

日本代協阪神ブロック協議会

カスハラをテーマにセミナー

# 絶対に逃げず、勇気をもって“NO”を

日本代協阪神ブロック協議会は、7月13日15時30分から、井上久社会保険労務士・行政書士事務所 井上久氏を講師に招き、「クレイマー・ヘビークレイマー対応 大手損害保険会社苦情受付係3144件の証言」をテーマに、Zoomウェビナーおよび大阪代協会議室でのリアル聴講によりセミナーを実施した。同氏が勧めた大手損害保険会社のお客さま相談室における実体験に基づいた対応策に、参加者171名は熱心に耳を傾けた。

**無理に解決しようとせず 社員全員が同じ視点で臨む**



新谷会長

開催に先立ち大阪代協の代表理事・子会長が挨拶に立ち、「本日は社会問題となっているカスハラ（クレイマー・ヘビークレイマー）をテーマにセミナーを開催することにしました。私たちが保険代理店は、お客様の事故の相手や店頭に来られる方をあらかじめ人選することが難しい仕事である。もしその相手がクレイマーであったとき、いかに社員を守るのか、そして社員が働きやすい環境にするにはどのようにすればよいかを勉強したいと思う」と述べた。

セミナー講師である井上氏は、損保ジャパンの「本社お客さま相談室」において4年間で3144件の相談を受電し、その間に苦情とクレイマー



井上氏

を目的としてルール違反の攻撃を仕掛けてくる輩であり、組織としての対応が必要であることも



(損保版)

第1～4月曜日発行  
発行所 新日本保険新聞社  
大阪市西区本町1丁目5-15  
(郵便番号550-0004)  
電話 (06) 6225-0550 (代表)  
FAX (06) 6225-0551 (専用)  
購読料 1か月2420円  
(消費税、送料込み)  
©新日本保険新聞社 2023

シンニチ保険Web  
www.shinnihon-ins.co.jp  
購読者専用バックナンバー  
閲覧パスワード  
gravity  
2023年10月2日 AMまで  
※偶数月の第一日曜日正午ごとに変更

に、これを記録・共有してその対応ノウハウを培う必要がある」とその違いを説明した。

そして、クレイマーへの対応を誤ると、従業員は業務パフォーマンスが低下し、健康不良、現場への恐怖といった影響を受ける上、企業もその対応による時間の浪費や業務上の支障、金銭的損失、ブランドイメージの低下等といったダメージを被ると指摘した。

苦情を受電したときの対応法は、10分間は話をじっくり聞き、落ち着いた態度で、「どういうことですか?」と事実確認をし、「そうです」という答えを得たら、こちらの説明に入ることを心がけて電話対応していたと話した。その上で「絶対に逃げない」という

## 効果ある「キラフレーズ」

### 脅迫罪などの法律知識を備える

クレイマー、モンスタークレイマーは絶えず相手の弱点、スキを狙っている。その手に乗らないこと。そして、具体的な対応として、①とくに上司は絶対に逃げない、②勇気をもってN

O(いやです)という言葉を発するとともに、その後警察が動きやすくなるように録音や録画などの証拠を残すこと、不潔罪(刑法130条)や脅迫罪(同222条、同223条)、威力業務妨害罪(同233条)、恐喝罪(同249条)の法律知識を備えておくことが望まれると話した。

また、同氏は数多くの相談対応から学んだクレイマー対策(キラフレーズ)を披露。クレイマーからの「ばかやろう」「このやろう」といった罵声に対してその都度、「穏やかに話したいだけじゃないか」と繰り返して(4回程度)お願いし、罵声がピークに達したときを見計らってひと言「怖いぞ」「このままでは、おかしくなりそうです」と訴えると、クレイマーは「そんなつもり

# クレイマー・ヘビークレイマー対応

を求めるとを挙げ、1つ該当すれば「クレイマー」、2つ以上該当すれば「ヘビークレイマー」として、組織として判断することが重要であると述べた。

こうしたクレイマーは、「なんや、その目つきは」「なんや、その態度は」「等といった「因縁」をつけ、無理矢理に「すみません」という言葉を引き出し、債務の履行を執拗に迫るのが常套手段になっていると指摘。

このような因縁に対して「まともな理由が通る人物ではないので、無理に解決しようとせず、物に分かれ大歓迎、長期戦になるならなければ」という心構えで、組織のトップから最前線の社員全員が同じ視点で臨むことが大切であると強調した。

「無理に解決しようとせず、社員全員が同じ視点で臨む」というのが、新谷会長が「本日は先生の体験に基づいたお話であり、とりわけベテランの代理店にとっては経験したことがある内容が多かったと思う。カスハラは、経験値の豊かな代理店は相応の対応ができるが、若い世代の従業員にとってはまだまだハードルが高い問題。そういった意味で本日のお話は勉強になったと思う。また、ベテラン代理店も本日の話を念頭に置き、彼らを守り、育てていくっていただきた」と締めくくった。