



今さら聞けない 弁護士の ビジネスマナー



vol.7 「訪問編」

依頼人の法的トラブルの解決のため、法律の専門家として日々様々な立場の方と様々な場所で対面することが求められる弁護士。対立する相手方や、加害者の代理人として被害者の方を訪問するのは、弁護士にとっても気の重い仕事でしょう。また顧問料などのお金をいただく立場でありながら、訪問先では「先生」と呼ばれるなどして、へりくだりにくく、申し訳ないと感じることはありませんか？

今回は、一般的な訪問来客のマナーを確認しながら、弁護士として戸惑いが生じがちなケースを確認していきます。

1 基本的な訪問来客の流れ

顧問先への営業訪問や事務所での来客対応は、基本的に一般的なマナーと変わりはありませんが、まずは今一度大まかなポイントを確認した上で、変則的な来客対応に備えましょう。

<訪問先到着>

10分前までには先方に到着するようにしますが、到着の連絡は相手に気を遣わせないように、なるべく5分前からギリギリにする配慮を。約束の時間になるまでは相手の時間をいただくことはできないと捉えます。また、コートや防寒着は建物の中に入るまでに取りますが、複合ビルなどでは先方受付に到着する

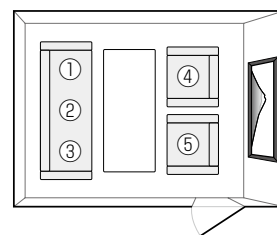
前までに取るとよいでしょう。

<受付・取次ぎ>

訪問者は挨拶、名乗り、約束の時間と相手名を告げ、取次ぎを受けます。そして適切な場所へ案内していただき、上席を勧められます。訪問側と応対側のどちらが上席に着くかは、スポーツの試合のHOME/AWAYに置き換えると分かり易いです。基本的には常に招いた側がHOMEとし、相手に上席を勧めます。

上席の判断基準と席次順は以下のとおりです。

- 上席の判断基準
- ① 出入り口から遠い席
 - ② 長椅子（ソファの席）
 - ③ 絵・景色などが見える席



<挨拶と名刺交換>

会合の場所がAWAYであればお客様扱いとなり、上席に案内されますが、挨拶と名刺交換はそれとは分けて考えます。訪問した側やお金をいただく立場の者、もしくは明らかに目下の者が先に名乗って名刺を差し出すのがルールです。しかしながら弁護士という立場で接すると、顧客の側がへりくだってくださることがままあるでしょう。顧客側も弁護士の先生にお願いしている立場と捉えているからです。そのような場合はそれを当然とせず「申し遅れまして申し訳ございません」「こち

「こそ先に名乗るべきところ～」などの配慮の言葉を添えてご好意を受けると角が立ちません。

なお、この状況はタクシーでも当てはまります。

相手は顧客であるのに「どうぞ奥へ」と上位席を勧めてくださったならば、一旦は遠慮する姿勢を見せるとよいでしょう。もしかしたら人数や構成によっては奥に入ってほしいとの考慮の上かもしれないし、年配の方であれば奥の席は乗降しづらいのかもしれない。遠慮しても勧めてくださったのであれば、素直に感謝して乗り込むことも失礼にはあたりません。

＜お茶のいただき方＞

訪問先でお茶や飲物を出されたら、残さずいただくのがマナーとされる一方、勧められないと口を付けられないというマナーも存在します。それゆえ、お出しする方は「温かいうちにどうぞ」など、お勧めするのを忘れずに。最後まで勧められず、飲むタイミングを逸してしまった場合は「せっかくですのでいただきます」と一言かけていただくのがよいでしょう。

2 弁護士同士が会う場合

では、弁護士同士お互いに中立的な立場の場合どちらがどちらの事務所や弁護士会に赴けばよいでしょうか？これは会談を申し出た側が相手の都合に合わせ、相手の事務所や弁護士会に出向くのが自然であり無難と捉えます。ですが事情により、こちら側が申し出たにもかかわらず、相手が出向いてくださるのであれば、通常の乗客対応と同じように上座にご案内して対応します。

3 加害者の代理人として被害者と会う場合

加害者の代理人として被害者の立場の方に時間をとっていただきお宅を訪問する場合は、AWAYに赴くこととなりますが、相手の心情を慮るためにも、上座だと分かる席ならば遠

慮する方がよいでしょう。「こちらで結構です」などの言葉を選んで配慮の気持ちを示すことが肝要です。

＜喫茶店・ファミレスで会う場合＞

この場合は双方が出向くこととなりますが、こちらから申し出た上にご足労をおかけしていることを重視し、自分のHOME側に来ていただくのと同じとします。

①早めの到着

先に行ってお待ちしている方が相手に抵抗感を与えません。基本は下座に座って相手を待ちますが、上座下座を考えるよりも、快適性や環境を考慮した方がよいでしょう。人に話を聞かれないと思う方もいることから、周囲に人がいると交渉がしにくくなる可能性もあります。席と席との間隔が広めのところや、個室がある場所を選ぶ方がよいでしょう。またエアコンの快適度、騒がしさ、たばこの煙などの環境にも配慮が必要です。

②お迎え

相手が到着したら立ち上がり、着席前にお礼や名乗り、挨拶をします。そして「何かお飲物はいかがですか」「どうぞご遠慮なくご注文ください」など、お飲物を勧めます。この際に相手が遠慮しているようでしたら「ここはこちらでお支払いさせていただきますので」「こちらがお願いしたことなので」「会議費用とさせていただきますのでどうぞご遠慮なく」などの言い回しを付け加えると相手の心の負担が軽くなります。

③お見送り

用件が終了したら改めてお礼を伝えます。ケースバイケースですが、相手が出るまでその場で立って見送る方が、会計時に領収書を切るところを見られずスマートに済みます。

いずれの場合もルール厳守とせず、相手にとっていかに心の負担なく会話ができるかを最優先とすることが大切です。

■

情報提供元：キャプラン株式会社Jプレゼンスアカデミー
航空会社で培ったおもてなしノウハウをもとに、個人・法人を対象とした教育研修を提供、7,000社以上の研修実績をもつ。マナー講師の98.5%が航空会社客室乗務員の出身。

<https://www.caplan.jp/>