前に倒れ込むと手に大きな負担がかかるので、先に膝をついて体を安定してもらい、そのあと足と手を同時にスライドするというのが一番やりやすい方法だと思います。」

体が起きていると銃弾を受けてしまい致命傷になって逃げられなくなるので、足をハの字に開いて足先まで地面になるだけピタッと付けるように伏せるということが重要になります。

次に、手榴弾のような爆発物が爆発した場合には足を閉じて目をつぶり耳を塞いで口を開けておくようにします。これは内蔵がやられてしまうことを防ぐためです。手榴弾とかは円錐状に上に向かって破裂するので、至近距離でもピタッと地面に伏せることができれば致命傷を受けずに済む場合があります。そして今度は足は閉じてつま先を地面に付けるようにします。足首からは地面に立つような形になりますが、こうすることで金属片などが内蔵に損傷を与えないようにするわけです。

実際にテロに遭遇することはないかと思いますが、いざというときの知識として覚えておいていただければと思います。

#### [質疑]

Q：先生の経歴にロシアSFBに関する事が書かれていますが出来る範囲で説明をお願いします。

A：私は短い間でしたが千葉県警所属でした。自分で会社を興してからの話ですが、ある女性の社長さんがロシアの若い男性と仲良くなってしまった。その社長にはご主人もいましたが、その男性と一緒に暮らすようになってしまいました。けれども、うまくいかなくなったので別れるということになったのですが相手がストーカーになってしまったのです。その人の素性をよく聞いてみると若い頃従軍してその後、FSB(昔のKGB)に勤めていたとのことでした。本人は日本に観光できたといっていたらしいですが、本来のミッションは情報収集活動だったようです。いろいろな警備会社に警護を頼んだのですが、FSBにいたような人は相手に出来ないと言われてしまった。結局我が社に話が持ち込まれたのですが、古巣の千葉県警の協力が得られたので警護することになったというのが概略の経緯です。

Q：警察は実害がないと受けないという話がありましたが、騒音やゴミ屋敷の問題などにも対応してもらえるのでしょうか。

A：昔の話ですが漁師町で夜中に大騒音でカラオケをする若者達に対して、音量を下げるように指導す

るというようなことはやりました。それが、常識を全く逸するような状況であれば 110 番していただいてもかまわないと思います。状況によって許される騒音のレベルは異なるかも知れませんが、警察官がうるさいと判断すればきちんと注意等してくれると思います。ゴミの問題については行政との関係があります。役所の担当部署と警察との関係によってどちらが対応するのか変わると思います。例えばゴミの異臭によって付近の住民の健康が害されたと因果関係が証明されれば、警察の対応になるでしょう。

Q：銀行や警察には暴力団に関するブラックリストはあるのでしょうか。そのリストは常に更新されているのでしょうか。

A：あると思います。リストの更新についてはご想像にお任せします。

## 田丸 誠（たまる まこと）先生のプロフィール

昭和 48 年 5 月 12 日生 45 歳

東京目黒区出身

千葉県警察官拝命後、交番・パトカー・重要防護施設警備警護・空港関係者警護・機動隊等を経験。

機動隊時代は、成田空港暫定滑走路供用開始と日韓サッカーワールドカップ共催等があり、

機動隊の特殊部隊勤務後、エアマーシャル勤務（サッカー各国ナショナルチームの警護）に従事。

千葉県警本部警備部参事官の推薦をうけ、警察 OB 主体の大手危機管理会社にて、東証一部上場企業会長・社長等の身辺警護や危機管理対策に従事。

関西に拠点をおく、警察 OB 会社の東京支社立ち上げを手伝う。

ストーカー対策等、前職場では、受けていなかった仕事を経験。

株式会社誠・シークレット・サービス・コンサルティングを創業。

日本一と言われる社会保険労務士法人様の危機管理顧問に就任。法人様から個人様まで、要人の警護や危機管理セミナーやコンサルティングをしながら、現在に至る。

近年では、ロシア F S B に狙われてしまった社長夫人の身辺警護や、アフリカ方面の外資系金融機関のトップの、要人警護等実施。また、大手外資系企業の警護コンサル等担当。更に、シンガポールの警護警備会社との業務提携等により、海外駐在邦人保護の業務に参入し、シンガポールの日系企業多数に向けて対テロセミナー等を実施、国内でも海外企業からの警護警備案件等を受注している。

インターナショナル SOS JAPAN の正式なプロバイダー企業に認定。

※日本国内の警察 OB 要人警護会社では当社 1 社のみ、また警備会社というくくりで合わせても ALSOK と弊社のみが認定されている。

安全保障危機管理学会のクライシスマネージャー資格を保持。