



会長 武川 毅
幹事 千葉 正宏
会報 猪股 育夫
 例会場 ホテルサンシャイン佐沼 ☎22-8180 FAX22-0327
 例会日 毎週木曜日 12:30~13:30
 事務所 ホテルサンシャイン佐沼 ☎22-8180 FAX22-0327

第2802回例会 2022. 1. 6 No.19

例会のはじめに、例会出席会員で黙祷し、昨年末に逝去されました故鈴木彦太名誉会員のご冥福をお祈りしました。

本日の出席率

・本日の出席率 100%

ニコニコボックス

- ・武川毅会長 新年おめでとうございます。ゲストスピーカー佐藤秀佐沼警察署長さんをお迎えして。
- ・阿部泰彦会員 新年おめでとうございます。今年もよろしくお祈り致します。本日のゲストスピーカー佐藤秀佐沼警察署長さんをお迎えして。よろしくお祈りいたします。
- ・二階堂恭子会員 あけましておめでとうございます。今年もよろしくお祈りします。今月私の誕生日、ケガのない一年に頑張ります。
- ・飯塚仁哉会員 平凡なる人生こそが此の世で一番幸せなのかも知れません。
- ・佐々木崇会員 若い心で「アケ・オメ」本年も宜しくお願い致します。
- ・江川元徳会員 肺炎も再び上昇中、皆さん気を付けて2022年も健康第一！
- ・佐藤幸一会員 新年おめでとうございます。今年も宜しくお願い申し上げます。佐藤秀佐沼警察署長さんのスピーチにご期待申し上げます。
- ・八谷郁夫会員 ゲストスピーカーを歓迎します。阿部泰彦会員、お手配ご苦労様です。
- ・千葉吉男会員 あけましておめでとうございます。今年も宜しくお願いします。
- ・菅野幸一郎会員 今年は寅年ですが、何か波乱が起きる年とも言われており、私の干支でもありますので、穏やかな一年になります様願っております。

- ・布施孝尚会員 旧年中は大変お世話になりました。今年もよろしくお祈りします。
- ・小野寺伸浩会員 あけましておめでとうございます。雪は少ないですが、その分冷えますね。体調管理を徹底して1年間有意義なものにいたしましょう。
- ・富士原裕子会員 明けましておめでとうございます。今年こそは良い年になるよう期待しております。今月誕生日の会員の皆様、新年早々おめでとうございます。
- ・及川昭宏会員 新年おめでとうございます。本年もよろしくお祈りいたします。
- ・佐藤早智子会員 あけましておめでとうございます。今年も宜しくお願い申し上げます。
- ・及川富男会員 明けましておめでとうございます。本年もよろしくお祈りします。
- ・伊藤幸子会員 明けましておめでとうございます。1月お誕生日の皆様、重ねておめでとうございます。本日新年初のスピーチに御期待申し上げます。
- ・千葉正宏幹事以下 ゲストスピーカーを歓迎して。佐藤敬喜会員 佐竹孝行会員 熊谷敏明会員 高橋利光会員 佐々木源悦会員 岩淵正彦会員 杉田広仁会員 加藤亮会員
以上、ありがとうございました。

会長要件 武川毅会長

明けましておめでとうございます。皆様にとって良い一年となりますように願っております。本年もどうぞよろしくお願いいたします。
今年の初めは阿部泰彦会員のスピーチ担当となります。ゲストスピーカーとして佐藤秀佐沼警察署長さんにおいでいただいております。どうぞよろしくお願いいたします。

鈴木彦太名誉会員のご逝去の報に接し、私も入会以来ずっとお世話になっておりましたので、ほんとうに淋しい気持ちがしております。厳格なところもあり、ちやめっ気なところもあり、とても人間的な方でありました。非常に残念な思いであります。

世間では年末の人の移動により、またコロナの影響が出てくるのではないかと心配されている専門家もいらっしゃいます。オミクロン株は感染力が強いのですが、デルタ株はまだ少々潜在しており重症化のリスクが高いようなのでお気を付けて過ごしていただきたいと思っております。

今年は寅年です。虎とも書きます。「虎は千里行って千里帰る」と言われます。虎は行動力があると同時に、子を思って帰って来るといふ愛情深さも備えているということです。仕事も家族もロータリーも大事と思って一年の初めといたします。

幹事報告 千葉正宏幹事

- ・登米市体育協会より 社会体育施設利用希望調査について
- ・登米市社会福祉協議会より 「ふれあい・クリスマス会」賛助に対するお礼状
- ・川崎大師RCより、会報が届く
- ・佐沼高校ETAより、ETAだよりが届く
- ・1月のロータリーレート 1ドル=115円
- ・例会終了後理事会開催

各委員会報告

- ・米山記念奨学会委員会 (佐々木源悦委員長) 印海兵米山奨学生が例会に出席しております。会長より奨学金を渡していただきます。
- ・会員増強委員会 (熊谷敏明委員長) 皆様にFAXにて新入会員の推薦をお願い致しております。候補者がいらっしゃいましたら1月10日までにご連絡をお願い致します。
- ・親睦活動委員会 (加藤亮委員長) 12月16日に開催いたしましたクリスマス家族例会に多数ご参加いただきありがとうございました。1月27日(木)に開催予定の新年移動例会は、検討中ですので、決まり次第お知らせ致します。

誕生祝 (1月に誕生日を迎えられる会員)

高橋利光会員 關孝会員 宮崎裕会員
佐藤静市会員 二階堂恭子会員 岩淵正彦会員
阿部靖公会員 遠藤光則会員



1月に誕生日を迎えられる会員

今週のスピーチ

「クレーマー対応への具体的留意点」

佐沼警察署長 佐藤 秀様

本日は、クレーマー対策についてお話ししたいと思います。最近はクレーム問題が多く出ております。私は、佐沼警察で副署長を2年務めてから仙台市に派遣されました。仙台には市職員兼警察官と二足のわらじで二つの身分を持って行きました。

郡市長や職員の方に市役所内の問題などを聞きました。その中でクレーマー対策が非常に多く、職員の中に大分心を悩んでいる方がおり、休職されている方もいました。警察の観点から何とかできないかということもあって、これはひと肌脱がなくてはならないだろうと思いました。クレーマー対策はこれで完璧ということはありません。全国のいろんな市町村にも調査を出したり、実際に行って話を聞いたりしました。

警察の仕事は、皆さんご承知の通り、大体悪人とか大変な方を相手にする機会が多く、そもそもクレームを受け続けている状況です。私自身も今までの警察人生で、いろんな部署での仕事をやってきましたが、ほとんどどこに行ってもクレームは受け続けました。そもそも「警察＝クレーム対応」という感じですが、仙台市に派遣されたことできちんと取り組まなければならないと思いました。今は、お客様ばかりでなく内部にもクレーマーはいます。そういったところできっと役に立つのではないかと、資料として詳しくまとめ持って参りましたので、後でゆっくり読んでいただければと思います。

警察に来るクレーマーと、会社等に来るクレーマーの違いが結構あります。会社や市役所に来るクレーマーは所詮強気で出てこないのではと少くあまく見て来ることが多いです。しかし、警察というところは、あまり強気でいくと逮捕されたりしますから、クレーマーはすれすれのところでクレームをつけるのです。これが非常に難しいところです。我々は最後にクレーマーに対応する時は、「わかった、あまりひどい事を言うのなら逮捕するぞ！」と言うと大体おさまるのですが、皆さんはなかなかそこまで出来ません。

このクレームは、全国的に大変な状況になっております。きちんとした対応が必要だと、河北新報の社説に載っているのを読みました。取り引き先や顧客から理不尽な要求などを受けるカスタマーハラスメント(カスハラ)が社会問題化してきています。

今でも土下座の強要があります。土下座は1回してしまうと、クレーマーにしてみると心のどこか足りなかったところを土下座させたということで、逆に満足させてしまうのです。そのため解決にはならないのです。こういった状況をよく認識していただきたいと思っております。そして、従業員の身心を痛めているということもあります。そのためにきちんとした対応が必要で

5万人に「クレームにあったことがあるか」という

アンケートの結果70.1%の人がそういう場面に合ったという回答がありました。「その対応はどうか」という問に対して50%の人が謝り続けたということでした。確かに問題があれば謝らなければなりません。全く問題がない場合がありますので、謝ることだけが解決することではありません。謝ったことで60%の人がストレスを感じており、その中の一部の人最終的には心を病んでしまって会社をやめたり、退職したりするという状況になっております。

経営者の皆さんは、今は大丈夫であっても急にクレイマーは来ますので今から対応の仕方を考えてほしいと思います。今の世の中はネット社会のため、クレイマーが増える傾向にあります。自分が正義だと思っている人が多いですから、人の言うことは聞きません。これから現れる可能性がありますので、今日の私の話を参考にさせていただけたらと思います。

日本菓子協会では、虚偽の申告で返金を求める事例が多いため、現物が無い物、レシートが無い物には対応しない、暴れようが、騒ごうが「対応しない規理になっている」と毅然とした態度で明確に断っている状況です。大阪はクレームが非常に多いです。皆さんは、どんどん相手に巻かれてしまいます。そのために、対応がとんでも進んでいます。例えば、市役所でも「あなたとは3分しかお話ししません」「5分しか対応しません」と最初から時間を区切って対応しております。最初に伝えた時間が経過した場合は、問答無用で帰っていただくということをしております。あとは「同じ内容ですね」と前から同じ内容であるからと明確に断っております。又、職員を誹謗・中傷することが非常に多いです。そういったものはあった時点で「打ち切りますよ」と明確に毅然とした態度で切っています。

東北の場合は全く進んでなくて、国の方では何とかガイドラインをつかみたいと言っておりますが、なかなか出来ていない様です。佐沼署に於いてもクレイマーが来て対応に追われています。市役所でも多く、8月市より頼まれて職員80人の方にクレイマー対応をしてきました。クレイマーが来て2時間も3時間も話を聞き続けたりと大変な様子です。

皆さんの知らない所で一杯クレームがあり警察署にきておりますので、ちょっと認識していただきたいと思います。

先程お話ししましたように、今は情報化社会となっております。誰でも相手に対して面白くないとSNSに載せられてしまいますし、ストレス社会にもなっており寛容な社会でなくなってきております。これが大きな理由だと思われれます。あとは個人主義です。血縁が弱まってきております。核家族化になって今までご家族の中でプレーキが効いていたことが今は効かなくなりもめ事が多くなり、そういったことが警察署に持ち込まれます。そういった状況で、それは世の中がそうい

うふうにさせているのだということをご認識していただきたいと思ひます。

○悪質クレーム（クレイマー）の見極め方

主張や語気の荒い人、一般社会のルールからずれている意見や要求をしてくる者を全て「クレイマー」と決めつけることは危険である。言い方が厳しくても正当な主張をしている者もいれば、ルールに疎いだけの者もいることから、頭ごなしにクレイマーだと決めつけるのではなく、まずは相手の話をよく聞き、客観的に判断すること。

要求内容、主張内容・要求行為やその方法のどれかにおいて異常なものが悪質クレイマーであり、法的に相当な義務・責任や根拠、会社として対応を行わなければならない。応じるべき正当な範囲・程度に入るかよく判断する。

クレイマーかどうかの見極めが大事であり、クレイマーと見極め、会社として不当要求行為であるということ判断・決定するとともに、以後は毅然と拒絶し、必要に応じて警察への相談や通報等も含め、躊躇せず法的対応に移行することが重要である。

○特殊クレーム（クレイマー）とは

会社や担当者には非がないことに対し、延々と説教や常識を逸する執拗なまでの要求、場合によってはストーカーのような行為まで敢行して担当者に固執する等のクレーム。対象者が有している性格的問題、精神的問題に起因している場合が多い。特殊クレーム（クレイマー）による被害は増加傾向にあり、社員や担当者がうつ病を発症したり、退職や退職に追い込まれたり、自殺者まで出した事例も存在する。

普通のクレーム（クレイマー）に対応する経験やスキルが全く通用せず、対象者の話に真剣に対応し、真摯に対応すればするほど、解決しないばかりか余計にこじらせる状況になることが多い。

特殊クレイマーは「粘質タイプ」「病的タイプ」の2つに大別される。

○常習的悪質クレイマーの対応方法

特徴として、(1)意図的に苦情やクレームをでっち上げ、賠償金や利益、慰謝料等の利益を求め、それが比較的安価な場合もある。(2)一見すると執拗であるが攻撃性はない場合が多い。(3)自分のしていることが悪いという認識はあるが、一度でも要求に応じたり隙を見せると繰り返し要求してくる。

対応は、(1)綿密に計画していない、内容を詰めていないため事実関係を詳しく具体的に質問されると嫌がる。(2)対応時に会話の矛盾や問題発生時期等を聴取・指摘したりすると、その部分を曖昧にしながら要求だけは通そうとすることが多いため、不自然な部分を引き出しながらその点を冷静に「突く」といったことを心掛けること。

○反社会的悪質クレイマーの対応方法

特徴は、暴力団、えせ右翼、えせ同和行為者、総会屋、新聞ゴロ等の反社会的勢力等が社会主義、社会活動を装い、企業等の何らかの落ち度などをネタに巨額の金銭や取り引き行為に名を借りた定期的な利益供与を取得することを目的にクレームをつける。コンタクトに成功すると、名目を盾に因縁をつけたり、無理難題を吹っ掛けるなど、様々な脅しのテクニックを用いて相手を困惑させ、心理的に追い込みをかけてくる。

対応は、一度でも要求に応じてしまうと、それを恐喝のネタにされるばかりでなく、状況によっては対応した社員の処分等も問われ、会社の信用を失墜させることになる可能性もある。会社組織としては断固として拒絶する姿勢を示すとともに、絶対に相手方と秘密を共有しないこと。強く出られたことで「今回だけ・あなただけ特別に…この対応は絶対に口外しないこと」とした便宜が相手に自信と成功体験を与えることになるため、この様な対応は論外で絶対に行わないこと。

色々なタイプのクレイマーについてお話しましたが、どんなタイプのクレイマーであっても、何らかの加害行為があった場合や大声で罵倒するなど不当要求行為をやめようとしなない場合は、躊躇しないで110番通報する気構えを持っていただきたいと思ひます。



ゲストスピーカー佐藤秀佐佐沼警察署長さんと



○1月の定例理事会議事録（1月6日木）○

○議事内容

(1) 新年例会（1/27）について

- ・会員のみで行う。祈祷を行い、会食をしないで弁当を持ち帰る。
- ・公共施設の利用制限が発せられた場合、中止する。
- ・歳祝の対象者は、傘寿・喜寿・古稀・還暦の12名。
- ・会費3,000円 18時集合、18時30分開始

(2) 台北西門RC記念事業について

- ・1/18(水)13時より、サンシャイン佐沼に於て台北西門RCとオンライン会議を行う。

※オミクロン株による「まん延防止等重点措置」による例会の開催について。

公共施設利用制限が出た段階で中止の判断をする。オンライン開催の場合は全員出席とする。

(3) 故鈴木彦太名誉会員お別れの会等は、状況が分かり次第対応する。