

[具体的対応要領]

<電 話>

1、相手方から長時間にわたる電話や執拗に電話をかけてくる場合

Q 長時間にわたる電話や執拗な電話に対し、どのように対処したらよいか。

A 用件を明確に聞くこと。用件が分からない場合は整理した後ほどかけるよう諭し、電話を切ることがポイント。会話内容は必ず記録し、必要に応じて録音する。

「ご用件は手短にお話し下さい。」

「用件の趣旨が分かりませんので、再度かけて下さい。」（何度もかけてくる場合は、②へ。）

「記録しますので、録音させていただきます。」

① 長時間にわたる電話に対しては、

「これ以上、お話する事は業務に支障をきたしますので、お電話を切らせて頂きます。」
と答えるのがよい。

「〇〇時から会議がありますから．．．。」

「〇〇時から人と会う約束になっていますから．．．。」

と答えるのは避けるべきである。後で嘘だと分かると、それを口実に新たな攻撃を受けることになるためである。

② 執拗な電話に対しては、

「前回と同様のお話しでしたら、切らせていただきます。」

「以前からお話しを伺っておりますが、〇〇はできませんので、電話を切らせていただきます。」

「結論は変わりません。業務に支障がありますので切らせていただきます。」

Q 「なぜ電話を一方向的に切ったのだ、俺にはまだ話がある。聞かんか。」
と言われた場合どう対処したらよいか。

A 「お話しは既に済んでおります。前回、回答したとおりですので、切らせていただきます。」

(注) ① 執拗な電話に対しては、架電禁止の仮処分を裁判所へ申し立てることができる。

② 居留守は使わない。相手方に新たな攻撃材料を与えるばかりか、
怯えているとの心証を抱かせる。

2、相手方から、「すぐに来い」「夜九時に来い」「日曜日に来い」と執拗に電話をかけてくる場合

Q 「すぐに自宅に来い。」と言われた場合どう対処したらよいか。

A 「業務上、自宅にお邪魔することはできかねます。」
または、「現時点でその必要はないと考えます。」

Q 「夜九時に来い。日曜日に来い。」と言われた場合どう対処したらよいか。

A 「勤務時間外です。お断りします。」

3、社員の自宅を教えろといわれた場合

Q 相手方から、社員の自宅住所電話番号を教えてほしいと電話がありました。どうしたらよいか。

A 「プライバシーに関することなので、お答えできません。」とはっきり断ること。

(注) 社員の自宅等の個人情報を相手方に提供することにより、当該社員の家族等に危害を及ぼしたり、当該社員に思わぬ危害がもたらされることがあり、社員と業者との癒着の遠因ともなりかねないので、自宅家族等のプライバシーにかかる情報の提供は厳に慎むべきである。

<窓口対応>

1、相手が大声を上げたり、怒鳴り散らしている場合

Q 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か。

A 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、

① まず、注意を促す。

「静かにお話しして下さい。」

「これ以上大きな声を出しますと、当社の規則により退去していただくこととなりますので、静かにお話し下さい。」（2～3回繰り返す）

2、長時間居座り、退席しない場合

Q 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か。

A 最初に面談時間を約束させる。こちらで時間を指定することがポイントである。

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ある。

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。」

「これ以上お話ししても同じです。」

「お話しは伺いましたが、〇〇はできません。」

「何と申されても、当方の考えは変わりません。」

（2～3回繰り返す）

③ 責任者に連絡して退去命令の準備をし、退席を促す。

「約束時間も過ぎております、お引き取り願います。」

「これ以上お話ししても同じです。お引き取り下さい。」

「お話しは伺いましたが、〇〇はできません。お引き取り下さい。」

④ 相手の大声などが続いた場合は、管理権に基づく退去の手続きを求める。

「現在何時何分です。ただちに退去してください。」

「録音を開始します。写真を撮影します。」

(責任者が管理権に基づき退去命令を出す)

- ④ 退去命令に従わない相手は、警察の対応に委ねる。

(注) テーブルを叩いたり、蹴ったりする行為は、犯罪行為になるので、事件としての証拠の確保(メモ、録音、状況などの記録)も忘れずに。

3、上司に会わせろ等と要求をしてきた場合

Q 上司との面談を要求してきて、「用件は直接課長に話す。」と言っている場合どのように対処したらよいか。

- A ① 上司への面会要求には応じる必要はない。

「私が担当です。お話しは私が伺います。」

「課長には必要があれば、私から報告します。」

4、仕事のミスをお口にされた場合

Q こちら側にも落ち度があるような気がするという場合は、どのように対処したらよいか。

- A 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。

「事実関係については調査いたします。」

「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、法令等に基づいた適正な手続きで解決を図る。

「その件については、法令等に基づき適正に対処させていただきます」

- ③ ミスを口実にした不当要求には応じない。

「ご指摘の件と貴殿のご要求とは別の問題であり、ご要求には応じることはできません。」

- ④ 謝らない。

「ミスはミスです。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。」

(注) 「すみません」の職員の言葉は、不当要求者にとって万金の価値。

5、前任者と話がちがうと言われた場合

Q 「前の担当者にきいたら、～と言っていた。今、おまえから聞いた話は違う。間違っただけを言うな。」と言われた際の対応は、どうしたら良いか。

A 「私が担当ですので、私の先ほど申し上げたことに間違いはございません。この場にいない前任者に直ちに確認できないことを、話されても困ります。」

(注) 自分に都合の良いことしか記憶に残らない人、または自己に都合の良いように情報を解釈する人、交渉の駆け引きとして事実と異なることを語る人がいることは事実である。こうした場合、担当者としては、伝聞による情報として確認することができないことであるので、うろたえず直ちに反論すべきである。但し、時によっては、相手方が誤解により、混乱を生じている場合があるので、前任者とただちに連絡を取って、相手方の誤解をとく方法もとるべきである。

6、誠意がないと言われた場合

Q 「こんな、誠意のない会社はない。」と言われた際の対応はどうしたら良いか。

A 「誠意があるかないかということについて尺度はありません。法律条例規則等の法令に基づき、適正に職務を遂行していることをご理解下さい。」

(注) 道義的な問題、「親切」「丁寧」「誠意」などの尺度のない問題に踏み込まない。要は、誠意というものは、相手方の主観の問題であり、相手方が誠意があると感じるまで対応しなければならないという泥沼状態になる。