

月刊 社会保険 11

2012 VOL.748

社団法人
全国社会保険協会連合会

厚生労働大臣、副大臣及び政務官 就任

日本年金機構から事業主の皆さまへ
資格取得時のご本人確認の徹底のお願い

日本年金機構からのお知らせ
60～64歳の間の厚生年金記録が判明した場合の年金の取扱いについて

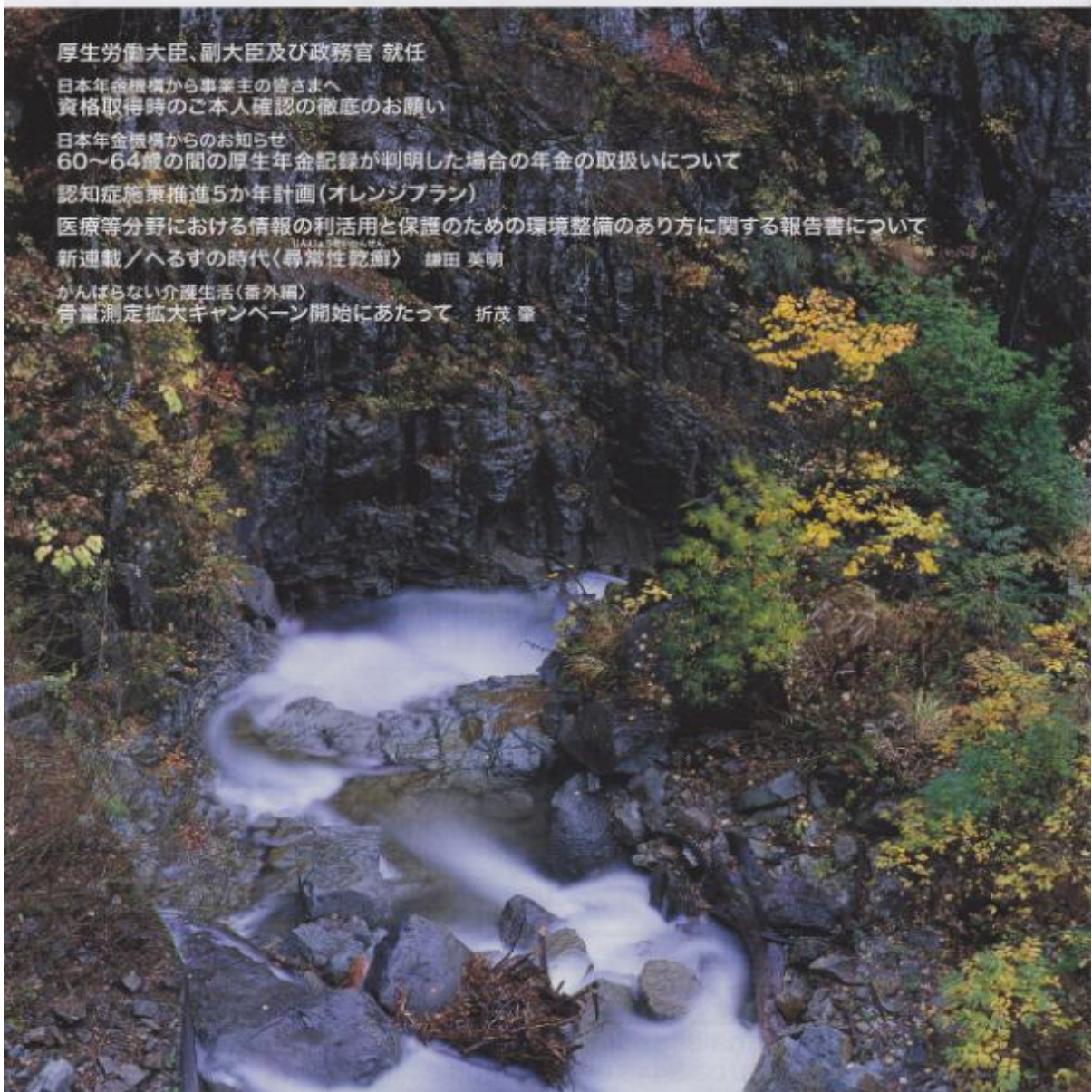
認知症施策推進5か年計画(オレンジプラン)

医療等分野における情報の利活用と保護のための環境整備のあり方に関する報告書について

新連載/へるすの時代(尋常性乾癬) 鎌田 英明

がんばらない介護生活(番外編)

骨量測定拡大キャンペーン開始にあたって 折茂 肇



クレームをチャンスにどう変えたか

第7回

隣近所と親戚「避けたいトラブル」

さて今月は、考えただけでも気が重くなる、生活上避けることのできない、人のお付きあいに関する苦情問題を解説します。「隣人」とせず

に「隣近所」としたのは理由があります。世間では一般的に隣同士で仲がよいということはあまりありません。そのため、隣を含めた近所を対象としました。

隣近所と親戚は、苦情クレーム業界でもタブーとされる領域です。タブーというよりも第3者の入り込む余地がないことから、当事者同士の解決が求められるのです。

その問題の原因はどこにあるか。それは、一般の苦情とは大きく異なります。それは何か、一般の苦情やクレームは、謝罪か補償で解決します。一方がその解決を不服としても、それ以降は他人であり、職業上また

は生活上においても会わなければ済むことなのです。しかし、今回の対象はそうはいかないからです。

隣近所と親戚の領域には、従前からの積重ねと古い記憶を持ちながら生きていく限り、ことあるごとに顔をあわせることが続きます。ですから、双方が我慢を重ねてなるべく遠ざけている現実が多いのではないのでしょうか。

「いやそうでもないよ」という、よい関係の方も存在すると思います。その場合は、主にリーダーや家長にしっかりした人がいて、仕切りができていくときでしょう。しかし、その関係が崩れると、いきなり大きな問題が浮上することもしばしば起こります。

●隣近所との付き合い方

隣近所という組織は、今大きく2極化しています。それは、相手の顔がみえる近所を集落型とすると、隣人がどこの誰かわからないのが都会型です。双方に利点と欠点があることはご存じのとおりです。しかも、人ですから常に同じ感情で接することもできないのです。

簡単な事例では、うっかり考えごとをしていて、隣家の方にあいさつをしなかった場合「あの人はお高い」とかいわれることもしばしば起こります。逆に、同じマンションに住んでいても、知らない人と深夜同じエレベーターで乗りあわせたら若い女性でなくとも恐怖があります。それが、犯罪につながることもあります。集落型の苦情の例です。氏神社社の神輿を修理するのに寄付を募りました。多くの人にご理解をいただいた

たのですが、こんな方がいました。

「3000円寄付しました」といい、並みの金額を提示しましたが、「俺は隣の町で生まれたから氏神ではない、だから寄付する理由もないがお付きあいで出す。しかし、俺が出したのがわからないよう、匿名を希望する」というのです。さらに、事前に配付した依頼の文書に対し「まるで寄付をしなればいけないといっているようだ、こんな書き方をされたら気分を害す」といいながらも手には現金を持っていきます。私は意地悪く「そういうときは、後々不愉快になるからしない方がいいですよ」と素直に伝えました。するとこう答えるのです、「出すのが嫌じゃないんだ、多くの人が出しているだろうから出した」「いやいや、もったいない。後で出さなければよかったと思うと悔し

メデュケーション株式会社代表取締役
苦情クレーム対応アドバイザー

関根 真一

ホームページ
<http://claim-sos.ecgo.jp/>

いでしようから今回は止めましょう」というと、「いや出す」という始末です。同じことを繰り返すのが苦情をいう人の特徴です。結局頂戴しましたが、彼にすれば精一杯の苦情をいったつもりなのでしょう。この近辺の方は、定年後ここに住み着いた高齢者新住民で、総じて隣近所無関心型です。

逆もあります。もとより町内の古参で大工の棟梁で口うるさい方がいます。その家にも寄付のお願いに行っ

●隣近所と上手につきあう方法

1 お隣さんとは難しい。最大の問題は境界線と家庭内での会話（音漏れ）を他言しない。

2 公式な場にはできる限り顔を出して、発言は必要最小限にする。

3 近所の人が数人集まっていたら、あいさつだけして忙しいふりをする。

4 同様のとき、呼びとめられたら「すいません時間がなくて」とくきを割って話の輪に入る。話がその場にならぬ人や他家の悪口になったときには「すいません時間で」とはすず

5 話に加わっても、明解な返事をする。「よくわからないです」「それは知らないことでした」等々、これも多すぎると優柔不断ととられることが多いから、話題を変える技術を持つ

たら、にこやかに出てきて「うちはずります」ときっぱり。住人の約97%の方が賛同してくれているのに、この人は勝手だなと思つた次第です。この方の悪癖は、近所の故人の悪口をいうことが有名で、隣近所からは敬遠されています。

●親戚との付き合いはさらに気を遣う

もっと面倒なのは親戚です。親戚とは通常冠婚葬祭で必ず会います。近況報告がてらあいさつをして、お世辞を並べながら笑顔で話をしていても、顔の向きを変えた途端に笑みが消えます。ここはとてつもない世界で、さすがの私も親戚との付き合いは気を遣います。

親戚のことは、他人には悪くいわないのですが、親戚内ではよく悪口をいうようです。いざごきは親同士の間柄がもとにあり、仲の悪い親戚とは次第に距離が離れていきます。

その仲の悪いお宅の婿が、休日に娯楽でパチンコへでも行ったら、「婿をもらったが、パチンコをやるような奴だ（本来娯楽だが、ギャンブル性が高くなっている）」と陰口をいい、従兄弟が少し肥えたら「おばさんは太り過ぎ」「いいものはかり食べているから」とひがむ。「○○ちゃん大

学へ入ったんだって」「すごいじゃないか」というのは身内側。「あそこの大学は、学力が落ちてきているからな」というのは、直系でない方の会話でしょう。人の幸せを素直に喜ばばいいのと思います。

●金銭貸借と財産分与は要注意

親戚には、もっと面倒な問題が発生します。金銭の貸借です。親戚だからといって安心はできないことは身をもつて体験していることでしょう。しかし、貸借には関係する親族の仲介があつたりして面倒です。「保証人が必要」などといえば、疑っているのと逆に責められるケースもあります。しかし、問題は、借りた側が「他人から借りた」とは違う」という常識外の甘えが存在するよう

で、返済が遅れたり返せなくなつたりすることです。縁が切れてしまいます。そして最大の難所は、兄弟姉妹を中心とした財産分与です。これは、利害が絡みますからことが大きくなります。

知りあいの測量士から聞いた話ですが、ある4人兄弟がいて2男が近くの親の畑を宅地にして家を建て両親の老後を見て、15年もした頃両親とも他界しました。すると、祭りや

盆にも来なかつた3人の兄弟が権利を主張してきたそうです。2男は相当抵抗しましたが自宅だけを残し、庭や地盤のよい土地をすべて売られて分割金として持ちさられたそうです。2男の妻は義理の親を一生懸命世話をし看取りもしたのに、あれは何だったのかとしばらく寝込んだといひます。残された変則な土地は今も買手がつかないそうです。

こんな事例で絶縁になる例も後を絶ちません。他人同士の絶縁は少ないのに、比率でみたら親族の絶縁は相当高くなるでしょう。「坊主憎けりや」ということですかね。

賢い付き合い方には十分な用心が必要で、金銭貸借の雰囲気を感じたら、早めに「ない袖は振れない」と大きな声で宣言してしまうのです。それでも頼まれたら毅然と断ることでしよう。そして自分に最も近い感

触の身内と連携しておくことが、よい関係を保つことになりま。残念なことに隣近所と親戚のトラブルを苦情として対応する「機関」はなく、泣き寝入りか裁判に至ります。寂しいかな隣近所、悲しいかな親戚付き合いということのようです。

(つづく)