

対応事例集



1 図書などの購入の強要に対して

①同和を名乗る者から、図書、機関紙、あるいは物品等の購入の申入れを受けたがどうすればよいか。

購入するかしないかは、あなたの自由です。購入意思がなければ、まず、あなたの方ではっきり「購入する意思はない」と断ってください。「予算がない」等の断り方は望ましくありません。個人での購入を強要されることもあります。

「結構です」「いいです」というような受諾・拒否どちらともとれるような対応は、相手に都合良く取られかねません。「購入しません」と、はっきりと拒否しましょう。

また、断る理由を言う必要はありません。理由を聞かれても「いりません」と対応しましょう。理由を言うと、その理由自体が議論やトラブルの対象となり、相手につけ込まれる隙を与えかねません。

根負けして購入してしまい、後日、別の図書の購入の強要があったとの報告もあります。

※ 最近は、「同和」ではなく「人権や他の人権問題」を名乗ることもあります。

②断っても電話で執拗に購入について要求してきたときは、どうすればよいか。

「購入する意思はない」とはっきり断っているわけですから、無視してもかまいません（売買契約の締結を断っている者に対し、再度の勧誘は禁止されています（「特定商取引に関する法律」第17条））。

しかし、あまりにも執拗に購入を迫られ限界と感じたら、「これ以上要求するのであれば、法務局や警察に相談する」旨回答してください。

③相手方が、「同和問題に関する図書を持っていない」「社員に対する同和教育がなっていない」等、「同和に対する差別である」と、「差別」を口実にして言いがかりをつけてきた場合はどうすればよいか。

相手方は、最初はソフトに「同和問題解決のため」この図書を購入してほしいと勧誘してくるが、こちらに購入の気持ちがないと分かると上記の発言がなされる場合が多数あります。この場合、公的機関である「法務局」に指導を受ける旨回答し、速やかに指導を受けてください。

④「同和関係図書を送るから見てくれ」と言ったので、はっきりと断ったが、それでも送ってきた。どう対応したらよいか。

①まずは「受取拒否」

A 配達員から直接配達された場合

受領を拒否できます。配達人に「受取拒否」の意思表示を行ってください。

なお、代金引換郵便（小包）や代金引換宅配便で送られてきた場合は、担当者の不在等で注文の事実が確認できなければ立て替え払いはせずに、一度配達人に持ち帰ってもらいましょう。

～社内での連携を～

図書が一方向的に送られてきた場合は、受取を拒否し配達人に持ち帰ってもらうことが一番の対処法です。社内等で十分な連絡を取り合う方法を考えておきましょう。

B 郵便受け等に投函された郵便物の場合

開封せずに、当方の宛名書き部分に、「受取拒否」と明記して自分の名前を記載、押印した「付せん」（様式の規定はありません）を添付して郵便局に持っていか、ポストに投函すれば、差出人に無料で返送されます。

②受け取ってしまったら

A まだ開封していない場合

開封せずに、「購入の意思はない」旨の文書（記載例1）を同封の上、発送したことが確認できる方法（「配達証明郵便」「簡易書留」「宅配便」など）で返送してください。その際、文書をコピーし、配達証明郵便などの受領証と一緒に必ず保管しましょう。

B 開封した場合

開封してしまえば、相手は「購入を承諾した」と主張するかもしれません。

しかし、購入を断っているのですから売買契約は成立していませんので、相手に引き取りを要求し返送しましょう。

なお、返送する際、「着払い」によることもできますが、新たなトラブルを避けるため、自費で返送した方がよいでしょう。

(記載例1)

通 知 書		
<p>○年○月○日貴社（殿）から当方宛に凶書の送付がありましたが、この件につきましては、先に貴社（殿）から購入依頼がなされた際にはっきりとお断りしたとおり、当方においては、これを購入する意思はありませんので返送します。</p> <p>また、今後も購入する意思はありませんので送付しないでください。</p>		
		○年○月○日
	住所 氏名	印
住所	様	

～処分も可能だが返送が無難～

電話などでの勧誘がなく、一方的に凶書が送られてきた場合、「特定商取引に関する法律」第59条により、14日間保管した後は自由に処分することができます（受け取った者が事業者である場合には適用されない場合があります）。

しかし、現実問題として、後日凶書の返還を巡ってトラブルが発生することもありますので、前述の手続きにより返送するのが無難です。

なお、保管期間中に使用してしまうと購入の承諾とみなされ、代金の支払義務が発生します。

また、返送しても相手が受取拒否した場合は、再度、内容証明郵便で、①再度引き取りに来る期日を定め、②当方は保管責任を負わない旨を通知してください。

(記載例2)

通 知 書		
<p>先に貴社（殿）から当方宛に凶書の送付があり、当方はこれを購入する意思がないことを理由に、○年○月○日現品を貴社（殿）に返送しましたところ、本日貴社（殿）の受領拒否により再度当方へ戻って参りました。</p> <p>しかしながら、当方においてはこれを購入する意思は全くありません。よって、下記のとおり通知します。</p>		
記		
<p>1 現品は、○年○月○日までに必ずお引き取り願います。</p> <p>2 現品について、当方は、保管責任を負いません。</p>		
<p>※以下（日付、差出人及び受取人の住所・氏名等）は記載例1に同じ</p>		

③事前に連絡もなく、突然送りつけられたら

対応は前述①、②と同様で、返送時の文例を次のようにします。

(記載例3)

通 知 書

○年○月○日貴社（殿）から当方宛に図書の送付がありましたが、当方はこれを注文した事実はなく、購入する意思もありませんので返送します。

また、今後も購入する意思はありませんので送付しないでください。

※以下（日付、差出人及び受取人の住所・氏名等）は記載例1に同じ



⑤購入要求の電話に断り切れずに、不本意ながら承諾してしまいました。送られた図書を返すことはできませんか。

「特定商取引に関する法律」によるクーリング・オフ制度を利用して契約の解除を行うことができます。次のように行いましょう。

①書面で契約の解除を通知する

電話勧誘では、一度約束した図書の購入を断るため、同封されてきた書面(契約書)を受け取った日を含めて8日以内に、書面により契約解除の通知をすることが必要です。

クーリング・オフは、内容証明郵便が最も確実ですが、少なくとも、ハガキを簡易書留で出すようにしましょう。その際、ハガキの両面をコピーし、簡易書留の受領証と一緒に必ず保管しましょう。

(記載例4)

クーリング・オフ通知書

契約年月日 ○○年○○月○○日

商品名 ○○○○

契約金額 ○○○○円

販売会社名 ○○株式会社 ○営業所 担当者○○氏

上記日付の契約は解除します。なお、支払済の○○円を返金し、商品を引き取ってください。

※以下（日付、差出人及び受取人の住所・氏名等）は記載例1に同じ

② 図書を返送する

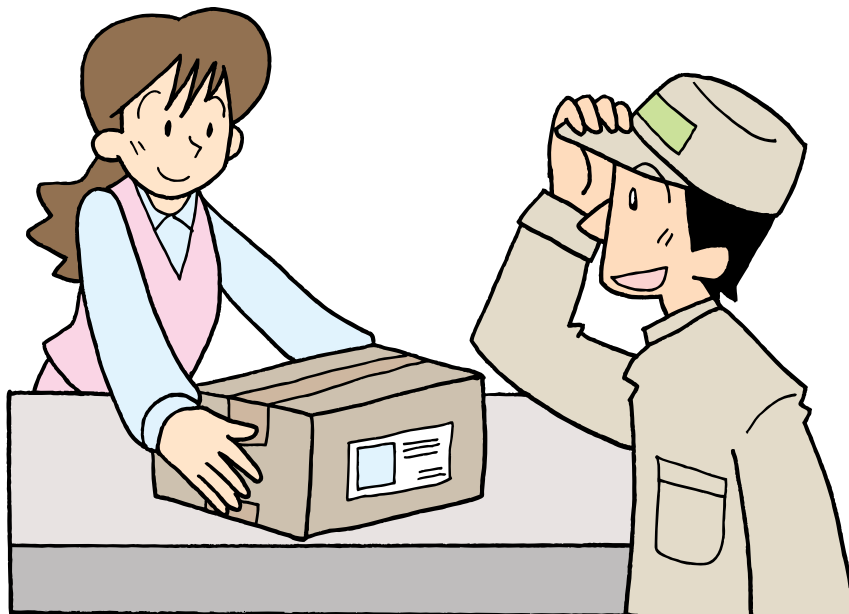
図書の返還を巡るトラブルを防止するため、クーリング・オフの通知後、図書は発送したことが確認できる方法（「配達証明郵便」「簡易書留」「宅配便」）で速やかに返送しましょう。その際、配達証明郵便などの受領証は必ず保管しましょう。

～クーリング・オフについて～

本来、訪問販売や電話勧誘販売を行う事業者は、「特定商取引に関する法律」により、申込みや契約の内容を記載した書面を消費者に交付しなければなりません。しかし、相手は「口約束でも契約だ」と主張して支払いを要求する場合があります。

クーリング・オフは、書面の交付を受けた日を含めて8日以内にする必要がありますが、書面が交付されていない場合には、いつでもクーリング・オフができます。

ただし、クーリング・オフは、申込みをした者が営業のために契約を締結するものなどには適用されない場合がありますので、詳しくは最寄りの消費生活センター・消費生活相談窓口にお問い合わせください。



2 下請けへの参加の強要に対して

①同和関係者と名乗る者から、同和問題解決のために下請けへの参加を強要されたが、どう対応すればよいか。

同和問題解決を名目とした下請けへの参加の強要も、えせ同和行為であると考えられます。「要請を受ける」「受けない」についても自由意思ですが、寄付金（賛助金）の強要と同じく「一度応じると再三要求を受ける可能性がある」こと、「要請を受けることで相手のえせ同和行為に加担することになる」こと、を考えて慎重に対応してください。

②「発注者の県（市町村）の担当者には、話してある」と言っているが本当か。

工事を発注した行政機関や許認可権を有する行政機関の名前を持ちだして企業などに圧力をかけようとするもありますが、行政機関は、それぞれの立場で「えせ同和行為」の排除に取り組んでいるので、これらに加担することはありません。

3 寄付金・賛助金の強要に対して

同和関係者と名乗る者から、同和問題解決のために寄付金（賛助金）を要求されたが、どう対応したらよいか。

高額図書購入の強要だけではなく、同和問題解決を名目とした寄付金（賛助金）の強要も、えせ同和行為でよく使われる手口です。「寄付する」「しない」についても自由意思ですが、「一度応じると再三要求を受ける可能性がある」こと、「寄付することで相手のえせ同和行為に加担することになる」こと、を考えて慎重に対応してください。



4 研修会への参加の強要に対して

団体主催の研修会に参加するよう要求され、断ったところ、団体役員を社員研修に講師として招くよう強要されているが、どう対応したらよいか。

日ごろから同和問題を含む人権問題に対する理解を深めるため、積極的に社内研修を開催したり、社外の研修会等に参加することは大切ですが、特定の研修会への参加や「何人参加しろ」というような一方的な研修会への参加強要に対して従う義務はありません。また、講師の派遣を他から強要される義務もありません。

内容をよく検討の上、企業等で必要性を認めないのであれば断るべきです。

5 代理人と称して介入してきた

ある件で当方が加害者となってしまう、同和を名乗る者が被害者の代理人であるとして高額な要求をしてきたが、どう対応したらよいか。

第三者が代理人として対応してきた場合には、被害者からの委任状の提示を求めて代理権限の有無を確認しましょう。委任状の提示がない場合、適正な代理人と確認できないのですから、その者と交渉する必要はありません。交渉を断りましょう。仮に、同和を名乗る者が正式な代理人であっても、通常どおりの対応をしましょう。

また、交渉に臨む姿勢や要求金額等があまりにも不当であれば、交渉を継続しても正しい結論を見いだすことは困難ですから、できるだけ初期の段階で交渉は打ち切り弁護士に相談しましょう。

～非併行為の禁止～

弁護士法第72条によって、弁護士でない者が報酬を得て民事紛争に介入する行為（非併行為）は禁止されており、代理人が処罰されることとなります。



6 官公署の影響力が利用された場合の対応

「監督官公庁等に連絡をとる」と言われました。どう対応したらよいか。

えせ同和行為者が企業に対して不当な要求や不法な行為を行う場合は、その手口として、「その企業等の監督官公庁等に連絡をとる」などと、官公庁等の威力を利用しようとする 경우가多くあります。

各行政機関は、都道府県単位の「えせ同和行為対策関係機関連絡会」への参加を通じて、えせ同和行為の排除に積極的に取り組んでいます。その旨を法務局や県に相談しましょう。

7 その他の対応事例



①同和を名乗る者から、「金を出せ」と明らかには言わないが、「善処しろ」、「誠意を見せろ」と押しかけてくる（電話をしてくる）が、どのように対応したらよいか。

相手方が執拗に同じ言動をとる場合は「具体的にどういうことですか」、「どうしたらよいのですか」と相手方に反問し、「誠意」の意図を確かめてください。

意図不明で言いがかりと思われる場合には、「はっきりしなければ対応のしようがない」ときっぱり断ってください。

②〇月〇日××時ころ押しかけて来ると言ってきたが、どう対応すればよいか。

あなたに面会の意志がなければ、はっきりと断ってください。

断っても埒があかないときは、あらかじめ、最寄りの警察に相談して、その時刻に巡回してもらうか、あるいは緊急の場合の出動を依頼しておいてください。

なお、話し合いの際は、相手方に分かるように堂々と録音機を据えてテープに録音しておくことがベターです。録音するということのみでも「えせ同和行為」に対する威力は十分にあります。

また、必ずメモを取って保管しておいてください。

※ 相手の同意がなくても録音することは可能です（18頁参照）。

③社員の職務上のミスを突かれて、不当な要求を受けています。こちらも落ち度があるので、なかなか断れません。

弱みを追及された場合でも、密室での取引を排して、紛争の適正妥当な解決を図るための正当な手続きによるべきです。

「言われる内容について調査します」と答え、ミスが事実である場合には、「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」と伝えましょう。

ミスを口実にする相手の違法・不当な要求は、「ご指摘の件と要求とは別の問題であり、要求には応じることはできません」と断固として拒否しましょう。

④長時間にわたる電話や執拗にかけてくる電話に苦慮しているが、どう対応したらよいか。

次のように話しましょう。

①長時間にわたる電話には

「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…」

②執拗な電話に対しては

「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を切らせていただきます。」

「結論は変わりません。職務に影響がありますので切らせていただきます。」

なお、執拗な電話に対しては、架電禁止の仮処分を裁判所に申立てすることができます。

⑤長時間居座り退席しません。交渉を打ち切るためには、どう切り出したらよいか。

最初に面談時間を約束させることがポイントです。

①切り出し方としては

「これ以上お話ししても同じです。」

「何と申されましても当方の考えは変わりません。」

②それでも帰らない場合は

「約束時間も過ぎておりますし、〇時から会議がありますので、これでお引き取り願います。」

「これ以上お話しされても同じです。お引き取りください。」

③居座り状態が続いた場合は

・施設の管理権等の権限に基づく退去の要求を行います。退去の要求は、時刻を記録し、3回程度繰り返します。

・それでも従わない場合は、「警察に連絡する」旨を告げ、警察に通報しましょう。

※ 行政機関の庁舎等における退去命令については、それぞれの管理者の定める規定等に基づき行います。



⑥大声で怒鳴り散らしています。どうしたらいいでしょうか。

①まずは注意を

「静かにお話ししてください。」

「これ以上大きな声を出しますと、退去していただくこととなりますので、静かにお話ししてください。」

②それでも止めなければ

「これ以上話し合うことはできません。どうぞお引き取りください。」

「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大声などが続いたら

・施設の管理権等の権限に基づく退去の要求を行います。退去の要求は、時刻を記録し、3回程度繰り返します。

・それでも従わない場合は、「警察に連絡する」旨を告げ、警察に通報しましょう。

※ 行政機関の庁舎等における退去命令については、それぞれの管理者の定める規定等に基づき行います。

なお、テーブルを叩いたり蹴ったりすることも状況に応じて犯罪行為になり得ますので、メモや録音など、証拠を確保しておくことも重要です。

⑦ 要求を断った場合、つきまとわれることはないでしょうか。

法務省が行った平成21年の調査によると、49.6%の要求が1日限りで終了しており、次いで1週間未満に終了したものが、18.9%となっています。しつこい要求に対応するのは大変なことでしょうが、毅然とした態度で断っていれば、長期化することはまれであることがわかります。