



書評 となりのクレーマー 関根真一

著者	千藤 洋三
雑誌名	書評
巻	130
ページ	16-17
発行年	2008-10
URL	http://hdl.handle.net/10112/2653

となりのクレーマー

関根眞一

千藤洋三

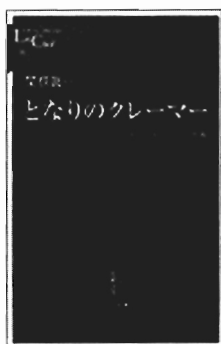
中央公論新社
2007年5月刊
198頁
本体価格 720円

本書は、長年にわたって大手百貨店で「お客様相談室」に勤め、お客様からの数々の苦情に対処してきた方の経験談である。著者には、すでに二〇〇六年に刊行した『苦情学』（恒文社）という前著があり、今回は二冊目の書き下ろしである。本書の「あとがき」にも書かれているように、前著が百貨店勤務のプロ向けの専門技術を扱った本であったのに対して、一般の方にも興味を持って読んでもらえる本、という位置づけであるだけに、具体的なエピソードが十分に盛りられており、読みやすく、かつ面白い。そして、副題が「苦情をいう人」との交渉術」とあることから読み取れるのだが、著者の結論である

「苦情処理のポイントは、相手の『人間』を知ること。」

そして迅速と誠意が大切であり、それが解決につながります」というように、人の心の奥を深く究め、それによって適切に対処すべきかという処世術を披露した人間学の観を呈する書物といえよう。

かつて、理不尽な要求をする人は、ある意味、一部特殊な人であったといえるかもしれない。しかし、今日、文句の一つもいわず大人しいということが、必ずしも美德とはいきれなくなってきた。ごく最近、わが国の某農林水産相が、食の安全対策について、「消費者がやかましいから徹底していく」と発言して物議をかもした。「やかましい」という文言をめぐる、出身地の同じ超有力政治家が、方言的使い方だといって発言者をかば



うという事態すら生じたが、一般的には、消費者をバカにした発言である、という評価が支配的であった。消費者が行政等に対して黙っていないということは、文化的・政治的にも、欧米社会（幼児から自分の意見を表現する能力の養成を教育目標の一つとしている）と同様に、わが国も、社会が成熟化し民度が向上したことを物語っているといえよう。本書の著者も、「どんな顧客でも、意見の中には提案としてありがたいだくものや、企業や行政などの戒めとなるものが存在します」という。

だが、それに続いて、著者は、「しかし、まさに快楽として『困らせよう』としている人、大きく常識を逸脱し、度を超えて意見をすする人、詐欺行為に近い行動で金品を求める人には、徹底した対抗が必要になります。彼らがクレーマーです」と明言する。そこで、一般人とクレーマーとの境界線はどういうところにあるのか、という点が当然に問題となる

う。著者は、クレーマーの共通項を、「通常では苦情といえないようなものを、大げさに取り上げる」、「現場で話をすれば、

解決できるようなことを、本部や関連各所に申し入れる」、「相手が困るのを面白がる『愉快犯型』と、結果として金品を求める『要求型』がある」など12項目にまとめ、これらの中で「どれだけが当てはまるかにより、企業や自身の組織などにとつてのプラスとマイナスを計って対応することをお勧めします」と提言する。そして、その対応方法のあれこれを述べた諸々の教訓を学び知りうるのが、本書の真骨頂である。

かつて大宅壮一（一九〇〇年生—一九七〇年没）という大阪出身の社会評論家は、テレビ時代の到来は、見る人の人間としての思考力や想像力を低下させてしまうから、一億総白痴化になると喝破した。同様に、今日のが国においては、一般人とクレーマー（モンスターペアレントなども含めて）との境界線がますます曖昧になっていき、一億総クレーマー化といってもよく、教師・公務員・企業人・医師の3K1のみならず、著者の指摘するように、誰もが苦情やクレームを受ける立場になりうる。私たちは、それに備える心構えを持たなければ生きていけない社会になってしまったことを、改めて自覚し、強く生きる術を幼い時から教え学んでいくべきであろう。

（せんとう ようぞう・法学部教授）