

## 資料名 お客様

内容項目：主として集団や社会との関わりに関すること—きまりの意義  
(光村図書 5 学年 156 ページ )

### 1. 資料について

本教材は「きまりの意義」と冒頭に書かれ、「権利」と「義務」という言葉の意味を知っているかな」とこれも冒頭に問いかけられている。最後の「考えよう」では「きまりは何のためにあるんだろう」、「つなげよう」では「みんなが自分の“権利ばかりを主張していたら、どんな世の中になってしまうかな。みんなが気持ちよく過ごせるように“義務”があるんだよ」と書かれている。よくわからない点もあるが、権利ばかり主張してはだめ、義務を守ることが必要、義務とはきまりを守ることといっているように思われる。

まず、「きまり」「権利」「義務」という言葉について考えたい。

「きまり」にはいろいろな種類がある。自分たちで作った「約束」と言うべき「きまり」、法律や法令、本教材の遊園地のような多くの人々が利用する場所であらかじめ示されているもの、学校などで多いがきまりかどうかははっきりしないがなんとなく「きまり」と考えられているもの等である。肩車はしないで欲しい、というのはおそらくあらかじめ示されているのだろう。ただ、すいているときには特に問題がないと思われるので、ゆるやかに「配慮してほしいこと」と書かれているかもしれない。いずれにせよ、「きまり」と明示されているかどうか、教材ではわからない。つまり、きまりかどうかわからないのである。いうまでもなく、「肩車はしないで欲しい」というのは法律でも法令でもないし、約束でもない。

つぎに「権利」「義務」について考えたい。肩車をするかどうかは、法律とも法令とも関係なさそうなので、この場合の「権利」「義務」は法的なものではない。そうすると「権利」という言葉の意味は「利益を受け、または、自由に行動する資格」(日本語 語感の辞典 岩波書店)というのが一番しっくりするのではないだろうか。日常会話でもよく使うことがある。入園料を払って遊園地で好きなようにあそぶのを「権利」と言っても良い。例えば、高い入園料を払っているのだから肩車くらいする権利がある、というような言い方である。肩車くらい自由にしても良いだろう、ということである。その際「入園料」を払うことは「義務」であろう。この場合は「義務」というのは「強制される」行為である。ただ、「義務」にはもっとくだけた使い方もある。「語感の辞典」には次のような事例が載っている。「なんだか憐れぼくってたまらない。こんな時に一口でも慰めてやるのは、江戸っ子の義務だと思っている。」(『坊ちゃん』)

つまり本教材の「権利」とか「義務」というのは憲法の基本的な人権とか公共の福祉とか三大義務と言われる納税などの義務などとは関係ない。教材ではその点の区別が明確ではないので、子どもたちはわかりにくいのではないか。不用意に日常会話での使い方と法的な意味での使い方を混在させない方がよいのではないか。

ではどういう視点で考えたらよいのだろうか。

私たちの社会では見知らぬ者どうしの間のコミュニケーションをほとんどとらない、という特色があるという(広井良典『持続可能な福祉社会』ちくま書房 2006 年)。「広義のあいさつや感謝等の言葉が非常に使いづらかったり、未成熟だったりする」(同書)とも言われる。ただ一つの例外は「貨幣」を媒介にした関係でつまり本教材の表題である「お客様」である場合である。この場合は一方的にサービスを提供する側が感謝の言葉や挨拶をするが「お客様」の側はほとんどそうした言葉を言わないのは私たちも経験がある。

最近の事例だと感謝の言葉を言わないどころか、土下座を要求したり、ひどい場合には暴力をふるったりすることも報道されるようになった。つまり、「お客様」になってしまうと一方的に理不尽なことも要求したりするということである。そこにはたとえ、「お客様」であっても基本は対等な個人がいるという認識が薄いということであろう。ここには人間関係の基本があるように思われる。どのような場合でも人間関係の基本は、対等である、ということではないだろうか。お金を払うという立場になるととたんに強者の立場になったような気がしてしまうということがあるとすれば、それは違うのではないだろうか。

## 2. 本資料を教材として使用する場合、特に注意すべきだと考えたこと

学校にははっきりしていないまま何となく、きまりとされている場合が多い。その場合は“空気を読む”ということになる。空気を読んで行動することは結局大勢に従うということである。いじめがなくなるのも、クラスの空気を読んで大勢に従うからだといわれている。権利、義務、きまりなどの言葉を区別して論理的に考える習慣をつけたい。

## 3. ねらい

教材を読み解き、子どもたちの感想を聞き取る中でさまざまな視点に気づくこと、子どもたちが自由にいろいろな意見を言い、それをしっかり聞き取る、という学習活動を行うことをねらいとする。

## 4. 指導過程

	子どもの活動や教師の発問等	留意点
導 入	これまでレストランなどで客が店の人にクレームを言っていたこと はないか、あるとすればどんなクレームだったか、あげてもらおう。	
展 開	○6人グループをつくり、役割演技を行う。 ※肩車している人 肩車をやめるように言われても納得できない人 ※やめるよう声をかける遊園地の人 ※まわりで見ている人(2人)何を感じるかは自由。 ※肩車している人の味方になる人 教材では「そうだ、そうだ」と言った人 ※観察する人 それぞれの人になったつもりで発言する。教科書に載っている発言はするが、それだけではなく、自分で考えて発言する。観察する人は途中で場面を止めて他の人がどう考えるか感想を聞いたり、見ている人からの発言を促す。	グループを回って視点の違う意見が出るように声をかける。
ま と め	○6人が感想を言い合う。 ○授業者がコメントする。結論めいたことをいう必要はない。	見知らぬ人に感謝の言葉を伝えることがあるかどうか聞いても良い。

## 4. 授業を終えてのふりかえり

子どもの意見が自由に伸び伸びと言えたか、子ども同士の対話ができただか、その中で自分の考えを深めることができたか、という視点で授業をふり返りたい。教師としてはあらかじめ予想していなかった子どもの意見に沿うことができたか、ということにも注意したい。

## 【資料1】

悩み深く 小売・流通業、泣きながら電話対応

毎日新聞 2018年4月2日 東京朝刊

小売業や流通業の現場で働く人が、客からの悪質なクレームに苦しんでいる。怒鳴り声にショックを受けて仕事を辞める人もおり、客が不注意で起こしたトラブルの補償を店側に要求する事態も起きている。「どこまで対応すればいいのか」。解決策は見いだせず、店側は頭を悩ませている。【古関俊樹】

東京都内の百貨店で働く40代男性は昨年、過去に期間限定で販売した商品を買いたいと女性客から電話で問い合わせを受けた。現在は取り扱っていないため、別の取扱店や購入方法を提案すると、「上の者を出せ」などと約30分にわたり怒鳴られ、その後も10回近く電話があった。最終的には断ったが、「言葉が頭にこびりつき、明日も電話があるのではと不安だった」と振り返る。

こうした事例は珍しくない。電話で激しくクレームを言われ、受話器を握る手を震わせて、涙を流しながら対応する若手スタッフもいる。男性は「つらい経験で仕事を辞めるスタッフもおり、仕事への影響は大きい」と打ち明ける。

首都圏でスーパーマーケットを展開する企業で顧客のクレーム処理を担当している60代男性は、理屈っぽく苦情を言う「筋論クレマー」が増えてきていると感じている。会社を退職したぐらいの年配の男性客が多いという。「店員のあいさつがない」など細かいことに反応し、「俺はどれぐらい店に金を落としていると思っている」などと苦情を言うという。

理不尽な要求もある。駐車場で物損事故を起こした客や、購入した商品を店内で置き引きされたと訴える客が「店にも責任がある」と補償を求めてくることがあるという。男性は「基本的にお客様は善というスタンスで対応しているが、そこまで求めてくるのかと感ずることもある」と話す。

店員7割、被害経験 精神疾患になる人も UAゼンセン調査

「バカ、死ね、辞めろ」と怒鳴られた、腰をなでられたが客だと思い注意できなかった。流通やサービス業などの労働組合が加盟する産別労組「UAゼンセン」が昨年6～7月に実施したアンケート調査に寄せられた店員らの声だ。

調査では、回答した約5万人の7割ほどが客から悪質な迷惑行為を受けた経験があることが明らかになった。被害者の約28%が人格を否定するような暴言を受け、精神疾患になった人も359人いた。全体の半数の人が「迷惑行為は最近増えている」と感じているという。

UAゼンセンは対応のガイドラインも作成し、ホームページで公開している。繰り返し電話で不合理なクレームを言う客には3回目の電話で「対応できない」と伝え、通話記録を残すなど、事例ごとに対応のポイントを具体的に記載している。

担当者は「この問題が産業の魅力を損ね、企業の生産性を低下させる要因にもなっているのではないかと懸念している。国には積極的な対策を取ってほしい」としている。

## 【資料2】

鉄道係員に対する暴力行為の件数・発生状況について 鉄道係員に対する暴力行為の件数・発生状況について

<http://www.mir.co.jp/company/release/upload/8fdb119e4404d2bee32f159fb16ff8d5.pdf>