

現役精神科医が教える

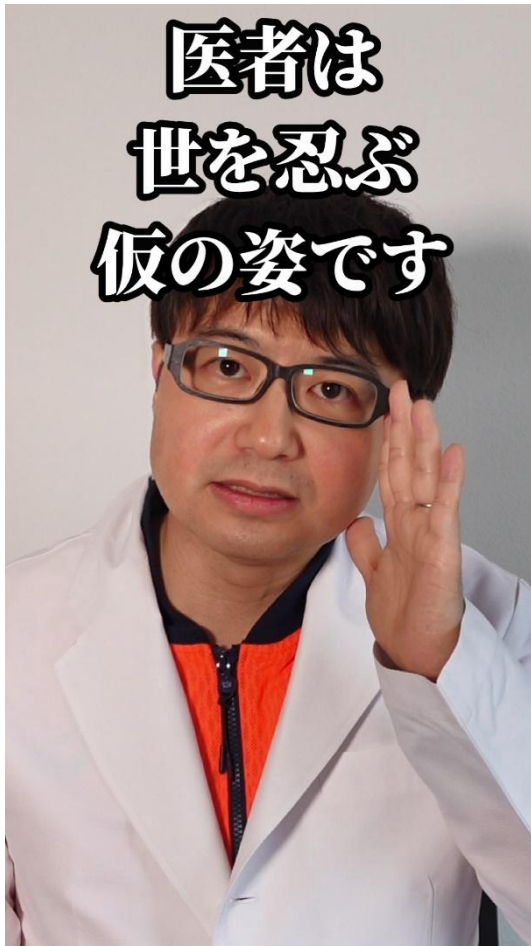
クレーマー への対処法



<https://youtube.com/live/fkGD6u4roi0>



令和7年11月26日
起床音楽係E539



本当はユーチューバーの活動と医師としての本業を
もう少し融合できたらいいのに、、、？

「学校に行きたくないなら逃げて ～長崎の精神科医が呼びかける動画」

朝日新聞 長崎地域面に掲載。
(令和6年8月29日)



「起床音楽係E539」

- 名前の由来は、高校生時代寮に本当にあった運営係の名前。「E539」は当時の部屋番号
- 長崎市在住ユーチューバー、ブロガー、俳優。
「医者には世を忍ぶ仮の姿です」
- ブログに朝の目覚めの一曲「起床音楽」を投稿。
8年継続、10月29日2800曲に到達
- YouTubeで音楽、紅白歌合戦、長崎くんちに関連する動画投稿やゲーム実況などを継続。
今年チャンネル登録者2000名突破、収益化達成
- これらの活動を個人事業として継続してきた。

「医者は世を忍ぶ仮の姿」

- 精神科医 公認心理師
- 産業医 経験年数11年 3件の委嘱
- 精神保健指定医
- 精神科専門医・指導医
- 2007年医学部医学科卒業 医師歴18年
- 2009年精神科入局
- 2010-2020年
就労者の気分障害診療・リワークケアを修練
- 2014-2019年
出張診療にて在留邦人の診療に従事
- 2021年- 長崎に戻り県内の精神科病院に入職

これまでも一般向けに様々な講演を行っています。

- 職場のメンタルヘルス
- ストレスとは何か？
- クレーマーの心理
- 職場内の人間関係について
- ネガティブケイパビリティ
- 周産期のメンタルヘルス
- ゲーム障害
- 上海での診療経験
- 学校での精神医学講義
- 常勤先のYoutubeチャンネルでのレクチャー

今年の「青雲の志」

「起床音楽係E539」で

いよいよ

精神科医らしいことを

やりたい！

1. ストレスってなに？

ストレス、ありますか？

- ある
＝手の形をパーにして、挙手をお願いします。
- ない
＝手の形をグーにして、挙手をお願いします。
- 分からない、知らない、その他
＝手の形をチョキにして、挙手をお願いします。



では、ストレスって何ですか！？



ストレス(反応)

- もともとは物理学の用語だった。
- カナダの生理学者ハンス・セリエ博士が、
人の体において起こる、
「外部環境からの刺激によって起こる歪み
に対する非特異的反応」
をストレスと名付けた。

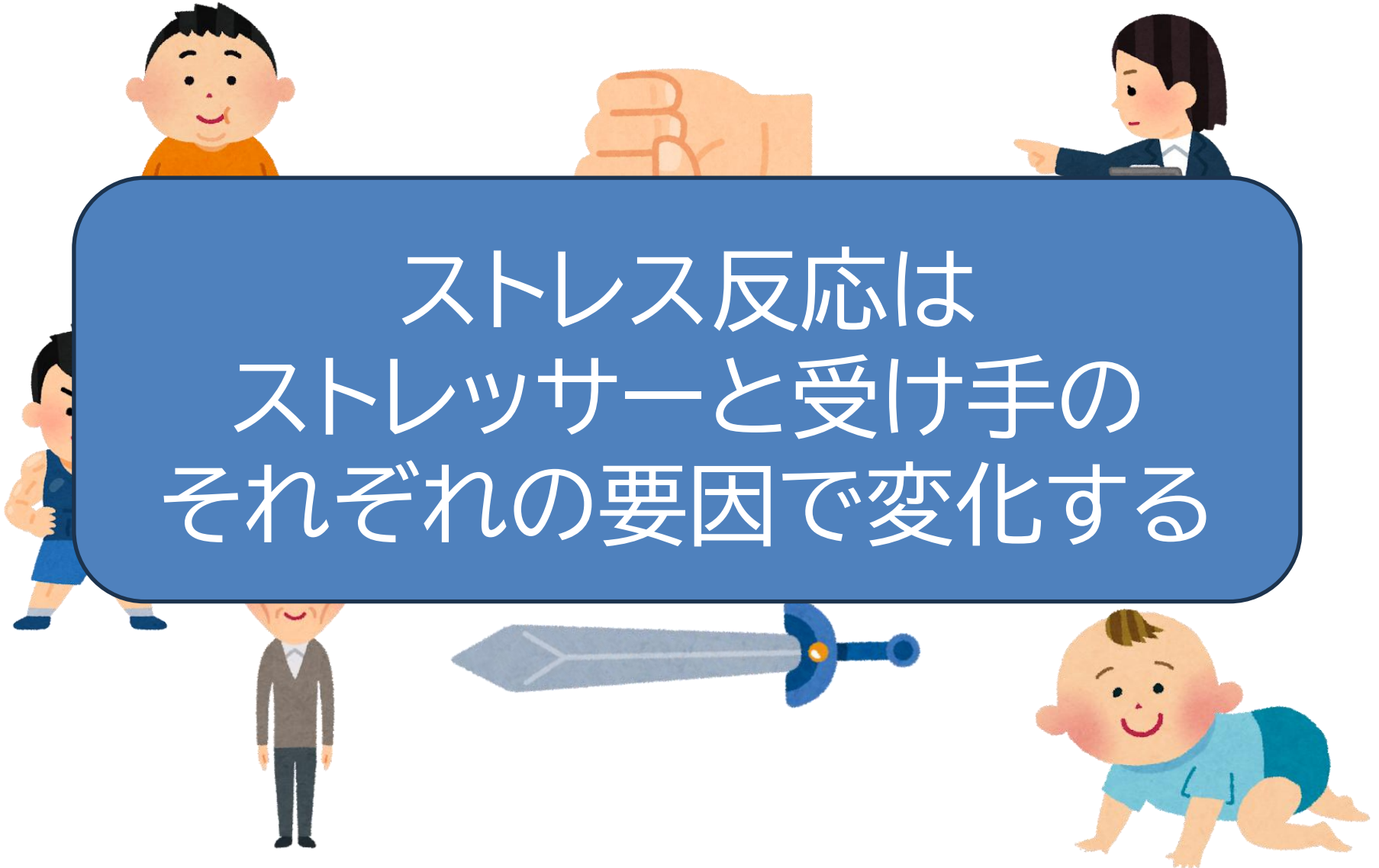
お腹を指で押す

お腹を押す指＝ストレッサー

お腹の変化＝ストレス(反応)



お腹の変化＝ストレス(反応)
お腹を押す指＝ストレッサー



ストレス反応は
ストレッサーと受け手の
それぞれの要因で変化する

The illustration features a central blue rounded rectangle with white text. Surrounding it are several cartoon elements: a boy in an orange shirt at the top left, a woman in a blue suit pointing at the top right, a large orange hand pressing down from the top center, a boy in a blue tank top on the left, a man in a brown suit at the bottom left, a sword at the bottom center, and a crawling baby in a blue shirt at the bottom right.

ストレッサー

= ストレスの要因、外部からの刺激

いろいろある。

- 物理的ストレッサー 光、温度、音、睡眠不足など
- 化学的ストレッサー たばこ、お酒、大気汚染など
- 生物学的ストレッサー ウィルス、細菌、花粉など
- 心理的ストレッサー 不安、不満、怒り、悲しみなど
- 社会的ストレッサー 家庭環境、職場環境など

ストレス(反応) =「歪み」が起きた時の反応

- 人の体(生体)は、ストレッサーがかかると、それに対して内臓の機能を変化させて、それに耐えようとする(耐性)。

ホルモンバランスの変化(副腎皮質)。

免疫機能の変化(胸腺・脾臓)。

自律神経のバランスの変化。

- ストレッサーが大きすぎたり、耐性が下がったり(身体の病気など)すると、バランスが崩れてしまうことがあり、体に症状が出る。

うつ病(病気の症状)には、 きっかけがある。

- 昇進、引っ越し、家族の死別、病気。
- 仕事のミス、上司の叱責、成績不振。
- ストレス(仕事、家庭、人間関係など)。

ストレスがきっかけとなって、
うつ病になることがあります！

*なぜ専門科を受診しないのか
「最初は体の病気とっていた」

自律神経失調症状

ストレスは
自分で気づけないことがある！

⑥肩こり

腰痛

⇒整形外科

でも、
「ストレスとなる要因は何ですか？」
と言われれば、
簡単に答えることが
できませんか？
それはつまり
ストレスサーの事です。



ストレスになる要因は何ですか？ (ストレッサー)

クレーム処理・対応

部下・上司との関係

2. クレーマーの心理

モンスタークレーマー

- モンスターペアレンツ、モンスターペイシェンツ、モンスター○△×・・・。
- カスハラ(カスタマーハラスメント)
- ミスの指摘や改善の要望であれば、真摯に対応できればそれ以上の問題にはならないはずです。
- ところが、それでも目的のはっきりしない批判や、理由もわからない叱責を受けて困惑することはありませんか？

理不尽なクレーム

- とにかくだめだ！
 - 態度が悪い！
 - 言葉遣いがおかしい！
 - 上から人を見下している！
 - 常識を逸脱している！
 - 誠意を見せろ！
-
- 眼が腐っている！

クレームはなぜ起こるのか？ クレームが発生する6パターン

- 信頼が裏切られたと感じたとき
- 約束が守られないと感じたとき
- 問題提起に対する対応が十分でないと感じたとき
- バカにされたと感じたとき
- 大きな損害を受けたと感じたとき
- (プロ)クレーマーに狙われたとき

全てクレームを出す側の主観！！！！

クレーマーの心理

- 自分の内面にある問題をうまく認識できず、他者の批判にすり替えてしまう(外在化)。
- 批判を繰り返すクレーマー自身が、背後にストレス、生きづらさ、様々な悩み、葛藤を抱えている可能性がある。
- クレーマー自身に、大事にされた経験の乏しさや、強い悲しみの感情があるのかもしれない。

2017年度ACジャパン 全国キャンペーン「苦情殺到！桃太郎」

- むかしむかし、おばあさんが川で桃を拾うと批判の声が殺到しました？

- 窃盗

- 通

- 泥

- 懲

- 炎

- も

繰り返される
SNSの炎上
攻撃性

- 「悪意ある言葉が、人の心を傷つけている。」

クレーマーになったことがありますか？

- ある
=手の形をパーにして、挙手をお願いします。
- ない
=手の形をグーにして、挙手をお願いします。
- 分からない、知らない、その他
=手の形をチョキにして、挙手をお願いします。



- 我々は氾濫する情報や求められる過剰なノルマで誰もが疲弊しストレス(反応)を溜め、誰もが攻撃性を秘めている。
- 誰もが何かのきっかけで攻撃性の外在化→クレーマー・誹謗中傷者になる可能性。
- 「自分は善意で正しいことを主張した。」
- クレームの要因がクレーマーにある以上、事業者側がどんなに努力しても、クレームをゼロにすることはできません！

カール・ロジャーズの三原則

- **共感的理解**

相手の立場に立って、気持ちに寄り添いながら心情理解に努めること。相手の状況を自分に置き換えて考え、相手の言葉を聞き入れる。

- **無条件の肯定的関心**

善悪や好き嫌いを基準に判断せず、常に肯定的な関心を持って相手の話を聞くこと。「受け入れてもらえる」という安心感から、相手は話がしやすくなる。

- **自己一致**

相手の意図と自身の理解をすり合わせ、会話の内容を正しく理解すること。疑問点や不明点をそのままにせず、その都度確認することで話の真意を把握できる。

クレームを言われた時まず行う事

- 自分や職場に非があることを前提に傾聴する。
- 相手の言うことに言い訳や否定をしない。
- 「D言葉(だって・ですから)」ではなく「S言葉(左様・承知)」で。
- 一方的に冷静沈着を求めない。
- 「ご不快・ご不便な思いをさせた」ことに対して謝罪する。
- 自分一人で相手の要求を飲む・決断するのは厳禁。
- 5分間我慢すれば多くは「謝って済む問題」に持ち込める。
- 当方の問題が解決した、もしくは無かったにも関わらずクレームが続く。→初めて相手の要因が大きいと考える。

短時間で終わらないクレームへの対応

- この手のクレーマーは相手の反応に敏感であり、相手を攻撃すると同時に、相手を観察している(腕時計を見るetc)。
- 複数人で対応。上司や同僚を呼ぶ。
- 逃げずに相手に向き合い続け、全員で謝罪と傾聴に徹する。
- 無条件に相手を受け入れ尊重する態度を示し続ける。
- 相手の要求については詳細を確認し、今出来る提案を返す。
- 「あなたと何時間でも対応します」という態度が、クレーム対応の時間を最も短くする。
- 安心できる関係が出来ると、手のひらを返したようにこちらに頼ってくることが多い。

君子之交淡若水
小人之交甘若醴



カスタマーから自分の安全を守る

役職と苗字をひらがなで記載したのみの名札を採用。

- 大文字で視認性を高める。
- 本名をフル公開しないことによって職員の安全を守る。

両方のメリットがある。



クレーマーへの対応

1. 対応に問題あった→反省・謝罪・今後の方針示す。
対応に問題なし→批判する側の問題が大きい。
2. クレーマーは相手の反応に敏感であることが多く、
相手を攻撃すると同時に、相手を観察している。
3. 無条件に相手を受け入れ、尊重する。
逃げずに向き合う姿勢が大切。
4. 安心関係ができると、逆に頼ってくることも！