



SESERAGI—MISHIMA ROTARY CLUB WEEKLY REPORT

クラブ
週報

2026～2027年度 RI会長 オラインカ・ハキーム・ババロラ
RIテーマ CREATE LASTING IMPACT

クラブテーマ「関わるすべての皆様と 夢、喜び、心からの感謝 の共鳴」

会長 小島 真 幹事 藤川智徳

第1645回 例会 2026.8. 7(金)曇

司会：高橋大輔君

ロータリーソング「奉仕の理想」指揮：宮澤友一君

事務所 三島市泉町9-8 1F南
TEL.055-976-6351 FAX.055-976-6352

<http://www.seseragi-mishima-rc.gr.jp>

せせらぎ三島ロータリークラブ

検索

例会場 呉竹

TEL.055-975-3210
毎週金曜日 第1・第3 夜間例会

会長挨拶

会長 小島 真君

皆さんこんばんは。本日は少し私の話をしたいと思います。
本年ピーエフシー株式会社は創業30周年を迎えることができました。先日みしまプラザホテルにて記念式典も行いました。

1996年三島徳倉の地にて妻章子と二人で始めました。当初は給料計算も2枚複写のA3サイズの用紙に手書きで計算し、現金にて支給していました。社員が20名を超えた頃、給料計算ソフトを購入し、銀行振り込みにしました。なんて便利なんだと驚いたことを思い出します。しかし振り込みは手書きで間違わないように丁寧に書いておりました。社員が40名を超えた頃、社会保険労務士の存在を知り、お願いをすることにしました。それ以来すべてお任せで、振り込みもデーターでいただくので非常に楽になりました。社会保険労務士とは、労働法・社会保険・年金の専門家である国家資格者で、企業で働く人や会社が、労働・社会保険に関する手続きを適切に行えるようサポートする仕事です。主な仕事内容は、社会保険・労働保険の手続き、人事・労務管理の相談、給与や年金に関する相談、労使トラブルの予防・解決支援。例えば、社会保険の手続きが分からない時、就業規則を作りたい時、従業員との労務トラブルを防ぎたい時、年金について相談したい時。つまり、「人を雇う事」と「働く人」に関する法律や手続きを専門に扱う資格が社会保険労務士だということです。

本日の卓話は遠藤修弘さんです。遠藤さんの職業分類は社会保険労務士です。この話が今日の卓話の参考になれば幸いです。

これをもちまして会長挨拶とさせていただきます。

おめでとう

会員誕生日

7月27日 道場睦也君
8月3日 高村勝則君
8月3日 宮澤友一君
8月7日 鈴木啓太君
8月9日 鈴木俊也君
8月23日 仲原実圭君

入会記念日



スマイルボックス

加藤貴康君：みなさまのご協力により、My ROTARYの全員登録が完了しました。ありがとうございます！

野村諒子君：来週は三島市姉妹都市の麗水市に行って来ます。台風が心配です。でも楽しんで来ます。

杉山寿美子君：今日、この後に仕事があり早退します。申し訳ありません。16日は三嶋大祭りで頼朝行列で軍官役で口上を述べます。応援してください。17日も農兵節のご協力、観光協会より感謝致します。

山口辰哉君：今日はウチの会社の隣の電業社祭り。来週は三嶋大祭り。最近は鮎の友釣りでお祭りになることもないくらい釣り師が少ないらしい。

出 | 席 | 報 | 告 |

	出席総数	出席率	メイクアップ	修正出席率
前々回	38/43	88.37%	38/43	88.37%
今回	38/44	86.36%	会員総数	44名

欠席者

あなたが見えなくて残念でした。

伊丹君、大村君、岡君、服部君、吉村君、米山君

(*出席免除会員 なし)

卓 話

遠藤修弘君

～カスハラとどう付き合う？～

本日は、いまや他人事ではない「カスタマーハラスメント」、略して「カスハラ」についてお話しさせていただきます。最近どこ行っても「NOカスハラ」「STOPカスハラ」ってポスターやステッカーを目にする機会が本当に増えてきました。「お客様は神様」なんて言いましたけど、令和の今、その「神様」が時々とんでもない「荒ぶる神」に変身してしまう時代になってしまいました。

2024年10月、名古屋の市営バスでまさにそんな事件がありましてね。駆け込み乗車した乗客が運転手に「駆け込み乗車するなっていつも言ってるのはおまえだろう！！」「お前、降りろ！ 今すぐ降りろや！！」と怒鳴ったんです。「……いやいやいや、「降りろ」と言われまして……僕、運転手なんですけど？ 運転手が降りたら、このバス誰が運転するんですか。」逮捕後もカスハラ対応のルールがないため今後の乗車拒否対応すら難しい、という記事には、仕組みづくりの大切さを感じました。じゃあ、「どこからがカスハラなの？」って話です。厚労省のマニュアルでは難しいこと言ってますけど、要するにチェックするポイントは3つなんです。1つ目が「要求内容に理由があるか(妥当性)」。2つ目が「言動や態度、手段が常識的な範囲におさまっているか(相当性)」。3つ目が「それによって現場の社員が精神的・身体的に追い詰められ、安心して働けなくなってしまうか(就業環境が害されるか)」です。

レストランでスープを客の服にこぼしてしまった場面を考えてみてください。1人目「これお気に入りの服なのに！この服どうしてくれるの！？クリーニング代出してよ！店長呼んで！」にここまでなら、まだ「正当な要求の範囲内」です。でも、2人目「誠意が見えない！ここで土下座しろ！あと当然、今日の食事代は全員分タダにしろよ！」これがカスハラです。「きっかけは100%こちらのミスであっても、やり方や要求が常識を超え、働く人の環境をぶち壊した瞬間に、クレームからカスハラに化ける」んですね。

で、ここからがちょっと切ない話なんですけど……厚生労働省などの調査で、加害者の約7割から8割が男性、年代別で見ますと第1位は「50代」、第2位「60代」、第3位「40代」なんです。今日お集まりの皆様の顔ぶれを拝見しますと……ドンピシャでございます！そして、最も被害を受けているのは「20代・30代の若い社員」です。おじさん世代の客が、現場の若い社員を追い詰めている、という切ない構図ができあがってしまっているんです。

さて、改正労働施策総合推進法により、2026年10月から企業へのカスハラ対策が「義務化」されます。難しい法律用語はいりません。会社が10月からやるべきことは、実は「この3つだけ」なんです。①「社員を守る」と社内外に宣言する(方針の明確化)、②「撤退基準(毅然とした打ち切りルール)」を決めておく、③「相談窓口」の担当者を決めておく。これなら明日からでもできそうですね！

「ルールを作って守る」と言っても、現場で咄嗟に言葉が出てこないと意味がありませんよね。そこで、実際に使えるかな？フレーズを体験する「お守りフレーズ検定」をやってみましょう！私の卓話にどうぞ参加してください！

問案:【終わらない長話のループ】対応打ち切り(グッバイ・マネジメント)

すでに丁寧な謝罪と説明を何度も繰り返しているが、相手は「誠意が感じられない！納得できるまで何度でも説明しろ！」と延々と話をループさせ、30分を超えて膠着状態に陥っています。さて、どう対応するべきでしょう？

- 1.「お客様がご納得いただくまで、朝まででも何度でもご説明させていただきます……」と付き合い続ける。
- 2.「同じお話を繰り返されておりますので、改めて整理させていただきます。弊社の回答は〇〇となります。何度も申し上げているとおりこれ以上の対応は致しかねますので、お電話を終わらせていただきます」と切る。
- 3.「では、ここから第2部として、私の幼少期の生い立ちについてお話しします」

……正解は「2」！ 説明を尽くして膠着したら、時間経過(30分等)をもって対応を打ち切ります(グッバイ・マネジメント)。カスハラ対策のゴールは顧客満足ではなく「社員と自社の防衛」です。

最後に、ロータリーの「四つのテスト」にカスハラ対策を当てはめてみましょう。毅然としたルールを作ることは、一部の悪質なお客から、誠実な多数のお客様と、真面目に働く社員の双方を守る「公平」な決断です。「いざとなったら社長が自分を守ってくれる」という安心感が、会社への愛着と、社員同士の強い「友情」を育みます。「ポスターを貼る」「打ち切りルールを作る」「相談窓口の担当者を決めておく」それだけでも立派な第一歩です。ぜひ、自社の大切な社員を守るためのアクションを起こしてみてください。

……あ、最後にひとつだけ。

「本日の私の卓話に対するクレームは……どうぞやさしめをお願いいたします！」

8月度理事・役員会報告

日時 2026年8月7日(金)

場所 呉竹(例会場)

出席者 (理事)小島、原(兄)、藤川、高橋(大)、高村、小林、(役員名省略) 田村、三輪、高橋(麻)、成川、加藤(貴)、鈴木俊也(代理) (役員)新井、大庭、仲原

1, 会長挨拶(小島会長)

2, 協議審議事項

①令和8年熊本地震支援金の協力について
クラブ金から5万円を送金→【承認】

②会計委員会

スマイルをする際に希望者には領収書を発行する
→【承認】

3, 連絡報告事項

①親睦委員会

農兵節(夏の家族会)の予算案提出・確認

②職業奉仕委員会

9月25日(金)を昼例会とし、野村君の議会質問の見学
→プログラム・出席委員会より後日、周知連絡あり

③社会奉仕委員会

今年度のエンドポリオ活動は他のクラブとの合同奉仕は行わず、自クラブでのみ活動するか否かを検討