第３３１回　令和８年１１月１７日（火）

「謝罪の意味を考える」

　電車の車内アナウンスでこのような謝罪を聞いたことがある人は多いと思います。「本日は大雨の影響で電車の到着が３分ほど遅れましたこと、心よりお詫び申し上げます」

　車掌さんの言葉でイライラが収まる人もいれば「この電車はしょっちゅう遅れるよな」といって不満を隠せない人もいます。それでも冷静に考えれば大雨で電車が遅れたのは車掌さんのせいではありません。むしろ大雨でも安全に運行してもらってありがたいと思う必要があるでしょう。

　残念ながら駅員さんに「遅れた責任を取れ」などと食って掛かる人を見かけることがあります。それでも駅員さんはできるだけ穏便に対処しようとしていますが、本当に気の毒です。
　謝罪をそのまま受け取って「謝って済む問題か」と激昂する人は仕事の謝罪と本当の謝罪の区別がついていないのでしょう。

　店員さんとか役所の方に対するカスタマーハラスメントが問題となっています。お店側の落ち度ということも確かにあると思います。それでもよく考えれば目の前の店員さんのせいじゃないということも結構あるのではないでしょうか。

　お店の自分に対する態度や扱いが悪いと怒る人もいます。私もカチンとくることがまったくないわけではありませんが、そもそも客と店員さんのどちらが偉いのかということが決まっているわけではありません。同じようにお金を払ってサービスを受けるのにお医者さんだと強く言われてしまうこともあります。お店は「お客様は神様」と思うべきではないでしょうし、客もお金を払って買ってあげているなどと考えるべきではありません。

　カスハラやパワハラなどハラスメントに対する世間の目は次第に厳しくなっています。これは社会のために良いことだと思います。人口減少の時代に店員さんのなり手がいなくなってしまったら、本当に困るのは消費者のほうです。

　イライラしそうなときはとにかく深呼吸です。そもそも遅刻しそうでイライラしているのは時間に余裕がない自分が一番悪いということに気づくべきです。
　遅刻は良くないことですが多くの場合は取り返しがつきます。焦っても到着時間は早くなりませんから、次はどうしたら遅刻しないか考えるほうが大切です。

　相手に対して怒鳴る、強い態度に出るということは「大人気なく」見えてしまい、自分の価値を下げてしまいます。怒ってしまうと後で自己嫌悪に陥ります。怒ってすっきりすることはほとんどありません。