

# 人権ほっと29年2月号

図書館でのクレイマー問題

大阪教育大学教授

堀 薫夫

図書館での職員研修などでよく出る話題のひとつが、図書館でのクレイマー問題である。

主に初老の男性がカウンター（主に）女性職員に対してクレームをつけるという類のことである。ある職員の話では、激怒した男性が「館長を呼べ」とどなり、館長が対応をすると、その男性は世間話を始め、怒りの原因が曖昧のまま立ち去ったとのことである。要は館長を呼びつけるといふ行為をおして、自分の影響力を示したかったのではないかと推測された。

ではこの問題のどこが人権問題と関連するのか？ 公共機関などでのクレイマーのなかには、きちんとした身なりのかたの紳士のような方が多いとか聞く。定年前までは管理職に就いておられた方も多いだろう。そしてその職場では、主に若い女性に対して、コピーの依頼などの「命令」をして

きたのではなからうか。管理職の男性が補助作業を行う女性に仕事上の作業を命令する。しかしそれは職場内のみで通用する慣行なのである。

図書館内においては、じつはカウンターにいる若い女性（あるいは男性）が利用者のマナーを注意したりする立場となる。そこでは職場内での職位にもとづく命令や指導は通用しない。極端に言えば職位は逆転しているのだ。にもかかわらず、若い女性に対して無条件的に高圧的に接するということの背後には、人権侵害の可能性も潜んでいるといえる。

じつはクレームをつける側にも言い分はあると聞く。こちらの質問に対して、顔を見ないでパソコンの画面ばかり見ているというのだ。藤原智美『暴走老人』のなかでは、急激な情報化が高齢クレイマーを生む遠因だと書かれてあったが、両者に共通して言える点は、人間間のコミュニケーションにあるといえる。