

保険約款にカスタマーハラスメント条文追加から2年、カスハラ顧客に対応する従業員の声

トラブル時の弁護士費用を補償する保険商品「弁護士保険コモン」を販売するエール少額短期保険株式会社（本社：東京都中央区 代表取締役社：榛沢 知司）は、従業員が安心して働ける環境の実現を目指して、2022年9月1日施行の普通保険約款改定時に保険契約者から当社従業員へのカスタマーハラスメントに対応するため、約款に「カスハラ対策条項」を導入しました。具体的には、約款に定める過度のカスハラ行為があったときには、次年度の更新を行わないほか、当社の中止要請に従わず顧客が悪質なカスハラ行為を繰り返した場合には保険契約を解除できる旨の条文を追加しました。

【追加条文】更新制限に該当するカスタマーハラスメント行為

ア. 当社の従業員を長時間拘束し、または過度な対応を要求するクレームや迷惑行為
イ. 威圧的・侮辱的な暴言、または暴行・傷害・脅迫・恐喝等を伴いもしくは示唆して行う不当な要求
ウ. 当社が必要な説明を行った上で提示した最終的な回答や対応内容を不服として、自らの要求・主張を長期にまたは頻繁に繰り返し、当社の業務を妨害する行為
エ. 金品の要求や土下座の強要などの著しく不相当な迷惑行為
オ. SNS・インターネット・その他不特定多数が閲覧する媒体を通じて行う誹謗中傷
カ. その他アからオと同程度に不相当もしくは過度なクレームや迷惑行為

出所：エール少額短期保険会社 法務費用保険（2020）普通保険約款

カスハラ対策条項を導入した前後における従業員の声

■「お客様は神様です」という価値観に逆らえないストレス

カスハラ対策条項導入前は、主として約款に基づき保険金の支払対象外と判定したケースにおいて、顧客から迷惑行為、暴言、理不尽かつ長時間の拘束を強いられる場面が発生しておりました。

また、社会全体に「お客様は神様です」という価値観が幅を利かせており、その結果、顧客対応に当たる従業員にとって顧客からの暴言に耐え無理難題に答えることも仕事の一部であるというような無言の圧力もありました。

こうした状況にあっても過度のストレスを感じながら顧客対応を続けるしかないという状況でした。

■カスハラ対策条項導入後における従業員の变化

エール少額短期保険の従業員にとって、カスハラ対策条項が追加された初期段階では新しい取り組みであるがゆえに大切な顧客から理解を得られるかどうかについて不安はありました。しかし、顧客からの過剰な要求や暴言などいざというときにはこの条項を根拠として顧客対応ができるということで、従業員において一定の安心感を生じさせる効果がありました。

カスハラ対策条項導入後2年を経過した現在では、カスハラに対する社会全体の意識が変わり、カスハラ顧客対応においてもより一層の自信を持てるようになりました。当社は弁護士保険を取扱う保険会社であるため、社内におけるハラスメントに対する意識が高いことに加え、約款にカスハラ対策条項を明記したことで、顧客の暴言や理不尽な要求に屈せずに従業員が自信を持って毅然とした対応ができるようになっていきます。

カスハラには毅然とした対応で

エール少額短期保険では従業員の心身の健康を守ることが、お客様によりよいサービス・商品を提供するために重要だと考えております。そのため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を今後も心掛けてまいります。

【会社概要】

会社名：エール少額短期保険株式会社

代表者：代表取締役 榛沢 知司

所在地：東京都中央区湊 2-2-8 CKビル4階

TEL：03-5542-3801

FAX：03-5542-3805

URL：<https://yell-lpi.co.jp/>

E-Mail：contact@yell-lpi.co.jp

事業内容：少額短期保険業

【本件に関するお問い合わせ】

会社名：エール少額短期保険株式会社 営業推進部

担当者：久保田

TEL：03-5542-3802

E-Mail：kubota.sae@yell-lpi.co.jp