

随想

クレーマーと近代化のこと

クレームが習慣になり、それを加速させる現実

(株)P P Q C 研究所 加藤 宏光

以前に紹介した池田清彦氏の《この世はウソでできている》という本には『なるほど』とわずける記述が多い。

テーマごとに

・第一章…民主主義のウソ
 ・第二章…ウソの道具としての科学

・第三章…世界を動かすウソのからくり

・第四章…現代人はどんな『ウソ』に騙されるのか
 といった記述がなされている。

その第四章に《近代化とクレーマーの増加》というものがあ

る。
 品質管理に関わる仕事をしていると、クレーマーに悩まされるとい

疵をあたかも品質の問題と言い立てて、補償のなにかを受け取るう、というものである。クレーマーは色んなメーカーへクレームをつけることが《生業》

のようなモノであるから、同じところへ年に何度かのクレーム

を言い立ててくる。『また、このヒトか!』と思うことも多い

という。なまじ菓子折などを送ったり、持参して説明などすれば、かえって癖になるもの

だ。

クレーマーは、食品業界だけでなく、教育現場にも蔓延して

いるという。給食の質やアレルギー体質への配慮が足りない

ために、子供が何らかの被害、障害を被った、などというクレ

ームの話は当たり前前に過ぎてニュ

ースにもならない。かつては学校の先生という存在がある種の権威の象徴として受け止められ、学校で先生に叱られたことを家で話題にしようものなら『お前が悪い』と決めつけられたものであった。

それが、現在ではクレーム魔と化したいわゆるモンスター保護者が教師を戦々恐々とさせて

いる。戦後の平等化というお題目を金科玉条のものとして、児童に弁当を持たせそれゆえに給

食費を払わない、などという信じられないことすら、NHKの

ニュースに登場したりする。

大学で就職斡旋を行わなくなったのも、かつては社会責任とも指導者から学生への思いやり

であった就職斡旋が、現在では

パワハラとして受け止められ、クレーム、ときには裁判にまで発展することすらあるのだという。ここでは、個々のクレームに触れようとは思わない。

近代化とは、生活に必要なインフラのすべてを他者に委ねるプロセスだという。

二〇一一年三月十一日に発生した東日本大震災でも、今回の熊本地震でも、電気、水道、

ガスなど生活に欠かせないすべてが公共のもので、ただその復旧をひたすら待つしか方法がない、という厳然たる現実に直面

した。

近代化というのは、生活に必要なインフラを他者に依存する過程である、と主張したのは、

哲学者《鷲田清一》というヒト

らしい。ここでいう他者には《国》や《地方自治体》《大企業》である。

我が国で高速道路やJRのような大企業あるいは東電をはじめとする電力会社は、公園という経過をたどったり、またその独占性から企業というイメージより行政に付随する組織であるかのように感じてしまうが、紛れもなく大企業である。

東日本大震災にしても、熊本大地震にしても、国全体から見れば限定的なエリアでの事象であるからこそ、ボランティアを含めた様々なサポートが可能であった。しかし、全国的規模でこの様な災害が勃発した場合、直ちに生活がたち行かなくなる。また、先の鷺田は『近代化が進むほど、クレームは増える』としている。他者に委ねたインフラ由来の水、エネルギーなどが途絶えた場合、個人が解決することは、ほぼ不可能であり、個人はクレームの声を上げるしか術がない。

問題はそれが習い性になるこ

とである。ちよつとした問題が発生すると直ちにクレームに繋げる。

ここまで書いて、いま購読中の《家康江戸を建てる・門井慶喜著》の、川を曲げる。水を引く。という項を思い出した。家康が北条攻めの際に秀吉に連れションに誘われ、放尿中に北条の領地（相模から上野、上総、下総にいたる）と三河の土地を交換することを申し出、これを受け入れた家康が治水工事や水道を設置するというインフラ大工事を成し遂げるに当たっての、各々の工事に直面した当事者の物語である。

これらのインフラが整い、人口一〇〇万に達する江戸は江戸中期以降間違いない世界的な大都市であった。こうしたインフラが故障したときには都市民は大いに難儀したであろうが、クレームを発する先がなかった（有効な効果を期待できる、という意味で）。圧倒的な政治力・軍事力を背景とする封建時代ではクレームを挙げることででき

なかったろう。

現代では、水が出なければ水道局にクレームをいい、停電になれば電力会社に文句をいう。供給を完全に他者に任せてそれに依存しきっているから、何か事故があつて供給が断られたときに、自力でそれを手に入れることができない。自分では何もできないので、クレームをつけることしか解決方法を思いつかない。

近頃教員が辞める理由の大半が保護者からのクレームであり、これに対応するため、教員は弁護士を雇える保険に入るといふ。高圧的な態度の保護者は、弁護士が出てくるとクレームを引き下げる。この現象は世間でいう《ハッシング》に似ている。自分のことを自分でできるヒトはクレイマーにはならない（と池田氏はいふ。世の中はなかなか理屈どおりにはならない、と著者は思うが…）。

池田氏のいう《クレイマー》は近代化社会では必然的に派生する。しかし、それが習慣とな

り、また何らかの成功体験として性癖を加速させている現実には、どう対応すべきか、モノを社会に提供することを生業とするとき、心してかからねばならない、厄介な問題ではある。

かつてわれわれの業界で機械に依存する部分はそれほど多くなかった。それだからこそ、当時から生産にかかわっていたヒトは、およその配電工事や溶接工事、時には土木、建設工事までこなし、重機の扱いに長けている。農場内で発生するハード上のトラブルを自力で解決することができる。

しかし、装置化された現在の産業が当然として育った世代には、修理は専門業者が行うものだ、と刷り込まれているように感じられる。極論すれば、なぜ自分が専門外の修理まで…という感情を持っていると思わせることさえある。

古い時代の人間が懐古的に《昔は良かった》とつぶやくわけである。