



OKAYA

岡谷ロータリークラブ

- 会長／小口 隆
- 副会長／吉村栄二・今井康善
- 幹事／薩摩 建
- R 情報(会報)委員長／小口智之

■ 事務所／岡谷市中央町 1-4-1・Tel/0266-22-6939・Fax/0266-23-6939

URL: okayarc.org・Email: okayarc@bz04.plala.or.jp

■ 例 会／毎週火曜日 PM12:30 太田屋メモリー

第 3073 回例会 2025 年（令和 7 年）8 月 19 日(火)

点 鐘：小口 隆

司 会：笠原新太郎

斉 唱：それでこそロータリー

ラッキーNo：NO. 11 今井康善

皆 勤 祝：宮坂宥洪 40 年・山岡俊幸 8 年・片倉克昭 5 年・濱 武之 2 年

誕 生 祝：牛山幸一・小口 隆・高木克彦・北澤洋之介

山岡俊幸・小林大介・笠原洋平



誕生祝

会 長 挨 拶



こんにちは、本日は本年度最初のお客様をお迎えしております。

日頃より、私たちの毎日の安心安全の生活の為に尽力頂いております、岡谷警察署署長で長野県警視であります、太田和徳様であります、後ほど卓話をお願いしておりますので、宜しくお願いしたいと思います。

お盆休みも終わりましたが、皆さんいかがお過ごしだったでしょうか？

地元では岡谷太鼓祭り、諏訪湖花火大会そして岡谷花火まつりと夏の風物詩の行事も盛大に開催された様子で、「やっぱり夏はこれでしょ！！」と楽しめた方も多いのでは無いかと思います。

私はというと、残念ながらお祭りはどれも参加しておりませんが、ゴルフへ数回と、今月誕生日を迎える私と、来月誕生日迎える孫のプレゼントを買いに軽井沢アウトレットへ出かけて来ました。

8月は「会員増強・新クラブ推進月間」となっております。

岡谷ロータリークラブは現在52名のメンバー、平均年齢は62歳となっております。

本年度は純増2名を目標にしております。

「居心地の良い元気なクラブを作ろう」とガバナーの重点目標にもあります様に、新しいメンバーの入会は、とても重要なポイントになると思います。

吉村委員長始め、会員の皆様には是非積極的な募集、またご紹介並びにお声がけを頂き、新しい仲間を温かく迎えらるようにご協力をお願いしたいと思います。

お盆休みが終わっても、まだまだ暑い日が続いております。会員の皆様には体調を崩さないように気を付けて頂き、この夏を乗り切りましょう。

幹事報告

- ・次週 8 月 26 日は、年間計画による指定休会日です。
- ・次回 9 月 2 日クラブフォーラムは、宮坂有洪会員在籍 40 年のお祝いと卓話です。
- ・今年度の地区補助金事業ロータリーデーの開催が、10 月 25 日（土）に決まりました。岡谷図書館にて行いますので、予定に入れていただきますようお願いいたします。



卓話「反社会勢力に対する 15 の原則」 「遅い対応から普通の人を怒らせてしまった事案」

長野県岡谷警察署長 長野県警視 太田 和徳 様

【タイトル1】【反社会勢力に対する15の原則】

実際に、諏訪地方には暴力団組織がありますし、ダルマや縁起物を売って稼いでいる情報もあります。

また、交通事故や何らかの事故に関して、不当要求してくることも考えられます。

加えて、反社会勢力ではなくとも、不当要求をしてくる者やクレーマー対策としても覚えておいた方が良いでしょう。「15」の原則についてお話しします。

1 基本的な心構え

(1) 全て組織で対応し、恐れず、勇気を持って毅然とした対応

反社会勢力等を必要以上に恐れる必要はありません。毅然とした態度で対応しましょう。

注：反社会勢力等とは、所謂反社会勢力のほか、最初に申し上げた不当に要求してくる者やクレーマーのことと御理解ください。

(2) 信念と気迫を持って不当要求には屈しないという対応

反社会勢力等は、強い者には弱く、弱い者には限りなく迫ってきます。決して弱みを見せないことです。

(3) 挑発にのらない冷静な対応

挑発してきてこちらの失言を誘ったり、言葉尻をとらえて徹底的に糾弾し、無理難題を押しつけてきます。挑発にのらず冷静な対応が必要です。

理論的に話そうとしても、言葉尻を捉えてきますから、不用意な言葉に注意しましょう。

2 具体的な対応要領

(1) 最初の対応

受付係員又は窓口係員は、来訪者に「名刺をいただけますか。」と言って名刺をもらうか、「皆様に記入していただいております。」と面会簿等に氏名を記載してもらうなど、相手の人数等を把握して、対応責任者に報告し、あらかじめ選定した会議室等に案内してください。

(2) 相手の確認と要件の確認

落ち着いて、相手の住所や氏名、職業、連絡先電話番号を聞いて、要件を確認しましょう。また、代理人の場合もあるので、その場合は、委任状の確認を忘れないようにしましょう。

(3) 対応場所の選定

素早く助けを求めることができ、精神的に余裕をもって対応できる場所（自社の会議室等）等の管理権が及ぶ場所で対応すべきです。

相手にとって有利な相手の事務所等へ出向いてはいけません。また、喫茶店やファミリーレストランも支払いの問題が出てきますし、相手の仲間が潜んでいる場合もありますので避けるべきです。

(4) 複数人で対応

まず、相手関係者以外は同席させず、人数を制限します。相手より優位に立つために、相手より多い人数で対応することが大切です。また、あらかじめ「対応者」「録音者」「記録者」（110番通報担当）を決めておくことも必要です。

仮に、1人で対応しなければならない場面もあろうかと思います。そのような時、録音機だけは、準備しておいてください。

携帯電話の録音も有効ですが、事件になった場合、警察に、携帯電話を預けなければいけません。

ですから、ICレコーダー等の録音機の準備が必要です。

(5) 対応時間の告知

対応時間が長いと、相手のペースにはまる危険性が大きくなりますので、可能な限り時間を短くしてください。

話を始める段階で、「〇時〇〇分までで願います。」というように対応時間を明確に示しましょう。

また、内容によりますが、概ねの時間として、20～30分程度が妥当です。

(6) 言動に注意

不当な要求に対しては、「当社の方針としてそのような要求には応じられません。」などと毅然として回答し、隙を与えないことが肝要です。

(7) 書類の作成・署名・押印はしない

「一筆書けば許してやる。これで引き下がる。」などと詫言状や念書等を書かせたがりますが、後日、金品要求の材料などに悪用します。また社会運動に名を借りて署名を集めることもありますので、署名や押印は禁物です。

(8) トップには応対させない

いきなり決裁権を持ったトップが対応すると即答を求められます。

次回からの交渉で「前は社長が会った。おまえじゃ話にならん。社長を出せ。」などと言うのが常套句ですから、あらかじめ対応責任者を決めて対応しましょう。

ただし、トップが対応せざるを得ない場合もあります。そういった場合も、即答しないことと、録音機が必要です。

(9) 即答や約束はしない

反社会勢力等との対応おは、組織的に実施することが大切です。彼らは、企業の方針が固まらないうちが勝負と考えていますので、執拗にその場で回答を求めてきますが、即答や約束をしてはいけません。

(10) 湯茶の接待は不要

湯茶を出すことは、反社会勢力等に居座り続けることを容認したこととなりかねません。また、湯飲み茶碗等を投げつけるなどの脅しの道具に使用されることもありますので、湯茶は出さないようにしましょう。

(11) 対応内容の記録化

電話や面談内容は、犯罪として検挙する場合や中止命令（暴力団員に限る）を発出する場合、或いは民事訴訟の証拠として必要です。

自分の会社内であれば、管理権に基づき、録画することも可能で問題ないのですが、相手は「肖像権の侵害だ。プライバシーの侵害だ。」と言ってくる場合もありますので、録音がベストと考えます。

なお、録音機についても、隠し持っているのではなく、最初から、「録音させてもらいます。」と説明しておくのが良いでしょう。

(12) 機を失することなく110番通報

相手が脅したり暴れたりした場合は、即座に110番通報してください。

また、大事になる前に、危険を感じた場合は、110番通報しましょう。

さらには、相手がどういった人物で、どのような要件かも分からない場合があります。そのような時には、最初から警察官が立ち会いをすることに無理がありますが、相談にのることは可能で、的確なアドバイスができると思いますので、迷ったら相談に来てください。

【タイトル2】【遅い対応から普通の人を怒らせてしまった事案】

～被害者・加害者にならないために～

これは、私が体験した実話ですが、「対応」に関して、何かの参考になれば、という意味でお話させていただきます。

病院の医師の話です。

今から15年ほど前のことですが、私の母親（当時70歳）が突然、高熱を出したので病院へ連れて行きました（岡谷市や諏訪地方の病院ではありません。）。

私は、仕事中でしたので、連れて行ったのは、私の妹でした。

担当の医師からは、「心内膜炎の疑い。1週間ほどの入院になる。」という話でした。

母が具合が悪くなるのは、初めてのことでしたので、心配もしましたが、「1週間の入院。」という話を聞いて、ホッとしたのも事実です。

ところが、その入院期間の1週間を過ぎても、医師から何の説明もないのです。

「1週間と言ったんだから、普通ならば、それを過ぎる前には連絡や説明ぐらいあっても良いのでは。」と思って、看病していた妹に状況を聞いてみました。

妹曰く、「何も説明ないよ。」「看護師さんに聞いても『医師に聞いてください。』というけど、私が訪ねる時に、医者なんていないし。」「背中が痛いと言ってる。と話しても湿布薬出しておきますから。って具合であてにならない。」ということでした。

そこで、私が、病院の看護師長に連絡、「1週間の入院が必要と言われたが、10日経っても何の連絡もありません。現在の状態がどうなっているのか、きちんと医師の説明をお願いします。」と依頼しました。

指定された日は、入院から2週間が過ぎていました。

指定された時間に行きましたが、何故か、担当医師は不在で、別の医師が説明してくれる、ということでした。

ところが、説明にあたった医師は、「心内膜炎の疑い。」としか説明できず、私が「じゃあ、今はどんな治療をして、どんな状態なのか、今後の見通しはどうなっているのか。」と聞いても、「詳細は、私には分からない。」と言うだけでした。

私は、不信感を募らせ、「この病院は危ない。」と感じていました。

そして、入院から3週間後、ようやく、担当医師が出てきたのですが、「心内膜炎の疑い。点滴治療をしているが、細菌の数値が下がらない。」と説明してきました。

そこで私は、「ちょっと待ってください。3週間も経って、同じ状態っておかしくないですか。点滴治療で、1週間程度で退院という見込みだった訳ですよ。細菌の数値が下がらないのであれば、治療薬を変えてみるとか、そういう治療方法はないんですか。」と聞いてみたのです。

そこで担当医師が言った言葉が「今から変える予定でした。」と。

それを聞いて、私は、「ダメだ。この病院と医者。こちらが言わなければ、何もしない。」と更に不信感を募らせました。

そこで、私は、「じゃあ、全身の検査をしてください。妹から、『母が背中を痛がっている』と話しても、看護師さんからは何も伝わってないですよ。背中にも何らかの異常があるんじゃないですか。」と。

担当医師は、「背中は大丈夫だと思います。」

「ならば、背中の検査はどのようにしたんですか。心臓のレントゲン写真は見せてもらいましたが、背中なんて検査してないですよ。」と私。

担当医師「...」

さらに、私は続けました。「検査もしてないのに、よく、背中に異常はないなんて言えますね。私は、今、申し上げます。全身の検査をしてください。するんですか。しないんですか。しなくても自信があるんですか。」と。

担当医師「検査はしますが、少し時間がかかります。」

「すぐやってください。できるかぎり早期に。これで何もなければ謝りますが、何かあれば、謝ってもらいますからね。」と私。

更に、それから、1週間後のことです。

呼ばれた指定時間に行くと、担当医師と整形外科の医師がいました。

そこで、見せられたのが、真っ白になった「胸椎」(背骨)の写真でした。

担当医師は、「心内膜炎の細菌が心臓裏の胸椎に回っていました。」と説明していました。

私は、医学的知識はないものの、過去の仕事の経験から、レントゲン写真やCT写真は数え切れないくらい見てきましたので、これは、心内膜炎と同時期に発症していた可能性が高いと感じ、「危険な状態じゃないですか、細菌が骨の中に浸潤しているのではありませんか。」と進言しました。

ところが、担当医師と整形外科医師は、「まだ、内科治療の範囲です。大丈夫です。」と。

「あなたがたの『大丈夫』はまったく信用していません。全身の検査してくれって頼んでようやく検査して、胸椎まで、細菌が回っていたことに気付いたんですよ。」「これで骨が折れたら、どのように外科治療するんですか。足の骨折とは違いますよ。」「そもそも骨が折れる心配を私が言うことを想定して整形外科の先生が同席させているんじゃないですか。」と整形外科医師に話を向けるも、整形外科医師は、聞いたことに全く答えられない状態でした。

そして、更に3日後のことです。病院から「お風呂に入浴中、お母さんの背骨が折れてしまいました。今からモルヒネを使いますが、良いですか。」と。

『良いですか。』とはどういうことですか。」と私。

「いえ、モルヒネは、痛みを抑えるものですが、家族の同意がないと使えません。」と病院側。

私の中で、何か切れる音がしました。

「じゃあ、とつとと、使えよ。他に方法ないんだろうが。今から病院行くから、担当医師と、説明もできなかった整形外科の医師を待機させとけ。」と、まあ、これ以上の悪態をついていたかもしれません。

その後は、病院を変えて、外科治療と内科治療を継続して、なんとか、一命をとりとめることができました。

完治まで約1年半ほどかかり、計算した訳ではありませんが、費用は、300万円を超えていたと思います。

謝りもしない医師を相手に、訴訟も考えましたが、職業柄を考慮してやめておきました。

ここで申し上げたいのは、医師の知識不足は別として、

- ① 家族への説明が、いちいち遅れたこと
- ② 家族の申し入れに真摯に向き合っていないこと

に問題があったものと思われます。

以上で終わりますが、拙い卓話で申し訳ありませんでした。

最初に話した反社会勢力の話は対応の参考として、私の母親の話は被害者にも加害者側にもならないよう、早め早めの対応が必要だということだけ覚えておいていただければ幸いです。

御静聴ありがとうございました。

ニコニコボックス

笠原新太郎 天候にも恵まれ、無事かつ盛大に太鼓まつりが開催できました。過去最高に近い人出となりました。ありがとうございました。

今井康善・梅垣和彦・江黒寛文・太田博久・大滝祐吉・大橋正明・小口国之・小口隆・小口智之・小口裕司・尾関秀雄・笠原新太郎・笠原洋平・片倉克昭・北澤洋之介・小林大介・小宮山英利・薩摩 建・杉村邦彦・瀬戸雅三・高木克彦・中嶋孝一・濱武之・濱 毅・林 尚孝・林 裕彦・平沢清文・丸茂淳・宮坂晃介・宮坂宥洪・宮澤由己・守屋麻里・矢島 進・矢島 貴・矢島 実・矢島雄一・山岡俊幸・山岸邦太郎・山崎典夫・吉村栄二 岡谷警察署署長太田和徳様、本日の卓話よろしく願います。

出席報告

会員数 52名、出席者 42名、出席率 80.77%

Rotary



2025-2026 年度 R I テーマ
よいことのために手を取りあおう

UNITE
FOR
GOOD