

「自分は絶対に正しい」と思い込むと、

人間の凶暴性が牙をむく ~ 歪んだ正義 ①~

今、コロナ禍で、「マスクを着用していない人を激しく叱責する」「自肃下で、地元ナンバー以外の車を傷つける」「深夜営業する店に嫌がらせをする」「地元で最初に感染した人を誹謗中傷する」など歪んだ正義を盾に、人間の凶暴性を垣間見る記事を目にすることが多くなりました。

大渕憲一・東北大学名誉教授によると、災害や犯罪などによって、人々の不安や恐怖が高まっている時は「認知資源の不足などから抑制力が低下し、敵意や差別感情が噴き出しやすくなる」と言います。社会が不安定な時には、敵意や差別感情を「正当化」する理由を見つけやすくなり、また周囲の人々からの支持が得られやすいと感じて抑制力はいっそう低下しやすくなるというのです。

その最たるもののが、

- ・性被害を実名で告発したジャーナリストを中傷する70万件以上に達するSNS上の書き込み。
- ・テラスハウスに出演していた女子プロレスラーが、SNS上で激しい攻撃を受け亡くなった。
- ・京アニを放火し、70人を死傷させた容疑者は、自分が被害者であると訴え、謝罪の言葉はない。
- ・障害者施設への襲撃事件の死刑囚は裁判で、殺した方が社会の役に立つと殺害の正当性を訴えた。

などなどではないでしょうか。自分や自分が帰属意識を抱く集団を「絶対的被害者=善」と見立て、「絶対的悪」である他者への攻撃を正当化するという「歪（ゆが）んだ正義」です。

これに類似することが、世の中に溢れてきましたが、たとえば…

カスタマーハラスメント

様々なハラスメントが問題になっていますが、最近よく聞くようになったカスタマーハラスメント（以下カスハラ）。顧客が、従業員に不当な苦痛を与えたり、悪質なクレームをつけたりするもので、



従業員が心や身体の健康を害してしまい退職、最悪の場合は自殺してしまうこともあります。

【正当なクレームとカスハラの違い】

クレームは、商品やサービスに不満や意見をもつ顧客が問題点を指摘し苦情をいう行為。その指摘から商品やサービスの質を高められることから、それは企業の成長に不可欠なものだとも言えます。

しかし、理不尽な言いがかりや暴言などの度が過ぎた言動・行動はカスハラとなります。

この区別ができず、すべての苦情をカスハラと一方的に解釈してしまうと、顧客の意見に耳を傾けず、独りよがりの成長しない企業となり、すべての顧客が離れていってしまうでしょう。

【カスハラの例】

- 長時間拘束…数時間に及ぶクレームにより、従業員が長時間拘束され、他の顧客のサービスや対応が疎かになるなど、通常業務に影響が出ます。居座る行為は、不退去罪に該当します。
- 恫喝や暴言…「死ね」「クズ」と大声で罵ったり、「謝りに家まで来い」「土下座しろ」等と強要するなど、精神的苦痛を受け、病気になった人も少なくありません。脅迫罪、強要罪に該当します。
- 不当な金銭要求・支払い拒否…従業員の態度に不当に慰謝料として金銭を要求したり、サービスを受けたにもかかわらず理由をつけて支払いを拒否したりする行為です。恐喝に値するでしょう。
- SNSへの投稿・拡散…従業員を土下座させた写真をSNSにアップするカスハラ行為が、問題として取り上げられたことがあります。こうした行為はプライバシーの侵害になります。

【カスハラの対策方法】

- カスハラについての知識をつけておく 職場仲間と共に通認識を持つことで、一貫した対応が取れる。
- いつでも証拠を残す準備をしておく ボイスレコーダーや防犯カメラ、メモで記憶することも有効。
- 複数で対応する 被害にあった場合は決して一人で悩まずに相談しましょう。
- 責任者に引き継ぐ 責任者になるべく早い段階で状況を伝え、対応してもらう。
- 証拠を残す・日付・時間・場所・人物・何をされたか（どんな発言があったか）
- 専門機関に相談する 弁護士などの専門家、警察に相談、通報することも方法の一つです。
- 外部機関に相談する 電話窓口にまずは相談して、自分の心と身体の健康を守りましょう。

道標（みちしるべ）第1485号 令和2年7月30日
校長 稲垣 達也

「自分は絶対に正しい」と思い込むと、

人間の凶暴性が牙をむく ~ 歪んだ正義② ~

【カスハラが増えた背景】 何事も、事象の背景を知ることが大切

こういったカスハラを行う方が増えた背景には様々な要因があると言われています。

○企業ごとのサービスレベルの差

例えば「弁当を店員がレンジで温めるのは当たり前」「席から頼めば水を持ってくるのが当たり前」など普通に考えれば店舗や企業ごとによってサービスに違いがあると分かるが、カスハラを行う方にはそういったサービスの違いを理解できない、または受け入れられない方もいると言われている。

○過剰なサービス

企業は厳しい生き残り競争に打ち勝つため、「接客」「商品の包装」など過剰すぎるサービスが普及してしまい、それが一般的と思われやすくなってしまった。

○従業員の能力の差や人材不足

カスタマーハラスメントが増えた背景に従業員の能力の差が大きくなったり人材不足などが原因にもなっている。お客様によっては対応などに不満を持つてしまう方も多い。

○ストレス社会

カスハラを行うことで自分のストレスを発散しようと考えている方も少なくない。また、従業員の不的確な態度や発言によりストレスが爆発してしまい悪質クレーマーなどに発展してしまう。

○ネットやSNSの普及

真偽の程は別として「クレームをつけたら金銭を受け取れた」など投稿を目にした悪質なクレーマーが「自分も」と考えカスタマーハラスメントを行ってしまう方も少なからず存在している。

○シニア世代から被害

仕事中心だった方が定年などを理由に時間を持て余す、居場所をなくしたことから孤立しやすく、余ったパワーをカスタマーハラスメントと言った形で発散してしまやすい。

さて、これらの話を、学校教育の現場に置き換えると、切実なことが沢山あると思います。

「悲鳴をあげる学校」

～親の“イチャモン”から“結びあい”へ～ 旬報社 (2006/12/1) 小野田 正利 (著)

14年も前の本

教師と保護者との関係づくりが難しくなったのではないか？ ささいな質問・問い合わせや、ちょっとした行き違いが、クレーム(苦情)に発展して、さらにトラブルから紛争へと発展していくことが増えてきたのではないか？ それは本当なのだろうか？ なぜそうなっていくのか？ どうしたら子供のために手をつなぎ合える関係になることができるか？ こういった現象を具体的に解説、問題提起した本。

1年後

私の提起から1年後、そういう理不尽な要求を出す保護者を「モンスターペアレント」と称されるようになると、一方的に保護者の方がおかしいという風潮が生まれ、とんでもない実例があげられるようになりました。保護者はイラダチや不満が増幅し、教師はトラブル対応に精力を傾けなければならないことで疲弊していきます。

さらに8年後

「それでも親はモンスターじゃない！」

～保護者との向き合い方は新たなステージへ～ 学事出版 (2015/7/17) 小野田 正利 (著)

モンスターペアレントという言葉が流行すると、学校や教師はすべてが善であり、被害者であり、そのような保護者は「モンスター=怪物」であるから、「それらの要求は、すべてがおかしいもの」と決めつけられる風潮が進みました。

しかし、当初から私は、こういった人格否定の言葉を使うのではなく、その要求の中身や行動を、保護者と教師の間の議論（話し合い）の基軸に据えようではないかと訴え続けてきました。

「自分は絶対に正しい」と思い込むと、

人間の凶暴性が牙をむく ~ 歪んだ正義③~

【客観的かつ冷静に見ること】

「それでも親はモンスターじゃない！」小野田 正利（著）より

モンスターペアレントの名付け親と言われている向山洋一氏も、客観的に見て常識の範囲内で意見を言う親をモンスターペアレントとは言っていません。モンスターペアレントとは、「非常識で理不尽な要求や苦情、非難、文句などを学校や幼稚園・保育園に対して突きつける親」になります。

保護者の要求が…

- (1) 学校や教師がきちんと向き合い、改善への展望を出すべき「要望」なのか、
- (2) 学校の守備範囲はいくらか超えているが、それでも教師と保護者の双方の知恵を生かしながら、問題を小さくしていくべき「苦情」レベルなのか
- (3) 当事者双方がどんなに努力を重ねても解決が不可能な無理難題要求（イチャモン）に相当するものか、

を客観的に区別して冷静に対応することが、不可欠です。

【最大の被害者は、いつも子供たち】

それでも、解決がそう簡単ではない事案もいくつもあります。よかれと思って教師が関われば関わるほど、抜き差しならぬ状態に教師が追い込まれ、休職や、時には自殺という不幸な結末を迎えるほどの極めて難しいトラブルのケースもあります。

この場合に、最大の被害者は、教師個人もさることながら、当の子供たちです。教師が消耗して、学校も機能不全に陥れば、学びの場の活力が失われるからです。

カスタマーハラスメントと同様の背景が…

保護者はもちろん、学校も、教師も、子供たちの幸せだけを願っていることは、間違えのないことです。それなのに、ハラスメントのようなことが起きるのか。そこには、同様の背景が見えできます。

(1) 家庭環境における過保護による他責化

子供が学校でうまくいかない理由を、子供の努力不足や言動に求めるのではなく教師や学校に求めます。自己中心的ゆえに自責の念が無いことから、すべてを「他責」であると解決しようとする。

(2) 保護者が孤立化している

昔と異なり子供のことを相談できる相手が身近にいなくなり、特に母親は子育てに加えて仕事上のストレスを抱え込むようになり、夫婦の間に軋轢が生じてしまうことも珍しくありません。

(3) 子供の特性を知らないで、すべて鵜呑みにする

子供は親にいい顔をしたり、親に嘘をついたりするものです。しかし、そのような子供ならではの特性を知らない親が増えています。大人の価値観で子供を判断しがちです。

(4) 教育現場への不信感の増加

いじめによる子供の自殺や学校によるいじめなどの事実の隠蔽、さらには教師による金品の横領や生徒への猥亵事件など、学校による不祥事や教師個人の犯罪は後を絶ちません。

(5) 学校等の威儀の低下

保護者は、学校教育をサービスの一種と捉える考え方方が広まるようになりました。自分は消費者として対価を渡しているのだから、対価に見合うサービスを提供する義務があると考えています。

このような保護者は、学校を一介のサービス業者・教師はその従業員程度としか考えていません。だからこそ、クレームについても遠慮が何ひとつ無いのです。

また、難関大学出で一流企業などに勤務し、自分の子供にも同じような道を歩ませたいと考える保護者の中には、教師の学歴に着目することができます。そして仮に教師の学歴が自分よりも下だと認識した場合は、何かあると教師に対して「能力が無い」「〇〇大学程度しか出てないからダメなんだ」などと完全に見下すような態度でクレームを付けてくることがあります。