

## 国会議員の無料バス・私鉄パス廃止

### 一. 書き取り

音声 URL :

<https://ttrw.com.cn/ttrw/text/download/sound/?id=65&filename=2lv5-5.mp3>

国会議員のための私鉄やバスの無料パス（\*注1）が廃止されることになった。衆院議院運営委員会の理事らが22日、\_\_\_\_\_1\_\_\_\_\_を決めた。参院でも21日に各党が合意。消費増税を国民に求めるなかで、議員も「\_\_\_\_\_2\_\_\_\_\_」姿勢を迫られた。廃止は2012年10月からの見通し。

私鉄の無料パスは1946年から、バスは61年から国会の求めで\_\_\_\_\_3\_\_\_\_\_されている。ただ、日本民営鉄道協会は95年から「他の利用者や株主の理解を得にくい」として、私鉄の無料パス廃止を\_\_\_\_\_4\_\_\_\_\_。

議員に月100万円支払われる文書通信交通滞在費との「二重取り」との批判もあり、公明、共産両党などが見直しを唱える一方、「議員活動の\_\_\_\_\_5\_\_\_\_\_がいかどうかの議論もある」（野田佳彦首相）との慎重論もあった。

議員らは公務でJRや飛行機にも\_\_\_\_\_6\_\_\_\_\_が、この費用は衆参両院がJRや航空会社に毎年約13億円を払っている。

「朝日新聞 2012年08月23日

#### \*注1

無料パス：それを持っていれば、追加の料金を払わずに自由に乗車・入場などができる券。または無料で乗車・入場ができること。



答え：1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_  
4. \_\_\_\_\_ 5. \_\_\_\_\_ 6. \_\_\_\_\_

### 二. 練習

1. 国会議員の無料バス・私鉄パス廃止が実施されたのはなぜですか。
2. この記事について、どう思いますか。

### 三. ミニ文法コーナー

人間が（ ）ゆえに、地球の自然環境が破壊されていっくだろろう。

- A 身勝手な
- B 身勝手に
- C 身勝手だ

正解は？

ヒント：

意味：～のために

接続：[動・い形・な形・名]の名詞修飾型＋ゆえ

例文：動かぬ証拠があるゆえ、有罪が確定した。。

## 四. 豆知識

### クレーム対応術

ポイント1：まずは、お客様の話をしっかり聞く

クレームをつける、ということは、何か不満を抱え感情的になっているということ。まずは相手の不満を最後まで聞いてあげることが大切です。絶対に話の腰を折らないこと。



ポイント2：敬意を忘れない

クレーム対応において欠かせないのは、「敬意を表すこと」です。敬意不足は、クレームがこじれる原因になります。注意すべきは、こちらが敬意を示しているつもりでも、相手にはそれが伝わってない場合。それでは、謝罪できたことになりません。相手への敬意を表すためには以下の2点に注意します。

#### 1.十分に恐縮した態度を示す

言葉でお詫びのコメントを言ったとしても、声のトーン、頭の下げ方にそれが表れていないと、逆に相手の感情を逆なでしてしまいます。

#### 2.カツゼツよく話す

相手が烈火のごとく怒っているときは、圧倒されて声が小さくなってしまったり、自分の非を伝えるときは、言いよどんでしまったりしがち。しかし、聞き取りにくい返答は余計に相手をイライラさせることになります。カツゼツをよくして、「聞き取りやすさ」について、いつも以上に注意を払って話しましょう。