

対応の心得

① 基本的姿勢

1 断固として拒否する

応することのできない要求を断ることは当然のことであって、特別視する必要もなければ、怖がる必要もありません。



2 安易な妥協をしない

えせ同和行為者は、強い者には弱く、弱い者には強いものです。苦し紛れに安易に妥協してしまうとさらに要求がエスカレートし、それを断るには、今まで以上のより多くの力が必要とします。最初から一貫して毅然とした対応をすることが、問題解決の近道です。

また、えせ同和行為者は、刑事事件にされないよう金銭の要求は直接的に表現せず、「誠意をみせろ」とか「善処しろ」とか言うことがあります。「1度ぐらいは良いかな」と金銭を支払うと、次も要求されます。また、要求に応じたという情報が流れ、他の不当要求行為者の標的にされることもあります。

3 恐怖心・先入観を持たない

えせ同和行為は、「同和」という言葉を出すことで、私たちの誤った意識による恐怖心・先入観を巧みに利用してきます。それが相手のねらいなのです。

相手は、その行為が刑事事件になることを恐れています。言葉や態度で威圧してきても実際に暴力を振るうことは、まずありません。ただし、相手は脅しのプロですので侮ってはいけません。

不要なトラブルを避け、受傷事故を防ぐ、また、事態の長期化を避けるためにも、警察への通報や各相談窓口への相談等（19頁参照）による関係機関との連携を図ることも大切です。

相手の要求に屈し、途方に暮れてから相談に駆け込んでも、それでは遅きに失します。相談は早ければ早いほど有効で、良い結果が得られます。早期の通報、早期の相談を心がけてください。

なお、緊急を要する場合は、躊躇することなく、警察へ通報し、必要であれば弁護士へ相談してください。

※最近、「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。



4 冷静かつ毅然とした態度

えせ同和行為者への対応時に、関係法令や国連の人権宣言などを知っているかと質問されたり、企業内研修の開催など組織としての同和問題への取り組みを非難されたりすることがあります。そのようなとき、即答できなくても毅然とした態度で対応することが大切です。

また、日頃から、県の啓発資料を読んだり、県人権啓発センターの出前講座などを利用して企業として研修会等を開催し、同和問題への理解を深めてください。

なお、対応内容が「差別だ」と言われることもあります。このような場合は、相手方に「法務局に申し出て、それが差別や人権侵犯になるか、そして今後どうすべきかについては、法務局の判断に委ねたい」と伝え、速やかに法務局と相談するなどして態勢を整えてください。

また相手の要求内容を取り違えると、適切な対応をとれなくなる原因となることがあります。相手が求めている内容が何であるかの確に把握することが大切です。



② 組織としての対応

1 組織全体で対応する

担当者の判断で要求を拒否することは、負担を伴います。担当者だけを孤立させることなく、組織全体で対応することが重要です。組織全体で取り組み、担当者のみに責任を押しつけるようなことの無いようにしてください。

誰が対応しても同じ対応となるように、組織としての対応方針を検討して直接対応する担当者をバックアップする体制を整えることが大切です。そうすることで、担当者が毅然とした対応がとれることになります。

また、支店等で不当な要求を受けた場合は、支店長が個人的に、又は支店限りで、その要求に応ずるべきではなく、本店等に報告したり、指示を求めるなどして、組織全体として対応してください。



2 同和問題に対する理解を深める

えせ同和行為の要求の口実に、同和問題への認識不足を突かれることがあります。毅然とした態度で対処するためにも、職場などでの研修を通じて、同和問題に対する理解を深めてください。



※岐阜県では、同和問題解決のために、研修会、出前講座などの啓発活動を実施していますので、ご相談ください。（連絡先は、P19 2岐阜県をご覧ください）

③ 直接対応する担当者として

1 初期の対応について



事実確認が不十分な初期の段階で幹部が対応すると、即答を迫り、有利な回答を引き出そうとするため、担当者が対応します。相手は、「担当者では話にならない」「責任者に代われ」「社長に会わせろ」などと要求してくることが多く、これが常套手段です。また、一度幹部を出してしまうと、次回以降の対応でも、「前は社長と話したのだから、社長を出せ。なぜ、出せない。理由を言え」などと喰ってかかってこられることにもなります。「社長を出せ」と言われても、「この件は私が担当

者であり、上司には後で報告することになっています」と、幹部への応答や面会をはっきり断りましょう。なお、これを、「社長は忙しいから出られません」という理由で断ると、相手から「忙しいとは何だ。誠意がない」と逆襲されることにもなりかねません。

相手の要求内容を的確に把握するためにも、面談の際は必ず複数で対応してください。また、相手より優位に立つために、できる限り相手より多い人数で対応します。

相手は、恫喝して恐怖、不安などの心理状態に追い込もうとします。脅しのプロですので、一人では勝ち目はありません。

また、状況によっては、弁護士に交渉を委ねたり、弁護士や警察官に待機してもらうことも考えてください。



2 面談場所について

相手との面談は、こちらの管理が及ぶ場所（自社応接室や会議室など）で行ってください。

相手の事務所などに出向くと

- ・あらかじめ決めておいた対応時間を超えて、延々と継続される。
- ・相手の人数や要求内容等に応じた組織的な対応ができない。
- ・脅迫や恐喝されたときに、上司の指示を仰ぐための連絡や、警察や弁護士への連絡がとれない。
- ・心理的に弱い立場に置かれる。

などにより、適切な対応ができないことがあります。

また、面談が紛糾した場合に備え、社内等での連絡体制を整えておくことも必要です。

～湯茶の接待はしない～

湯茶を出すことは、長く居座ることを容認したことにもなりかねません。また、湯呑み茶碗を投げつけるなど、脅しの道具に利用されることもあります。

歓迎するお客さんではありませんので、接待する必要はありません。



3 対応時間について

対応の時間が長くなればなるほど、相手のペースに巻き込まれてしまうことになりかねません。無用な論争をすることなく、対応時間は可能な限り短くすることです。

面談の際には、最初に「何時までなら話を伺います」などと伝えて、対応時間を明確に示すことも大切です。面談中に脅迫的言動・暴行等の事実（椅子や机を蹴ったり、灰皿を投げる等）があれば、それを理由に直ちに面談を打ち切り、退去を要求してください。

～退去の要求～

面接時間の経過や打ち切りにより、退去するように告げても相手が応じないときは、毅然として退去の要求を繰り返す必要があります。

時刻を記録し、3回程度退去要求を繰り返しましょう。

それでも退去しなければ、不退去罪（刑法第130条）に該当することがありますので、「警察に連絡する」旨を告げ、警察に通報しましょう。

4 相手の氏名、内容の記録について

相手の氏名、所属する団体名、所在（場合によっては電話番号）などを確認してください。これらを確認することは、相手がどこの誰であるのかを把握するために当然のことですが、そのほかにも、えせ同和行為に対し、後日、不法行為として民事的な対応をする場合、あるいは刑事事件として告発するときにも必要となります。

また、他者の代理人と称する場合は、委任状を確認し、本人との関係や委任の事実を確認してください。相手の要求内容などをよく聞き取り、趣旨や目的など正確に把握し、不明な点は聞き直します。

電話の場合でも面談の場合でも、できるだけメモや録音により、正確に記録してください。面談の場合の記録の方法としては、録音が効果的です。録音は秘匿録音ではなく、相手に録音を取ることを明確に伝えて、机上に録音機をセットするようにします。その際、相手には、「上司に内容を正確に報告するため」と言って理解を求めます。

また、関連していると思われる無言電話なども、その時間、状況などを記録しておきましょう。

※相手の同意がなくても録音することは可能です（16頁参照）。



④ こんなことにご注意を！

1 軽率な言動をしない！

相手に挑発されて失言したり、言葉尻をとらえられ糾弾されたりしないようにしてください。こちらのちょっとした言動によって、相手の態度が極端に変わったり、相手を勢いづがせてしまうこともありますので、対応の際は特に次の点に注意する必要があります。

- ・突然の怒声や罵声にも、あわてずにゆっくりと考え、意識的に丁寧に話をする。例えどのような状況にあっても、乱暴な言葉を発したり、無礼な態度を見せない。
- ・相手の要求に応じるべきでないと考えたときは、「当社としては、あなた方の要求には応じられません。これ以上お話ししても結論は変わりません。電話を切らせていただきます（どうぞお引き取りください）」などと明確に答える。断る理由を告げる必要はない。
- ・「検討してみます」「考えてみます」というように相手に少しでも期待を抱かせる発言はしない。
- ・「いいです」「結構です」など、どちらにも取られるような返事はしない。
- ・当初の段階で「申し訳ありません」「すみません」など、こちらの非を認める発言はしない。
- ・相手が念を押してきたときは「はい」「いいえ」で答えず、当方の主張を繰り返す。
- ・誤った発言をした場合は、その場で速やかに訂正する。



2 即答や約束をしない

相手は、当方の方針の固まらない間が勝負の分かれ目と考え、執拗に、その場での回答を求めてきます。明確に拒否する場合以外は、相手の要求に即答や約束をしてはいけません。

また、面談時に説明したことなどを、「一筆書け」と言われても書く必要はありません。いかなる場合でも署名、押印はしてはいけません。相手の執拗な要求に応ずる内容や謝罪などの文書を提出することにより、その場は解決したことになりますが、後日その文書を根拠として、新たな要求をされることになりかねません。



3 こちらからは相手に連絡しない

特別な事情がない限り、当方から相手に電話をしてはいけません。自分たちの要求に積極的な姿勢を示しているとも捉えられかねません。また、一度こちらから電話をしてしまうと、次回以降も当方からの発信を当然のこととして要求してくるなど、対応が厄介になっていくことが予想されます。