

# 教宣 せぶん

## 「受け取れない」と返された週報

契約者から「休日に来て欲しい」と言われたら  
「行けません」と断るのか？

現場任せにせず、窓口が責任持って対応せよ

「現在加入している生命保険の内容についてあらためて確認したいし、あわせてガン保険についても説明して欲しい」。生命保険の加入時に独身だった契約者が結婚されて、既契約の内容について奥さんと一緒に話しを聞きたいから時間を取って欲しい、という趣旨の連絡が入りました。都合を聞くと「急で申しわけないのですが、明日の土曜日なら、私も、家内も時間がとれます。何とかありませんか？」という答えが返ってきました。

翌日の7月10日(土)、契約者宅近くのファミレスまでおよそ80キロの道のりを、「高速」をつかって出かけました。初めてお会いする奥さんは看護師をされていて、職業柄、ご主人の生命保険や、ガンへの備えについて、大変気になっていました。約2時間の面談で、現契約について説明し、ガン保険の加入手続きをおこないました。ご夫婦とも大変満足していただけたと感じました。

翌週、勤務実態を記した週報を提出すると、昨日(27日)になって支店長から「この週報は受け取れない」と返されました。理由は「会社として出勤命令を出していない休日に仕事をしたと書いてある週報は受け取れない」というものです。支店長である課所長は、まごころパートナーズの指示・命令系統のなかで、一度は受け取った週報を、この日になって「受け取れない」と返してきました。新しい体制となり、平日なら認められるガソリン代や高速代、接待交

際費も認められないということになります。「この週報を受け取れないということは、休日に話しに来てくれと契約者から依頼されたら、私はどう対応すれば良いのですか?」。当たり前とも言える質問に、支店長はどう返答したらよいか困っていました。これでは現場は混乱するばかりです。

会社としてこういった実態を見て見ぬふりをしていてよいわけがありません。この問題は、現場の支店長や、パートナーズの管理者任せにするのではなく、少なくとも交渉窓口である主管部が、労使交渉を通して、責任をもって話し合っていくべきです。過去に例のない“パートナーズ”ができたのですから、前例にとらわれず、知恵を出し合い、工夫して、解決していかなければならない課題です。

この件も含め、明日(29日)、新体制における処遇や職場環境、働き方・働かされ方などについて事務折衝をおこないます。注視しましょう。

以上