

不当要求に対する応答事例集

面接による応対・発言	
事 例	応 答 例
<p>◎上司への面会要求の拒否</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「社長(所長)を出せ」 ・「市長に会わせろ」 <ul style="list-style-type: none"> ・「明日電話してこい」 	<ul style="list-style-type: none"> ・「お話を伺うのは、私の仕事です。」 ・「この件は私が担当者です。私が伺います。」 ・「上司には、私の方から報告します。」 <ul style="list-style-type: none"> ・「当方からお願いした(お願いする)ことはありません。」
<p>◎相手方の確認</p> <p>(同行者がある場合)</p> <p>(代理人の場合)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「上司に報告する必要がありますので、名刺をいただけませんか。」 ・「〇〇様のフルネームとご連絡先を教えてくださいませんか。」 <ul style="list-style-type: none"> ・「お連れの方はどちら様ですか。どのようなご関係ですか。」 ・「お名前、ご連絡先をお教えいただけませんか。」 ・「お名前も教えていただけない方は、席をはずしていただきます。」 <ul style="list-style-type: none"> ・「委任状を確認させていただきませんか。」 ・「委任状のないような方とはお話できません。」
<p>◎相手からの名刺要求 (自己紹介の方法)</p>	<p>着眼▶ 名刺は悪用される恐れがあるので原則として渡さない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「私どもの方は、只今自己紹介をした(名札で明らかにしている)ところでございます。」 ・「私の右隣は〇〇総務課長、左隣は△△営業課長……です。」
<p>◎短時間の応対</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「〇時には会議が始まりますので、△時までとさせていただきます。」 ・「〇分後には、(予約の来客など)がありますので、〇時までとさせていただきます。」
<p>◎録音する場合 (相手に知らせて)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「なぜ録音するのか」 	<p>着眼▶ 内緒で録音しても違法ではありません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「お話の内容を正確に上司へ報告する必要がありますので、録音させていただきます。」 ・「重要なお用件に齟齬があるといけませんので、あらかじめ録音させていただきます。」 <ul style="list-style-type: none"> ・「会社の方針で録音することになっています。」
<p>◎用件が不明確</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「誠意を示せ。」 ・「ケジメをつけろ。」 ・「責任をとれ。」など <p>(具体的な用件、回りくどい説明、要領を得ない話等の場合)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「それはどういう意味ですか。」 ・「具体的にはどうすればいいのですか。」 ・「私には趣旨がわかりません。具体的におっしゃってください。」 <ul style="list-style-type: none"> ・「ご用件から先にお話してください。」 ・「具体的にご用件を教えてください。」 ・「ご用件はなんのでしょうか。」

事 例	応 答 例
◎毅然とした要求拒否	<ul style="list-style-type: none"> ・「当方(会社、役所)の方針でお受けできません。」 ・「当局からの指導(業界の申し合わせ)によりお断りします。」 ・「結論は只今お話したとおりです。お断りします。」
◎面会の打ち切り	<ul style="list-style-type: none"> ・「これ以上お話しても当方の方針でお受けできません。お引き取りください。」 ・「当方の回答は先程から説明しているとおりで。会議(約束)の時間がまいりましたのでお引き取りください。」
◎当方にミスがある場合 ◎悪質なクレームの場合 (文書での回答要求) (過大な要求)	<div style="background-color: #c00000; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> 着眼▶うかつに謝罪的な発言をしない。組織で対応する。 </div> <ul style="list-style-type: none"> ・「事実を確認したうえでなければ回答できません。」 ・「まず事実を確認させていただきます。」 ・「当方から当局に報告してご指導を受けております。」 ・「その件につきましては、法令に基づいて適正に処理させていただきます。」 ・「ご指摘の件とご要求は別問題ですから、要求には応じることはできません。」 <ul style="list-style-type: none"> ・「その件につきましては適正に処理しております。文書での回答はお断りします。」 ・「既に当局へ文書で報告しております。」 <ul style="list-style-type: none"> ・「ご要望には応じることはできません。」 ・「当方の過失につきましては、法に基づいて補償させていただきますが、迷惑料(新車の買い換えなど)の要求には応じることはできません。」 ・「この件は〇〇弁護士に委任しております。〇〇弁護士とご相談(交渉)させていただきます。」
◎威嚇的な言動 (大声、テーブルを叩く等) (危害を加えるなどの脅迫) (退去要求に応じない)	<ul style="list-style-type: none"> ・「お静かにお話しください。」 ・「乱暴な発言は慎んでください。」 ・「乱暴な発言をされるようならお話はできません。お引き取りください。」 ・「大声を出すような方とはお話しできません。」 <ul style="list-style-type: none"> ・「その言葉(椅子を投げ付ける等)は私どもへの脅迫です。警察に連絡(通報)します。」 <ul style="list-style-type: none"> ・「〇回も退去をお願いしましたが、お引き取り願えませんので警察に通報(連絡)します。」

事 例	応 答 例
<p>◎人権問題に関する要求</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「人権教育につきましては、松江地方法務局人権擁護課などと協議し、その指導を仰ぎながら対応していきたいと存じます。」 ・「〇〇の件が、重大な人権問題があるかどうかにつきましては、法務局人権擁護課などと協議して、その指導を仰いで対応を決めたいと考えます。」 ・「要求に応じないことが差別か否かにつきましては、法務局人権擁護課に申し出て、ご意見をお聞きしたいと思います。」

電話での対応・発言

事 例	応 答 例
<p>◎上司への面会要求</p> <p>・「おまえは、そんなに偉いのか」</p> <p>・「明日、社長に電話させろ」</p>	<div style="background-color: #e91e63; color: white; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 10px;"> 着眼▶トップには直接取り次がない。 <small>(電話の場合には「〇〇です」と名乗っても本人かどうかの確認ができません)</small> </div> <ul style="list-style-type: none"> ・「この件は、私が担当しております。まずお話をお聞きしたうえで社長(所長)にお繋ぎするか、担当部署にお繋ぎするかを決めさせていただきます。」 ・「私が担当者(責任者)です。先ずはご用件を伺います。」 ・「当社からお願いした(お願いする)ことはありません。」
<p>◎執拗な長時間にわたる電話</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「なんとおっしゃられても返事は同じです。電話を切らせていただきます。」 ・「前回と同様のお話でしたら、切らせていただきます。」 ・「以前からお話は伺っておりますが、〇〇はできませんので、電話は切らせていただきます。」 ・「当社(当方)では購入(読)の意思はありませんのでお断りします。」 ・「何度言われても結論は変わりません。業務に影響がありますので切らせていただきます。」 ・「業務に直接関係のない電話は切らせていただきます。」 <div style="background-color: #e91e63; color: white; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 10px;"> <small>※「結構です」、「いいです」は容認したとの口実になる。 ※「電話を切らせていただきます。」の発言の後は、すかさず「失礼いたします。」と発言して電話を切ることがポイント</small> </div>
<p>◎「若い者を行かせる」等の脅し</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「お会いしても結論は変わりませんのでお断りします。」
<p>◎「街宣するぞ」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「当方も法的手段(しかるべき措置)をとらせていただきます。」
<p>◎危害を加える等の脅迫</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「おっしゃっていることは脅迫です。警察に相談します。」