



⑤

本当の中国が見えてくる

日本人妻の歯ざしり ～『投訴』の行方～



②



①

中国語で「投訴」とは、「クレームをつける」というような意味になる。私が上海に来た頃には投訴は普通であり、当時中国語を学んでいた仲間内でも、「もし、生活上不都合な目にあつたら、『投訴するぞ!』と強気に出るべし、すると相手は弱腰になる」と言われていた。中国語のおぼつかない留学生にとって、投訴は「切り札」だったのだ。実際あるクラスメートは、タクシーに乗っていて遠回りをされ、「さっきの交差点を曲がればいいのに、遠回りしたわね! 投訴するよ!」と、車のナンバーをメモし始めた。運転手はあれこれ言い訳をしたが、代金を負けてくれた」と話していたことがある。あれから20数年、中国の商品の質やサービスが向上したのは、この投訴のおかげである。かもしれない。何しろ中国人は、自分に不利なことが起こると、黙ってはいないのだ。私の今の生活にも、その投訴のおかげが見える。ネットスーパーで買い物をした際、後から小額のお金が戻ってくる。同時に「先ほどの商品(主に野菜や果物)の中に、記載された重量に達していない物があつたので返金します」とメールが来る。先週は、ネットで買ったハンバーガーが配達時間内に届かなかった。するとすぐ、その店から「配達時間を過ぎてしまい申し訳ない。お詫びにデザートを一つ無料で差し上げます」とのメール。予想外の対応に、「そこまでしなくても...」と思うほどだ。まあ、これらがすべて投訴の結果ではないにしても、サービス向上のきっかけにはなっていると思う。

日曜日の昼食に、夫とバイキングに行った時のことだ。店はバーベキュースタイルで、店内には生の肉、野菜、海鮮などが並べられている。欲しいものは自分で取って、テーブルのコンロで焼いて食べるようだ。週末のせいか客は多く、どの食品コーナーも人が絶えない。その中の海鮮コーナーに、二歳ぐらいの子どもの連れれた祖父らしき男性が来た。そ

こには、貝類が水に入った状態でカウンターに並んでいた。祖父は孫に貝を見せようとしたのか、その子を抱き上げカウンターのの上に立たせた。子どもは水の中に手を入れ、貝をつかんで喜んだ。私はこれを見て腹が立ち、夫に、店員に注意してもらえないかと言った。カウンターは客がお皿を置く場所、清潔なところだ、そこに子どもを土足で立たせるなんて! それに子どもが触って遊んでいる貝は食品だ、玩具じゃない! 話を聞いた店員は「その通り、本当にマナーのない客です。でも、我々は注意できないんです。もしその客が変な人で、それを恨みに思つてこの店や店員のことを投訴したら、店の評価が下がるんです。」何てこった! 悪い事を悪いと言えないなんて...。その後も気分は晴れず、「あなたの行為はマナー違反では?」と、その場で声を掛けられなかった自分にも腹が立った。

先日は仕事用の道具が必要になり、すぐ配達してくれるというネットショップで買うことにした。すると配達時間の3分前になつても届かない。「これじゃあ時間内には来ないわ。どうする? 投訴?」と、私が冗談半分で言うと、隣にいた張さんが「投訴はしないよ。彼らだって時間内に届けるのに必死だもん。投訴されたら給料を引かれるらしいよ、可愛そうじゃん」と言った。思いやりという言葉がうかんだ。自由に発言できる方法があつても、向こう側にいる人を使う、それは大事なことだ。

今後、時代や世代が変わっていくと、投訴の仕方や投訴という言葉のイメージも変わっていくのかもしれない。

職場で買った品物は、配達時間ちょうどに届いた。階段を駆け足で上がって来た配達のお兄ちゃんがほっとした顔をした。

写真

近年、大人気の「空気炸鍋」(フンフライヤー)を買いました! 私の周りでは皆持つており、「便利だ」と言う人と、「油を使わないうからおいしくない」という両論あり、買うのをためらっていました。この暑さの中、調理が楽になるのならば、思い切りしました。

1. 中国では調理家電で有名なメーカーの物。日本円で5000円ぐらい。まずは手羽中を焼いてみました。(写真右上)
2. 調理途中でも焼き具合が見られてワクワク。(写真上、中央)
3. 冷凍食品の「手抓餅」。こんがり、サクサクでした。
4. 「臭豆腐」。臭いのが苦手な人には、臭くない臭豆腐もあります。私も苦手。
5. 焼き芋は上手く焼けますね。(写真左上)
6. スマホでちょっと調べると、空気炸鍋を使ったレシピがいっぱい。見るだけで楽しいです。



④



③



profile さねみつ じゅんこ
岡山県出身 上海市在住 家族:夫、犬1匹、猫2匹。
1989年 大学卒業後、教育・福祉関係の仕事に就く。1997年 中国人の夫と結婚。
1998年 夫の赴任で上海に引っ越し、上海済経大学で中国語を学ぶ。
2000年 日本語教師の仕事に就く。
2005年 上海同済大学大学院入学。
2008年 卒業。
2008-2011年 病氣治療のため日本に帰国
2011年 上海に戻り、夫の経営する会社の工場勤務 今に至る



⑥