

<話題提供テーマ>

一般請求と保険金詐欺における クレームの特徴

～カスハラ実態を俯瞰的に考え、心理学的な解決策を探る～

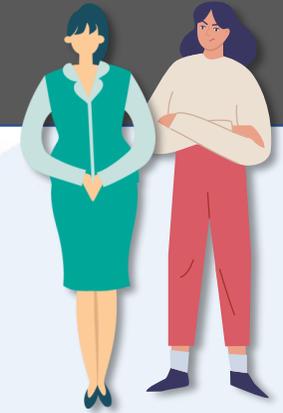


三井住友海上火災保険株式会社
阿部 光弘

自動車保険 事故対応の職場



発表の概要



<ポイント>

- ① 保険金支払い業務では、事故対応や金額協定がありクレームはつきもの
- ② 事故対応におけるクレーム対応の拠り所は経験則、クレームの感じ方も属人的
- ③ クレーム内容の約25%が「担当者変更」、約30%が2時間超の応対
- ④ 多少の過大要求や暴言は許容域だが、担当者配慮の限界を超える主張や要求がカスハラ
- ⑤ 一般請求、不当過大請求、そして詐欺・不正請求に大別され、クレーム発生トリガーに差異がある
- ⑥ 詐欺・不正請求が判明すると、担当者は毅然した態度へスイッチし、カスハラ度が減少
- ⑦ クレーマーデータの共有化、監視者の存在、カスハラ対応費用請求の視点も重要

事故対応（示談交渉含む）におけるクレーム

<イメージ>

- ・クレームは当たり前^の業界？
- ・脅迫的なクレーム、限度を超えた過剰請求(金銭)、反社などの対応は、**弁護士委任で苦勞なし**
- ・社内マニュアルや教育が充実しており、中小企業と比較すれば楽
(**専門部署、カミ対応上司の存在**など)
- ・交渉業務が専門だから**担当者はストレスなし**…



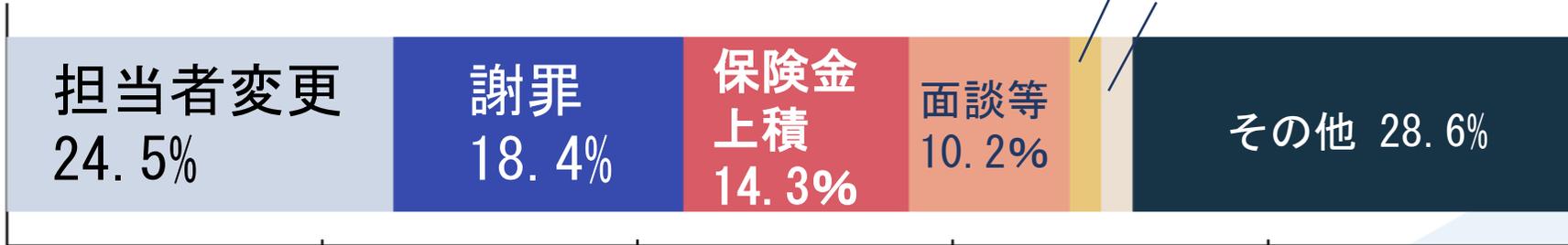
<現実>

- ・一般クレームとヘビークレームの**定義・感じ方は、属人的**
- ・弁護士委任のハードルは高く、**一定以上の応答回数や応答時間を蓄積**する必要あり
- ・約款や支払い範囲、一般クレームに対する基本マニュアルはあるが、**応対方法マニュアルは存在しない**
- ・ストレスは溜まるが、それが仕事だからと**半ば諦めている**…



2021.2.19 大阪/クレーマー対応研修アンケート

■ 主な要求内容



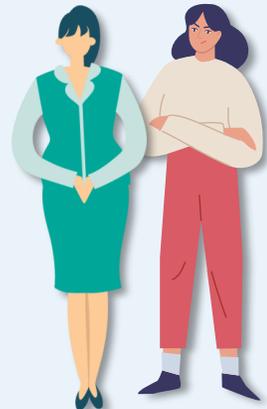
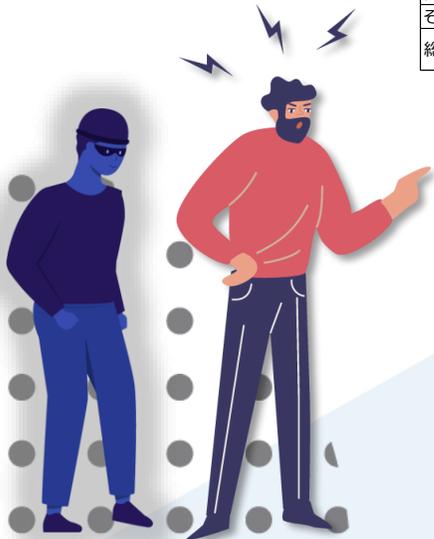
クレーマーの主な要求内容と対応時間

<主な要求内容> 謝罪・慰謝料要求など	対応時間								総計
	0.5H内	1H内	1.5H内	2H内	2.5H内	3H内	4H内	4H超	
謝罪	1	4	1	1	1	1			9
早期解決		1							1
担当者変更	1	6	1	2				2	12
弁護士解任								1	1
保険金上積	3	2	1				1		7
面談等			1	1			1	2	5
その他	4	4		1		1	1	3	14
総計	9	17	4	5	1	2	3	8	49

クレーマーの行動と対応者の気持ち

行ラベル	自分に責任がある	どちらかといえば自分に責任がある	わからない	どちらかといえば相手に責任がある	自分に責任はない	総計
嫌な思いが残った	2	3	4	2	8	19
特になし			1		6	7
漠然と不安感が残った					1	1
腹立たしい思いが残った				3	14	17
(空白)						
総計	2	3	5	5	29	44

■ クレーマーの行動 (話し方)



損保業界におけるクレーム分類

苦情（不満足の表明）

担当者に過失なし

期待外れ、勘違い要求のレベル

担当者に過失あり

対応に問題、説明誤り、期日不履行など
確実にお詫びが必要なレベル

一般クレーム（強い主張・要求）

説明責任を果たすことによって
クロージングが見込めるレベル

不当過大な要求

真正な事故で賠償金額の上乗せ要求、思い込み
に基づく主張レベル

カスタマーハラスメント

主張・要求の内容が**悪質**または**不当**、
脅迫または**身の危険を感じる要求**

クレーム
ゾーン

苦情

許容範囲
の要求

不当過大
要求

拘束
暴言

カスタマー
ハラスメント
ゾーン

クレームに対する担当者の心理と行動

- ・クレームは発生させたくない、お客さまに寄り添う丁寧な対応を心掛ける
- ・仕事上、クレームはつきもの、何を言われても多少のことは我慢
- ・対応に問題があったのであれば謝罪、理解を得られなければ、すぐに上司へ報告・相談
- ・責がなければ、上司を出せと要請があっても基本的には取り次がない
- ・担当者や被保険者への脅迫(含む暴力行為)があれば、接触は回避し弁護士委任を検討
- ・精神的苦痛が解消されない、体調が崩れたら有給休暇・・・

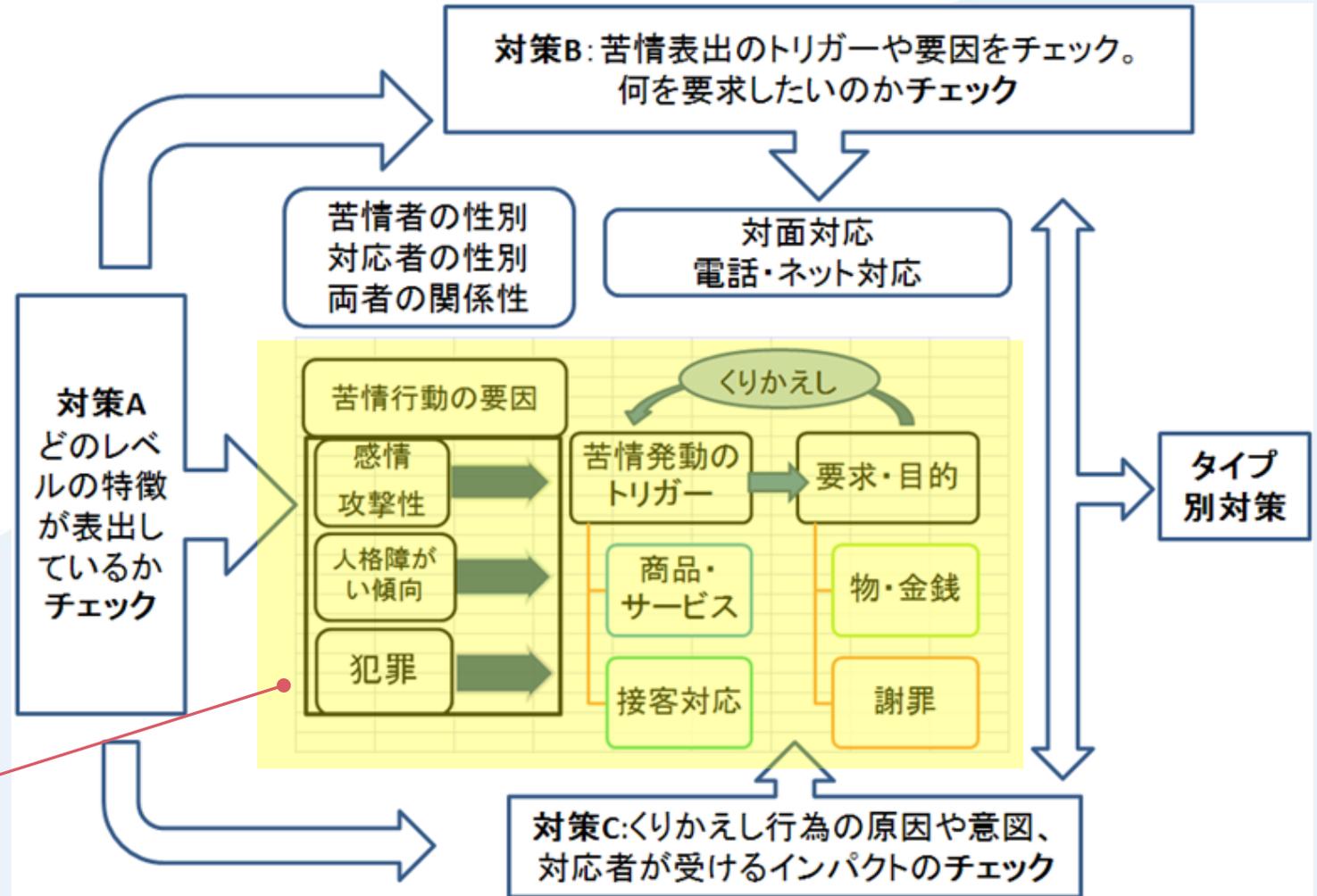


当方に非がなければ、担当者は変わりません。
脅迫があれば、私の次は弁護士が担当します。



「過度な苦情行動の発現モデル」 桐生教授(2014) より 苦情者の心理的要因

苦情者の心理的要因を、苦情者の感情・攻撃性の有無、人格障がい等の精神疾患等の有無、意図的な犯罪性の有無、の3つに大別。この心理的要因と苦情行動のトリガー（商品やサービスなどの不全、接客対応の不備）との関連によって苦情行動は発動。要求するものや苦情目的（物や金銭か、謝罪か）、苦情行動の繰り返しなどによって、苦情者のタイプが大別されると考える。



この部分は
損保業界でも同じサイクル

損保会社における一般クレームとカスハラの世界線

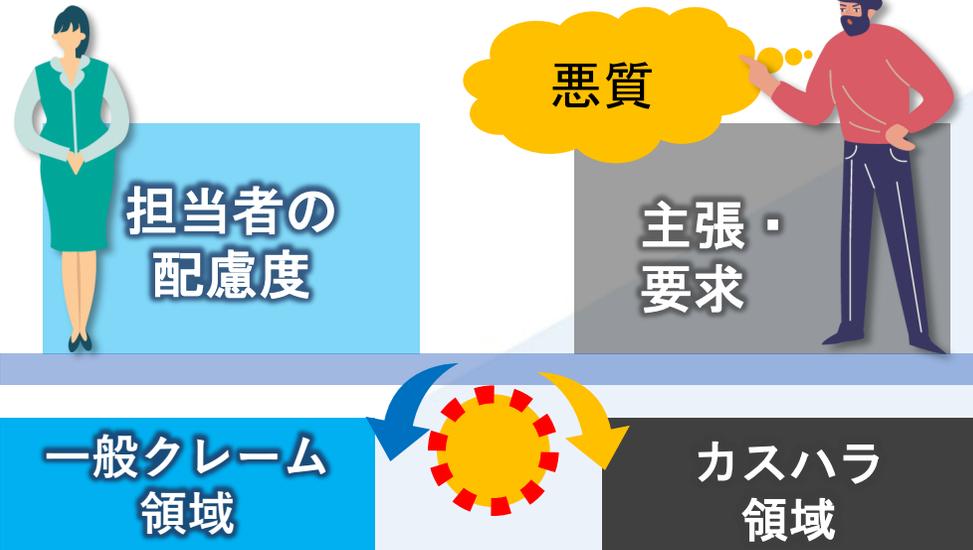


事故当事者との対話が主業務のため、
初動時から“当事者の精神的苦痛”に配慮した対応
多少の過大要求、叱責、暴言は許容
(主張や要求の早期把握が目的)



担当者配慮の限界を超える主張や要求がカスハラ
損失程度※が明らかになると、「主張・要求」の質が変化、
担当者配慮との均衡が崩れると一気にカスハラへ

※物的損害、病状、収入、行動制約など、経済的・身体的な損失



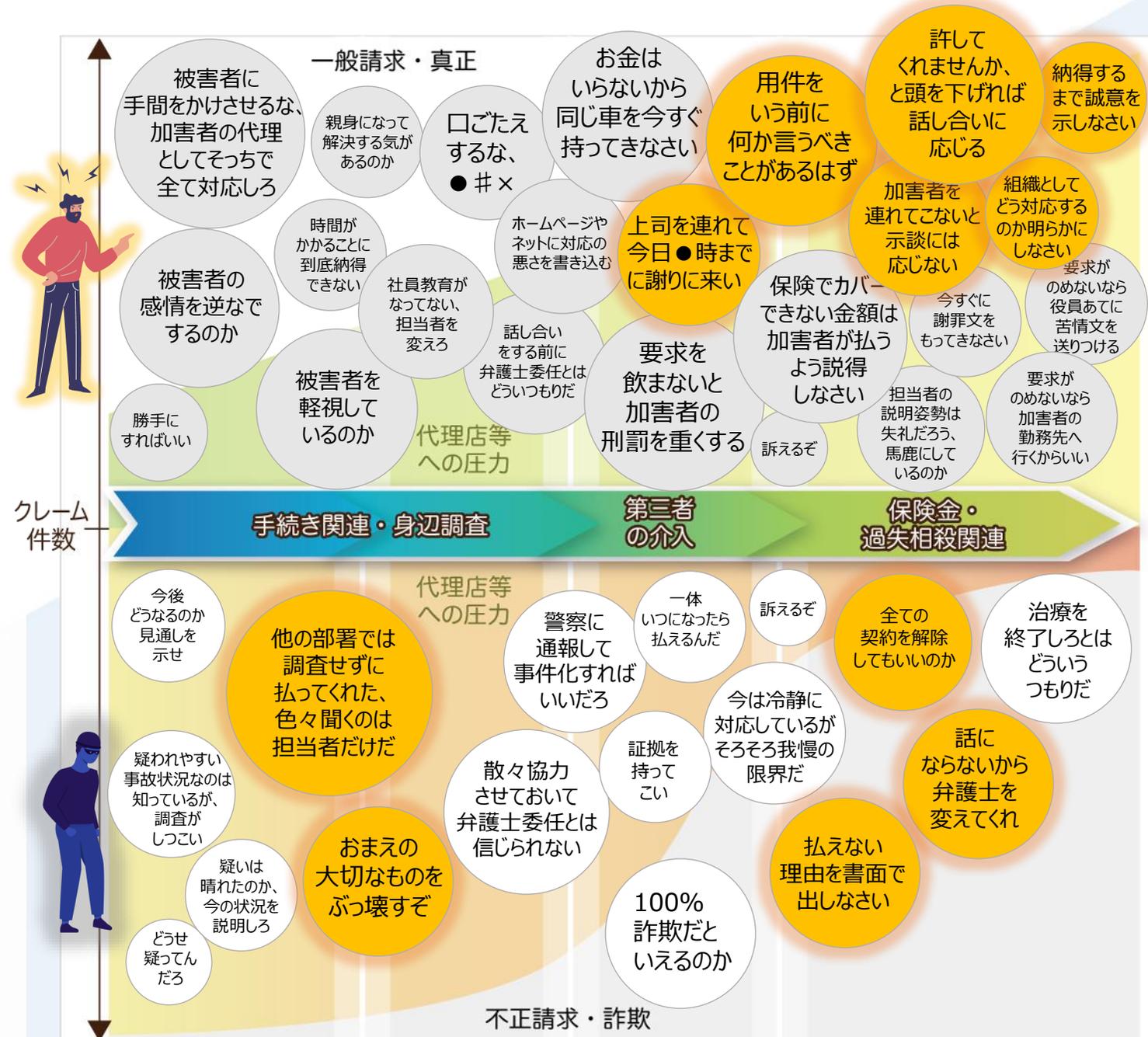
担当者の
配慮度

- ・「**場数・業務知識**」によって可変
- ・担当者を支える**サポートの存在**も配慮度に影響(安心感)
- ・担当者は**約款・法律に基づき「主張・要求」の正当性を判断**するが、配慮度不足(上手く説明できない状況)に陥ると事故当事者の態度が変化するトリガーになり得る

クレーム実態

担当者が最も嫌うクレーム行動

- ・毎日電話をかけてくる
- ・長時間の電話
- ・一度の電話で複数人の対応
- ・メール回答要請(長文指示など)
- ・同じ内容の繰り返し(ループ)
- ・店舗へのアポなし乗り込み
- ・時間外連絡や面談の強要
- ・罵声、威嚇...

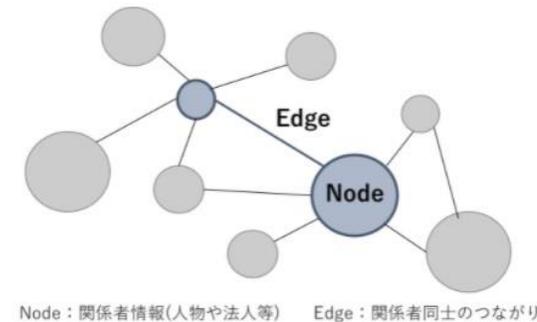


不正請求防止システム

- **損害保険協会**の不正データ共有取組み
- 複数の保険会社および共済組合から収集した保険金請求等に関する情報を**AIが分析し、不正請求を早期に検知**するシステムを構築し、2020年4月から運用を開始
- **不正請求疑義の自動検知機能**と**保険金詐欺グループの相関図作成機能**をシステムに搭載
- AIを用いたビッグデータの活用と、保険会社によって培われた不正請求検知ノウハウの組み合わせにより、不正請求防止態勢を強化



<不正請求防止システムイメージ図>



<保険金詐欺グループの相関図イメージ図>

保険金詐欺における 一般請求と詐欺のクレーム発生トリガー

保険金請求者は次の限界点を超えると
クレームに発展する傾向にある



<一般請求・真正> プロローグ型

- ・長引く手続きや電話応対 (**面倒**)
- ・想定を下回る示談案提示 (**期待外れ**)
- ・担当者の言葉遣いや態度 (**気に入らない**)



<詐欺・不正> エピローグ型

- ・計画していた忍耐期間 (**演技疲れ**)
- ・嫌疑や身辺調査の範囲 (**追い込まれそうな状況**)
- ・嘘をつく思考力 (**逃避**)

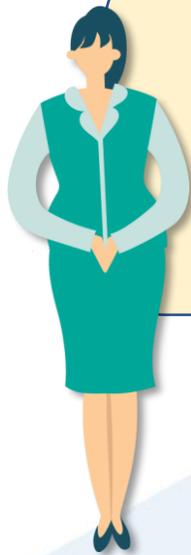
損保特有

損保特有の詐欺・不正事案 クレームの特徴



<請求者>

詐欺目的であっても保険金を得ない限り、犯罪にあたらぬし、保険会社も被害届を出すことはできない。
バレそうになったら、引き際を考えればいい。
だからそれまでは、早く支払わせるためにタイミングをみてクレームをつければいい。



<担当者>

クレームの目的が不正行為であることが判明すれば、正義マインド※が醸成されるため、一般クレームよりも毅然とした態度がとれるとともに、対応後もストレスを感じにくくなる。

正義マインド：犯罪は許さない&サービス停止すべきお客さま > 苦情が怖い、関係者に迷惑をかけない

<引き際を悟らせるための対応>

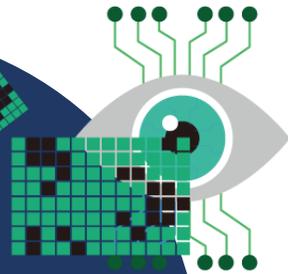
身辺調査(含む関係者面談)、警察顧問(監視者)の面談同行、重要な証拠提示、不当要求に要した対策費用の賠償請求、最後は弁護士対応、警察への相談

詐欺・不正事案のクレーム対応を踏まえた対策の検討

カスハラに対する社会的認知と法的整備、
実務担当者のメンタルサポートが重要課題だが、
その他検討が必要な企業対策は次の3つ。

対策1

< 身辺調査 >
クレーマー
データ共有化



対策2

< 抑止力 >
監視者の
存在



対策3

< 賠償請求 >
カスハラ対応
費用請求



ご清聴ありがとうございました

