

**クレーマー・ヘビークレーマー対応
大手損害保険会社苦情受付係 3, 144件の証言**

**2022年3月3日（月）
（40分講演バージョン）**

**社労士・行政書士イノキュウ
井上久社会保険労務士・行政書士事務所
井上 久**

略歴

- 1978年3月 慶應大学卒業
- 1978年4月 日本火災海上保険株式会社
(現 損害保険ジャパン株式会社) 入社
- 2017年4月 損害保険ジャパン株式会社
「本社お客さま相談室」総括主幹
- 2021年3月 損害保険ジャパン株式会社 65歳定年退職
- 2021年4月 井上久社会保険労務士・行政書士事務所開業、
現在に至る

はじめに

私は43年間の会社生活の中で、最後の4年間、
本社お客様相談室の苦情受付係という仕事をさせていただきました。
その中で経験したことを基に

- ①クレーマー・ヘビークレマーとは何か
 - ②どう対応すればいいのか
 - ③なぜ、クレーマー・ヘビークレマーに攻め込まれてしまうのか
- についてわかりやすくご説明させていただき、
さらには、高度の交渉とはどういうことかまでお話しできればと思っ
ております。
では、よろしく願いいたします。

お客さま相談室とは

- ・ 場所は、損保ジャパン本社ビルの30階
- ・ 総勢約50名
- ・ 内受電係は約20名
- ・ 平均年齢は62歳
- ・ 受ける電話⇒直接受電する案件＋全国のコールセンターで途中から苦情になった案件
- ・ ごくまれに、本社に来訪者あり⇒1Fの応接室で対応

苦情の受付件数

受電期間 2017年4月12日（水）～2021年3月31日（水）4年間＝48か月

受電件数 3,144件（内、人身事故被害者からの苦情1,263件40.2%）

受電時間 57,829分＝964時間＝約40日

1件当たりの所要時間 約18分24分（57,829分÷3,144件＝18分24秒）

主な内容 苦情の8割は事故、内、8割は自動車事故、
内、8割は事故相手からの苦情、内、8割はけがをした被害者からの苦情
＝80%×80%×80%×80%＝40.96%

全体の約4割は「交通事故でけがをした被害者」からの苦情です。

代表的な苦情例 (①～③)

- ① 担当者の事務的で何の配慮もない言動に納得がいかない。
- ② 担当者から連絡がなく、こちらから連絡しないと連絡がつかない。
- ③ いきなり「支払い非該当」のはがきを送られてきたが、何のことかわからない。

代表的な苦情例 (④～⑦)

- ④ 「3か月経過したから」との理由で、被害者の状況も確認せず、治療費の支払終了を通告された。
- ⑤ 接骨院での治療を希望したが、「主治医の指示が必要」との理由で拒否された。
- ⑥ 加害者から詫びのひとつもないが、保険会社は加害者に対して、何も言わないのか。
- ⑦ 休業損害につき、「とにかく決まりですから」と言っていて、1日5,700円しか認めてくれない。

苦情の内容

☆苦情発生の主な原因⇒①説明不足

②連絡不十分

③態度・対応

☆特徴的な大きな問題点⇒「損保の常識」と「世間様の常識」
のギャップ（ズレ）

イノキュウが心がけていたこと①

(とにかく、耳をすまして、話を聞く)

- ① とにかく、耳をすませて、話を聞く。
- ② 約10分間ほど、話をじっと聞き、落ち着いたところで、「こういうことですか？」と事実確認をする。
- ③ 「そうです。」という答えをいただいたらOK、
- ④ そこから、こちらが話をする。(説明に入る。)

イノキュウが心がけていたこと② (フルネームを名乗る)

☆絶対に逃げない⇒冒頭、「本社お客さま相談室の井上久と申します。」とフルネームを名乗る。
(普通の相談員は名字だけ)

イノキュウが心がけていたこと③ (直通の電話番号をご案内する)

☆絶対に逃げない(その2) ⇒ 「何かあったら、電話下さい。」と本社お客さま相談室直通の電話番号をご案内する。

イノキュウが心がけていたこと④ (二言はないと明言する)

☆絶対に逃げない(その3) ⇒ 「今、私をご説明申し上げたことは、警察の方にも、弁護士の方にも、ご自身の保険会社の担当者の方等、誰に言っていただけでも結構です。また、私の電話番号をご案内いただいても結構です。」と説明する。
(4年間で、電話があったのは1度だけ)

イノキュウが心がけていたこと⑤

(できない約束はしない)

☆できない約束はしない。⇒「責任部署の責任ある立場の者に伝え、事実確認の上、対応するように指示します。」

(「何時に、電話させます。」等、不確実な約束は、絶対にしない。)

イノキュウが心がけていたこと⑥ (当たり前前のことを正々堂々と説明する)

☆当たり前前のことを説明する⇒「おけがをされたのであれば、警察に診断書を提出するのは、道路交通法に定められている国民の義務です。」(損保ジャパンの契約者が不利になることでも、当たり前前のように、正々堂々と説明する。)

イノキュウが心がけていたこと⑦

(わかりやすい例え話を用意する)

わかりやすい「例え話」を用意する

☆紹介してもらった弁護士が使えない

⇒プロボクサーの世界と対比

☆担当者や加害者が約束を守らない

⇒口約束も立派な契約（民法522条）

⇒飲みに行く口約束のキャンセルも立派な債務不履行

民法522条

(契約の成立と方式)

第五百二十二条 契約は、契約の内容を示してその締結を申し入れる意思表示（以下「申込み」という。）に対して相手方が承諾をしたときに成立する。

2 契約の成立には、法令に特別の定めがある場合を除き、書面の作成その他の方式を具備することを要しない。

その後の処理

- ①記録の作成（約15分）
- ②責任部署（主に損害サービスセンター）に送信
- ③責任部署の責任者（次席者）に電話により対応依頼

特殊な苦情（クレーマーからのクレーム）の発生

ほとんどの苦情は、お客さまの純粹な「不満足の表明」ですから、お話を真摯に受け止め、その原因を究明し、再発防止を講ずるのですが、

① 10件に1件は、そうでないものが混じります。

⇒これが、クレーマーからのクレームです。

② さらに、100件に1件は、極めて過激な、なかなか、手ごわいクレームが混じります。

⇒これが、ヘビークレーマーからのクレームです。

クレーマー・ヘビークレーマーとは

商品・サービスに対する「不満足の表明」ではなく、他の目的をもって、苦情の名を借りて、ルール違反の攻撃をしてくる輩（やから）のことを私は「クレーマー・ヘビークレーマー」と呼んでいます。

クレーマー・ヘビークレーマーの目的

彼らの目的は一言では言えませんが、次のようなものです。

- ①自分の「うっぷん」や「もやもや」や「不満」を
自分に対し、攻撃してこない弱い人間相手に晴らす。
- ②誰も褒めてくれない自分の知識や見識を
決して逆らわない「苦情受付係」を相手にひけらかし、
自己満足に浸る。

クレーマー・ヘビークレーマーの具体的な行動①

①自分の交渉力の力量を誇示する。

→「お前では、話にならないから、電話を代われ。」

←お客さま相談室では、これを「エスカレ」（エスカレーションの略です。）と称していました。

その上で、さらに調子に乗ると、

→「わび状をよこせ。」とか「詫びに來い。」に発展することもあります。

クレーマー・ヘビークレーマーの具体的な行動②

②自らの過去の栄光をひけらかす。

→「保険会社の社員なのにそんなことも知らんのか。」

「わしは、昔、〇〇〇〇社の部長をしていたんだぞ。」等々

悪質クレーマーを見抜く7つのフレーズ

1つ該当すれば、クレーマー、
2つ以上該当すれば、ヘビークレーマーです。

- ①悪評をばらまくと脅す
- ②公的機関や監督官庁に訴えると脅す
- ③結論を急がせる
- ④暗に金品や特別待遇を要求する
- ⑤他社の対応を持ち出す
- ⑥こちらを懐柔しようとする
- ⑦社会通念から逸脱した謝罪を求める

悪質クレーマーを見抜く7つのフレーズ

①悪評をばらまくと脅す

「ネットに流すぞ!」

「SNSで拡散するぞ!」

「マスコミに言うぞ!」

「ビラをまくぞ!」 など

悪質クレーマーを見抜く7つのフレーズ

② 公的機関や監督官庁に訴えると脅す

「消費者団体に通報するぞ！」

「保健所にかかけ込むぞ！」

「消費者庁に告訴するぞ！」 など

悪質クレーマーを見抜く7つのフレーズ

③結論を急がせる

「いま、ここで結論をだせ!」

「いますぐに来い!」

「いまから会いに行く!」 など

悪質クレーマーを見抜く7つのフレーズ

④ 暗に金品や特別待遇を要求する

「どうしてくれるんだ!」

「誠意を見せろ!」

「治療費を払え!」

「精神的苦痛を補償しろ!」

「迷惑料を払え!」

「休業補償をしろ!」 など

悪質クレーマーを見抜く7つのフレーズ

⑤他社の対応を持ち出す

「B社は（要求に応じて）〇〇〇したぞ！」
など

悪質クレーマーを見抜く7つのフレーズ

⑥こちらを懐柔しようとする

「オレとオマエ、心と心の問題だ!」

「コトを大きくしたくない」

「丸く収めよう」など

悪質クレーマーを見抜く7つのフレーズ

⑦社会通念から逸脱した謝罪を求める

「土下座しろ!」

「クビにしろ!」 など

嫌がらせの手法

- ① 大声を出して、威嚇する。
- ② ねちねちと同じ話を延々と続け、電話を切らせてくれない。
- ③ ネット、新聞、監督官庁への連絡・投稿等を執拗に主張する。

因縁をつける

**そして、必ず繰り出す手法は
次の通りです。**

**⇒それは、反社会的勢力が使う手法と
同じで「因縁」をつけることです。**

クレーマーの常套手段⇒因縁

☆因縁とは

因縁とは、波風が全くたっていない状況の中で、無理矢理波風を立たせ、相手に債務を負わせる行為。

クレーマーの常套手段⇒因縁

例①なんや、その目つきは、

②なんや、その態度は、

③なによ、その上から目線のものもの言い方は、

という因縁をつけて、

無理矢理に「すみません。」という言葉を引き出し

⇒「どうするんや」と債務の履行を執拗に迫る行為

モンスタークレーマーの具体例①

イノキュウが、1992年に遭遇した
大阪府泉佐野市の有名なモンスタークレーマーの話

- ①待ち合わせの場所は、泉佐野駅前の某都市銀行の支店長室（支店長室を勝手に使用している？）
- ②2年に一度、新車が届く（勿論、無料で）
- ③大阪市内の有名な中華料理店は、おそらく死ぬまで、無料。（何かの約束があるはず）
- ④火災保険の保険終期の時刻が、午前0時（通常のお客様は、すべて午後4時）

モンスタークレーマーの具体例② (一部上場会社社長の「人を支配する」手法)

☆モンスタープレジデントの例

強烈な個性をもった某社長の人を自分の思いのままにコントロールする手法

まず、秘書から、「社長に電話してください。」

「電話番号は、〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇です。」との連絡が入ります。

何を差し置いても、電話すると、

「ああ、〇〇君か。」(この一言で感激します。)

「悪いのだが、今は、ゆっくり話す時間がないんだ。」

「君とはゆっくり話をしたいので、今日の午後9時に電話くれないか。」と猫なで声で依頼されます。

「はい、承知しました。9時に電話させていただきます。」となります。

あとは、何が何でも、午後9時ジャストに社長に電話しなければいけないと思うようになり、他のことは手につかなくなります。

これが、人を支配する巧妙な手段です。

モンスタークレーマーの具体例③ (高学歴(?)のクレーマー独特の手法)

開口一番、

「あなたの会社の企業理念は？」

「弁護士特約条項の保険金を支払う場合の4つを言いなさい。」

など、自分は知っているが(事前に調べている)、
一般的には誰も知らないことをいきなり質問でぶつけ、

口ごもる相手に対し

「あなた、そんなことも知らないの」

「損保ジャパンの社員でしょ」

「上の人に代わってちょうだい」などとエスカレを要求し、
自分は優秀な人間なのだと言った態度を示し、話をはじめ。

対応に際しての心構え

☆解決しようなどと考えるはいけない。
相手は、まともな理屈が通じる人ではないのだから。

- ①物別れ大歓迎。
- ②納得する訳がない。
- ③長期戦になるならなればよい。

☆トップから最前線の社員全員が同じ視点で臨む
上司が絶対に言うてはいけないフレーズ

- ①俺は知らないからな。
- ②君たちで、何とかしろ。

対応に際しての心構え①

クレーマー・モンスタークレーマーは、
絶えず、相手の弱点、すきを狙っています。
その手に乗ってはいけません。

☆特に重要なことは次の通りです。

①絶対に逃げない（特に上司は）

- ・君のところで、何とかしろ。（最悪です。）
- ・俺は、関係ないからな。（相手の思うツボです。）

対応に際しての心構え②

②勇気をもって、NO（いやです。）という言葉が発する。

- ・穏やかにお話しいただけませんか。
- ・私、怖いです。
- ・このままでは、変になりそうです。
- ・このままでは、業務に支障をきたすおそれがあります。
- ・すみませんが、簡潔にお話しいただけませんか。

対応に際しての心構え③

- ③債務を背負わない。
(出来ない約束は、絶対にしない。)
- ・電話します。
- ・いついつまでに返事します。
- ・検討します。
- ・回答します。
- ・支払う方向で考えます。

対応に際しての心構え④

④できる限り、証拠を残す。

- ・録音機による録音。
- ・防犯カメラによる録画。

場合によっては、警察に通報します。

出来る限り、

「警察が動きやすい環境を整えること」がひ
じょうに大事です。

映画マルサの女(1987年 伊丹十三監督・宮本信子主演作品) から学ぶ、
「警察が動きやすい環境を整える手法」とは、



主人公宮本信子さんが演じる港税務署の職員板倉亮子がやくざの親分（関東蜷川会 蜷川会長）にコーヒーを出すシーン

塩を入れたあまりにも不味いコーヒーのため

「なんだ、こりゃ、俺を誰だとおもっているんだ！」

「あんたになんか、これで十分よ。」

「なにお！」と言って、コーヒーカップを投げつけ、破損、その瞬間、

「110番してください、器物破損の現行犯です。」

やくざの親分は、やむなく、板倉亮子と港税務署長をにらみつけながら

「おぼえていやがれ」と言って、退散。

クレーマー・ヘビークレーマー対策の基礎知識

最低限、次の法律知識を頭に入れておくことが重要です。

☆刑法222条 脅迫罪

本人またはその親族の生命・身体・自由・名誉・財産に対し

害を加えることを告知して人を脅迫する罪。

刑は2年以下の懲役、または30万円以下の罰金。

クレーマー・ヘビークレーマー対策の基礎知識

最低限、次の法律知識を頭に入れておくことが重要です。

☆刑法234条 威力業務妨害罪

威力を用いて他人の業務を妨害する罪。

3年以下の懲役または50万円以下の罰金に処せられる。

威力とはデモや街宣行為などがあります。

また、最近ではインターネット上の書き込みによる威力業務妨害も多くなっています。

法律を武器に「断り」と「警告」ではねのける

- 裁判を見越した「警告の5ステップ」
弁護士は「帰れ3回、不退去罪」という言い回しをする。

5つのステップ

- ① 「これ以上は対応できません」 →
- ② 「業務の支障になります」 →
- ③ 「お引き取りください」 →
- ④ 「警察に通報します」 →
- ⑤ 「警察に通報しました」

イノキュウの「キラー・フレーズ」①

イノキュウが実戦で編み出した必殺の言葉（キラーフレーズ）は次の通りです。

「ばかやろう」「このやろう」の連発に対し、
①おだやかに話していただけませんか
→「はかやろう。」の罵声の音量が2倍に

イノキュウの「キラー・フレーズ」②

「ばかやろう」「このやろう」の連発に対し、

②おだやかに話しいただけませんか(2回目)

→「このやろう。ばかやろう。」の罵声の音量が4倍に

イノキュウの「キラー・フレーズ」③

「ばかやろう」「このやろう」の連発に対し、
③おだやかに話していただけませんか（3回目）
→「なんだとう。このやろう。ばかやろう。」の
罵声の音量が8倍に

イノキュウの「キラー・フレーズ」④～⑥

④おだやかにお話しただけませんか（4回目）

「ばかやろう」「このやろう」の罵声の音量が1.6倍に
→十分に引き付けておいて、最後に一言

⑤「私、怖いです。」

⑥「このままでは、おかしくなりそうです。」

→し～ん。

「そんなつもりで言ったんじゃない……」

→たじたじと、退散。

→二度と攻めてくることはなくなります。

効果観面（てきめん）の理由（わけ）①

なぜ、これほどの効果があるのでしょうか？

⇒彼ら、彼女らは、前科があったり、過去に痛い目にあっており、

二度と痛い目にあいたくないので、警察が怖いのです。

そして、どういう状況になったら、

警察が対応できるのかを熟知しているのです。

要は、法律をよく知っているのです。

効果的面の理由（わけ）②

たとえば、「怖いです。」と言った相手が、そのまま、医者に行き、「心神喪失」の診断書をとって、警察に届出れば、「脅迫罪」が成立する可能性があることを知っているのです。

⇒よって、プロであればあるほど、この「怖いです。」の一言は効果が発揮されます。

クレーム対応で役立つ法律知識①不退去罪

①不退去罪（刑法第130条）

正当な理由がないのに、人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物若しくは艦船に侵入し、又は要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しなかった者は、3年以下の懲役又は10万円以下の罰金に処する。

例→「お引き取りください」と伝えているにもかかわらず、オフィスや店舗に延々と居座り続ける。

⇒お引き取りください。

クレーム対応で役立つ法律知識 ②威力業務妨害罪

②威力業務妨害罪（刑法第233条）

虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害した者は、3年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

例→オフィスや店舗で大声を上げて騒いだり、机などをたたいて威嚇したりして、業務を妨げる。

⇒このままでは、業務に支障をきたす恐れがあります。

クレーム対応で役立つ法律知識 ③強要罪

③強要罪（刑法第223条）

生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者は、3年以下の懲役に処する。（親族に対する強要も同罪）

例→「土下座しろ」「クビにしろ」などと強要したり、無理やり謝罪文を書かせたりする。

また、訪問先で「帰りたい」と伝えているにもかかわらず、辞去を許さない。

⇒怖いです。警察に相談します。

クレーム対応で役立つ法律知識④脅迫罪

④脅迫罪（刑法第222条）

生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者は、2年以下の懲役又は30万以下の罰金に処する。

（親族に対する脅迫も同罪）

例→「ぶっ殺すぞ」「オレを怒らせると、なにをするかわからんぞ！」などと脅し文句を並べる。

⇒怖いです。警察に相談します。

クレーム対応で役立つ法律知識 ⑤恐喝罪

⑤恐喝罪（刑法第249条）

人を恐喝し財物を交付させた者は、10年以下の懲役に処する。
（財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させた者も同罪）

例→「慰謝料〇万円払え!」「迷惑料を支払ってもらうからな!」
などと金品を要求する。

⇒怖いです。警察に相談します。

最後に

以上、ご説明申し上げた内容を実行いただければ、大丈夫かと思いますが、念のため、次の手当も講じておかれることをお勧めいたします。

最後に

①最寄りの警察署へのあいさつ

各警察署には、刑事組織犯罪対策課 暴力団対策係があります。

まずは、

☆その担当刑事さんにご挨拶されることをお勧めいたします。

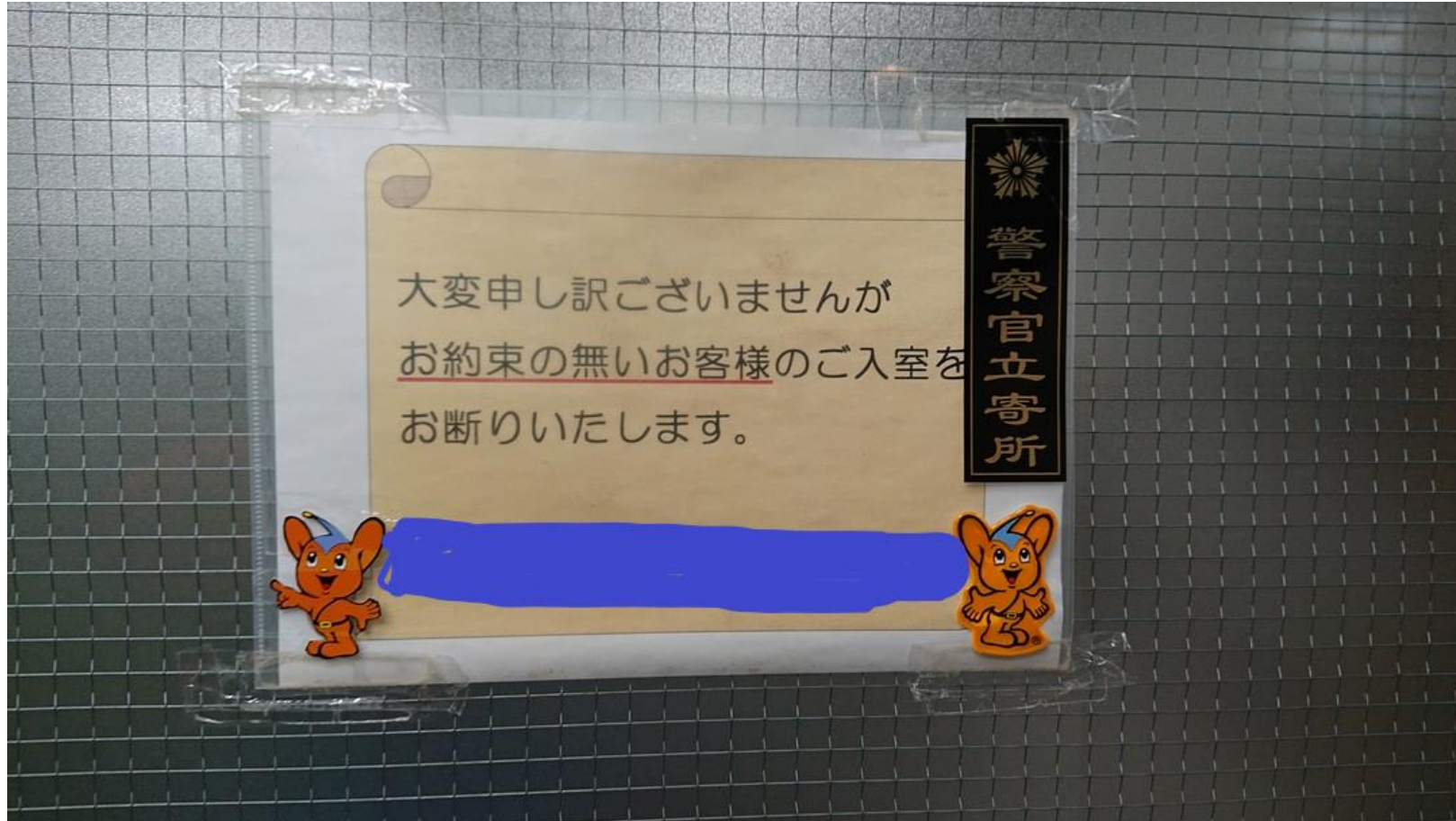
☆「不当要求防止責任者」の選任と講習の受講や

☆地域の防犯協会に加入されることもお勧め致します。

最後に

- ②警察官立ち寄り所等の「魔除けのポスター」の掲示
- ③防犯ビデオの設置、録音装置の準備

魔除けのポスター等①（立ち入り禁止）



魔除けのポスター等②（入口のディフェンス）



魔除けのポスター一等③（会員証）



推薦図書

イノキュウが推薦させていただく図書は、クレーム対応「完全撃退」マニュアル

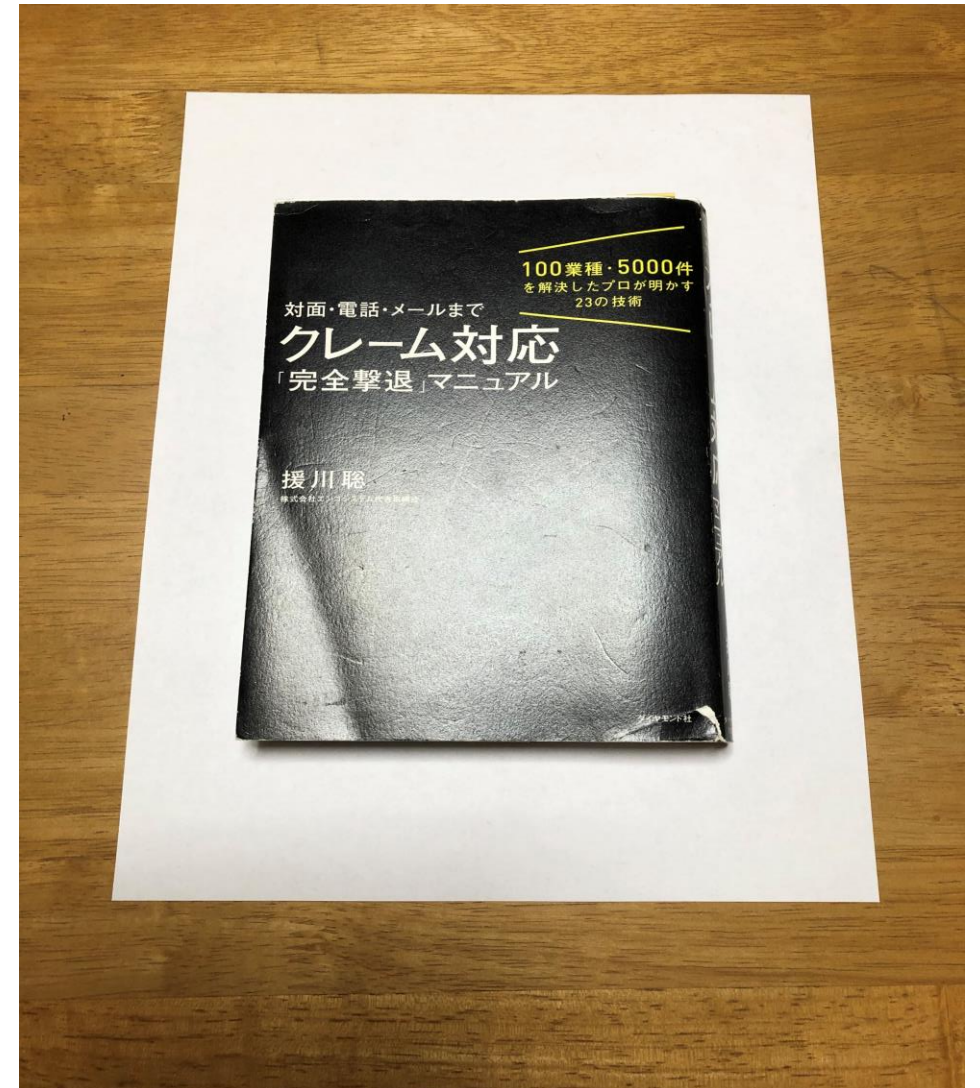
株式会社エンゴシステム

代表取締役 援川 聡様著

ダイヤモンド社 1,500円です。

ひじょうにポイントを絞り、的を得た解説と対応が記載されています。

備えておく本は、この1冊で十分だと思います。



東京働き方改革推進支援センター 0120-232-865

中小企業・小規模事業者の皆様へ

「働き方改革関連法」が施行されています！対応はお済みですか？

(厚生労働省 東京労働局 委託事業)

東京働き方改革推進支援センター

が、事業主の皆様を **無料**でご支援いたします。

悩める経営者のチカラになります！



特に、以下のお悩みや課題は迷わずご相談ください。

- テレワークをやりたい
- 在宅勤務も検討したい
- 業務効率化から始めたい
- 生産性向上で賃金アップ
- 同一労働同一賃金
- 時間外労働の上限規制
- 活用可能な助成金
- 人材不足対応（育成含む）

*これは相談事例の一部です。他の相談もOK。

当センターではご要請に応じ、企業経営や労務管理の専門家が無料で以下の支援をお手伝いしています。

無料 個別企業訪問
希望日に専門家が貴社を訪問し課題解決に向けた支援を行います。

無料 セミナー・講師
気軽に参加いただけるWEBセミナーを多数用意しております。

無料 常駐相談
当センター内で電話相談や来所者相談を行っています。

ワン・ストップ 無料相談

東京働き方改革推進支援センター
受付時間 (平日) 9:00 ~ 17:00
JR・東京メトロ銀座線 神田駅より徒歩3分
〒101-0043 東京都千代田区神田富山町 25 サンクス神田ビル2F

電話 0120-232-865
ファックス 03-6260-7295
E-mail tokyo@task-work.com
ホームページ https://task-work.com/tokyo/



裏面は無料出張相談申込票になっております。FAXまたはE-mailにてお申し込み下さい。