

# PROLOGUE

木二中 学校だより No.12 令和6年6月24日  
校長 山元 竜二

木更津市立木更津第二中学校  
〒292-0801 千葉県木更津市請西941番地  
☎0438(36)2280 FAX0438(36)2233

E-mail:kisarazu2-j@kisarazu.ed.jp  
<https://www.fureai-cloud.jp/kisa-kisarazu2-j>



## 我が国 日本が 古来より継承してきた 精神的美德は 何処に？

中学生である皆さんは、媒体(ばいたい=情報を伝達するための手段や道具)を問わず報道番組、いわゆるニュースを日頃から見ていますか？読んでいますか？特に3年生、自分が受験(検)する高校の試験(検査)に「面接」があるなら、必ずと言っていいほど時事トピックについて「あなたは思う？どう考える？」と聞かれます。例えば、こんな難しい問題は出題されないけど…、次の各文の( )内に適切な語句・数字を入れた上で、問題文についてあなたの考えを述べてください。

1. 厚生労働省が発表した令和5年度の人口動態統計(概数)で、1人の女性が生涯に産む子どもの数を示す合計特殊( ① )が過去最低の( ② )に下落した。背景には経済的不安を理由に結婚や出産を諦めるケースの増加があり、出産後の仕事と家庭の両立にも課題が残る。令和2年以降の新型コロナウイルス禍に伴い、婚姻数が落ち込んだ影響が今回の( ① )に現れた可能性がある。婚姻数は、( ③ )万4717組で、戦後初めて50万組を割り込んだ。
2. 世界経済フォーラム(WEF)は世界の男女格差の状況をまとめた2024年版「( ① ) 報告書」を発表した。日本は調査対象となった146カ国のうち( ② )位で、前年の125位からは改善したが、主要7カ国(G7)では最下位だった。なお、1位は( ③ )、2位は( ④ )、3位はノルウェーと北欧の国がトップ3を占めた。
3. 顧客が理不尽な要求をするカスタマーハラスメント、通称( ① )が社会問題化する中、厚生労働省は、労働施策総合推進法を改正し、企業に( ② )を守る対策を義務づける検討に入った。政府が6月にも取りまとめる「経済財政運営と改革の基本方針(骨太の方針)」に対策の方向性が盛り込まれる見通しだ。

1・2年生には難しいかな？とは言え、実は上記3つの問題はどれも中学校の定期テスト対策問題として扱われている問題です。3.の問題は、ニュースを見ていなくても答えられるのではないのでしょうか？

私がこのおたよりを通じて皆さんに伝えたいことは、3.の問題、カスタマーハラスメントについて。冒頭のタイトルに「(日本人の)精神的美德は何処に？」とあるように、社会問題と化したカスタマーハラスメントは、古来から継承してきた日本人の精神文化を完全に崩壊させてしまった。私はそう思っています。

報道(NHK NEWS WEB)によると、

客からの迷惑行為などのカスタマーハラスメントいわゆる「カスハラ」を防ぐ全国初の条例の制定を目指す東京都は、客のほかには役所の窓口を利用する人などもカスハラを行う対象とし、官民を問わず対策を求める方針で、今後、条例案を取りまとめることにしています。

東京都は5月22日、労働団体や経済団体などと都庁で会議を開き、全国初のカスハラを防ぐ条例の制定に向けた方針を示しました。この中ではカスハラを行う対象として、客のほか、公的サービスを提供する役所の窓口や学校などを利用する人も含まれるとしています。

木更津市近隣の地方公共団体においても、職員の名札がフルネームではなくなり、顔写真の掲載もなくなった、なんていう報道を新千葉新聞で読みました。これは、品川区役所で起こったカスタマーハラスメントに起因すると言われています。今年1月、品川区役所の窓口業務で写真が掲載されたフルネームの名札を見られた職員が、「顔と名前を覚えた。ネットにアップする。」などと脅されるトラブルが複数あったからだそうです。その他にも飲食店、ホテル・民宿といった宿泊施設、電車・タクシー・バスといった交通機関など、ジャンルを問わず様々なところで顧客が理不尽な要求する問題が頻発、従業員に土下座を強いる顧客の動画がニュースにもなっていました。何ていう世の中になってしまったのでしょうか…。まだ中学生である皆さんは、この問題について自らの言葉で思いや考えを語ることができますか？

「お客様は神様です」という言葉は、中学生の皆さんでも聞いたことがあるでしょう。では、この言葉を最初に発した人が誰だか知っていますか？さすがに皆さんは知らないと思いますが、歌手の三波春夫さんです。三波春夫さんのウェブサイトには次のように記されていたことがあったようです。

「お客様は神様です」について より引用

三波春夫にとっての「お客様」とは、聴衆・オーディエンスのことです。客席にいらっしゃるお客様とステージに立つ演者、という形の中から生まれたフレーズなのです。三波春夫が言う「お客様」は、商店や飲食店などのお客様のことではないですし、また、営業先のクライアントのことでもありません。

これを読むと「お客様は神様です」という言葉が誤って解釈され広まったようですが、本来サービスを提供する側は、サービスを買ってもらう立場にあり、客はそのサービスを買ってもらう立場にある対等な関係であるはず。ところが日本人(すべてではないですよ)の心がいつから、どこで、どのように朽ちてしまったのか、「お客様は神様です」であるがゆえ、客＝偉いと勘違いをし、「お金を払っているんだから何を要求してもいいだろう」と…。お金さえ払えば、客は神様になり得るのか？お金さえ払えば、理不尽な要求がまかり通るのか？従業員に土下座を強要しても許されるのか？百歩譲って「お客様は神様です」と店側が客をおもてなしをしたとしても、従業員や他のお客さんに不快な思いをさせておいて「私は神様である」と言う客はどうなんだろう…。周囲を不快な思いにさせる神様っているのだろうか？いやいや、そもそも自ら「私は神様である」と言う神様っているのだろうか？(普通に、冷静に考えると笑っちゃいますよね)

このカスハラに関する一連の報道を見聞して、私はある有名予備校の有名講師の言葉を思い出しました。講義に遅刻した生徒に対してその有名講師は次のように。(ネットにもたくさんアップされています。)

(講義＝授業に)お前は守らなかった。5分前に来いと俺は言った。でもお前、守らなかった。そうだよ？認めろ。お前な、いやもしかしたら一般的な話としてさあ、金を払っているから何をしてもいいんだ、金を払っているから好きな時に来いんだ、金を払っているんだから遅刻していいんだ、好きなことやっていいんだ、ともしそう思うなら、もう来ないでくれ。いいか、俺はな、生徒を客だと思っていない、残念ながら。じゃ、守れるんだな？二度と言わずなよ。5分前に来てるんだ。他の用事は全部無くせ。他の用事全部無くして、周りの人間のために5分早く来るんだ。言っている意味わかるか？お前のためじゃない。周りの人間のために行動しろと言っているんだ。君らは、今どこに行っても金を払っているんだよ。だからワガママが通るんだ。でも、お前が社会に出て金をもらう立場になった瞬間、誰もお前のことなど相手にしなくなるぞ。だって相手にする必要がないもん。演技する必要まったくない。「嫌だから向こう行け。」で終わりだよ。いやいや、それすらも言ってくれないだろう。もう完全無視だ。だから、そうならないために、金を払っているうちに、まともな人間になるんだよ。いいか、自分のことより隣に座っている人間のことを考えるんだ。いいか。わかってんな、お前。俺はどうしても本音を言ってしまうがな…。

講師の文言には、予備校生(大学受験生)に社会・世の中の厳しさ、理不尽さを伝えようとする愛が感じられるのは私だけでしょうか。今のご時世、ここまで本音を語って間違っていることに対して正しく「間違っている」と言ってくくださる「他人」はいるのでしょうか。大学受験に失敗した浪人生(予備校生)に対して、次の年、仮に合格していずれ社会に出たとしても、「金を払っているんだから5分くらい授業に遅刻してもいいだろう。」という誤った考え方がある以上、厳しい世の中は生きていけないんだということを伝えてくれている。そもそもそんな誤った考え方では大学に合格していないだろうし、仮に合格したとしても社会に出ればきつと誰も相手にしなくなるんだよ、ということを本音で教えてくれている。だからまだワガママが通用する今のうちに自分のことより周囲のことを考えることのできるまともな人間になりなさいと…。

カスハラからやや話が逸れてしまいましたが、今回はカスハラについて、そして東京都がその防止に向けて条例を制定するという報道についてのおたよりでした。

1980年代にセクシャルハラスメントに端を発しハラスメントという言葉が広く一般的に認知されてから約40年あまりが経過、現在ではパワハラ、モラハラ、マタハラ、アルハラ、ジェンハラと多岐にわたり、さらには不機嫌ハラスメント＝フキハラなる言葉も…。何とも生き辛い、働き辛い世の中であることは間違いのないようですが、前述の有名予備校の有名講師の遅刻した予備校生に対する魂のご指導もパワハラになってしまっているのでしょうか…。ニュースになっているような、注文したラーメンを口にすることなくテーブルに備え付けの爪楊枝をどんぶりにぶちまけたり、チェックインが15:00とされているところ14:00に到着してチェックインを待たされたら、従業員が土下座させられたり、といった行為とはまったく別であると考えるのは私だけなんではのでしょうか？中学生である皆さんは、どう感じますか？どう思いますか？