

狛江市不当要求(行政対象暴力)・ カスタマー・ハラスメント対応マニュアル

狛江市
令和8年6月

はじめに

従来、行政を対象とした不当要求(行政対象暴力)は、暴力団関係者等の反社会的勢力が不正な利益を得る目的で、地方公共団体等の行政機関又はその職員を対象として行う違法又は不当な行為を主として考えられてきました。しかしながら、社会全体として上記以外の者による不適正な要望や不当な要求行為、いわゆるカスタマー・ハラスメントが増加傾向にあります。これを受け、東京都では働く全ての人が持てる力を十分に発揮し、顧客等と働く人が対等な立場において相互に尊重する都市をつくりあげるとともに、カスタマー・ハラスメントのない公正かつ持続可能な社会を目指し、「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を令和7年4月1日に施行し、また国においても、カスタマー・ハラスメント防止措置を事業主に義務付ける「労働施策総合推進法」の改正が令和7年6月に成立し、令和8年10月1日に施行されることになっています。

狛江市でも実際に、自身の主張が通らないことについて窓口で大声を出す、正当な理由なく閉庁時間になっても退去をしない、窓口・電話口等で職員を長時間拘束し一方的な主張を繰り返す等の事例が見受けられています。

不当要求とカスタマー・ハラスメントは、組織的な対応を必要とするという点で共通しています。職場で起こりうる不当要求やカスタマー・ハラスメント等への対応について改めて整理し、全庁的に共通した考え方のもと、法令を遵守し公平・公正な職務の遂行を担保するため、「狛江市不当要求(行政対象暴力)・カスタマー・ハラスメント対応マニュアル」として再編しました。

不当要求やカスタマー・ハラスメント等に対して、職員が個人で直面することのないよう、組織としての体制づくりに役立てていただければ幸いです。

I 不当要求(行政対象暴力)について

不当要求(行政対象暴力)は、主に反社会的勢力が地方公共団体等の行政機関又はその職員を対象として行う違法又は不当な行為です。

1 不当要求の定義

(1)不当要求とは

- ① 職員への暴力行為、脅迫行為又は威力行為
- ② 威圧的な言動により職員の公務執行に不安を抱かせる行為
- ③ 正当な理由なく職員に面会を強要する行為
- ④ 正当な権利行使を装い、社会常識を逸脱した手段により、職員に金銭又は権利を不当に要求し、又は不当な権限行為を要求する行為
- ⑤ 上記に掲げるもののほか、職員の公務執行に支障を生じさせる行為

(2)不当要求の具体的行為例(例示であり、以下に限定するものではありません。)

- ① 突然大声をあげる、机をたたく、物を投げる。
- ② 肩書入りの名刺を出し、対応者に特定組織の一員であるとの思い込みを強くさせ、恐怖感を募らせる。
- ③ 窓口において不当な要求を執拗に繰り返す、長時間居座る。
- ④ 対応者の自宅の住所や電話番号、家族構成等を執拗に尋ね、「要求に応じなければどうなるかわかるだろう」等とすごみ、恐怖心を抱かせる。
- ⑤ 「脅し役」と「なだめ役」が役割分担し、要求に応じることが最善であるかの如く対応者に示唆する。

(3)不当要求の事例

- ① 理不尽な理由を付け、税金、保険料、公共料金等(以下「税金等」という。)を支払わない。
- ② 各種の許認可申請をめぐり、無理難題を要求する。
- ③ 公共工事、入札、公共施設の利用等の際に、無理を通そうとする。
- ④ 事務上の確認手順を経ずに、書類や証明書の発行を強要する。

- ⑤ 不正に手当や給付金を受給しようとする。
- ⑥ 公務中の各種事故等の被害を受けたと主張し、迷惑料や不当な要求をする。
- ⑦ えせ同和、えせ右翼、暴力団等の組織を装う等して、義務なき行為を強要する。

(4) 不当要求行為の手口

① 公共工事関係

- ・受注者に対し指導監督権を有する発注者(市)に対して、受注者の些細なミスを取り上げて執拗に行政指導、行政処分を働きかける等を強要し、市の権限行使を利用して受注業者から不当な利益を得ようとする。
- ・受注者(工事現場責任者)に対して、適切に施工しているにもかかわらず、「工事の音がうるさい」「工事のやり方にミスがある」「工事開始の挨拶がない」等の因縁をつける。
- ・発注者(市)に対して、「工事業者への指導がなっていない」「工事を中止させろ」「工事業者を替えろ」等と受注者へ行政的な圧力を加えるよう強要する。

② 許認可関係

- ・許認可等の担当職員に対して、「俺の顔を立てろ」「街宣車を回すぞ」「上司の所に乗り込むぞ」等と威圧的な態度を取り、不当に許認可を得ようとする。

③ 貸付・交付金・補助金関係

- ・受理・審査の担当職員に対して「ガタガタ言わずに認めろ」「クビにしてやる」「どうなっても知らないぞ」等と威圧的な態度を取り、不当に認めさせようとする。

④ 税金等の滞納関係

- ・市の担当職員に対して、「俺が誰か知っているのか」「金がないものは払えない」「やれるものならやってみろ」等とすごみ、債務の免除を求める。

⑤ 高額図書の購入関係

- ・総会屋、右翼、同和団体等を標榜し、無断で高額図書と振込用紙を送りつけ、入金を確認するまで威圧的な態度で執拗に購読の承認を要求してくる。

Ⅱ カスタマー・ハラスメントについて

カスタマー・ハラスメントは、顧客等による著しい迷惑行為が就業者(職員)の人格又は尊厳を侵害する等、就業環境を害し、事業の継続に影響を及ぼすものです。

1 カスタマー・ハラスメントの定義

(1)カスタマー・ハラスメントとは

- ① 事実関係や因果関係等に照らし、根拠や妥当性を欠く要求をする行為
- ② 要求内容の妥当性にかかわらず、要求を実現するための手段や態様が違法又は社会通念上不相当である行為
- ③ 要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当である行為

(2)カスタマー・ハラスメントの具体的行為例(例示であり、以下に限定するものではありません。)

- ① 法律に違反するおそれのある事務の処理を行うことを要求する。
- ② 要求の内容が、性的な要求である等、市役所の提供する行政サービス等の内容と関連がない。
- ③ 殴る、蹴る、叩く等の身体的な攻撃をする。
- ④ SNS 等に悪評を書き込むことを示唆する。
- ⑤ 職員の人格を否定したり、侮辱するような発言をする。
- ⑥ 大きな声をあげて職員や周囲を威圧する。
- ⑦ 土下座を要求する。
- ⑧ 同様の質問を執拗に繰り返す。
- ⑨ 当初の話からすり替える、揚げ足を取り、執拗な責め立てをする。
- ⑩ 長時間にわたって居座りや電話で職員を拘束する。
- ⑪ 職員へ性的な言動や差別的な言動をする。
- ⑫ 職員に対してストーカー行為やつきまとい行為をする。

2 公務現場の特質

民間企業では、顧客を選別した対応が可能であったり、顧客もサービスを自由に選択できますが、公務現場においては、すべての市民に対し、公平・公正にサービスを提供することが求められており、市民も市のサービスを自由に選択できるものではありません。また、市民からの要求の背景には市民の生命や財産がかかっている場合もあります。それぞれの状況を十分に考慮したうえで、職員と市民双方の人権を尊重する対応が必要です。

(1)公務現場における「顧客(市民)」と「就業者(職員)」

① 顧客(市民)

職員が従事する職務に関し、関わる全ての者をいいます。市民だけではなく、事業者や議員、他の自治体職員、報道機関等も顧客に含まれます。

② 就業者(職員)

正規職員、会計年度任用職員だけでなく、市に代わって行政サービスの提供を担う受託事業者や指定管理者も就業者(職員)に含まれます。

(2)正当なクレーム

本来、正当なクレームは業務改善につながるものであり、不当に制限されることがあってはなりません。また、市民の中には障がいのある方や認知症の方等、合理的配慮が必要な方もおり、市民の権利に十分に配慮した上で対応する必要があります。

(配慮を必要とする権利の例)

- ・消費者の権利
- ・障がい者の権利
- ・認知症の人の権利
- ・表現の自由その他日本国憲法が保障する国民の自由と権利

Ⅲ 不当要求及びカスタマー・ハラスメント対応への基本方針

■職員・市民双方の人権を尊重する

市民と職員が対等な立場で、互いに尊重し合うことで、より暮らしやすいまちを、ともに創っていくことを目指します。

■組織として毅然と対応する

個人としての対応には限界があります。組織として毅然と対応し、働きやすい職場を目指します。

■誠実に対応する

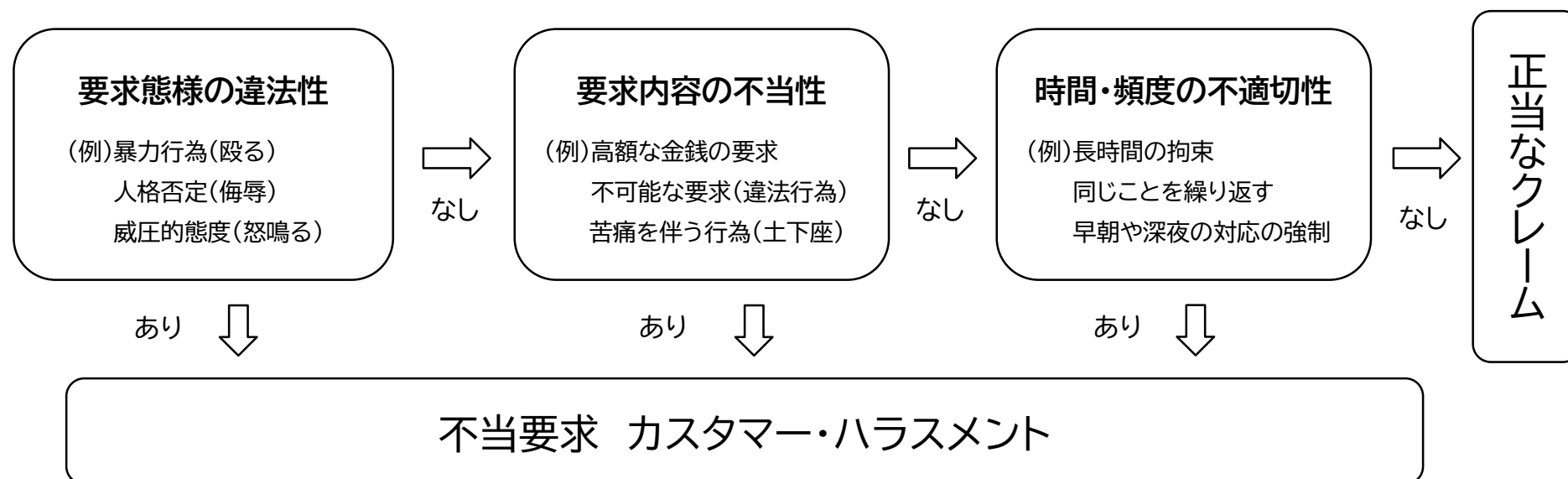
市民の要望の裏には、よりよい市を作っていくヒントが隠れているかもしれません。

はじめからカスタマー・ハラスメントや不当要求であると決めつけず、顧客の声に耳を傾けましょう。

1 不当要求、カスタマー・ハラスメント発生時の対応

(1) 不当要求、カスタマー・ハラスメントに該当するかの判断

「要求態様」や「要求内容」「時間・頻度」が社会通念上不相当かどうか、またそれらが職員の就業環境が害されたかを基準に考えてください。また、口調は穏やかであっても、恐怖心を与えるような言葉や脅しとも取れる言動(「SNS にアップしてばらまくぞ」等)は職員の就業環境が害される可能性があるため、カスタマー・ハラスメントに該当すると考えます。

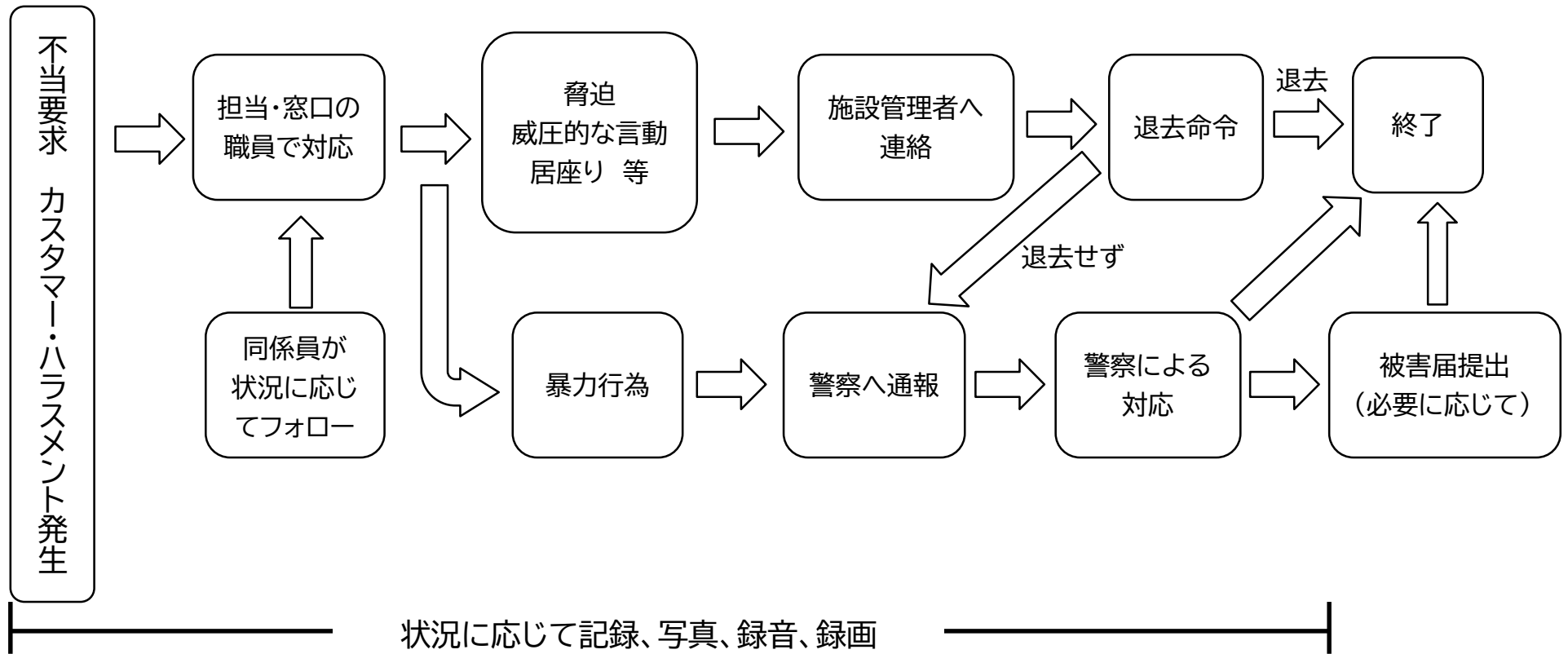


★録音・録画について

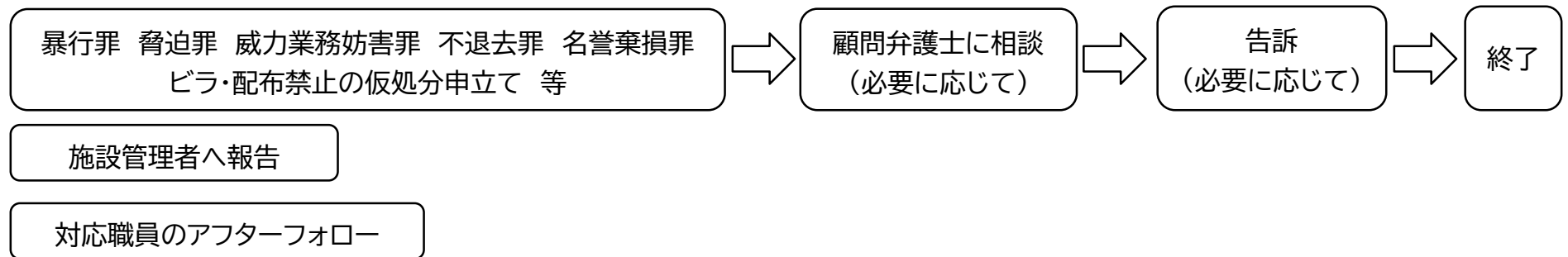
庁舎内での録音・録画は、庁舎等管理規則では禁止していません。説明内容を忘れてしまうから録音したい、婚姻届や出生届を出すところを記念に撮りたいという人もいる一方で、SNS に職員の個人情報をアップする等悪用するために録音・録画する人もいます。市民が録音・録画をしている場合には、こういった目的で録音・録画をしているのかをよく聞き取った上で、許可するかないかの判断をしてください。悪用されると判断した場合は、即刻中止を命令してください。

(2)対応フロー図

■発生時の対応



■事後の対応



(3)初動対応・個人としての心構え

不当要求等、カスタマー・ハラスメント対応、通常のクレーム対応のいずれにおいても、初動対応を誤ると要求内容の拡大や長期化を招くこととなりますので、慎重に対応してください。

初動対応は、当該現場の所属職員が当たってください。

主訴を聴き取る

真摯に受け止めるべき内容であるか、不当要求やカスタマー・ハラスメント等に当たるかについての判断を行うため、相手方の主訴(要求内容)を正確に聴取してください。

★事実確認を正確に行うため、以下の情報を聴取してください。

- ・相手方の氏名、住所、連絡先
- ・要求の内容、対象となっている部署
- ・要求の根拠(市の責任の有無) 等

相手方の主張する内容が事実かどうか不明な場合には安易に回答せず、確認に時間がかかる場合は、相手方にその旨を告げ、連絡先を聞いて一旦お引き取りいただく(電話の場合は折り返しにする)等の対応を行ってください。

誠実かつ毅然と対応する

- ・必要以上にへりくだることはせず、冷静に対応するよう努めてください。
- ・曖昧な発言は慎み、必要な説明を行ってください。
- ・感情的になっている相手にペースを合わせず、あえて落ち着いたペースで話す等も心がけてください。

明確な表現を心がける

既に結論が出ている内容については、相手方に余計な期待を持たせるような発言はしないでください。

×「検討はしてみます。」

×「一応上司には相談しますけど…」

→「ご意見としては承りましたが、要求には応じられません。」

事実確認ができないものについては、不用意に謝罪をしない。

×「申し訳ありません。」

→「きちんと事実確認をさせていただき、回答差し上げます。」

周囲を巻き込む

- ・相手が大声を出したり、威圧的な態度をとる等しており、個人で対応しきれないと感じた場合は、複数で対応してください。
- ・相手が何を言っても「市として、このような場合は複数で対応させていただく」と伝えてください。

記録を作成する

途中からでも、手書きでも、対応後でも良いので必ず記録(日時、相手の氏名、主訴、発言の内容、威圧的な態度の有無等)を取ってください。威圧的な言動を繰り返す場合は、必要に応じて録音機器を使用してください。その場合、特に事前の断りは必要ありませんが、けん制のために録音する旨を伝えても構いません(市として正確に対応記録を保存するため等)。※相手方の了承は不要です。

名刺は渡さない

個人が標的となってしまう事態を避けるため、名刺を求められても渡さないでください(組織として仕事をしているため)。

※フルネームを名乗る必要もありません。

時間を決めて打ち切る

結論が出ない、あるいは結論を伝えても相手方が受け入れない等で対応時間が長期化してしまう場合は、丁寧に説明を行った後、話を打ち切ってください。一概に〇〇分とは決められませんが、話が繰り返しになってしまう時は、20～30分程度で打ち切って構いません。

報告する

対応後、係長、課長等に内容を報告し、以降の手続きについての指示を仰いでください。内容を他部署に共有すべきものや今後でも対応が必要であると予測されるような場合、現場対応が落ち着いてからで構いませんので、所属長から施設管理者に報告をお願い

いします。

(4)組織としての対応・心がまえ

サポート体制を組む

対応している職員を孤立させず、状況を見て係の他の職員がフォローに入れるようサポート体制を整えておいてください。

報告を受ける

対応した職員が、事後に抱え込むことのないように、先輩職員や係長職・課長職の職員で聴取とアフターフォローを行ってください。課長職・係長職の職員は、必要に応じて部長への報告、関係部署へ情報共有してください。

一貫した対応に努める

対応する職員が代わっても、毅然とした態度で一貫性のある対応に努めてください。また、暴力や暴力的・威圧的な言動、居座り等の迷惑行為は市役所全体で許さないという視点から、これらの行為が認められ、注意しても改める様子が見られない場合は、躊躇せずに警察へ通報してください。

決裁権者を窓口に出さない

「責任者を出せ」等の要求には応じず、担当が用件をうかがう旨を説明してください。

(5)想定される対応例(※会話の回答例はあくまで一例です。状況に応じて適宜対応してください。)

【Q1】 大声を上げたり、態度で威嚇されたり、テーブルを叩かれたりした場合、どのように対処したらよいですか。

【A1】

① 大声を出したり、テーブルを叩くような行為に出た場合は、まず注意を促します。

「静かに話ししてください。」

「これ以上大きな声を出しますと、庁舎管理規則上、退去していただくこととなりますので、静かに話しください。」

② 改善が見られない場合は施設管理者に連絡するとともに、庁舎管理担当部署と調整し退去命令の準備を行い、

退席を促します。

「これ以上話し合うことはできません。お引取りください。」

「大声を出すような方とは、お話しすることはできません。」

③ 相手方の大声等が続いた場合は、施設管理者が庁舎管理規則等に基づき退去命令を出します。

「現在〇時〇分、直ちに退去してください。」

④ 退去命令に従わない場合は、不退去罪(刑法第130条)に該当するので、警察に対応を委ねることとし、110番通報をするとともに事件としての証拠を確保するため、メモ、録音、状況等の記録も忘れずに行ってください。

【Q2】長時間の交渉を打ち切るタイミングと、その切り出し方はどうしたらよいですか。

【A2】最初に面会時間を約束させる。こちらで時間を指定することがポイントです。

① 打ち切るタイミングは、担当者がこれ以上交渉しても堂々巡りになると判断した時です。

② 切り出し方は

「ご用件は〇〇ですね、既にご説明したとおりです。」

「何とおっしゃっても市(課)の考えは変わりません。」(2~3回繰り返す)

③ 施設管理者に連絡するとともに、庁舎管理担当部署と調整し退去命令の準備を行い、退席を促します。

「約束の時間も過ぎております。お引取り願います。」

「お話は伺いましたが、〇〇はできません。お引取りください。」

④ 相手方の居座り状態が続いた場合は、施設管理者が庁舎管理規則等に基づき退去命令を出します。話が繰り返しになってしまっている時は、20~30分程度で打ち切って構いません(状況に応じて判断してください)。

⑤ 退去命令に従わない場合は、不退去罪(刑法第130条)に該当するので、警察に対応を委ねることとし、110番通報をするとともに事件としての証拠を確保するため、メモ、録音、状況等の記録も忘れずに行ってください。

【Q3】 上司との面会を求めてきて、「用件は課長に話す」「市長に会わせろ」と言っている場合どのように対処したらよいですか。

【A3】

① 上司への面会要求に応じる必要はありません。

「私が担当です。お話は、私が伺います。」

「課長には、必要があれば私が報告します。」

② 面会要求が執拗な場合は、施設管理者に連絡するとともに、庁舎管理担当部署と調整し退去命令の準備を行い、退去を促します。

「何度も申し上げているとおり、私が伺います。」

「用件をおっしゃらないのであれば、お引取りください。」

③ 特別職との面会は断固拒否してください。決定権を持つ者に会わせると、即決を求められることから、対応に困難が生じること、面会を認めること自体が相手方にとって、一種の権威付けになることから、被害の拡大につながるおそれがあります。

④ 暴行、脅迫を伴う面会要求は犯罪行為となることから、躊躇せず即刻警察に通報してください。また、連日押しかけて来るような場合は、面会強要禁止や立入禁止の仮処分を、裁判所に申し立てることができるので、施設管理者に連絡してください。

【Q4】 こちら側にも落ち度があるような場合は、どのように対処したらよいですか。

【A4】

① 相手方が主張する内容について事実関係を調査し、安易に結論を出さないようにしてください。

「事実関係については調査します。」

「言われる内容について調査します。」

② ミスが事実である場合は、法令に基づいた適正な手続きで解決を図ります。

「この件については、法令等に基づき適正に対処します。」

③ ミスを口実とした不当な要求には応じない。

「ご指摘の件と、そちらの要求とは別の問題であり、要求に応じることはできません。」

④ むやみに謝らないでください。職員の「すみません」の一言が、相手にとっては、価値あるものになってしまいます。
「こちらのミスについては、認識をしています。しかしながら、この件については、法令等に基づき適正に対処します。」

【Q5】「前の担当者に聞いたら、〇〇と言っていた。今、聞いた話とは違う。間違っただけを言うな」と言われた際の対応はどうしたらよいですか。

【A5】顧客の中には、自分の都合の良いことしか記憶に残らない、自己に都合の良いように情報を解釈する、交渉の駆け引きで事実と異なることを語る人もいます。

まずは、相手方が誤解をしている場合もありますので、前任者と直ちに連絡を取って相手方の誤解を解くよう努めます。伝聞による情報であり、すぐに確認することができないので、うろたえずに対応します。

「現在は私が担当ですので、法令等を確認した上で、正しい内容をお伝えしています。」

「前任者に確認をとった上で改めて連絡します。」

【Q6】「こんな、誠意のない職員はいない。少しは誠意を見せろ」と言われた際の対応はどうしたらよいですか。

【A6】道義的な問題である「親切」「丁寧」「誠意」等、尺度のない問題には踏み込まないようにします。誠意というものは、相手方の主観の問題であり、そこまで踏み込むと、相手方が誠意があると感じるまで対応しなければならず、泥沼状態になりかねません。

「法令等に基づき、誠意を持って公平、公正に職務を執行していることをご理解ください。」

【Q7】「俺は無理なことを言っている訳じゃない。少しは、納税者の立場を考えて、がちがちに考えず、法令を柔軟に解釈するとか、少しは便宜を図ったらどうなんだ」と言われた際の対応はどうしたらよいですか。

【A7】このような場合、「イエス」とも「ノー」ともとれる曖昧な態度等、明確な対応をしないと、相手方に「イエス」つまり承諾したとの印

象を与えてしまうことになり、格好の攻撃材料を与えてしまうことになります。

担当者を追いつめれば、法令違反の行為もしてくれるとの期待を抱かせることになりかねませんので、その場で明確に回答します。

「法令上、ご要望に添うことはできません。」

「公務員として、法令を遵守する義務がありますので、お断りします。」

【Q8】「言うことを聞いてくれなければ、どんなことになっても知らないぞ、覚悟しろ」と言われた際の対応はどうしたらよいですか。

【A8】このような発言があった場合、話し合い、交渉を継続する必要はありません。当事者の一方が冷静さを欠いた中での話し合いは、到底相手方の理解を得ることはできませんので、このような言葉が出たら、交渉等の話し合いは打ち切らなければなりません。

また、発言内容や行動が、暴行、脅迫に当たると判断したときは、警察に対応を委ねることとし、110番通報をするとともに事件としての証拠を確保するため、メモ、録音、状況等の記録も忘れずに行ってください。

「冷静なお話ができないならば、ご説明は打ち切らせていただきます。」

【Q9】「こんな決定をした奴は誰だ。氏名、役職を教えろ」と言われた際の対応はどうしたらよいですか。

【A9】市での決定は言うまでもなく法令等に基づくものであり、その決定は一部課一個人によるものでなく、市全体の決定です。したがって、誰の決定という概念はなく、その職務に当たった者が、法令等により職務権限を行使したに過ぎません。個人名を教えることは、その当事者が個人攻撃されるだけです。

「組織の決定ですので、教えられません。」

【Q10】 仕事中にいきなり殴られました。どのように対処すればよいですか。

【A10】 暴行罪に当たりますので、躊躇せずに警察に通報してください。

- ① 直ちに、上司に報告し警察に通報するとともに、医師の診断を受け、診断書を作成してもらってください。
- ② 被害を受けた職員のみならず、居合わせた他の職員も、目撃した暴行の事実についての記録を作成してください。
- ③ 警察に被害届を提出してください。

【Q11】 市役所ロビーで、市、市長、特定の職員を誹謗中傷するビラを配布している場合、どうしたらよいですか。

【A11】

- ① 施設管理者が庁舎管理規則等に基づき、配布を中止するよう求めます。
「職務の支障になりますし、市民の皆さんの迷惑になります。庁舎管理規則に基づき、配布の中止を求めます。」
- ② ①の対応をする際は、録音します。
- ③ 配布ビラを収集します。
- ④ 退去を求め、それでも退去しない場合は、不退去罪(刑法第130条)に該当するので、警察に対応を委ねることとし、110番通報をするとともに事件としての証拠を確保するため、メモ、録音、状況等の記録も忘れずに行ってください。
- ⑤ 配布の状況、ビラの記載内容によっては顧問弁護士等の専門家と相談の上、裁判所に対して配布禁止の仮処分の申立て又は威力業務妨害罪(刑法第234号)、名誉毀損罪(刑法第230条)による告訴を行うか検討します。

【Q12】 街宣活動等に関する情報が入った場合はどうしたらよいですか。

【A12】

- ① 街宣活動等に関する情報を収集(いつ、誰が、どこで等)し、状況の把握に努めてください。
- ② 庁内の関係部課と連絡をとり、連携を図ってください。
- ③ あらかじめ警察と密接に連絡をとってください。

【Q13】 市役所付近で、「市、市長、特定の市職員」を誹謗中傷する街宣活動が行われた場合はどうしたらよいですか。

【A13】

- ① 警察に連絡をするとともに、関係部課と連絡をとり、現場に職員を配置します。
- ② 街宣状況の記録(証拠の収集)を行う。日時、場所の特定、写真撮影、録音、録画、騒音測定(業務妨害の証拠収集)、行為者の特定をします。
- ③ 庁舎周辺を巡回しているだけでは、声をかけないでください。市の敷地内に入ろうとしたら、「どのようなご用件ですか」と質問してください。)話が長引きそうなら、会議室等へ案内してください(どこの会議室を使用するかは事前に決めておいてください)。
- ④ 街宣の内容等により、脅迫罪、道路交通法違反等の法令違反の対象となった場合は、警察に通報してください。
- ⑤ 顧問弁護士等の専門家と相談し、街宣禁止の仮処分の申請をする。

【Q14】 機関紙や書籍が、一方的に送り付けられたり、代金を請求された場合はどのように対処すればよいですか。

【A14】 機関紙や書籍を返送して、購読の意思がないことを明確に示します。返送の方法は、開封せず「受取り拒否」の付せんを付けて返送します。さらに、購読の意思がないことを明確にした文書を配達証明付内容証明郵便で送付します。このような送りつけ商法の場合は上司に報告し、クーリングオフの問題があるので、消費者センター、(財)暴力団追放運動推進都民センター、顧問弁護士等の専門家に相談します。

IV 参考資料・関係連絡先

1 参考資料

市

粕江市役所庁舎等管理規則

粕江市不当要求等対策要綱

東京都

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例

カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針(ガイドライン)

カスタマー・ハラスメント防止のための各団体共通マニュアル

厚生労働省

労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律

事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針

カスタマー・ハラスメント防止措置義務規定等における解釈事項について

2 関係連絡先

警察 局番なしの110番

東京都カスタマーハラスメント総合相談窓口 0120-182-276(WEBからの24時間相談もあり)

警視庁暴力ホットライン(24時間対応) 03-3580-2222

(財)暴力団追放運動推進都民センター 03-3291-8930