

# せきね 知っ得! 通信

7  
JULY  
2024

社会保険労務士法人せきね事務所 せきね FP 事務所  
〒947-0028 小千谷市城内 2-4-26 TEL0258-83-3048 FAX0258-83-3049  
メール sekinekyrs@mountain.ocn.ne.jp ホームページ https://www.office-sekine.com  
第166号 発行：2024年7月

出かける機会が多くなる時期ですが、どこに行くにも暑さとの戦いですね

## 新潟ダルクからのメッセージ

先日、長岡保健所主催の薬物乱用防止推進に関する会議と指導員研修会に出席してきました。その中で、新潟ダルク（依存症患者の更生施設）の施設長・田中五八生様（以下、イワオさん）よりご講演がありました。非常に印象的でしたのでご紹介します。

### イワオさんの半生

名古屋市出身のイワオさん自身も「元・薬物依存症」。両親は自営業で不在が多く、幼い頃から兄弟や従弟、友達と過ごす時間が多かったそう。小学生のとき、4つ年上のお姉さんからタバコを教えられた。初めてタバコを吸ったとき、大人になった感覚で気分が良かった。親も「外では吸うなよ」と言うくらいで止めなかった。気づけば、周りはみんなヤンキーで、仲間に何か誘われたとき、「断る」という選択肢はなかった。ヤンキーに限らず、若い世代は仲間に誘われると、それが違法なことでも「断る」ことは非常に難しいと思う。

中2からシンナーを吸うようになり、17歳で「先輩」から覚醒剤を教えられた。遊びたい盛りで、覚醒剤を使うと24時間遊ぶことができ最高だった。覚醒剤を覚えると、ピタッとシンナーをやめることができ、いつまでもシンナーを吸っている仲間をバカにしていた。ただ、覚醒剤を手に入れるにはお金がかかり、車を盗んだり、先輩とお金を出し合って買ったりした。そんなとき、バイクで大事故を起こし、1年4か月入院した。

長期入院をきっかけに立ち直り、結婚もして子どもも出来て、普通の暮らしをしていた26歳のとき、あの「先輩」に会ってしまった…。そこからまた覚醒剤にハマり、嫁も子どもも出て行って全てを失ってしまった。

### 闘いはずっと続いている

あれから20年が経ち、今は新潟ダルクで施設長として仲間と暮らしている。新潟ダルクには、薬物依存だけでなくアルコール依存の人やクレプトマニア(窃盗癖)の人もいて、一步一步、回復のプログラムを進めている。プログラムが進むと、自然と「薬物を使っている人=カッコ悪い」「使っていない人=格好良い」と思うようになっていく。

しかし、今回の講演前のように緊張すると、いまだに「クスリがあったらなあ」と思ってしまう。今もずっと闘いは続いている。

子どもたちの未来を守るために、今後も薬物乱用防止の活動を続けていきます。



# カスハラの深刻化に対する対応と実態調査結果

顧客による理不尽・悪質なクレームを指すカスタマーハラスメント(以下、「カスハラ」という言葉は、ここ数年でよく聞かれるようになりました。

カスハラには「時間拘束型」、「暴力型」、「威嚇・脅迫型」、「SNS／インターネット上での誹謗中傷型」、「セクシュアルハラスメント型」といった型があり、業種・業態によっても特徴や傾向、対応が異なるということです。

## ～カスハラの型別 迷惑行為事例～

### 「時間拘束型」

- ・従業員の伝達ミスでこちら側にも非はあるが、ミスにつけ込み無理難題を要求。その場は社員と副店長が対応を代わり、**自らは一度帰宅したにも関わらず夜 9 時に呼び出され 1 時間半拘束された。また、社員と副店長は夜中 12 時まで拘束された。**
- ・冬の屋外で **2 時間以上、謝罪をさせられた。**



### 「暴力型」

- ・**「女のくせに」と暴言を吐かれ、後日木刀を持って再来店され、非常に恐怖を覚えた。**
- ・お客様が食事を終えたので、デザートをお持ちして良いか聞こうとして「失礼します」と声をかけたところ、**「うるせえ！いま話してるだろうが！てめえぶっ殺すぞ」とすごい形相で睨まれ、怒鳴りつけられました。** 私が声をかける前は、お客様は会話をしていませんでした。
- ・セルフレジで会計が終わっていないのに帰ろうとしたので声をかけたら、**クレジットカードを投げつけられ、「何様のつもりだ」と暴言を吐かれた。**



### 「威嚇・脅迫型」

- ・鍋具材を購入したお客様から不良品連絡が入り、料理をしていた際に作っていた鍋料理が台無しになったため、同じ鍋で調理していた具材を全て返金するよう要求される。そこまでの対応はできない旨を伝えたが、納得されないため、お客様宅へ不良品の交換へ行った。その際、交換商品はすでに排水溝に捨ててあり、**「具材に問題ないから食べてみろ」と言われ水切りネットから取り出し食べて問題ないことを証明させられた。**

### 「SNS／インターネット上での誹謗中傷型」

- ・お酒を飲んで騒いでいるお客様に「他のお客様がいらっしゃるの、少しお声を下げて頂いてよろしいですか？」とお伝えしたところ、**執拗に何度も呼ばれ、謝罪しろと言われ、動画を撮られた。** 警察を呼んで対応したが、全く心当たりのない**酷い中傷を Google に掲載された。**



### 「セクシュアルハラスメント型」

- ・勝手に**写真を撮られたり**、テーブルに行く度に**腕を触られたり**、常連さんだと思って話しかけたら**腰に手を回されたり**した。



社会的な認知・対応が進んできたとはいえ、カスハラはさまざまな業種において深刻な被害をもたらし、生産性にも影響を与えています。事業主として、社員の働きやすさ・安全の確保に努めることは重要です。

とくに人手不足の社会において、そうした施策を進めることは離職防止にも役立ちます。とくに顧客対応業務の多い企業においては、一歩進んだ対策を検討してみてもいいのではないでしょうか。



## 「気になる！」を勝手に情報発信コーナー

### 書籍

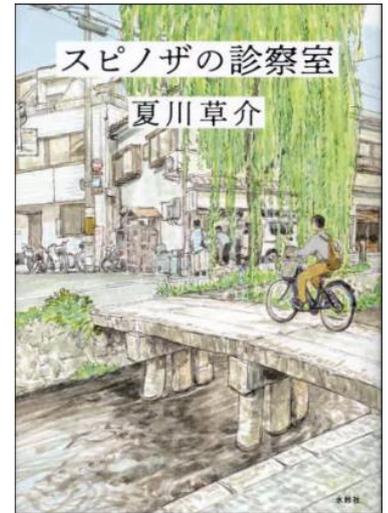
### スピノザの診察室

夏川 草介

町医者・雄町哲郎は、かつては大学病院で将来を嘱望された内視鏡手術の権威で凄腕医師だった。しかし、妹を若くして亡くしたことをきっかけに、甥を引き取り、仕事と家庭生活のバランスを考え、原田病院に転職した。

原田病院は、地域に根差した医療を提供する温かい雰囲気。哲郎は、患者一人ひとりに真摯に向き合い、病状の診察だけでなくその人の人生や価値観も尊重しながら治療を行っている。しかし、大学病院から来た研修医・南は、哲郎の医療哲学に疑問を抱く…。

「スピノザ」とは、17世紀オランダ出身の哲学者であり思想家。「神は万物の内に宿る」という思想から「生と死」を考えさせられる作品です。また、読みながら京都の風物詩、街並み、季節感を感じることができる本でした。



### 札幌

### 夜パフェ専門店 パフェテリアミル

札幌では、夜のシメはパフェとのこと。ジンギスカンとビールを堪能後、人気パフェ店の長〜い行列に並びました。

行列は、とても国際色豊かでインバウンドを実感しました。

写真映えするパフェを前に「あんなに食べた後にこんなモノ食べていいのか？」という背徳感の中、ペロッと完食。別腹です。



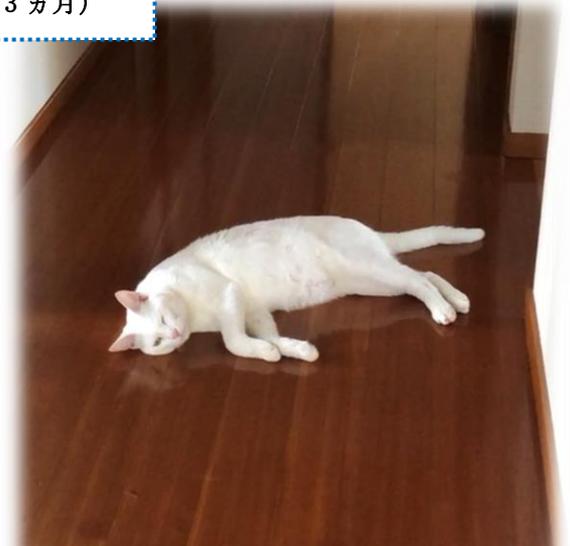
ひまわり山



さくらんぼヒドリガモ

今月のさぶろく (7歳10ヵ月) & ろくいち (1歳3ヵ月)

暑い日が続いていますが  
さぶろくさんは1日に何度も  
散歩を楽しんでいます。



だらだらモードのろくいちくん。  
猫は暑さに強いと言いますが、  
やはりかなわないらしいです。