

**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**

2023年7月13日（木）

一般社団法人 大阪損害保険代理業協会セミナー資料

**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**

自己紹介

名前 井上 久 (いのうえ ひさし)
生年月日 1955年(昭和30年)11月25日生(67歳)
住所 〒168-0072 東京都杉並区高井戸東2-23-8
事業所 井上久社会保険労務士・行政書士事務所
電話番号等 電話・FAX 03-5370-4764
携帯 090-6483-3612
メールアドレス inokyuu1125@yahoo.co.jp
ホームページ: <http://www.inokyuu1125.jp>
フェイスブック: <https://www.facebook.com/hisashi.inoue.54/>

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

苦情とクレーマー事案

苦情：純粹な不満の表明＝お客様の声

記録・共有してP D C Aにつなげる必要あり

クレーマー事案

：不当要求などを目的としてルール違反の攻撃を仕掛けてくる輩
組織として見極め（判断※）、クレーマーとしての対応が必要
記録・共有してノウハウを培う必要あり

※判断方法は後述

クレーマー対策の必要性

(従業員への影響)

- ・業務のパフォーマンスの低下
- ・健康不良（頭痛、睡眠不良、精神疾患、耳鳴り等）
- ・現場対応への恐怖、苦痛による従業員の休職、退職

(企業への影響)

- ・時間の浪費（クレームへの現場での対応、電話対応、謝罪訪問、社内での対応方法の検討、弁護士への相談等）
- ・業務上の支障（顧客対応によって他業務が行えない等）
- ・金銭的損失（商品、サービスの値下げ、慰謝料要求への対応、代替品の提供等）
- ・店舗、企業に対する他の顧客等のブランドイメージの低下

(他の顧客等への影響)

- ・来店する他の顧客の利用環境、雰囲気の悪化
- ・業務遅滞によって他の顧客等がサービスを受けられない等

クレーマー対策のメリット

(業務への影響)

- ・ 複数名で状況を把握できるようになり、迷惑行為を迅速に確認し、対応できるようになった。
- ・ 対応方法を明示することで従業員が働きやすくなる。
- ・ 顧客対応のノウハウが整理でき、経験を培うことができる。
- ・ 顧客対応に関連する訓練、研修の受講後は、落ち着いて対応ができるようになった。

(従業員への影響)

- ・ 職場環境が明るくなった、従業員から笑顔が出るようになった。
- ・ 会社としてカスタマーハラスメントに対する姿勢を示したことで従業員の安心感が生まれた。

(職場環境への影響)

- ・ 会社にとって好ましくない客が、来にくくなった。
- ・ 迷惑行為をする人が少なくなり、職場環境がよくなった。

※出典：厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」

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 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 「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。

代表的な苦情例

- 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、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

☆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

☆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

☆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、誰に言っていたいただいても結構です。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

☆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

☆当たり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

共感を得るための「例え話」をなるべく多くもつ

☆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

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、お客さまの純粋な「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

以上の事項を組織として判断することが重要です。

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。)

「悪いんだが、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(事前に確認している)、
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、話をはじめめる。

対応に際しての心構え

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

- ・物別れ大歓迎。
- ・納得する訳がない。
- ・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
視点で臨むことが大切です。

対応に際しての心構え

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）

- ・とにかく、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 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債務を背負わない。（約束をしない。）

- ・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勝利への近道です。

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」

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」

- 「ばかやろう」「このやろう」の連発に対し、
- ②おだやかに話していただけませんか(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」

「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おだやかに話しいただきませんか（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）

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）

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脅迫罪

①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 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不退去罪

③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 ④強要罪

④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 ⑤恐喝罪

⑤恐喝罪（刑法第249条）

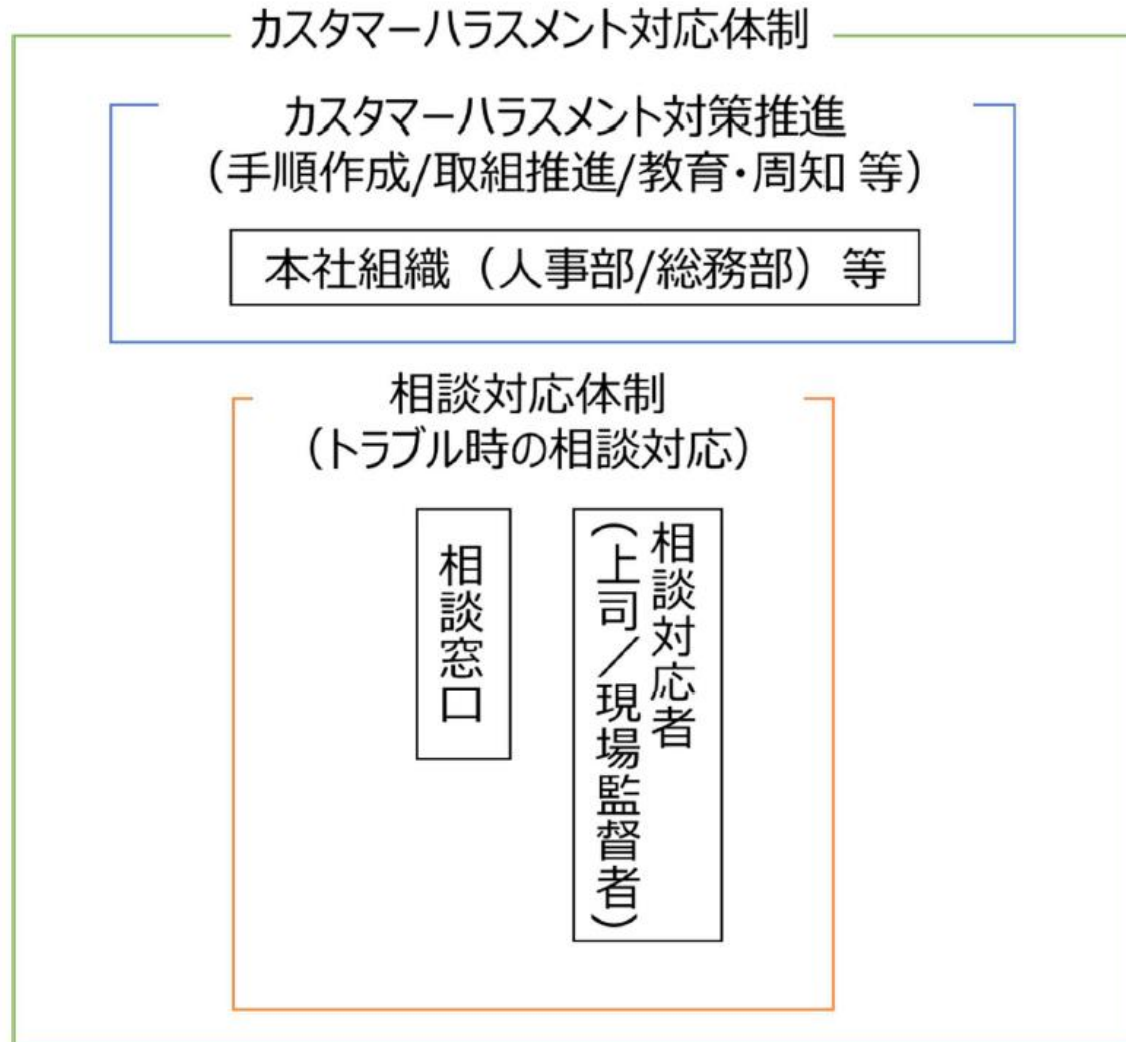
人を恐喝し財物を交付させた者は、10年以下の懲役に処する。

（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いな!」
などと金品を要求する。

⇒怖いです。警察に相談します。

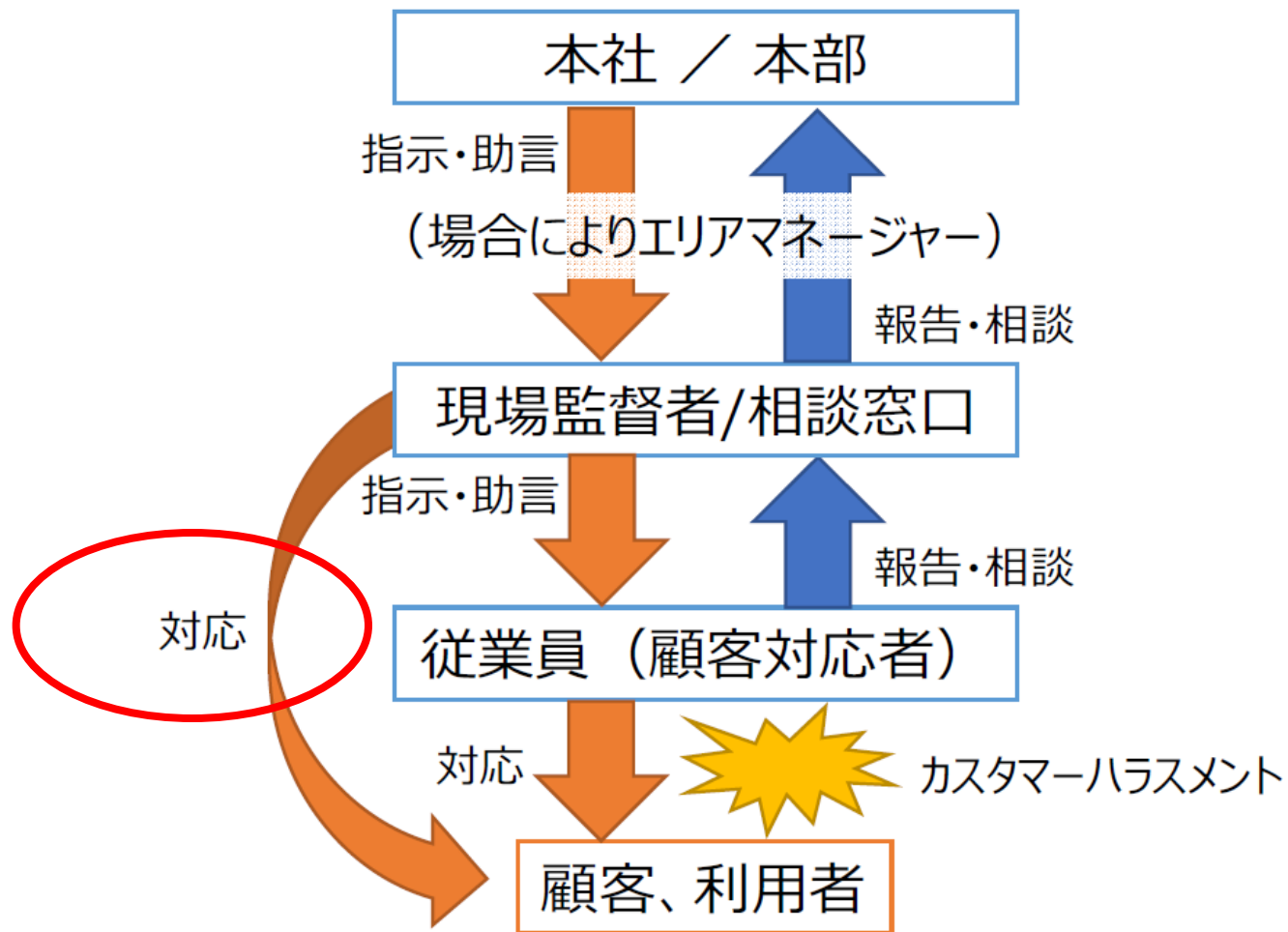
クレーマー事案に備える体制①



大きな組織での考え方

※出典：厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」

クレーマー事案に備える体制②



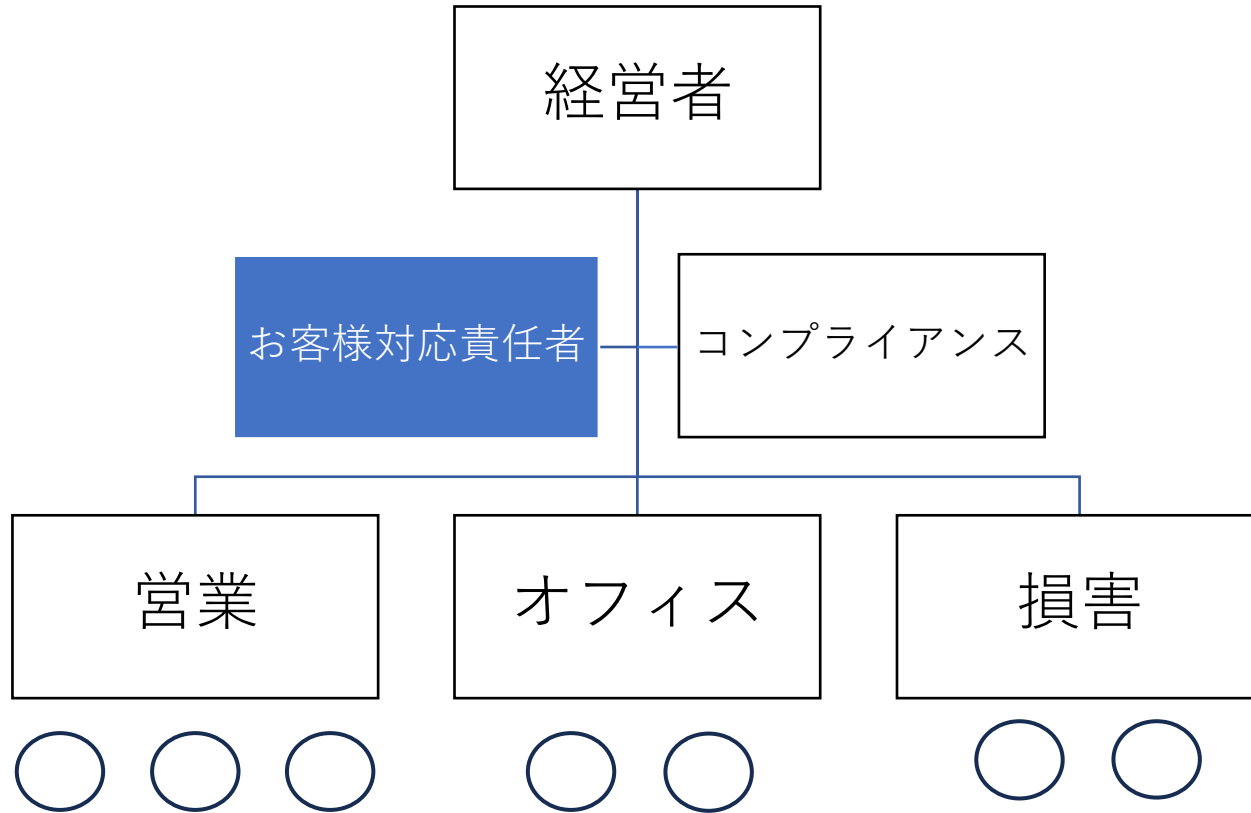
大きな組織での考え方

対応は窓口担当者だけにさせず、
役割を担う管理職等が一緒に対
応する (一人にさせない、間
違ってても孤立無援の状態にさせ
ないことが最重要)

※出典：厚生労働省「カスタマー・ハラスメント対策企業マニュアル」

クレーマー事案に備える体制③

<従業員10名前後の保険代理店の事例>



代理店組織内でクレーマー対応責任者を設置する

※通常の苦情受付ラインと同じで可

経営者または部門の管理職との兼務可（規模に応じて）

経営者およびクレーマー対応責任者は、不当要求防止責任者講習の受講をしておくことが望ましい

※不当要求防止責任者は後述

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。

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。

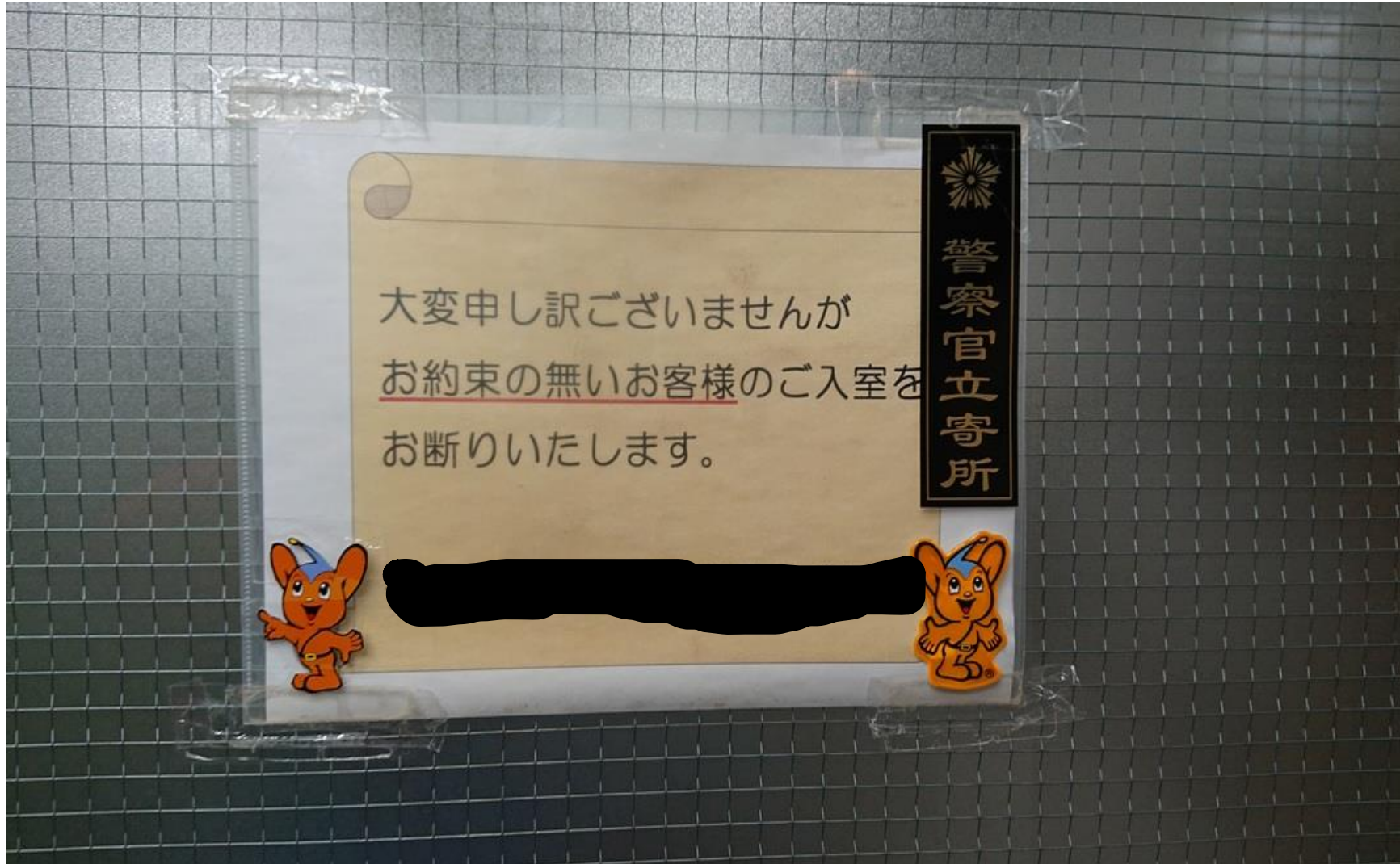
☆「不当要求防止責任者」の選任と講習の受講や

☆地域の防犯協会に加入されることもお勧め致します。

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

魔除けのポスター一等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（会員証）



不当要求防止責任者講習のご案内

不当要求防止責任者講習のご案内

事業者の皆さまへ！

不当要求防止責任者講習

「不当要求防止責任者」の選任が
“暴対法”で定められています。

受付中!

講習は
無料です。
教材も
無償で配付
いたします。

暴力団追放
不当要求防止責任者選任済之証

受講修了書

講習についてのお問合せ先)
警視庁組織犯罪対策第三課 暴追都民センター

☎03-3292-5392 講習担当
☎03-3291-8930 講習係

※お近くの警察署の暴力団対策係でもお問い合わせいただけます。

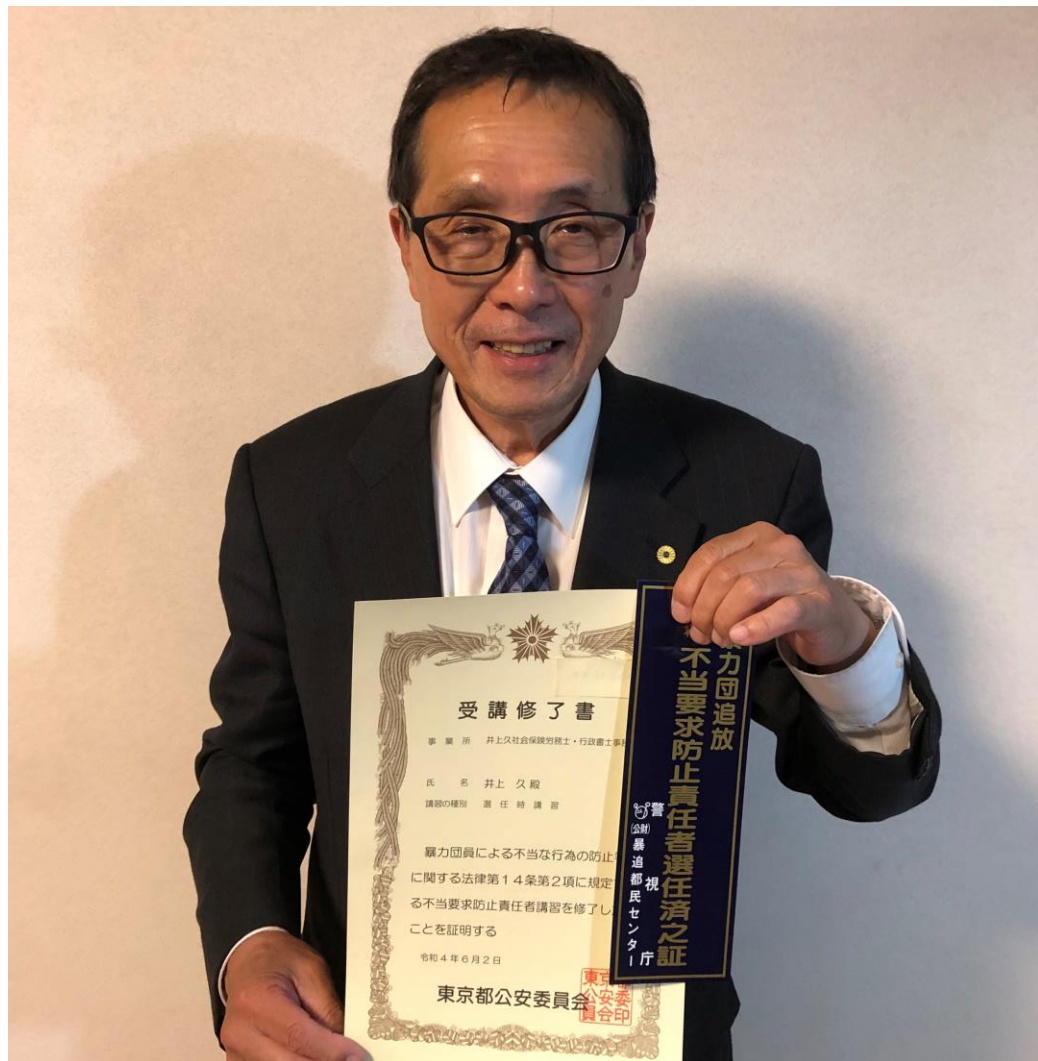
1 不当要求防止責任者制度

- ▶ 選任は“暴対法”で定められています。
「不当要求防止責任者の選任」及び「責任者に講習を受けさせること」は、平成4年に施行された暴力団対策法第14条に、「事業者の責務」として定められています。都内では、年間約8,000名の方が受講されています。
- ▶ 責任者講習とは？
暴力団など反社会的勢力の不当要求による事業者・従業員等の被害を防止するために必要な知識や対応方法などについて、警視庁と暴追都民センターが共同で実施している無料の法定講習です。（教材も無償です。）
- ▶ 不当要求防止責任者とは？
それぞれの事業所の統括責任者として、不当要求による被害防止のために必要な各種対策の実施や、従業員への指導などに当たっていただきます。
- ▶ “複数名”を選任してください。
事業の規模・業種・事業形態などにより、複数の責任者が必要になります。本社（本店）など主たる事業所のほか、支社（支所・支店・営業所）にも、それぞれの「不当要求防止責任者」を選任しましょう。
- ▶ “トップ”の方にも受講をお願いします。
不当要求に屈しない組織体制を築くためには、トップ（最高幹部）自身、「不当要求防止責任者」の立場と役割を理解したうえで、一丸となって反社会的勢力の排除に取り組むという、トップの強い意志を示していただくことが、たいへん重要です。

2 受講までの流れ



受講修了証・責任者選任済之証・ポスター



社員のメンタルを守るための手立てについて

クレーム対応時に従業員のメンタルを守るための何らかの手立て

⇒

相談窓口・通報窓口を設置して、すぐに情報をキャッチできる体制の整備が必要です。

④ 相談窓口の設置

好事例 1 ハラスメントは許しません

社長自らが、ポスターを作成し、掲示した好事例です。

「ハラスメントは許しません。」と「相談窓口【社長まで】」が強烈なインパクトを与えるポスターで、この事業主様のやる気が伝わってくるポスターです。

2022年4月1日

ハラスメントは許しません!!

妊娠・出産・育児・介護休業等に関する否定的な言動はマタハラ、性別役割分担意識に基づく言動はセクハラの原因や背景となり得ます。このような言動を行わないよう注意しましょう。

セクハラとは？ (セクシュアルハラスメント)	マタハラとは？ (妊娠・出産・育児・介護休業に関するハラスメント)	パワーハラとは？ (パワーハラスメント)
例えば… <ul style="list-style-type: none">性的な冗談、からかい質問わいせつ画面の閲覧、配付、掲示性的な内容の噂を意図的に流す体への不必要な接触食事やデートにしつこく誘う交際、性的な関係の強要性的な言動を拒否した社員を諷めさせる <small>*被害者の性的指向又は性自認にかかわらず、性的な言動であればセクハラに該当します。</small>	例えば… <ul style="list-style-type: none">上司に妊娠を報告したら「他の人を雇うので辞めてもらう」と言われた育児（介護）休業の取得について上司に相談したら「男のくせにありえない」と言われた育児短時間勤務をしていたら、同僚から「まわりは迷惑している」と何度も言われ、精神的に非常に苦痛を感じている	例えば… <ul style="list-style-type: none">物を投げつけられ、身体に当たった同僚の前で、上司から無能扱いする言葉を聞いた先輩・上司に挨拶しても、無視され、挨拶してくれない一人ではできない量の仕事を押しつけられる他の部署に異動させられ、仕事を何も与えられない

ハラスメントをしたことが確認された場合は、就業規則に基づき、懲戒処分の対象となることがあります。行為の具体的態様、当事者同士の関係や被害の程度・心情等を総合的に判断して、処分を決定します。

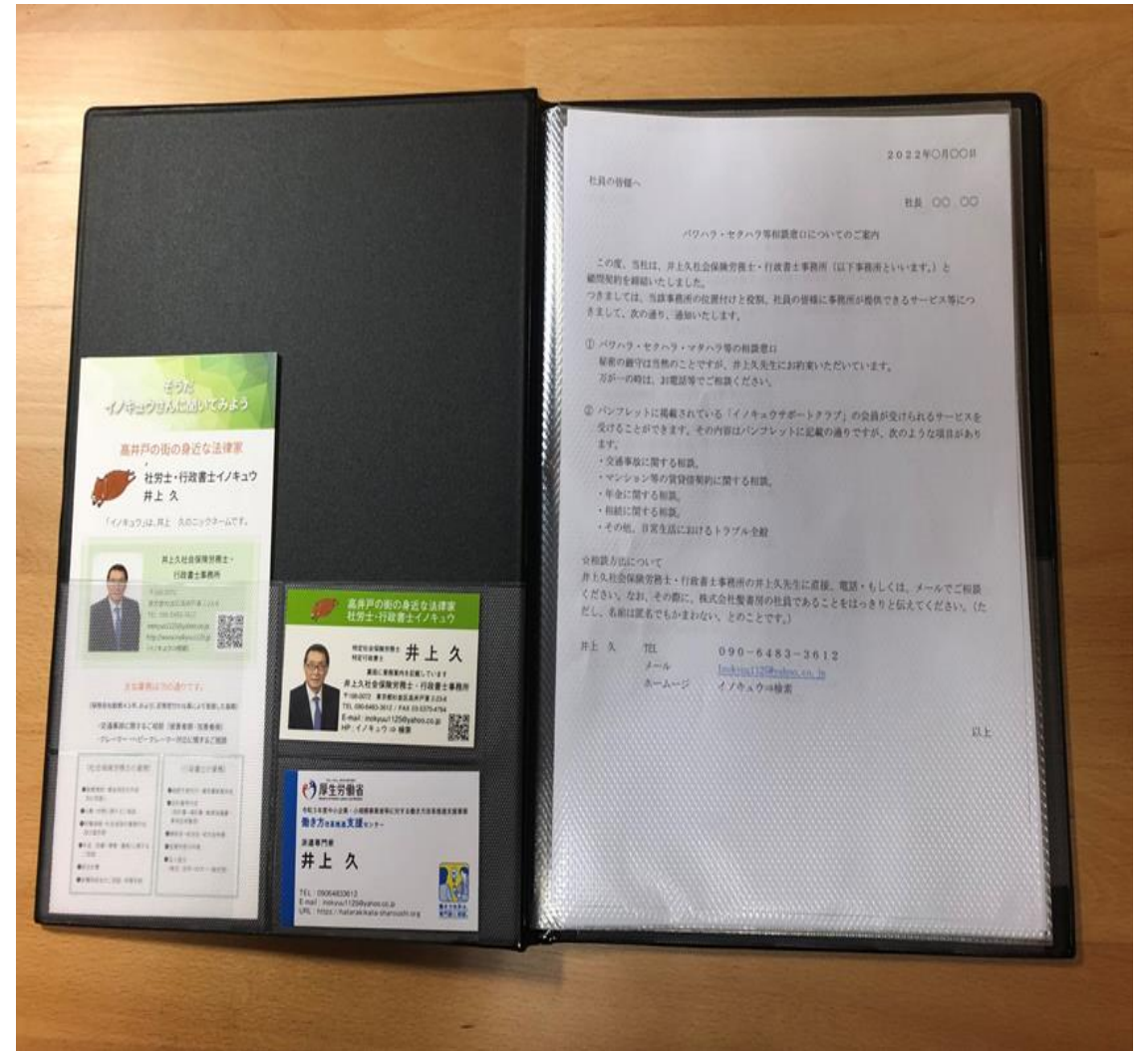
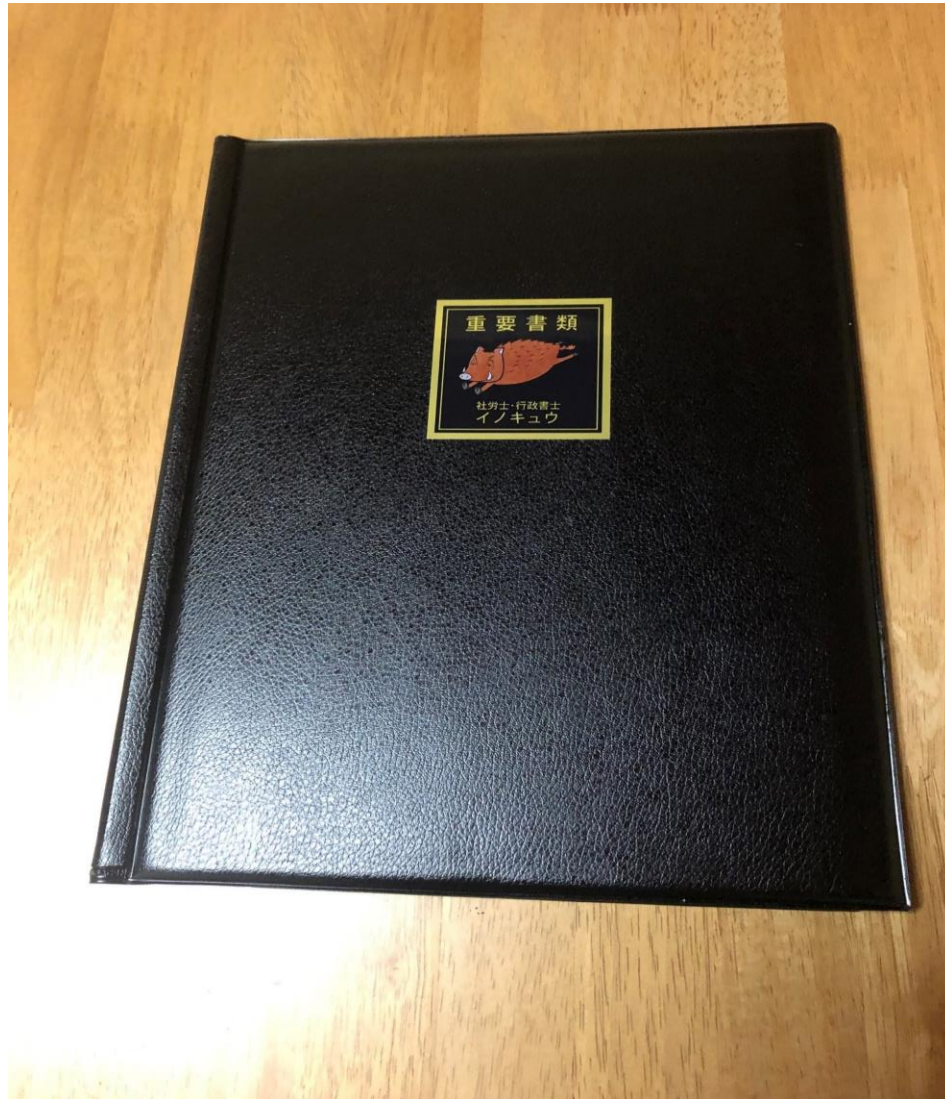
ハラスメントで悩んでいませんか？

ハラスメントに対して、はっきりと「嫌だ」、「やめてください」という意思を相手に示しましょう。一人で悩まず、深刻な事態にならないよう、早めに相談してください。

相談窓口【社長まで】

*あなたが、正社員でなくても、また、派遣社員であっても当社において働いているすべての方は、相談をすることができます。もちろんあなたが男性であっても同様です。
*ハラスメントに当たったかどうか無知な場合も相談してください。
*相談には公平に、相談者だけでなく行為者についても、プライバシーを守って対応しますので、安心してご相談ください。相談者はもちろん、事実関係の確認に協力した方に不利益な取扱いはいりません。
*相談を受けた場合、必要に応じて関係者から事情を聞くなどして事実関係を確認し、事業に即した適切な対応をします。また、再発防止策を講じる等適切にできる様々な制度があります。派遣社員については、派遣元企業において利用できる制度が整備されています。就業規則等により確認しましょう。
*妊娠・出産、育児や介護を行う労働者が利用できる様々な制度があります。就業規則等により確認しましょう。
*制度や措置を利用する場合には、必要に応じて業務配分の見直しなどを行います。
*気持ちよく制度を利用するためにも、日頃から業務に関わる方々とのコミュニケーションを図ることを大切にしましょう。

好事例2 イノキュウ重要書類ファイル



交通事故相談

私が苦情受付の仕事(係)を通じて得た苦情発生の原因は、
⇒「保険会社の常識」と「世間様の常識」のギャップ(ズレ)であり、保険会社の担当者が、そのことに気が付いていないことです。

問題解決のポイントは、保険会社に対し、強力な指導力を有する「紛争処理センター」に的確に相談を持ち込むことです。イノキユウは、担当者として、「紛争処理センター」のことも、保険会社の強みも弱みも知り尽くしています。不当な請求をしようとする人の味方は絶対にいたしません、不当な扱いを受け、本当に困っておられる方のお役に、立ちたいと思っています。何なりと、ご相談いただければ幸いです。勿論、相談は、無料です。(ご心配なく)

クレーマー・ヘビークレーマー対応

クレーマー・ヘビークレーマー対策は、彼等と和解など、あり得ないことを肝に銘じ、厳しく、しっかりと的確に対応することです。

その際に、威力を発揮するのが、正確な法律知識(「強要罪(刑法第223条)」や「脅迫罪(刑法第222条)」)です。法律を知っていることを彼らに示し、「こいつに何かすると、自分の身がもたないな。」と思わせることが何より大切です。

そのお手伝いをする強い味方が「イノキユウ」です。イノキユウは、苦情受付の担当者として、彼らと対峙し、撃退してきた実績と経験があります。何なりと、ご相談ください。勿論、相談は、無料です。(ご心配なく)

就業規則の作成及び見直し

就業規則の作成および届出は、社員を10人以上雇用する会社に課せられている義務の為、

- ①とにかく、提出すること
- ②内容は、二の次、三の次
- ③よって、社長がその内容を説明できず、
- ④社員に至っては、見たこともない。という会社があることも、事実です。

何も起こらなければ、問題にはならないかも知れませんが、世の中、そんなに甘くはありません。

そんなときに頼りになるのが「イノキユウ」です。イノキユウは、しっかりと社長の本音の話を聞き、社員の方から、実態の話も聞き、血の通った、「本気・本音・本物」の就業規則(案)をご提案させていただきます。何なりと、ご相談ください。勿論、相談は、無料です。(ご心配なく)

相続手続代行・遺言書原案作成

相続は、とかく、もめることが多く、

- ①今まで、仲の良かった兄弟姉妹が相続をめぐって、対立し、
- ②とうとう、一生、口も利かない関係になってしまい、
- ③最終的には、裁判にまで発展した。

という話は、枚挙にいとまがありません。「相続」で、何故、これほど、問題が起こるかという。その原因は、「疑心暗鬼」につきると思います。「被相続人」(主として親)が、自分がどうしたいのかを他人任せにするのではなく、明確にすることです。

⇒その、お手伝いを「イノキユウ」がさせていただきます。

⇒まずは、お話を聞かせて下さい。

それが、「もめない相続」の準備のスタートです。

勿論、相談は、無料です。(ご心配なく)

イノキユウサポートクラブ (個人のもめごと・悩みごと解決支援)

皆様は、日常生活の中で、様々な危険と隣り合わせの生活をしてられます。時として、想像もしていない事態に遭遇することもあるかもしれません。

そんなときに役に立つのが、「イノキユウサポートクラブ」です。「イノキユウサポートクラブ」とは、個人の方が、井上久社会保険労務士・行政書士事務所の機能を利用できる制度で、次の様なサービスを提供させていただきます。

①例えば、電車で乗っていたら痴漢に間違えられ、逮捕されそうになった。すぐ、イノキユウにお電話ください。(24時間、365日)お客さまは「今、顧問の社労士・行政書士に連絡したら、その場を一步も動くなといわれたので、動けません。」とその場で、寝返ってください。

イノキユウが現場に急行します。現場にイノキユウが到着したら、お客様の話を聞いて、一緒に働きます。

②イノキユウサポートクラブには、次のようなサービスもご用意しています。☆年金について、給付金の受け取りについて選択を求められているが、どうしたらいいかわからない。⇒イノキユウにご相談ください。場合によっては、年金事務所へ同行させていただきます。

☆子供から、「相続について、はっきりしておいてくれ。」と言われているが、どうしたらいいかわからない。⇒イノキユウにご相談ください。場合によっては、お子様との話し合いの場に、同席させていただきます。

セミナーの開催

イノキユウは、セミナーの講師をさせていただきます。

1. 主なテーマは、次の通りです。

- ①苦情発生のメカニズム
(大手損害保険会社苦情受付係 受付件数 3,000件からの証言)
- ②クレーマー・ヘビークレーマー対応
- ③同一労働同一賃金って何? どうしたらいいの?
- ④「セクハラ・パワハラ・マタハラ・カスハラ」って、どうしたらいいの?
- ⑤「たかが」「就業規則」、されど、「就業規則」
- ⑥「障害年金・障害厚生年金の基礎知識」と請求のつづ

2. 必要な器材はすべてイノキユウが用意します

セミナーの開催に際しては、パソコン・プロジェクター・スクリーンは、イノキユウが持参しますので、お客さまは場所を提供していただくだけで結構です。また、開催人数は1人から実施させていただきますので、最低〇〇人は集めなければ等の心配はご無用です。なお、基本は、会場での実施ですが、コロナ禍の状況の中、リモート会議形式の開催も可能です。お気軽にご相談ください。

社員の皆様へのご案内文書

社員の皆様へ

社長 ○○ ○○

パワハラ・セクハラ・カスハラ等相談窓口についてのご案内

この度、当社は、井上久社会保険労務士・行政書士事務所（以下事務所といたします。）と顧問契約を締結いたしました。

つきましては、当該事務所の位置付けと役割、社員の皆様に事務所が提供できるサービス等につきまして、次の通り、通知いたします。

①パワハラ・セクハラ・マタハラ・カスハラ等の相談窓口

秘密の厳守は当然のことですが、井上久先生にお約束いただいています。万が一の時は、お電話等でご相談ください。

②公益通報制度における内部通報窓口

①と同様です。安心して、井上先生にご通知ください。

③パンフレットに掲載されている「イノキュウサポートクラブ」の会員が受けられるサービスを受けることができます。

その内容はパンフレットに記載の通りですが、次のような項目があります。

- ・ 交通事故に関する相談。
- ・ マンション等の賃貸借契約に関する相談。
- ・ 年金に関する相談。
- ・ 相続に関する相談。
- ・ その他、日常生活におけるトラブル全般

☆相談方法について

井上久社会保険労務士・行政書士事務所の井上久先生に直接、電話・もしくは、メールでご相談ください。なお、その際に、当社の社員であることをはっきりと伝えてください。（ただし、名前は匿名でもかまわない。とのこと。）

- ・ 井上 久 TEL 090-6483-3612
- ・ メール Inokyyu1125@yahoo.co.jp
- ・ ホームページ イノキュウ⇒検索

以上

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

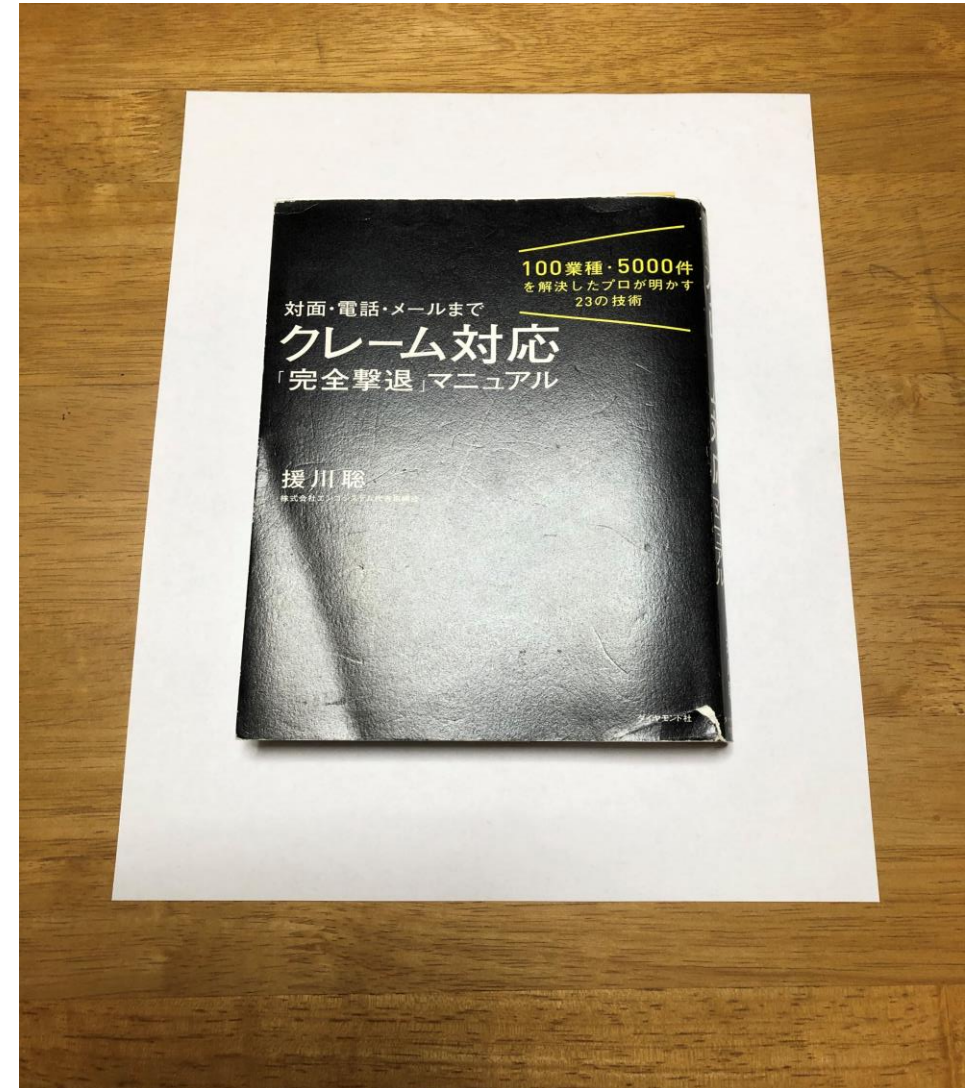
株式会社エンゴシステム

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。



何でもご遠慮なくご相談ください。

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

特定社会保険労務士・特定行政書士

井上 久

電話番号 090-6483-3612

ホームページ イノキュウ⇒検索

フェイスブック イノキュウ⇒検索

ユーチューブ イノキュウ⇒検索

何でもご遠慮なくご相談ください。

杉並区で交通事故相談なら
相談無料 社労士・行政書士イノキユウ
 イノキユウは井上久のニックネームです。

こんなお悩みはありませんか？

- 保険会社の担当者が言っていることは正しいのか否かを知りたい
- 保険会社の担当者に対し、どのように対応したいのか知りたい
- 弁護士に相談したいが、いくらかかるかわからないので相談できない



あなたのお悩み、井上久社会保険労務士・行政書士事務所へお任せください！



井上久です。
お気軽ににご相談ください

こんにちは、井上久社会保険労務士・行政書士事務所の井上久です。サイトへのご訪問、ありがとうございます。

杉並区で交通事故相談なら、社労士・行政書士イノキユウへどうぞ。交通事故相談、クレーム対応、就業規則の作成、障害年金の請求支援・相談手続代行・遺言書作成等を行う社会保険労務士、行政書士事務所です。

「本気・本音・本物」のアドバイスをさせていただきます。お気軽にご相談ください。

代表者あいさつはこちらへ

お気軽にご相談ください

お電話でのお問合せ・相談予約
090-6483-3612
 ファームでのお問合せ・相談予約は24時間受け付けております。お気軽にご相談ください。
[お問合せ・ご相談フォーム](#)

新着情報・お知らせ

- 2021/02/19 ホームページを公開しました
- 2021/02/18 『サービスのご案内』ページを更新しました
- 2021/02/17 『事務所概要』ページを作成しました

- トップページ
- 選ばれる理由
- サービスのご案内
- 交通事故相談
- クレーム・ヘビークレーム対策
- 就業規則の作成及び見直し

お問い合わせ・パンフレット（三つ折りチラシ）請求フォーム

以下のフォームに必要事項をご記入の上、「送信する」ボタンをクリックしてください。

お名前 必須	<input type="text"/> <small>(例：山田太郎)</small>
電話番号	<input type="text"/> <small>(例：090-0000-0000)</small>
メールアドレス 必須	<input type="text"/> <small>(例：sando@yamada.jp)</small>
ご質問はこうらへどうぞ 必須	<input type="text"/>

[問合せをする](#)

※次の高さが出るまで、4〜5秒を待ちますので、続けて2回押さないようご注意ください。

トップページはこちらへ

サービスのご案内はこちらへ

- トップページ
- 選ばれる理由
- サービスのご案内
- 交通事故相談
- クレーム・ヘビークレーム対策
- 就業規則の作成及び見直し
- 相談手続代行・遺言書作成
- 障害年金の請求支援・助成金の申請支援
- イノキユウサポートクラブ
- サービスの流れ
- お客様の声
- 事例紹介
- 事例紹介①
- 事例紹介②
- 事例紹介③
- よくあるご質問
- 事務所概要
- 代表者あいさつ
- お役立ち情報
- お問い合わせ・パンフレット請求