BAN　令和3年1月号

苦情は宝
もうクレームは怖くない
他業態に見る苦情事例

第11回

逆ギレしたチャリ男の言い分

警察官のみなさんなら「注意をしたら逆ギレされた」という経験もたくさんあるのではないでしょうか。陰険な行為者である自転車が多い昨今、「つい、注意してしまったら起こった」「逆ギレ」に対処したできごとをご紹介します。

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 眞一

田舎道の渋滞の原因は

悪人と一般人の違いは、事件が起きた時、警察官の存在に脅威を感じるかどうか、安堵を感じるかではないでしょうか。

コロナ禍でさらに増えているという自転車。サイクリング車で颯爽と走り抜けるチャリ男、でもこんな方なできごとです。

ある日、田舎道を走っていると、なぜか前車が低速で走行します。渋滞するわけがない、なぜかと先を見るとチャリ男2人が並走しているのが見えました。前の車数台が追い越し、自分が抜き去る時にクラクションを鳴らし、左の窓を開け「一列で走ってくれ」と声を掛けました。すると「うるせー」続いて「くそばばー」

そのまま行ってしまえば何事もなかったのですが、私は路肩に車を停めました。すると、すかさず一人が自転車を私の車の正面に寄りかからせるように立て掛けました。「車に自転車を立て掛けないで」と言うと「あんた逃げるかな」と言い、私が車を動かせないようにしたのです。そして、携帯で撮影を始めました。歳の頃35歳くらい、連れは若干若そう。運転席に近づいて来ると、いきなり窓ガラスを拳で叩きました。ここまでくると恐喝です。そして「なんでクラクションを鳴らした、あおりだな」と言いがかりをつけてきました。今流行りのあおり運転をしたというわけです。「並列走行をしていたから危ないと注意しただけ」と返すと、「どこから見ていた、遠くから見たら、一列も並列に見えるだろう、俺の自転車にもカメラが付いて

撮影できましたぞ」というところでしょう。

かかわったなら、こちらのクラクションのいうことを聞いておいてください。なんでドアをぶつけられたのか、相手の胴男クラクションを鳴らしたあおり運転にぶつけられました！」と言い出しました。そのままにしておいては大変、「おい、ぶつかってなんかないだろう」と恫喝口の警察官に聞こえるように大声で言いました。

また、双方の録音にも残ります。

駆けは理由が分からないまま切れたようですが、警察に対する「猛なる声」を聞き、いつもこんなことをしているのだと判断できました。

その後、「住所と名前を教えろ」と言われましたが、「交番でお互い言えばいい」と答えると、相手は一

旨りましたが「分かった、この先交番へ行こう」と言いました。

警官に感謝

私は「先に行く」と言って車を運転し交番へ着きましたが、来るはずの2人が現れませんでした。警察官に調書を取っていただき待ちましたが、結局来ませんでした。ドナのガラスを拳でたたいてしまったこと、警察に連絡をした際「ぶつけられた」と嘘を言ってしまったことで、不利になると思ったのでしょう。

交番の方は「まだ、近くにいるだろうから回ってみます」と、言ってくれたその方、「自転車をさて掛けられた時に傷はついていませんか」と一緒に見てくれたり、ガラスに残った拳の跡を確認してくれました。

その後、その方と再確認した上で、「今後このようなことには深くかかわらないでいいですよ」と私の身を案じてくれました。が、苦情の対応を任事にしていると、このようなことにはよく出会うのです。

この事件で、記憶は曖昧だということが分かり勉強になりました。交番で「服装は」と聞かれ、思い出して答えたのですが携帯の写真を見るとだいぶ違っていました。警察官のみなさんに見習い、こんな時、冷静に見て記憶しておけばいいました。

お年寄りなら詐欺でパニックになり、若者ならケンカになるような事件でした。が、私はとにかくルールを守らない危険な自転車男には走ってほしくないのです。

ところで、自分の車のドライブレコーダー映像を確認したことがありますか。私も今回初めて確認しましたが、一度確認しておく必要があると思いました。映像の解像度、1回の撮影時間、保存最長時間、画像保存の仕方等々、今回のできごとで本当に勉強になりました。

そして警察官から頂いた安堵感、話してみて本当に心強く親切でうれしかったです。でも、悪人には怖い存在なのでしょうね。