

HIGASHIOSAKA CENTRAL ROTARY CLUB

(第 2660 地区)

WEEKLY BULIETIN

No.24

東大阪中央ロータリークラブ

創 立 昭和47年2月20日
例 会 日 毎 週 月 曜 日 12:30~
例 会 場 所 シェラトン都ホテル大阪3F
事 務 局 東大阪市小阪本町1丁目5-14
〒577-0802 小阪本町ロイヤルハイツ405号
TEL: 06-6753-8823
FAX: 06-6753-8826
E-mail: jahcrc@gmail.com



会 長 宮 田 照 男
会 長 ノ ミ ニ ー 金 子 勝 信
副 会 長 岩 崎 史 郎
幹 事 岩 橋 竜 介
会 報 委 員 長 伊 藤 雄 一

ROTARY : MAKING A DIFFERENCE

ロータリー：変化をもたらす

2017~2018 年度 国際ロータリー会長 イアン H. S. ライズリー

第 2078 回例会 平成 30 年 3 月 5 日 (月曜日) 第 24 号

本日の例会 3月5日 (月) 第1例会

◎ソング 『我等の生業』

◎卓 話 『ロータリーの入り口』

担当：藤原 英夫会員

◎本日の献立 軽食カレー

次回の例会 3月12日 (月) 第2例会

◎卓 話 『バズ・セッション』

前回の例会 2月26日 (月) 第2例会

東大阪西RCと合同例会

東大阪西RC会長挨拶 今井 澄 会長

皆さん、こんばんは。

日本選手の活躍で感動を与えてくれました冬季オリンピックが昨日閉会致しました。本日は合同例会ということで東大阪中央RCの会員皆様に多数ご出席賜りまして誠に有難うございます。また、公務に大変お忙しい中を布施警察署署長、警視正の安井聡様、総務係長警部補の高山様にお越し頂きまして本当に有難うございます。後ほど、安井署長様には「不当要求排除対策」という演題でご講話をお願いしています。そして東大阪中央RCの米山奨学生、ポーランドのグオバツキ ヤクブ ボイチェフ様にもお越し頂いています。本日の演題については、金融関係に勤めていたということで、何年間に一回、不当要求防止責任者ということで布施警察署の方に責任者選任届書を提出し、不当要求防止責任者講習を受講しました。安井署長の方からは簡潔に分かりやすくお話を頂けると楽しみにしています。

布施警察署のある八戸ノ里周辺は菜の花で真っ

黄色になっています。作家の司馬遼太郎さんが愛した菜の花が咲き誇っています。2月12日が司馬遼太郎さんの命日で、「菜の花忌」と名付けて、司馬遼太郎記念館、近鉄八戸ノ里駅周辺を菜の花で飾り付けをしています。この取り組みは平成16年から始まって今回で15年目を迎えました。司馬遼太郎が野に咲く黄色い菜の花を好んでいたこと、著書の「菜の花の沖」に由来しています。地元の自治会や学校、ボランティア42の団体が参加して種蒔きから活動されています。私も毎年、東大阪市内の郵便局長と共に1月下旬に清掃活動を行って「菜の花忌」を迎えるお手伝いをさせて頂いていました。今年の開花は例年より遅めで、3月下旬まで楽しめると思いますので、是非温かな黄色い風景に触れて、一足早い春の訪れを感じて頂けたらと思います。

会 長 挨 拶 宮田照男 会長

皆さま、こんばんは。

東大阪西ロータリークラブの皆様、本日はお世話をお掛け致しますが宜しくお願い致します。また、布施警察署、安井聡署長におかれましては、お忙しい中誠に有難うございます。卓話を宜しくお願い致します。

この冬は厳しい寒さが続き、インフルエンザも猛威を振るっておりましたが、皆さま方にはお変わりなくお過ごしでしょうか？

寒かった冬も、今週は少し暖かい日もあるようです。3月に入ると奈良、東大寺二月堂のお水取りが行われ、「暑さ寒さも彼岸まで」の彼岸までもう少

しの辛抱です。

なにとぞ、ご自愛のほどお願い申し上げます。
さて、昨日まで、韓国、平昌では極寒の中、オリンピックが開催されていましたが、あまりなじみのない競技も見えていますと面白いものも多く、10代の選手から、レジェンド葛西まで日本勢の活躍に、ついついテレビに張り付いておりました。

小柄な日本人が大きな外国勢に負けない姿は、見ていて感動するところです。3月9日から始まるパラリンピックも楽しみにしています。

最後に東大阪西ロータリークラブ様と当クラブの親睦が益々深まり、又ご出席の皆様の更なるご健康とクラブの発展を祈念いたしまして、本日の、ご挨拶とさせていただきます。

幹事報告 岩橋 竜介 幹事

1. 次週例会終了後、3階「真珠の間」にて第8回定例理事役員会を開催いたします。理事役員会の皆様には宜しくお願いいたします。
2. 3月3日（土）に開催されます会長エレクト研修セミナー/懇親会には、金子会長エレクトに出席していただきます。宜しくお願い致します。

今後の予定

- 3月17日（土） クラブ戦略計画委員長会議
- 3月17日（土） 青少年交換プログラム（岩橋映美）
- 4月11日（木） 第2回ゴルフ同好会（飛鳥CC）
- 4月14日（土） IMロータリーデー

出席報告 中村 委員

本日の会員数	19名
本日の出席者数	13名
本日の出席規定適用免除会員	8名
本日の出席率	76.48%
1月29日の修正出席率	100.00%

二コ二コ箱報告 SAA 尾崎 元

宮田会長 合同例会を祝して、皆様よろしくお願ひいたします

岩橋幹事 合同例会を祝して。

金子会員 合同例会を祝して。

卓話 ー不当要求排除対策ー

大阪府布施警察署署長 警視正 安井 聡様

皆様方には警察行政各般にわたりましてご指導、ご支援、ご協力を頂きまして有難うございます。
不当要求排除対策について暴力団等反社会的勢力が窓口に来てがなり立てるということは少なくなっています。不当要求排除対策を悪質クレーマー対策という形で見て頂いたらいいのかなと思います。

不当要求に対する心構えとして、お客様至上主義の自縛からの脱却です。4年ぐらい前、茨木で署長をや

っていた時にコンビニで土下座事件というのがありました。暴走族のような者が客を装って色々な難題をふっかけます。そこで店長さんが「帰ってくれ」と言ったのを動画で撮りました。責任者を呼んで来いということで、バックヤードに入ってオーナーの土下座が始まるわけです。それを動画で撮ってYouTubeにアップしたので、それを元に我々は検挙致しました。被害届を出してくれと言っても出してくれない。お客様至上主義で、勘違いされていた部分があるのかなと思います。不当要求してくる者に対しては毅然とした態度で対応して頂きたいと思っています。2つ目は法令等に基づいた業務執行。3つ目は正当な要求と不当な要求を区別する、不当な要求に対応する必要はありません。4つ目は毅然とした態度で厳正に対応する、これが一つのキーワードになります。初期的対応が一番肝心、余計な話はせずに合理的な説明をします。5つ目は積極的な警察への通報、彼らが一番恐れるところです。不当要求に対する組織的対応として、意思決定と周知徹底。組織、会社として対応をする。事例集・対応マニュアルの作成・ロールプレーンの実施です。次に不当要求に対する具体的対応要領について、電話の対応で心掛けること。毅然とした態度を淡々と続ける。言うことははっきり言う。必要な時には警察等に相談する。証拠を残す、会話の録音、これは相手に告げる必要があります。また、こちらに非がある場合は真摯に応えますが、無理難題を言ってくるのは不当要求です。要求内容を正確に聴取し、目的や意図を把握し、詳細を記録化して要求内容に対しては法令等に従って対応します。謝罪文書を出すのか出さないのか検討し、内容について組織的に慎重に取り扱って頂きたいと思います。ここでも毅然とした態度が必要です。

「誠意を見せろ」と言われて、お金だと勝手に解釈するのを相手は待っています。「マスコミに言うぞ」も不当要求の可能性が十分あります。一度安易に応じると次々要求してきます。謝罪と損害賠償を混同しないで下さい。面接対応についての注意点として、相手が直接来た場合、対応場所の選定とドアの開放、凶器になる余計なものを置かない、お茶を出さない、警察のカレンダーを貼って頂くのも有効です。時間を切る、事前に警察に電話して下さい。対応者の選定、役割分担を事前に決めることも大事です。相手の確認、自分も名乗りますが名刺は渡しません。人数制限をする、車のナンバー確認もして下さい。要求内容の確認、対応状況の記録、録画するのは相当性と必要性があるなど若干の縛りがあります。不必要な書類は作成しない、解決を急がない、関係機関への通報。以上のようなことに気を付けて頂きまして、対応をよろしくお願い致します。

