

# 悪質クレーム対策(迷惑行為) アンケート調査結果

---

～サービスする側、受ける側が  
共に尊重される社会をめざして～

UAゼンセン調査

---

**2020年10月**

---



全国繊維化学食品流通サービス一般労働組合同盟

---

## はじめに

---

UAゼンセンでは、2017年に悪質クレームに関する調査を実施し、労働組合として初めて「悪質クレーム対策（迷惑行為）アンケート調査結果」を社会へ公表しました。調査結果は、多くのメディアに取り上げられ、大きな反響を呼び社会から注目を集める結果となりました。本年5月に実施した一般消費者を対象に実施した調査アンケートにおいても、調査対象者の7割以上が「悪質クレーム対策の必要性が報道された内容を認知している」と回答しており、前回の調査結果が社会的な啓発活動への大きな役割を果たしてきたことが証明されました。

さらに、2019年6月21日には、国際労働機関（ILO）第108回総会（スイス・ジュネーブ）において、ハラスメントに特化した初の国際労働基準となる「仕事の世界における暴力とハラスメントの根絶」に関する条約と勧告が採択され、日本においても2020年6月施行の改正労働施策総合推進法の指針の中で「顧客からの著しい迷惑行為に関して行うことが望ましい取組」が国として初めて明示されるなど、悪質クレーム対策を取り巻く状況は変化しています。

しかしながら、悪質クレームから労働者を守るための対策は十分に進んでいません。企業で実施されている迷惑行為への対策については、「特に対策がされていない」が43.4%で最も多い回答となっており、企業における対策が進んでいない課題が浮き彫りになりました。

また、直近2年以内で迷惑行為の被害にあったと答えた方が56.7%であり、その中で新型コロナウイルス感染症禍の影響と考えられる回答が35.9%ありました。新型コロナウイルス感染症禍の中で、社会生活の維持のために懸命に働く労働者が被害にあっており、現場の労働者が困難な対応を強いられていたことが確認できました。

さらに、迷惑行為のきっかけとなった理由には「顧客の不満のはけ口・嫌がらせ」「消費者の勘違い」との答えも多くあがっています。

本調査は、前回調査から3年が経ち悪質クレームの現状について経過を確認し、法制化に向けた取組みを前進させるために実施しました。今後、調査結果を受け、法制化に向けた要請活動や企業労使における悪質クレーム対策を強化していくことが求められています。

UAゼンセンの目的である「サービスをする側も受ける側も共に尊重される社会」をめざして、より良い社会づくりのために本調査を活用していきます。

---

# 悪質クレーム(迷惑行為)対策アンケート調査結果 ～ サービスする側、受ける側が共に尊重される社会をめざして～

UAゼンセン調査「悪質クレーム対策アンケート」集計結果報告  
－2020年10月発行－

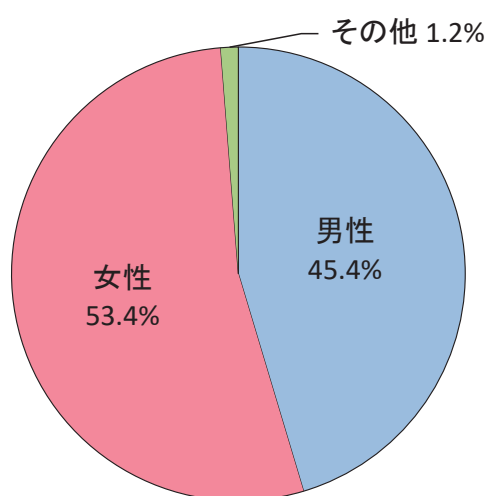
## 目次

はじめに	1
<調査の概要>	3
迷惑行為に関するアンケート項目	4
<調査結果報告>	6
1. 全体	6
2. 部会別比較(抜粋内容)	14
3. 迷惑行為事例	22

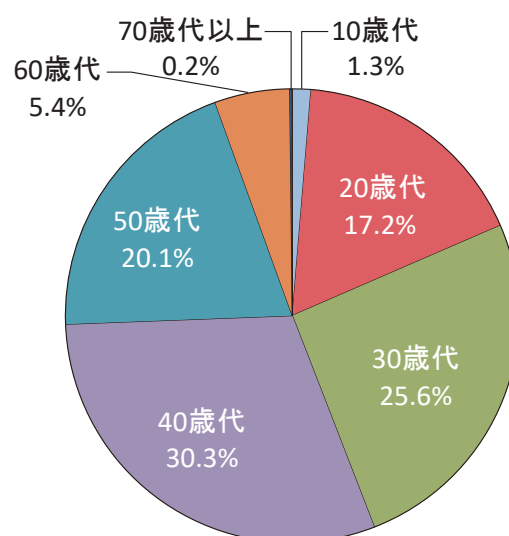
# 調査の概要

- 1. 調査目的** 職場で起こっている悪質クレーム（迷惑行為）の実態について調査し、傾向を分析する。  
また、調査内容は具体的な事例も示す調査とし、結果については、関係諸団体への要請活動時に提示する資料として活用する。
- 2. 調査対象** サービス業に従事しているUAゼンセン所属組合員
- 3. 調査期間** 2020年7月10日～9月23日
- 4. 回答組合数** 233組合 回答件数 26,927件
  - (1) 性別回答件数**  
男性：12,214件 女性：14,371件 その他：335件
  - (2) 年齢別回答件数**  
10代：355件 20代：4,623件 30代：6,895件 40代：8,155件 50代：5,407件  
60代：1,441件 70代：46件

回答者の男女比



回答者の年齢構成



## 迷惑行為に関するアンケート項目

Q 1. あなたの性別・年代を選択してください。

性別	男性 ・ 女性 ・ 回答しない
年代	10歳代 ・ 20歳代 ・ 30歳代 ・ 40歳代 ・ 50歳代 ・ 60歳代 ・ 70歳代以上

Q 2. あなたは、直近2年以内で迷惑行為の被害に、あったことがありますか。

- 1：あった                      2：なかった

Q 2-1 あなたは、直近2年以内で迷惑行為の被害に、どの位あったことがありますか。

- 1：1回～5回    2：6回～10回    3：11回～15回    4：16回以上  
5：なし【5：なしを選択された方は、Q. 14からお答えください】

Q 2-2 あなたは、迷惑行為被害の中に、新型コロナウイルス感染症の影響による迷惑行為はありましたか。

- 1：あった                      2：なかった

Q 3. あなたは、最も印象に残っている顧客からの迷惑行為であてはまるものを1つ選択してください。

- 1：暴言    2：威嚇・脅迫    3：暴力行為    4：セクハラ行為    5：何回も同じ内容を繰り返すクレーム  
6：長時間拘束                      7：権威的(説教)態度                      8：金品の要求    9：土下座の強要  
10：SNS・インターネット上での誹謗中傷    11：その他 (                      )

\*\*\*\*\* 【以降Q. 4～Q. 13までは、Q3で答えた内容について回答してください】 \*\*\*\*\*

Q 4. 迷惑行為をしていた顧客の性別・推定年齢を選択してください。

性別	男性 ・ 女性 ・ 回答しない
年代	10歳代 ・ 20歳代 ・ 30歳代 ・ 40歳代 ・ 50歳代 ・ 60歳代 ・ 70歳代以上

Q 5. 迷惑行為のきっかけとなった具体的な理由を一つ選択してください。

- 1：接客やサービス提供のミス                      2：システムの不備                      3：商品の欠陥                      4：顧客の勘違い  
5：顧客の不満のはげ口・嫌がらせ    6：わからない                      7：その他 (                      )

Q 6. 迷惑行為の形態に最も近いものを選択してください。【単一回答】

- 1：対面 → Q 7に進んでください  
2：電話    3：メール    4：文書    5：SNS  
6：その他 (                      ) → Q 9に進んでください

Q 7. 「対面での迷惑行為」を選択いただいた方のみ、お答えください。迷惑行為を受けた場所はどこですか。

【単一回答】

- 1：他の顧客もいる事業所\*内                      2：他の顧客がいない事業所内                      3：事業所の外  
4：事業所の中の事務室など                      5：その他の場所 (                      )  
\*事業所とは、接客やサービスを提供している場所(店舗、車内、訪問先など)の総称

Q 8. 引き続き、「対面での迷惑行為時」を選択いただいた方のみ、発生した時間帯に最も近いものを一つ選択してください。

- 1：9時から12時前頃                      2：12時から14時頃(お昼頃)                      3：14時から17時頃(午後から夕方)  
4：17時から20時前頃(夕方から夜)    5：20時から24時前(夜から深夜)  
6：0時から6時前(深夜中)                      7：6時から9時前                      8：それ以外 (                      )  
9：覚えていない

Q 9. 迷惑行為の対応結果の要求として最も近いと思われるものを一つ選択してください。

- 1：商品・サービスに見合った現金の要求      2：購入しようとしていた商品取り換え・再サービスを要求  
3：不手際などに関する謝罪の要求            4：迷惑料・お詫びとしての現金の要求  
5：商品・サービスへの支払い拒否            6：景品や購入希望以外の他の商品の要求  
7：上司・上長による謝罪の要求            8：その他 ( )

Q10. 迷惑行為に対応した所要時間を一つ選択してください。

- 1：1時間以内      2：1時間以上2時間以内      3：2時間以上5時間以内      4：5時間以上  
5：2日～3日      6：4日～7日                      7：7日以上～1か月以内      8：1か月以上～半年以内  
9：半年以上

Q11. 迷惑行為を行っていた顧客の話し方や言葉はどのようなものでしたか。3つまで選択してください (1つでも2つでも可)

- 1：大声をあげる時があった      2：冷静に静かに話した      3：理詰めに話を進めた  
4：一方的に話をしていて      5：こちら側の上げ足を取る時があった  
6：お店や担当者に対し人格を否定する発言があった      7：攻撃的な話し方や言葉があった  
8：威圧的に話をしていて      9：その他 ( )

Q12. あなたが迷惑行為を体験した後、心身の状態に何か変化がありましたか。一つ選択してください。

- 1：嫌な思いや不快感が続いた                  2：不安な気持ちが続いた  
3：同じような事が起こりそうで怖かった      4：スッキリしない気持ちが続いた  
5：腹立たしい思いが続いた                    6：寝不足が続いた  
7：心療内科などに行った                      8：特になかった  
9：その他 ( )

Q13. あなたは、迷惑行為にあった時、どのような対応をしましたか。【複数回答可】

- 1：上司に引き継いだ      2：謝りつづけた                      3：危険を感じて退避した      4：複数人で対応をした  
5：毅然と対応した      6：何もできなかった      7：その他 ( )

Q14. あなたの企業で実施されている迷惑行為への対策について選択してください。【複数回答可】

- 1：専門部署の設置      2：マニュアルの整備                  3：迷惑行為対策への教育  
4：被害者へのケア      5：特に対策はなされていない  
6：その他 ( )

Q15. あなたは、迷惑行為を受けた後に、そのことについて専門的に相談できる人が必要だと思いますか。  
【単一回答】

- 1：思う      2：思わない      3：わからない

Q16. 直近2年以内では、迷惑行為は増えていると感じますか。 【単一回答】

- 1：増えている      2：減っている      3：変わらない      4：わからない

Q17. 今回の迷惑行為において、最も特徴であった点。又は納得できなかったところがあれば書いてください。  
(自由回答)

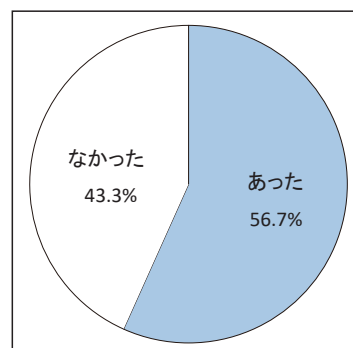
調査へのご協力ありがとうございました。

# 調査結果報告

## 1. 全体

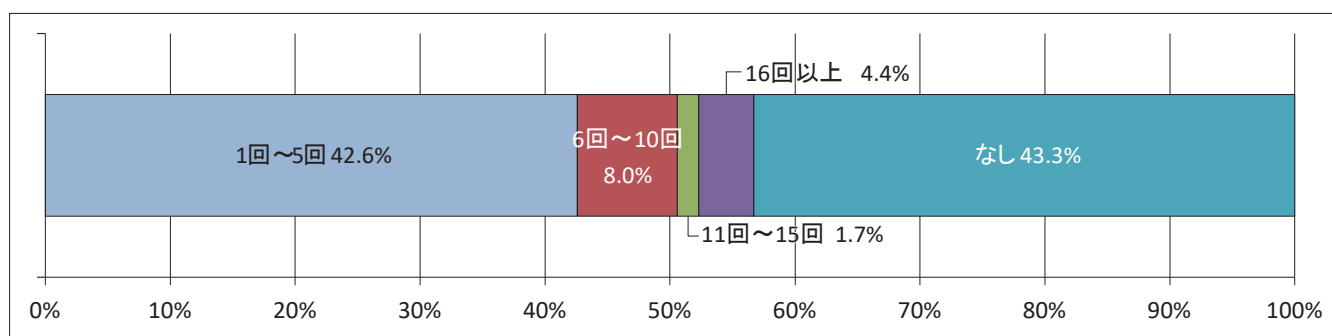
Q2. あなたは、直近2年以内で迷惑行為の被害にあったことがありますか。

	あった	なかった
割合	56.7%	43.3%
件数	15,256	11,648



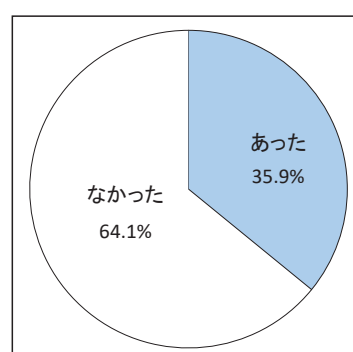
Q2-1. あなたは、直近2年以内で迷惑行為の被害に、どの位あったことがありますか。

	1回～5回	6回～10回	11回～15回	16回以上	なし
割合	42.6%	8.0%	1.7%	4.4%	43.3%
件数	11,454	2,158	454	1,190	11,648



Q2-2. あなたは、迷惑行為被害の中に、新型コロナウイルス感染症の影響による迷惑行為はありましたか。

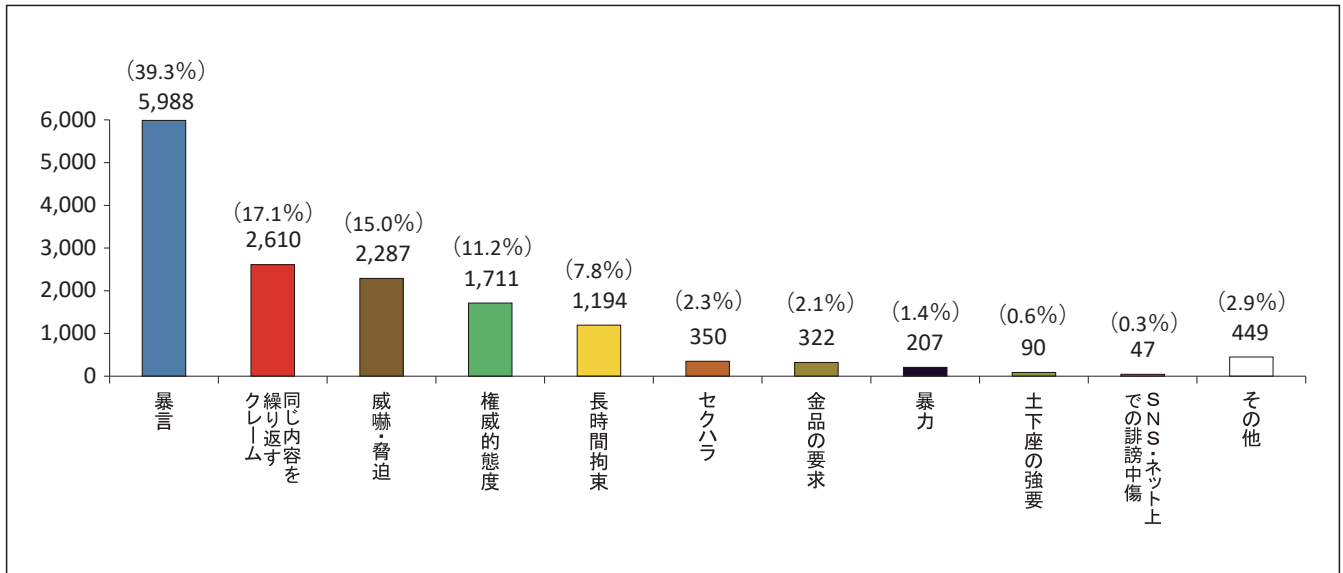
	あった	なかった
割合	35.9%	64.1%
件数	5,477	9,779



直近2年以内で迷惑行為被害にあった方の中で、新型コロナウイルス感染症の影響による迷惑行為があったと35.9%が回答した。(調査対象者全体では、20.3%が回答した。)

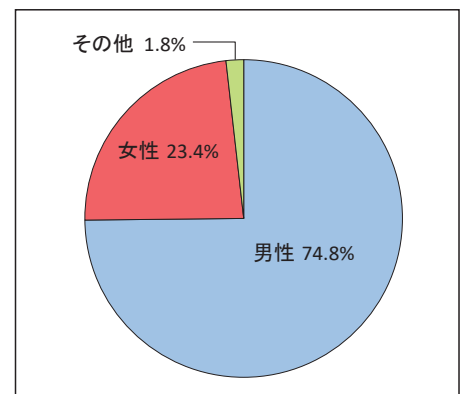
Q3. 最も印象に残っている顧客からの迷惑行為であてはまるものを1つ選択してください。

	暴言	同じ内容を繰り返すクレーム	威嚇・脅迫	権威的態度	長時間拘束	セクハラ	金品の要求	暴力	土下座の強要	SNS・ネット上での誹謗中傷	その他
割合	39.3%	17.1%	15.0%	11.2%	7.8%	2.3%	2.1%	1.4%	0.6%	0.3%	2.9%
件数	5,988	2,610	2,287	1,711	1,194	350	322	207	90	47	449



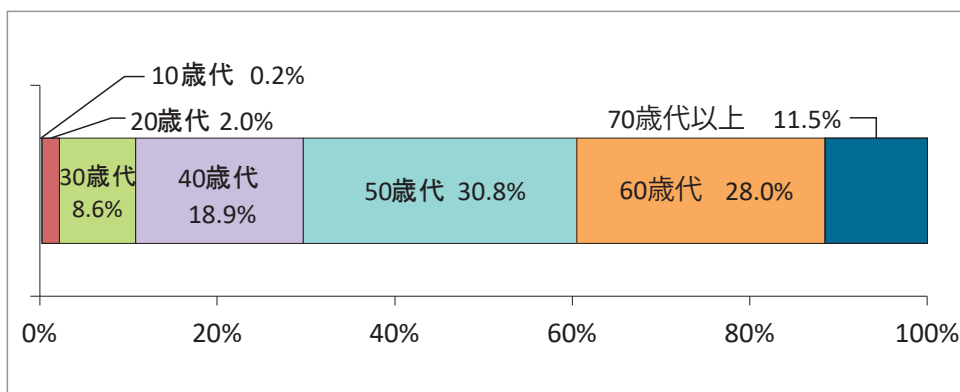
Q4-1. 迷惑行為をしていた顧客の性別

	男性	女性	その他
割合	74.8%	23.4%	1.8%
件数	11,415	3,567	272



Q4-2. 迷惑行為をしていた顧客の推定年齢

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上
割合	0.2%	2.0%	8.6%	18.9%	30.8%	28.0%	11.5%
件数	38	305	1,305	2,877	4,702	4,269	1,750

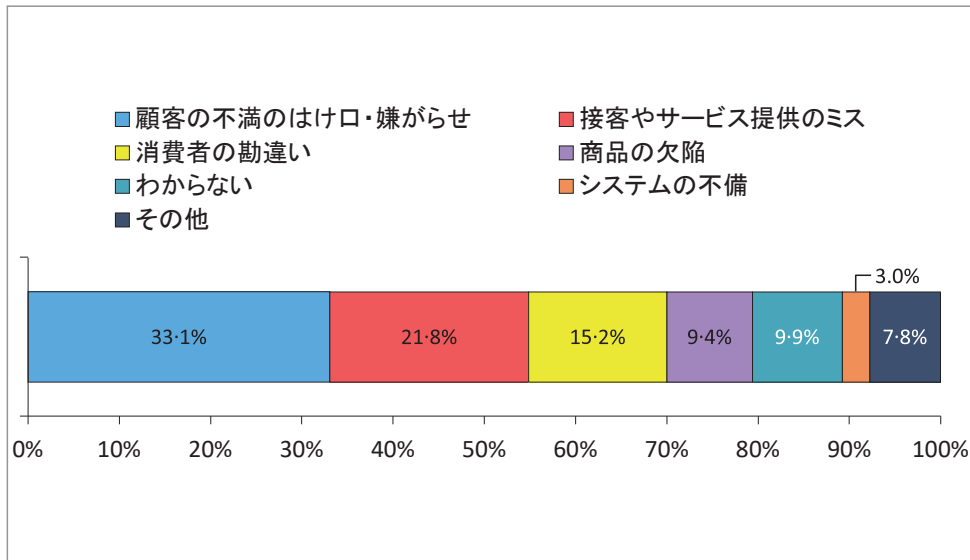


50歳代が30.8%、60歳代が28.0%、40歳代が18.9%、70歳代以上が11.5%と回答している。



Q5. 迷惑行為のきっかけとなった具体的な理由を一つ選択してください。

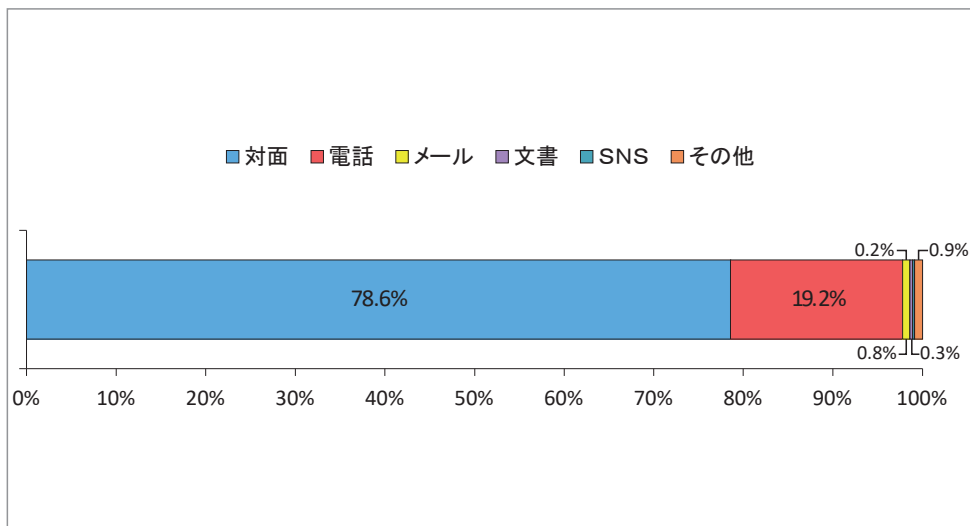
	顧客の不满のはげ口・嫌がらせ	接客やサービス提供のミス	消費者の勘違い	商品の欠陥	わからない	システムの不備	その他
割合	33.1%	21.8%	15.2%	9.4%	9.9%	3.0%	7.8%
件数	5,047	3,320	2,314	1,428	1,504	458	1,183



「顧客の不满のはげ口・嫌がらせ」が33.1%、「消費者の勘違い」が15.2%と消費者側の問題と思われる回答も多い。また、「接客やサービス提供のミス」が21.8%、「商品の欠陥」が9.4%、「システムの不備」が3.0%とサービス提供の問題を回答している。

Q6. 迷惑行為の形態に最も近いものを選択してください。

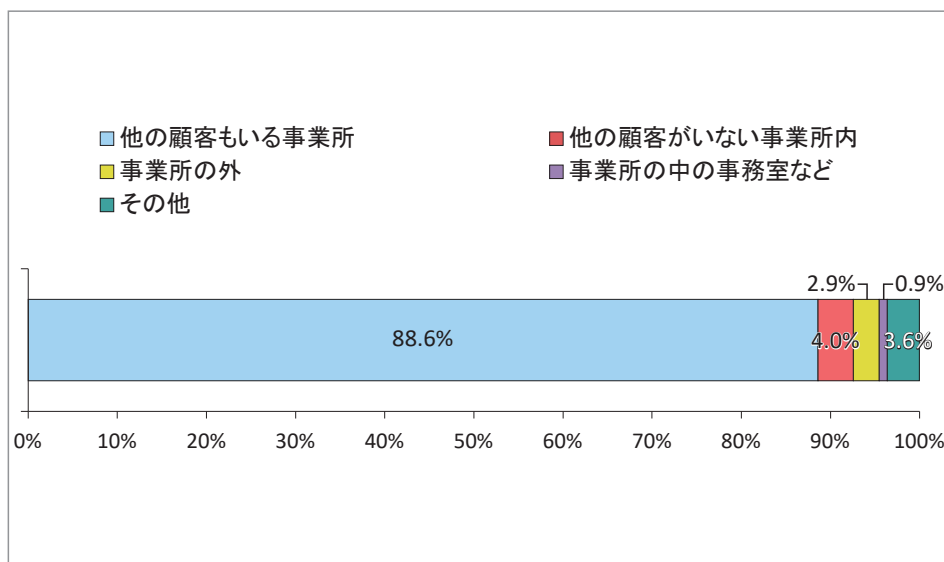
	対面	電話	メール	文書	SNS	その他
割合	78.6%	19.2%	0.8%	0.3%	0.2%	0.9%
件数	11,979	2,922	126	51	32	133



迷惑行為の形態としては、「対面」が78.6%となっており圧倒的に多く。続いて「電話」が19.2%となっている。回答数は少ないが、「メール」「文書」「SNS」との回答もあった。

Q7. 「対面での迷惑行為」を選択いただいた方のみ、お答えください。迷惑行為を受けた場所はどこですか。

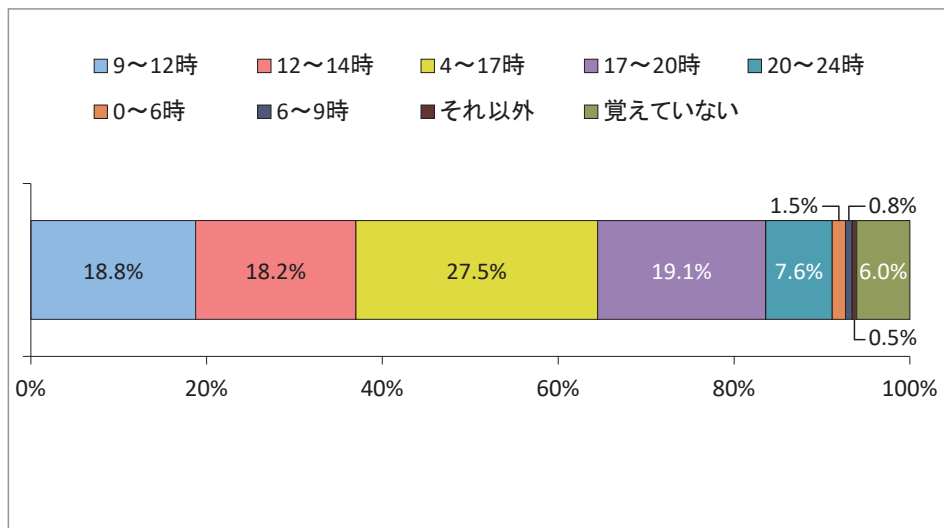
	他の顧客もいる事業所	他の顧客がいない事業所内	事業所の外	事業所の中の事務室など	その他
割合	88.6%	4.0%	2.9%	0.9%	3.6%
件数	10,610	475	344	112	433



「他の顧客もいる事業所」が88.6%、「他の顧客がいない事業所内」が4.0%、「事業所の外」が2.9%、「事業所の中の事務室など」が0.9%と回答している。

Q8. 引き続き、「対面での迷惑行為時」を選択いただいた方のみ、発生した時間帯に最も近いものを一つ選択してください。

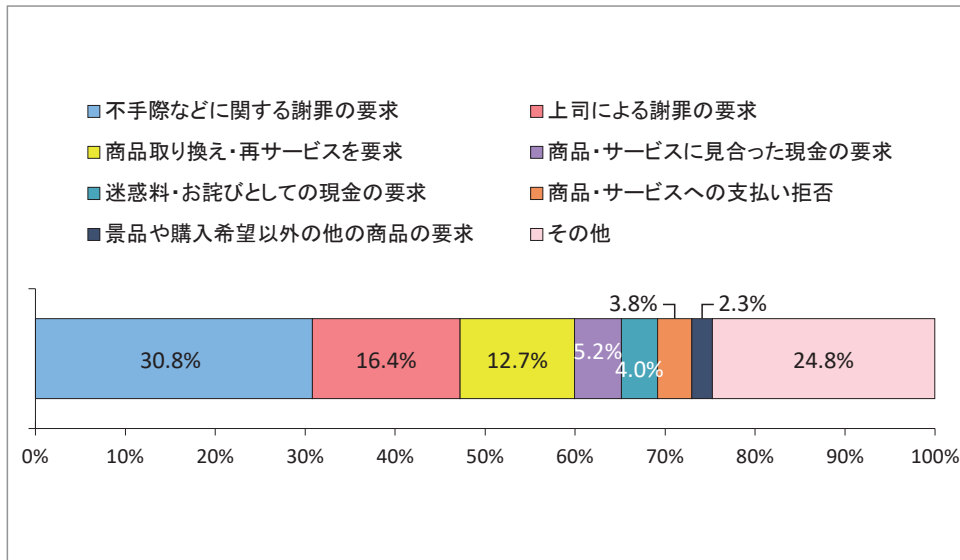
	9～12時	12～14時	14～17時	17～20時	20～24時	0～6時	6～9時	それ以外	覚えていない
割合	18.8%	18.2%	27.5%	19.1%	7.6%	1.5%	0.8%	0.5%	6.0%
件数	2,247	2,182	3,295	2,292	905	181	93	59	724



「14時～17時」が27.5%、「17時～20時」が19.1%、「9時～12時」が18.8%、「12時～14時」が18.2%と回答している。

Q9. 迷惑行為の対応結果の要求として最も近いと思われるものを一つ選択してください。

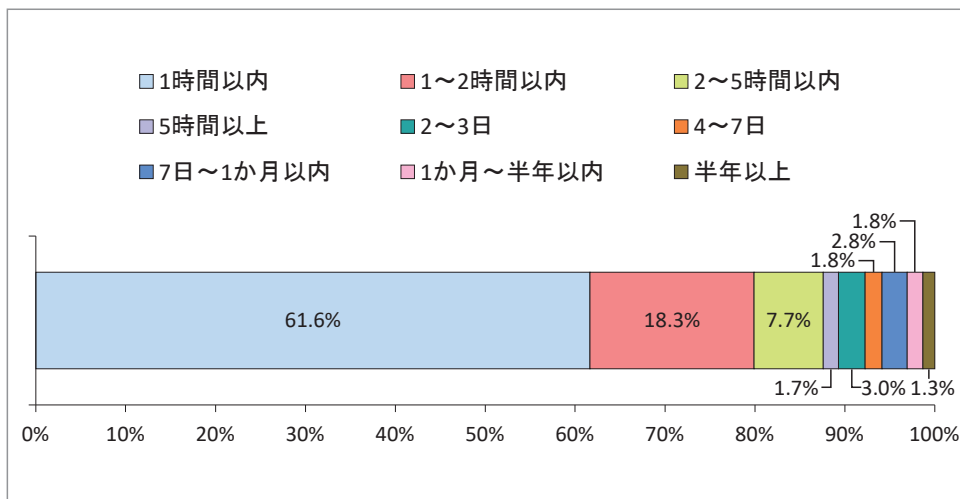
	不手際などに関する謝罪の要求	上司による謝罪の要求	商品取り換え・再サービスを要求	商品・サービスに見合った現金の要求	迷惑料・お詫びとしての現金の要求	商品・サービスへの支払い拒否	景品や購入希望以外の他の商品の要求	その他
割合	30.8%	16.4%	12.7%	5.2%	4.0%	3.8%	2.3%	24.8%
件数	4,691	2,501	1,936	793	611	580	349	3,770



「不手際などに関する謝罪の要求」が30.8%、「上司による謝罪の要求」が16.4%、「商品取り換え・再サービスを要求」が12.7%、「商品・サービスに見合った現金の要求」が5.2%、「迷惑料・お詫びとしての現金の要求」が4.0%と回答している。

Q10. 迷惑行為に対応した所要時間を一つ選択してください。

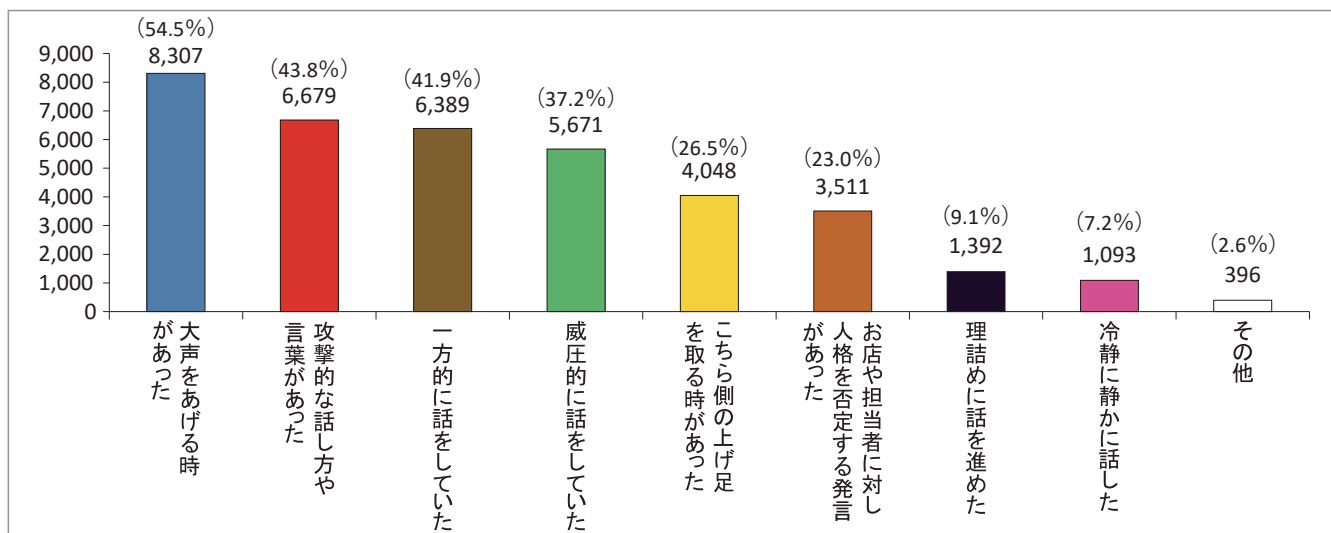
	1時間以内	1～2時間以内	2～5時間以内	5時間以上	2～3日	4～7日	7日～1か月以内	1か月～半年以内	半年以上
割合	61.6%	18.3%	7.7%	1.7%	3.0%	1.8%	2.8%	1.8%	1.3%
件数	9,400	2,787	1,174	255	454	281	430	272	197



「1時間以内」が61.6%、「1～2時間以内」が18.3%、「2～5時間以内」が7.7%、「5時間以上」1.7%、「2日以上」が10.7%と回答している。

Q11. 迷惑行為を行っていた顧客の話し方や言葉はどのようなものでしたか。3つまで選択してください。

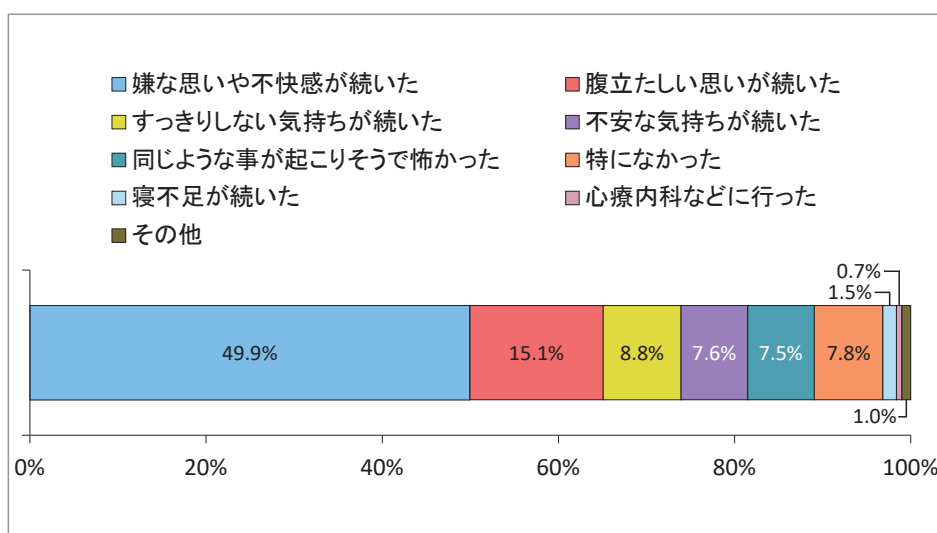
	大声をあげる時があった	攻撃的な話し方や言葉があった	一方的に話をしていた	威圧的に話をしていた	こちら側の上げ足を取る時があった	お店や担当者に対し人格を否定する発言があった	理詰めに話を進めた	冷静に静かに話した	その他
割合	54.5%	43.8%	41.9%	37.2%	26.5%	23.0%	9.1%	7.2%	2.6%
件数	8,307	6,679	6,389	5,671	4,048	3,511	1,392	1,093	396



「大声を上げる時があった」が54.5%、「攻撃的な話し方や言葉があった」が43.8%、「一方的に話をしていた」が41.9%、「威圧的に話をしていた」が37.2%、「お店や担当者に対し人格を否定する発言があった」23.0%と回答している。

Q12. あなたが迷惑行為を体験した後、心身の状態に何か変化がありましたか。一つ選択してください。

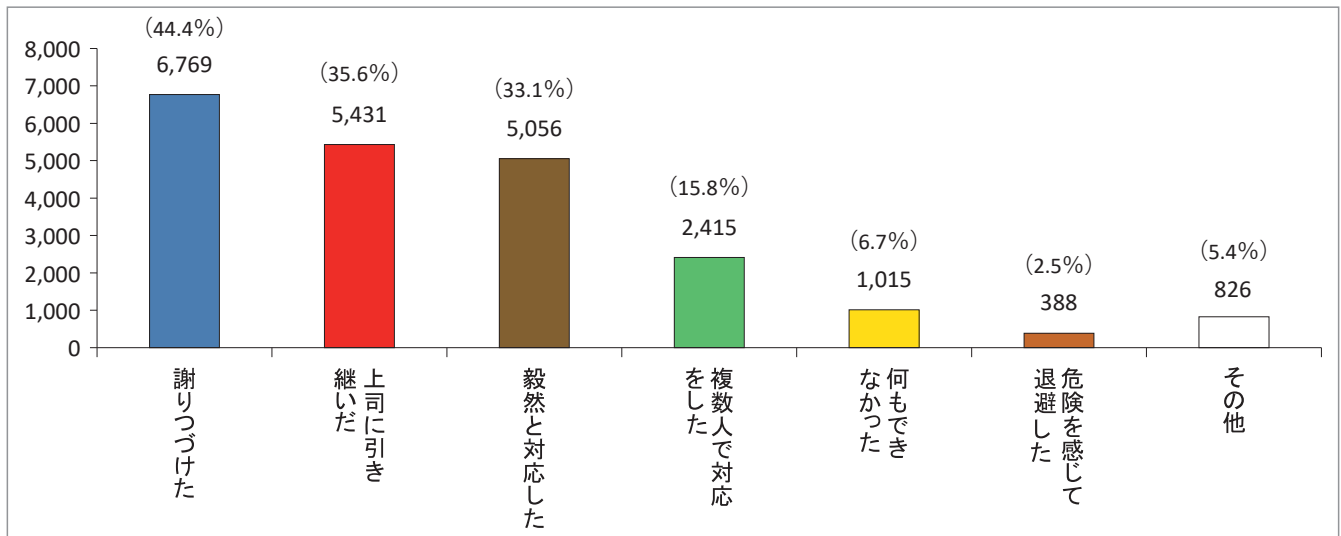
	嫌な思いや不快感が続いた	腹立たしい思いが続いた	すっきりしない気持ちが続いた	不安な気持ちが続いた	同じような事が起こりそうで怖かった	特になかった	寝不足が続いた	心療内科などに行った	その他
割合	49.9%	15.1%	8.8%	7.6%	7.5%	7.8%	1.5%	0.7%	1.0%
件数	7,617	2,310	1,347	1,158	1,151	1,190	227	100	153



「嫌な思いや不快感が続いた」が49.9%、「腹立たしい思いが続いた」が15.1%、「すっきりしない気持ちが続いた」が8.8%、「不安な気持ちが続いた」が7.6%、「同じような事が起こりそうで怖かった」が7.5%、「特になかった」が7.8%、「寝不足が続いた」が1.5%、「心療内科などに行った」が0.7%と回答している。

Q13. あなたは、迷惑行為にあった時、どのような対応をしましたか。【複数回答可】

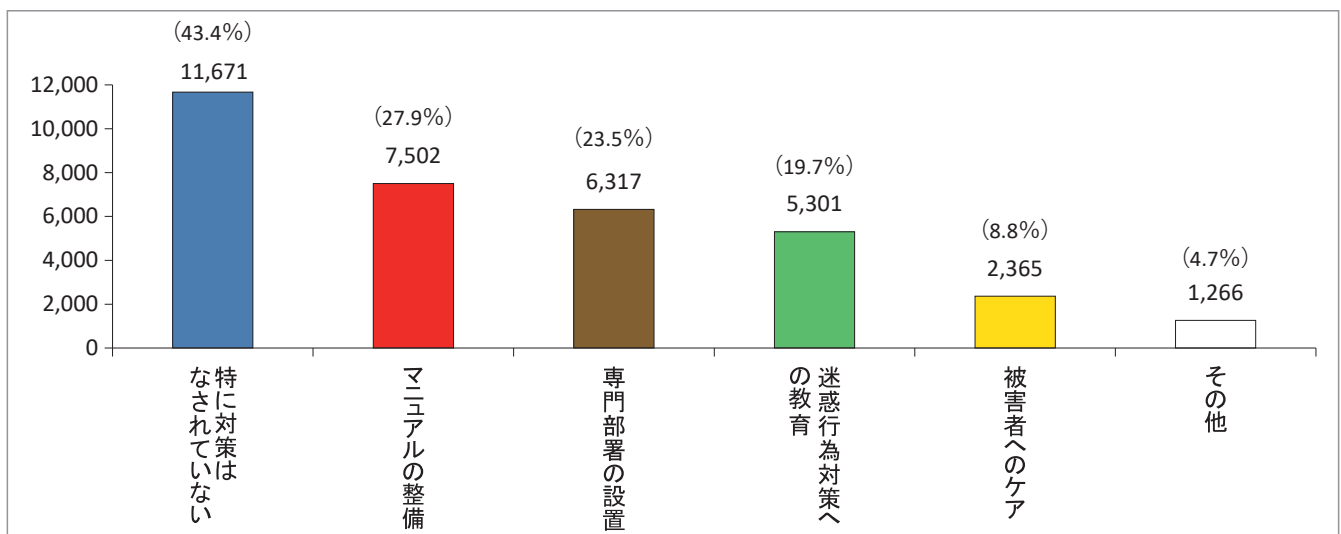
	謝りつづけた	上司に引き継いだ	毅然と対応した	複数人で対応をした	何もできなかった	危険を感じて退避した	その他
割合	44.4%	35.6%	33.1%	15.8%	6.7%	2.5%	5.4%
件数	6,769	5,431	5,056	2,415	1,015	388	826



「謝りつづけた」が44.4%、「上司に引き継いだ」が35.6%、「毅然と対応した」が33.1%、「複数人で対応をした」が15.8%、「何もできなかった」が6.7%、「危険を感じて退避した」が2.5%と回答している。

Q14. あなたの企業で実施されている迷惑行為への対策について選択してください。【複数回答可】

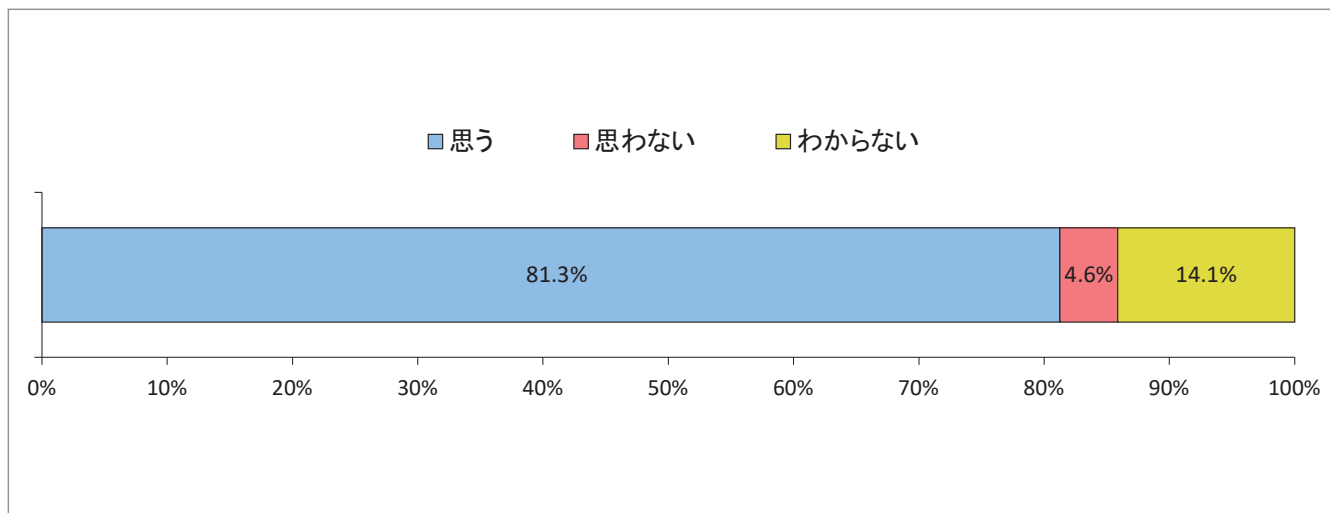
	特に対策はなされていない	マニュアルの整備	専門部署の設置	迷惑行為対策への教育	被害者へのケア	その他
割合	43.4%	27.9%	23.5%	19.7%	8.8%	4.7%
件数	11,671	7,502	6,317	5,301	2,365	1,266



「特に対策はなされていない」が43.4%、「マニュアルの整備」が27.9%、「専門部署の設置」が23.5%、「迷惑行為対策への教育」が19.7%、「被害者へのケア」が8.8%と回答している。

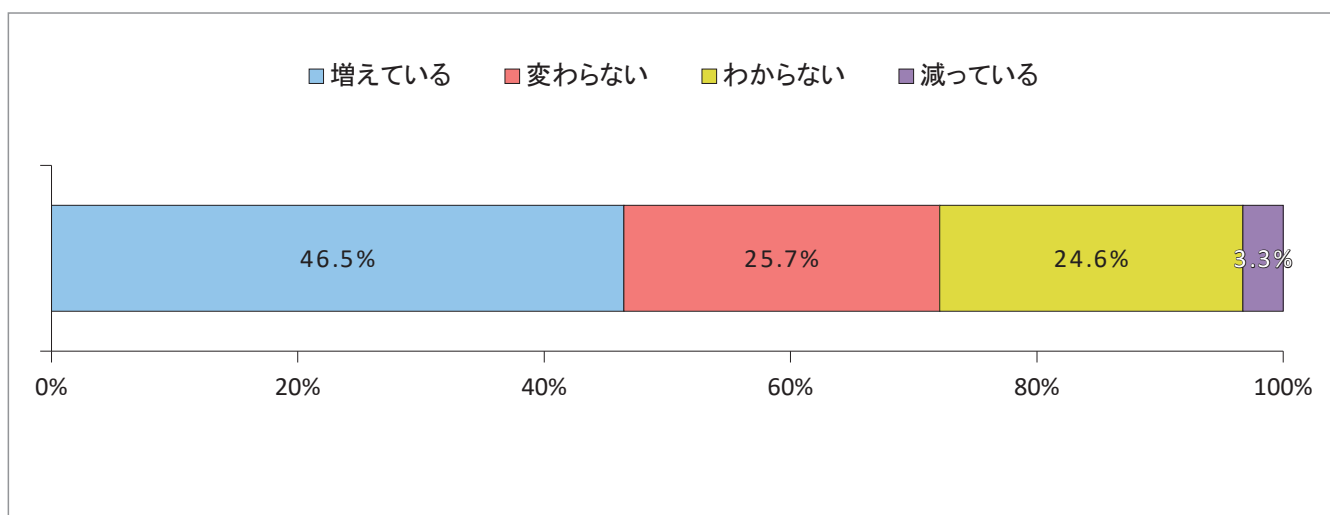
Q15. あなたは、迷惑行為を受けた後に、そのことについて専門的に相談できる人が必要だと思いますか。

	思う	思わない	わからない
割合	81.3%	4.6%	14.1%
件数	21,856	1,244	3,798



Q16. 直近2年以内では、迷惑行為は増えていると感じますか。【単一回答】

	増えている	変わらない	わからない	減っている
割合	46.5%	25.7%	24.6%	3.3%
件数	12,500	6,905	6,613	884



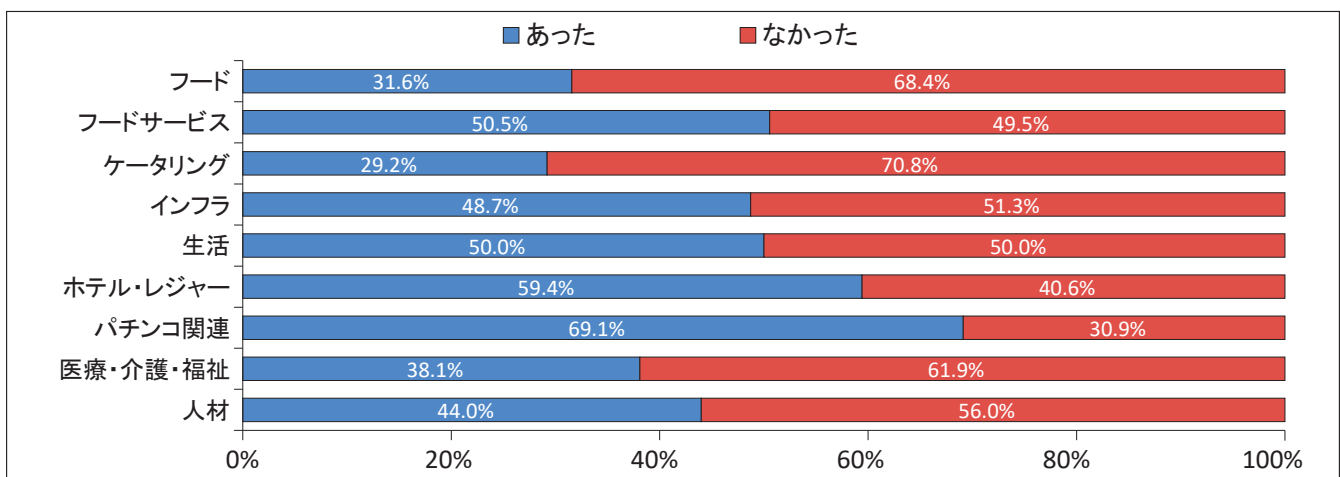
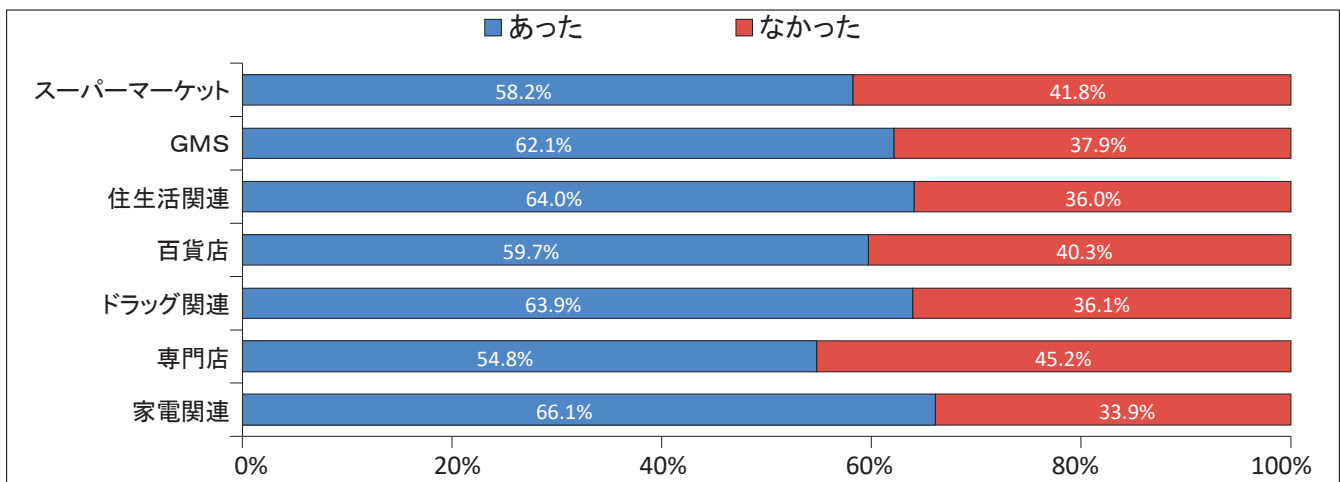
「増えている」が46.5%、「変わらない」が25.7%、「減っている」が3.3%と回答している。

## 2. 部会別比較（抜粋内容）

Q2. あなたは、直近2年以内で迷惑行為の被害にあったことがありますか。

部会別	あった		なかった	
	割合	件数	割合	件数
スーパーマーケット	58.2%	2,573	41.8%	1,845
GMS	62.1%	3,103	37.9%	1,890
住生活関連	64.0%	912	36.0%	512
百貨店	59.7%	702	40.3%	474
ドラッグ関連	63.9%	1,803	36.1%	1,017
専門店	54.8%	442	45.2%	365
家電関連	66.1%	763	33.9%	392

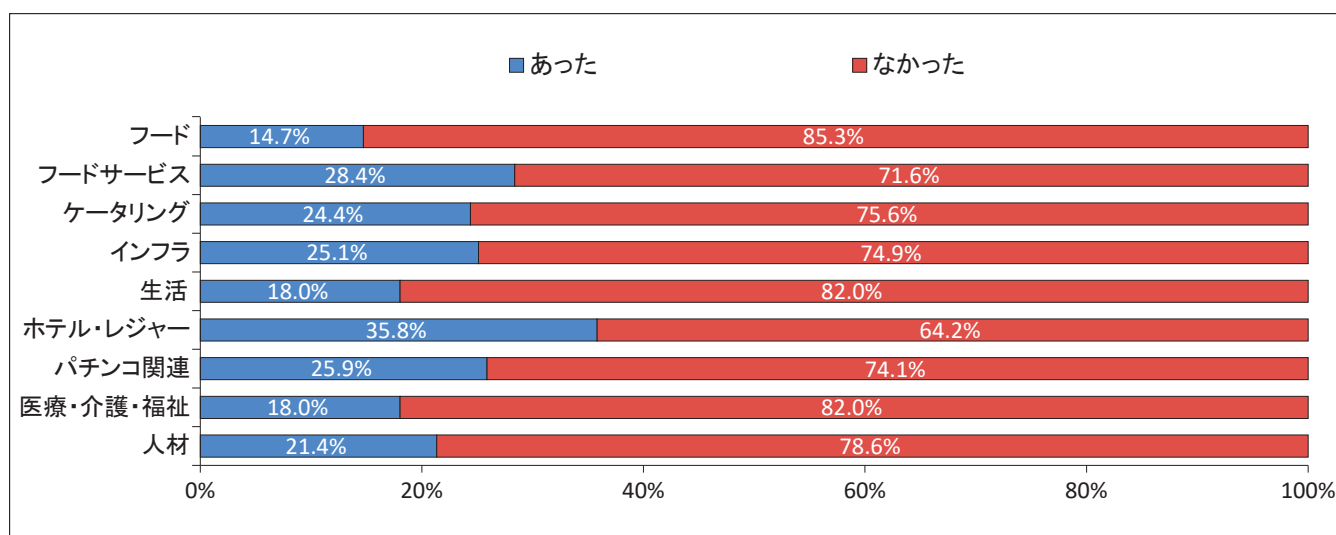
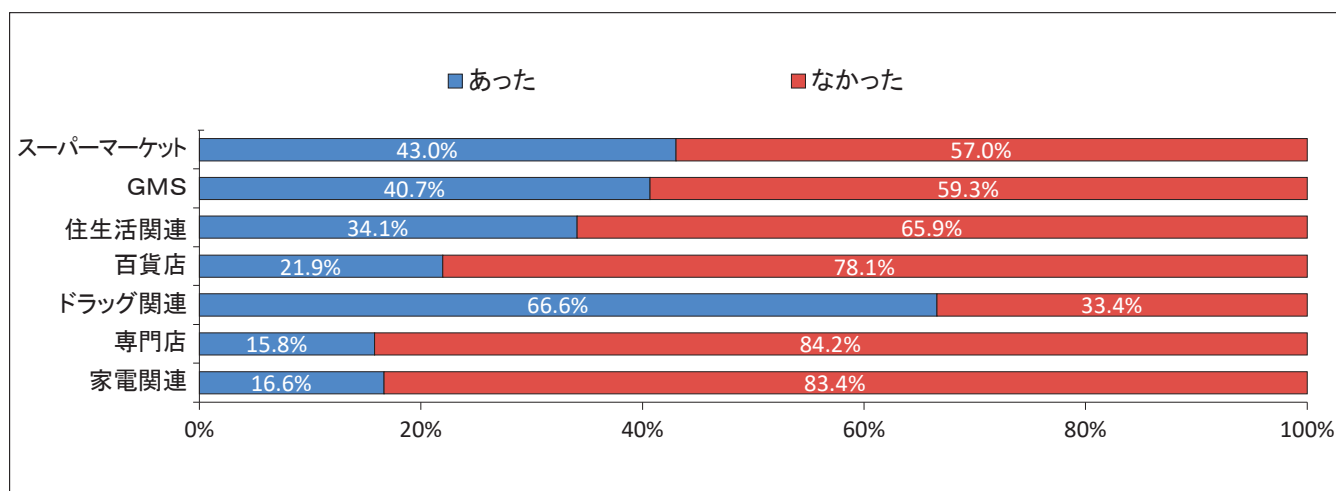
部会別	あった		なかった	
	割合	件数	割合	件数
フード	31.6%	96	68.4%	208
フードサービス	50.5%	1,388	49.5%	1,358
ケータリング	29.2%	40	70.8%	97
インフラ	48.7%	1,018	51.3%	1,071
生活	50.0%	194	50.0%	194
ホテル・レジャー	59.4%	268	40.6%	183
パチンコ関連	69.1%	618	30.9%	276
医療・介護・福祉	38.1%	184	61.9%	299
人材	44.0%	1,152	56.0%	1,467



Q2-2. あなたは、迷惑行為被害の中に、新型コロナウイルス感染症の影響による迷惑行為はありましたか。

部会別	ある		なし	
	割合	件数	割合	件数
スーパーマーケット	43.0%	1,107	57.0%	1,466
GMS	40.7%	1,263	59.3%	1,840
住生活関連	34.1%	311	65.9%	601
百貨店	21.9%	154	78.1%	548
ドラッグ関連	66.6%	1,201	33.4%	602
専門店	15.8%	70	84.2%	372
家電関連	16.6%	127	83.4%	636

部会別	ある		なし	
	割合	件数	割合	件数
フード	14.7%	14	85.3%	81
フードサービス	28.4%	394	71.6%	994
ケータリング	24.4%	10	75.6%	31
インフラ	25.1%	256	74.9%	763
生活	18.0%	35	82.0%	159
ホテル・レジャー	35.8%	96	64.2%	172
パチンコ関連	25.9%	160	74.1%	458
医療・介護・福祉	18.0%	33	82.0%	150
人材	21.4%	246	78.6%	906

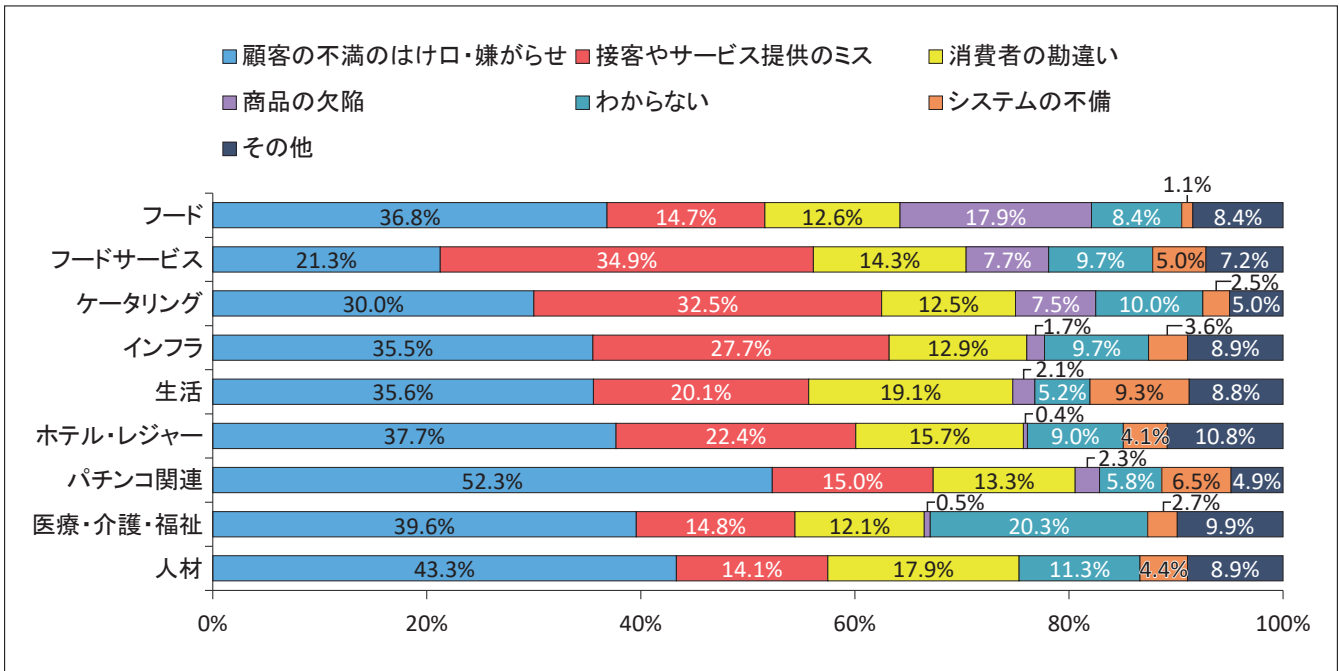
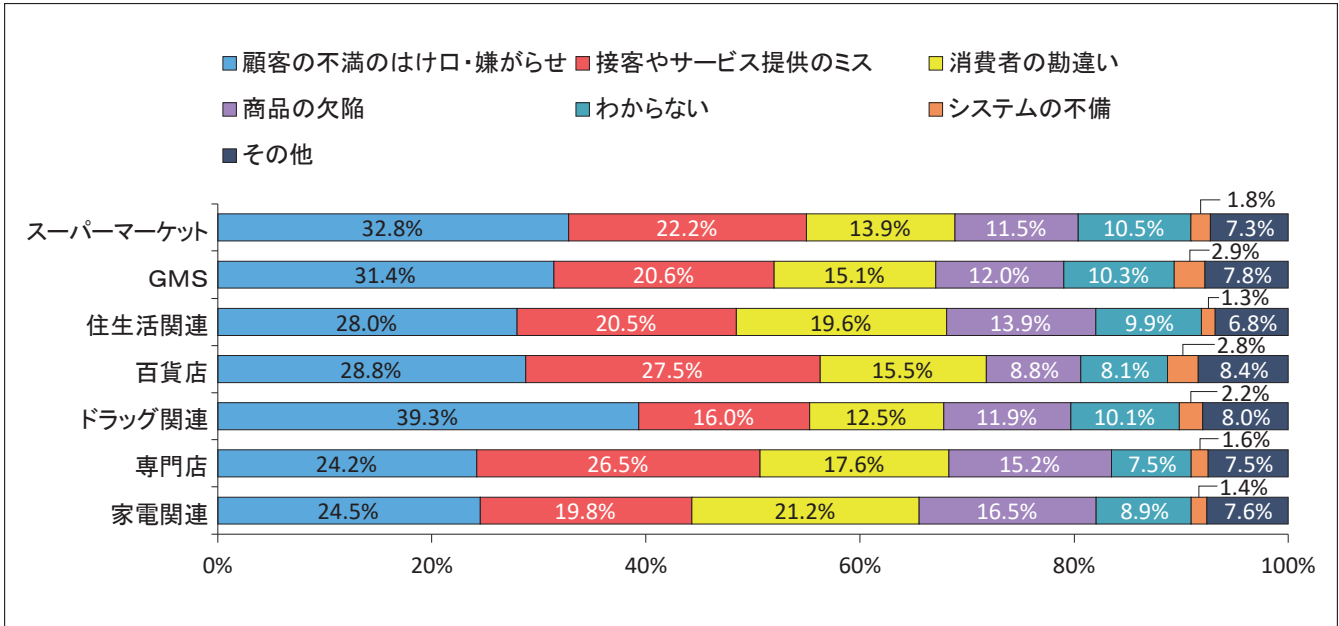




Q5. 迷惑行為のきっかけとなった具体的な理由を一つ選択してください。

部会別		顧客の不満のはけ口・嫌がらせ	接客やサービス提供のミス	消費者の勘違い	商品の欠陥	わからない	システムの不備	その他
スーパーマーケット	割合	32.8%	22.2%	13.9%	11.5%	10.5%	1.8%	7.3%
	件数	844	571	357	296	271	47	187
GMS	割合	31.4%	20.6%	15.1%	12.0%	10.3%	2.9%	7.8%
	件数	975	638	468	372	319	89	242
住生活関連	割合	28.0%	20.5%	19.6%	13.9%	9.9%	1.3%	6.8%
	件数	255	187	179	127	90	12	62
百貨店	割合	28.8%	27.5%	15.5%	8.8%	8.1%	2.8%	8.4%
	件数	202	193	109	62	57	20	59
ドラッグ関連	割合	39.3%	16.0%	12.5%	11.9%	10.1%	2.2%	8.0%
	件数	709	288	226	214	183	39	144
専門店	割合	24.2%	26.5%	17.6%	15.2%	7.5%	1.6%	7.5%
	件数	107	117	78	67	33	7	33
家電関連	割合	24.5%	19.8%	21.2%	16.5%	8.9%	1.4%	7.6%
	件数	187	151	162	126	68	11	58

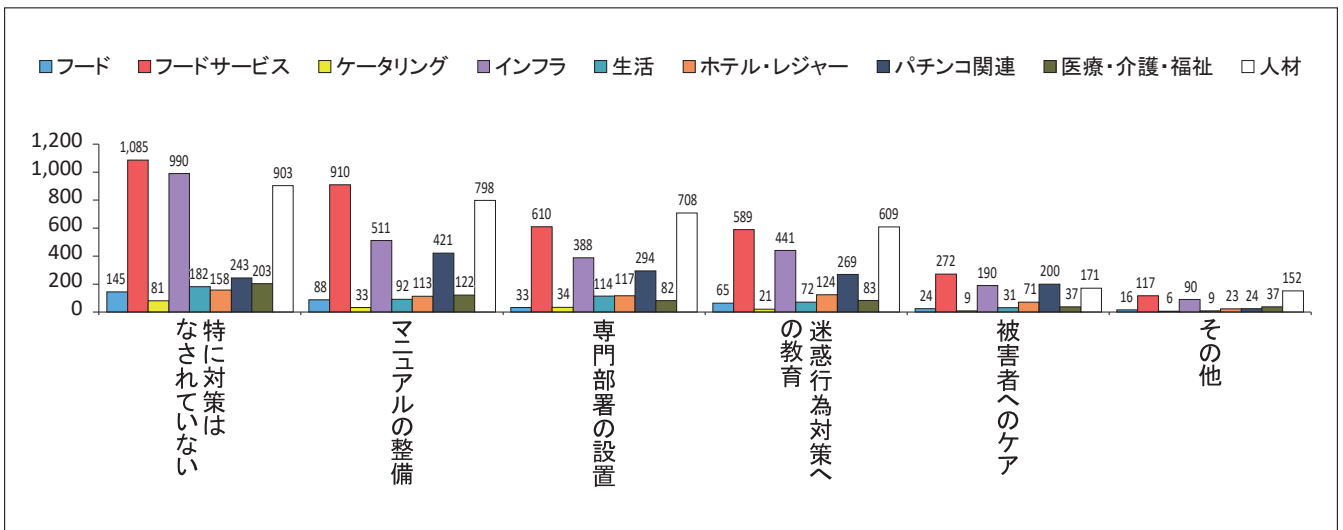
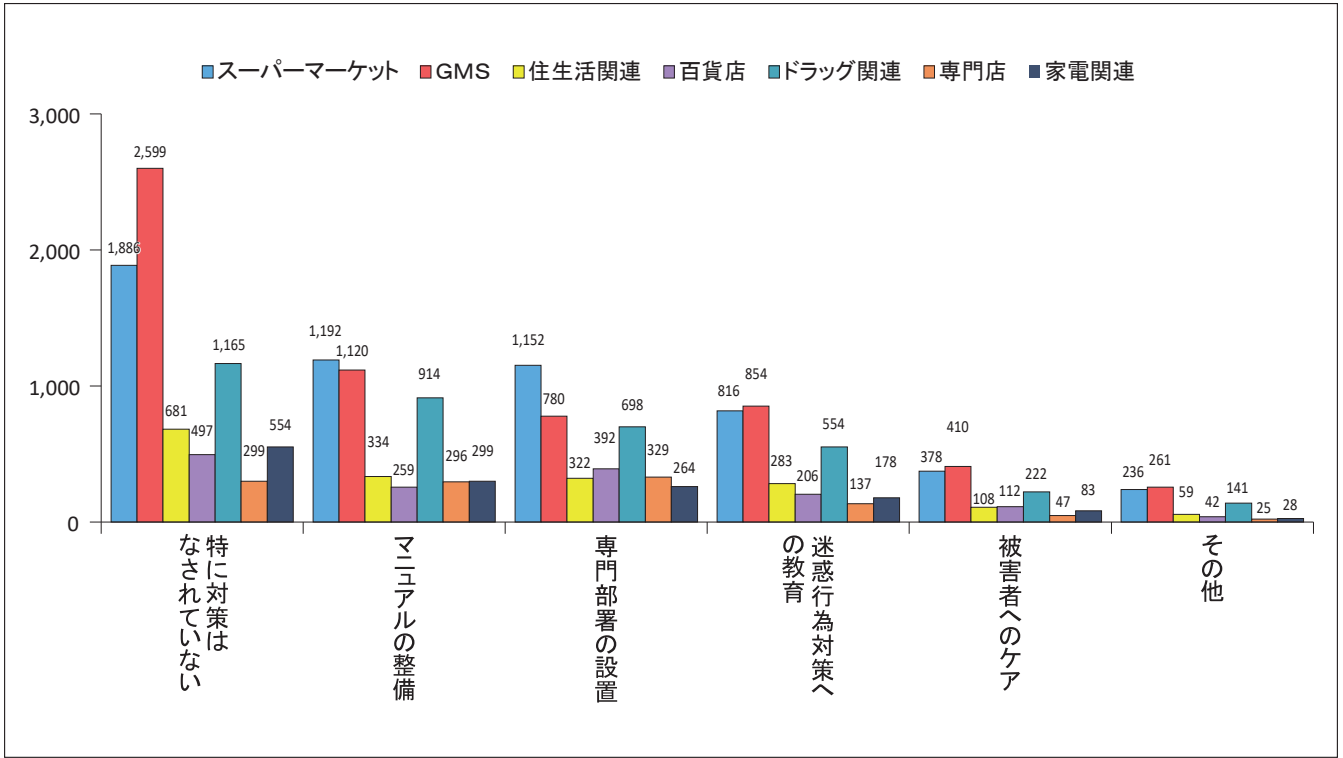
部会別		顧客の不満のはけ口・嫌がらせ	接客やサービス提供のミス	消費者の勘違い	商品の欠陥	わからない	システムの不備	その他
フード	割合	36.8%	14.7%	12.6%	17.9%	8.4%	1.1%	8.4%
	件数	35	14	12	17	8	1	8
フードサービス	割合	21.3%	34.9%	14.3%	7.7%	9.7%	5.0%	7.2%
	件数	295	484	198	107	135	69	100
ケータリング	割合	30.0%	32.5%	12.5%	7.5%	10.0%	2.5%	5.0%
	件数	12	13	5	3	4	1	2
インフラ	割合	35.5%	27.7%	12.9%	1.7%	9.7%	3.6%	8.9%
	件数	362	282	131	17	99	37	91
生活	割合	35.6%	20.1%	19.1%	2.1%	5.2%	9.3%	8.8%
	件数	69	39	37	4	10	18	17
ホテル・レジャー	割合	37.7%	22.4%	15.7%	0.4%	9.0%	4.1%	10.8%
	件数	101	60	42	1	24	11	29
パチンコ関連	割合	52.3%	15.0%	13.3%	2.3%	5.8%	6.5%	4.9%
	件数	323	93	82	14	36	40	30
医療・介護・福祉	割合	39.6%	14.8%	12.1%	0.5%	20.3%	2.7%	9.9%
	件数	72	27	22	1	37	5	18
人材	割合	43.3%	14.1%	17.9%	0.0%	11.3%	4.4%	8.9%
	件数	499	163	206	0	130	51	103



Q14. あなたの企業で実施されている迷惑行為への対策について選択してください。【複数回答可】

部会別		特に対策は なされていない	マニュアルの 整備	専門部署の設置	迷惑行為対策への 教育	被害者への ケア	その他
スーパーマーケット	割合	42.7%	27.0%	26.1%	18.5%	8.6%	5.3%
	件数	1,886	1,192	1,152	816	378	236
GMS	割合	52.1%	22.4%	15.6%	17.1%	8.2%	5.2%
	件数	2,599	1,120	780	854	410	261
住生活関連	割合	47.8%	23.5%	22.6%	19.9%	7.6%	4.1%
	件数	681	334	322	283	108	59
百貨店	割合	42.3%	22.0%	33.3%	17.5%	9.5%	3.6%
	件数	497	259	392	206	112	42
ドラッグ関連	割合	41.3%	32.4%	24.8%	19.6%	7.9%	5.0%
	件数	1,165	914	698	554	222	141
専門店	割合	37.1%	36.7%	40.8%	17.0%	5.8%	3.1%
	件数	299	296	329	137	47	25
家電関連	割合	48.0%	25.9%	22.9%	15.4%	7.2%	2.4%
	件数	554	299	264	178	83	28

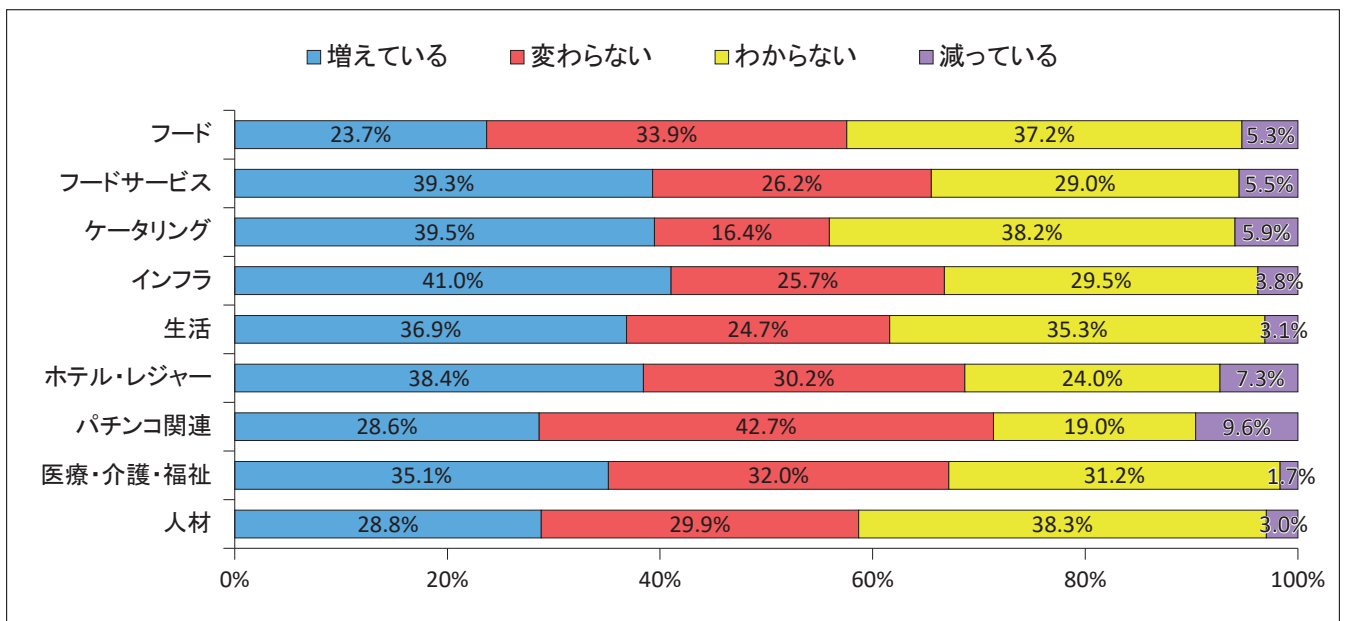
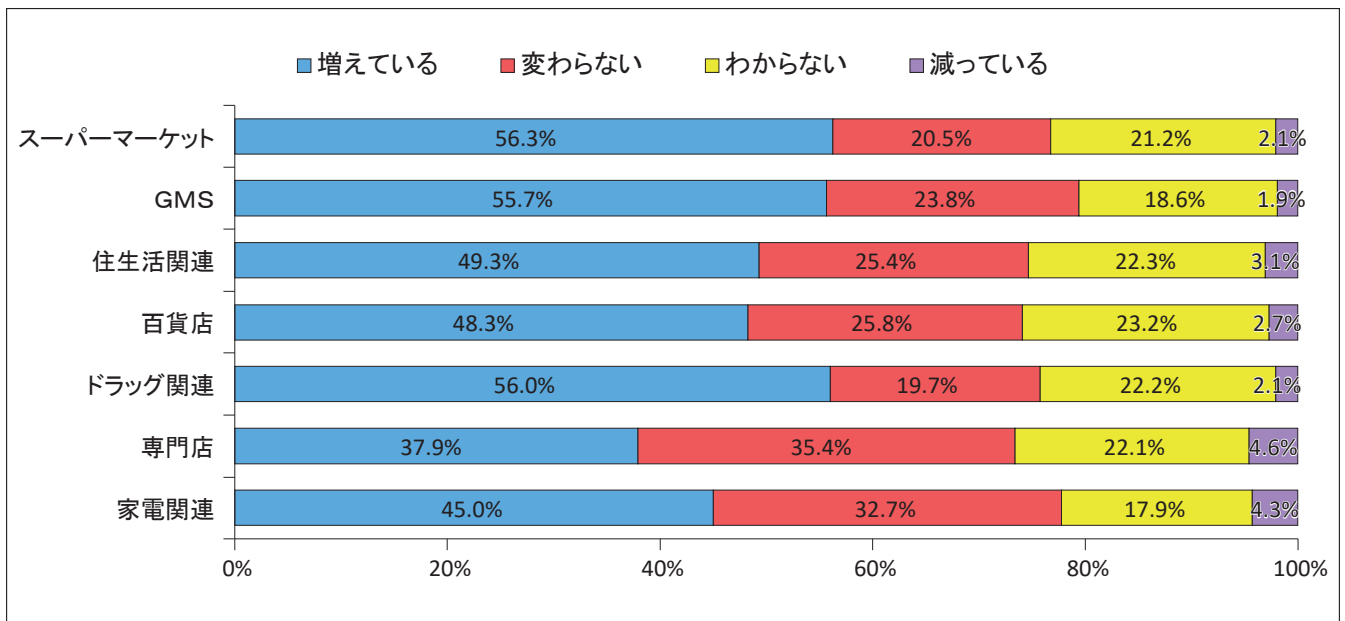
部会別		特に対策は なされていない	マニュアルの 整備	専門部署の設置	迷惑行為対策への 教育	被害者への ケア	その他
フード	割合	47.7%	28.9%	10.9%	21.4%	7.9%	5.3%
	件数	145	88	33	65	24	16
フードサービス	割合	39.5%	33.1%	22.2%	21.4%	9.9%	4.3%
	件数	1,085	910	610	589	272	117
ケータリング	割合	59.1%	24.1%	24.8%	15.3%	6.6%	4.4%
	件数	81	33	34	21	9	6
インフラ	割合	47.4%	24.5%	18.6%	21.1%	9.1%	4.3%
	件数	990	511	388	441	190	90
生活	割合	46.9%	23.7%	29.4%	18.6%	8.0%	2.3%
	件数	182	92	114	72	31	9
ホテル・レジャー	割合	35.0%	25.1%	25.9%	27.5%	15.7%	5.1%
	件数	158	113	117	124	71	23
パチンコ関連	割合	27.2%	47.1%	32.9%	30.1%	22.4%	2.7%
	件数	243	421	294	269	200	24
医療・介護・ 福祉	割合	42.0%	25.3%	17.0%	17.2%	7.7%	7.7%
	件数	203	122	82	83	37	37
人材	割合	34.5%	30.5%	27.0%	23.3%	6.5%	5.8%
	件数	903	798	708	609	171	152



Q16. 直近2年以内では、迷惑行為は増えていると感じますか。【単一回答】

		増えている	変わらない	わからない	減っている
スーパーマーケット	割合	56.3%	20.5%	21.2%	2.1%
	件数	2,486	904	935	93
GMS	割合	55.7%	23.8%	18.6%	1.9%
	件数	2,779	1,186	931	97
住生活関連	割合	49.3%	25.4%	22.3%	3.1%
	件数	702	361	317	44
百貨店	割合	48.3%	25.8%	23.2%	2.7%
	件数	568	303	273	32
ドラッグ関連	割合	56.0%	19.7%	22.2%	2.1%
	件数	1,580	556	625	59
専門店	割合	37.9%	35.4%	22.1%	4.6%
	件数	306	286	178	37
家電関連	割合	45.0%	32.7%	17.9%	4.3%
	件数	520	378	207	50

		増えている	変わらない	わからない	減っている
フード	割合	23.7%	33.9%	37.2%	5.3%
	件数	72	103	113	16
フードサービス	割合	39.3%	26.2%	29.0%	5.5%
	件数	1,079	720	795	152
ケータリング	割合	39.5%	16.4%	38.2%	5.9%
	件数	60	25	58	9
インフラ	割合	41.0%	25.7%	29.5%	3.8%
	件数	853	534	613	78
生活	割合	36.9%	24.7%	35.3%	3.1%
	件数	143	96	137	12
ホテル・レジャー	割合	38.4%	30.2%	24.0%	7.3%
	件数	173	136	108	33
パチンコ関連	割合	28.6%	42.7%	19.0%	9.6%
	件数	256	382	170	86
医療・介護・福祉	割合	35.1%	32.0%	31.2%	1.7%
	件数	168	153	149	8
人材	割合	28.8%	29.9%	38.3%	3.0%
	件数	755	782	1,004	78



### 3. 迷惑行為事例

#### 【流通部門】

◆：コロナ禍に発生した迷惑行為      ・：平時における迷惑行為

#### 《スーパーマーケット部会》

- ・最後の半額シールが付いたお弁当をお客様の過失で落とし販売不可能な状態になったが、他の商品を半額にするか、落として「販売不可能になった商品を売れ！」(衛生的に売れないとお断りしたが)と店内で騒ぎ続けた。
- ・お客様はすぐに対応できない時に大声あげて威嚇してくることが多く、特にチェッカーに対して下に見ているお客様の行動が目立つ。
- ・自宅に呼び出され目の前で日本刀を畳に突き立てられた。
- ・牛乳パックやヨーグルトの蓋など、お客様自身が探しても分からないような小さなキズがあるからと、数日前に買った商品を交換して欲しいと言ってくる。
- ・電話で商品が腐っていたと連絡をいただき、ご要望通りに交換する商品と粗品を持ってお客様の家に行ったが、延々とサービスが悪いから始まり、最後には外見を非難された。
- ・セルフレジ担当者が一声かけたことに腹を立て、暴れて暴言を吐き、止めに入った従業員は暴力を振るわれた。

#### 《GMS 部会》

- ◆コロナウイルス感染拡大禍での営業活動に対してお申し出を受けた。営業していることに対して感染拡大を助長しているという内容に加え、「菌がうつるから近寄るな！」と言われた。
- ◆コロナの影響で入荷しない商品が欠品していることに対して、店内で怒鳴られた。
- ◆「遠くから来たのにマスクがない！あなた達は自分の分は確保しているのだろう。何時のトラックで、荷物は来るのか！隠しているのなら、早く出なさい！」といつまでも叱責された。
- ◆コロナ対策のレジでビニールシートやマスクをしているため、お互いの声が聞き取りづらく、何度か同じやり取りをしたが大きな声をだして暴言を吐かれた。
- ・購入した商品を後日取りに来るということで預かり、ポイントや値引き券を使った後しばらくして要らなくなったと返品してきた。
- ・手を触り、顔を近づけるなどの行為をされ、連絡先を聞いてくるなどの行為を繰り返された。また、電話してくる時はお店からでなく、自分の携帯からかけると強要もされた。
- ・お買い上げ商品をマイバックにいれるからと言われ、そのままお渡しするとわざと違うレジに行かれ二重支払いをさせる行為をとり、お叱りのお声をあげられました。

#### 《百貨店部会》

- ◆店舗にて新型コロナウイルス感染者が出ていると聞いたが、このまま店を開けていて良いのか！などストレスを発散している方がいた。
- ・お客様の安全を配慮して、サービス(靴の加工)を丁重にお断りしたら、フロア全体に響き渡る程の大声で怒鳴り散らし、靴を投げたり、椅子をバンバン叩いたり2時間にわたり暴言と威圧を受けた。以降も不定期にそのお客様が売場に来ては怒鳴り散らすというものが続いており従業員が怯えている。
- ・洋服のお直し(着丈)をして、ご来店をお待ちするが半年経っても来ず、半年経ったのでお客様の許可を得てご配送。お手元に届きご試着されて「キツイ。入らないとクレーム。太って着られなくなった服は要らない！」と電話で怒鳴り散らし返金を求められた
- ・お客様が傘を持ってきて「開かない！交換しろ」と言われ、商品を確認させていただいてからお伝え



すると怒鳴り出した。後日、商品をメーカー点検に出すとお客様が傘の中骨にステッカーを貼っていて、それが詰まってひらかなかったのがわかった。

- ・女性販売員にアクセサリ(指輪)のサイズを調べさせ、リングゲージを抜く際に指を曲げて抜けないようにし、痛いと言って販売員の腕と頭を平手で殴打した。
- ・サイン会実施中のご案内の中で、会場内で購入されたグッズにしかサインをしませんと案内(サイン会実施前の全体アナウンス、グッズ購入のレジで口頭)していたのに、サイン会の時になって、条件を聞いていないと大声を上げ始め、攻撃的な発言をスタッフに繰り返す。

### 《家電関連部会》

- ・FAX機器で「特定の方に電話をかけると雑音が入る」とお持ち込みになり、店頭でテストしても症状が出ずその旨を説明したが「製品に問題が有るから交換しないと納得出来ない」の一点張り。メーカー様に点検をしてもらいその結果がなければこれ以上の対応は出来ない」と押し問答になり、何度か繰り返した後いきなりピンタをされた。
- ・修理品引き取りを案内する為に自宅訪問した際、一方的に修理引き取り拒否し、威圧的態度で脅してきた。気変わりに対し悪びれる事なく、逆ギレの状況だった。
- ・4年前に買ったシェーバーの替え刃が折れていたので変えろと言われた
- ・リモコンが使用できないと電話での連絡があり説明書の確認と電池交換の案内を提案したが「なんで俺がそんなことをしないといけないのか!」「お前はカスだ」とずっと威圧的な言葉で言われ続けた。「今からお前の店に殴り込むぞ」と言われ店長に相談し一緒にお客様宅に訪問した。
- ・商品の不具合による交換の要求。メーカーから不具合の確認ができず交換できないことを伝えるが納得いかず。購入後2年程経過していたが、買った時からそうになっていたと納得されなかった。
- ・毎年、最新のパソコンが出ると、今使っているパソコンが使用中に突然電源が落ちると言う不具合が出ると言うので最新のパソコンと交換しろと言う。無理だと言うと、店舗で購入した商品全部を返品するぞと脅してくる。

### 《ドラッグ関連部会》

- ◆緊急事態宣言が出された後、マスクが無いことやトイレットペーパーの在庫切れ等に対しての暴言が多かった。いずれも大声で怒鳴るように「どうにかしてマスク買ってきて並べろよ」「デマに踊らされてるんじゃないよ」といった、半分八つ当たりだった。目の前で大声で怒鳴られるので、すみません、すみません、と繰り返し謝ることしか出来ず、ただただ恐怖でした。
- ◆新型コロナウイルス感染予防の為、お客様のお買い上げいただいた商品の袋詰めをお断りしたら、暴言を吐かれすごく怖い思いをして、毎回そのお客様が来店される際には心臓がドキドキした。
- ◆コロナウイルスの影響で、レジで商品をスキャンする際、ペットボトルの上部の蓋の部分を持ったところ、「どこ触ってんだ!汚い手で触るんじゃないねえ!」と怒鳴られた。敏感になる気持ちはわかるが、商品スキャンの持つ部分まで全ては配慮しきれないので困った。
- ◆コロナ感染拡大している時期にマスクや消毒が無いときはお客様も困ってしまっているのは理解できるが『マスクが売れてるからっていい気になるな!』と言われた時は悔しく嫌な感情になった。
- ・薬が効かなかったと言われて、暴力を振るわれた時があり、我慢して耐えて働くことを強いられています。
- ・調剤薬局の患者さんが受付時から不満な様子で、混雑時で先にお待ちの方がいるにもかかわらず『急げ』『はやくしろ』と圧力をかけ、薬剤師が薬の説明を始めると、薬剤師に対して暴言をぶつけてきました。

### 《住生活関連部会》

- ・レジの接客態度が悪いと呼ばれて、到着するや否、胸ぐらを掴まれ15mくらい引きずられた。二言目に



は「俺は人を殺した事がある」などを良い、暴力を振るってくるので警察を呼びました。

- ・合鍵のベースを持ち込んで合鍵作成を希望されたが、当店では対応出来ない事を伝えると激昂。持ち込み不可と書いてないなど怒鳴り散らし、作成出来ない理由を説明しても納得されず。「やってないならやってないと書いておけ。次までに書いてなかったら、わかっているだろうな！」と吐き捨てて退店されました
- ・ホームセンターでは扱っていない商品と知りながら、あえて聞いて来て即答できないと怒鳴りつけ、「お前はバカだと！」と何度も言われました。
- ・購入した長靴が破れたということで確認すると、購入時期が3ヶ月以上前だった。初期不良でないのに返金も交換もできないと伝えると大声で怒鳴りはじめた。他の商品に対しても、言いがかりをつけては交換させるという常習者だった。
- ・時計の不良品で修理受付に納得いかず店舗で謝罪し、次の日自宅まで来て謝罪しろとなり、4日間深夜まで謝罪させられ、「誠意を見せろ！」の一点張りでした。その後しばらくトラウマみたいになり、売場に出るのが恐怖でした。

### 《専門店部会》

- ◆お客さまもこちらもマスクをしていて、レジ前にビニールカーテンをしている為、お互いの声が聞き取り難くレジ袋が必要なのかなど、丁寧にお伺いしても怒る人もおり、1日に何度も言われるとストレスが溜まり耐えがたい。
- ・10年以上前の商品注文について不備を指摘。それに伴い慰謝料と新たな商品の要求し、お店に来た際や電話で怒鳴ることが繰り返された。
- ・自分の不注意で風除室のスライドドアに勢いよくぶつかり、所有物のメガネを破損されたが、店舗が悪いとの主張を一切変えず、壊れたメガネの代金・メガネがなく運転ができない為、仕事に行けない分の給与補償を要求された。
- ・揚げ足取りからの謝罪要求。物品要求をチラつかせ対応出来ないと伝えると、土下座して謝らないと許さないといわれ謝罪した。
- ・商品の値引きや新品交換に応じないと、次から次へと不手際を指摘し、こちらが折れる迄、繰り返された。
- ・「あなたのためを思って！」と延々語られ、心から謝罪をしたが受け入れられず顔も見たくないと高圧的な態度を長時間された。

### 《食品製造・食品販売》

- ・商品不備でのクレームであったが、先方自宅玄関に拘束、連日の電話、誠意の提示等、仕事に支障をきたす程であった。
- ・明日までの消費期限の商品を、1週間後でも食べられるのになぜ消費期限を伸ばさないのかというクレームを1時間弱ほど受けた。「安全にお召し上がりができる期限です。期限後に召し上がられて健康被害が起こった場合保障できません」とお伝えしても、ご納得いただけなかった。
- ・自身の勘違いが原因の異物混入のクレームで、自社の製品でそのようなことは有り得ないと説明したところ、私のせいだと言うのか、あなたの対応が気に入らないから保健所へ届けることにしたから恨むなよと脅迫に近い言葉を受けた。
- ・商品の入れ忘れのクレームが発生。その後、返金対応するも、対応者がアルバイトであったことに対して再クレーム、謝罪しおわびするもその後、メールにて相手側から長文のメールが何日も送られてくる。「店舗の従業員、店長を変えろ」など、脅迫まがいのクレームが続いた。
- ・店内で「まずいパン」と大きい声で繰り返し言う。(電話しながら、売場で連呼する時があった)
- ・レジ袋の有料に納得されず、購入されたパンをちぎって投げつけられた。

### 《外食（レストラン）》

- ・食べ放題を注文していないお客様が、食べ放題の商品を取っていたので店長が注意したところ、後日来店され、恥をかけたから謝れ、もう二度と来店しないし知人にも利用しないように言うと言われた。
- ・お客様より、店舗を利用し家に帰ったらお腹を壊したと申し出あり。マニュアル通り、まず病院での受診を勧めた。もしも我が社での食事が原因と因果関係が認められたら、きちんと対応する旨を伝えた。翌日の結果では、因果関係は認められなかったがお腹を壊したのは事実だからと食事代の全額返金と病院の受診料をよこせと営業中に来店され詰め寄られた。時折大声を出したり、テーブルを蹴飛ばす等あった。
- ・お酒を飲んでかなりうるさかった(まわりのお客様も嫌な顔してた)ので、もう少し静かにしてもらえるようお願いしたところ、「何？帰れってこと、こっちは金払って来てやっている客なんだけど、お前何様だよ」と大声をあげられた。
- ・外国人従業員の接客について、少し対応が遅れたり、言葉が通じないことに対して、しつこくクレームを言われ続けた。
- ・毎回ひと手間掛かるオーダーの組み合わせでご注文をされるお客様が、「いつも私の注文だけすぐ出てこない、私にもうこの店に来て欲しくないでしょ！違うか！」と詰め寄せられ、店内で大声をあげられた。
- ・クレジットカードを使えないことに対する不満。今時使えないなんてあり得ない。としつこく食い下がってきた
- ・支払いの際、現金しか使えないと伝えると、急に怒鳴り出した。使えないなら最初に言えと、理不尽な事を言われた
- ・若い酔っ払い1人客、入口が2ヶ所あるが、喫煙希望だったが満席だったので、同時に別入口から来た禁煙席希望のお客様を先に断ってからご案内したが、説明しても納得されずに入口で怒り始めた。
- ・ライスのグラム数が数グラム違うと言われ、長々と説教をされ、全商品をキャンセルし、他店に行くから行く間に同じオーダーを注文しろと要求された。
- ・1月の寒い中、半袖の制服のまま駐車場で、二時間クレーム対応で拘束された。

## 《居酒屋》

- ◆コロナ禍で、酔っているお客様からの申し出に対し謝罪したが、マスクを取って謝れと、マスクをとっているお客さまに至近距離で大声を要求された。
- ◆都道府県の要請に基づき、アルコールの提供時間を伝えるも理解してもらえず、そのほかのことも含め閉店までクレームを受けた
- ◆マスクを外したまま会計にきて、コロナだといってそのまま退店
- ◆大学生のアルバイトが空いたお皿を下げようと近づくなり、近寄るな??あなたみたいな人がコロナの感染を拡げるんだよ??と罵倒されそのまま5分程説教が続いた。
- ◆コロナ対策のマスク着用のお願いについて態度が高圧的など一方的に否定意見を言われた
- ◆このコロナ禍に一度口に入れた料理をおしぼりに吐き出し、そのおしぼりを下げろと強要し更には「はい、コロナコロナ」と発言
  - ・お客さんが多い時間帯に酔っ払っているおじさんがテーブル席に座ったばかりなのに、注文が遅いんだけどどうなってんのなど、どうにもできないようなことを言ってきて、ひたすらに謝っていたが、大きい声を出された。
  - ・ボトルキープサービスの期限延長を強要。
  - ・泥酔状態で来店され、テイクアウトをご注文されたお客様が出来上がり時間より早く再来店され「まだ出来てないのか!!」と怒鳴りつけるような感じで言われ、その後責任者に対応してもらっていたが、店内中に聞こえるように恫喝まがいな発言をされた。
  - ・必要以上の大声でクレームを言う。会計でお金を投げて寄越す（これは割合多い）。大学生のバイトは、ぞんざいな言い方をされる。使えないクーポンを何とか使おうとしてごねる。
  - ・禁煙にも関わらず煙草を客席で吸うので注意したところ、話をすり替えて店が悪いように言い掛かりをつけ、入れ墨を見せつけ大声を出し威嚇をしてきた。

## 《ケータリング・弁当販売》

- ◆感染防止策として、惣菜のトング使用が禁止になり、パック販売になった。お客さまは今まで好きな量を購入できたが、今はできない。そのことについての一方的な文句と、オレはコロナ怖くない、と退店までくりかえり言い続けられた
- ・店舗内の設備にぶつかりメガネを破損、修理の期間仕事ができなかったので、その保証をして欲しいと要求。

## 《インフラサービス》

- ・当社のサービスについて、契約内容を理解していない方が、過剰な要求をしたり、クレームをつけて来る。
- ・不払閉栓現場での支払い拒否および、閉栓作業の拒否（ガス）

## 《ショッピングモール》

- ◆都道府県の要請に基づき、営業時間の短縮をおこなったが勝手に短縮するなど2時間以上クレームを受けた
- ◆入店時にマスクを着用していないお客は入店拒否しろと要求され、陽性患者がでたら裁判沙汰にすると威圧的な態度の申し出があった
- ◆感染拡大防止策として、フードコート椅子を間引きしたことに対して、喫煙室の利用を中止したことに対して、長時間お叱りの電話を繰り返し受けた。

## 《ファイナンス・クレジット》

- ・閉店後来店。閉店しており受付不可案内したところ激高され、怒鳴り続ける状況。警備員呼ぶもさらに激高。警察を呼ぶ事態となった。
- ・10年以上前にカード発行も直近カード未稼働による更新停止、解約。その後のカード再発行手続きの執拗な要求。
- ・顧客の紛失したクレジットカードの再発行を希望。再発行には審査があるため2~3週間かかるがどうしてもその前に使いたいから早くやれと要求される。当方として特別対応できないためお断りする。結局顧客の希望するギリギリ当日にカードは届いたが不在のため受け取れず、不在通知が来ていないと郵便局で暴れていたところ、当行に郵便局から電話があり対応。最後は訴えてやると主張だったが、最初から説明している通りと念を押し終了。最初から最後まで合計3~4日対応のため日を要した。

## 《ホテル・レジャー》

- ◆コロナで月会費の対応についてお叱りお受け、怒鳴られ暴言お受けました
- ◆コロナの影響でマスクの着用をお願いしたお客様が一向にマスクをせずに暴言、食べていたお菓子を散らかす、机を叩く等の行為を繰り返えされた。
- ・キャストの案内不足や天候等の不測の事態もあり、ホテルを楽しめなかった等の苦情から宿泊予約や+αのサービスを強要された。
- ・販売していないプランの予約を希望し、こちらが不可能と説明して 理解してもらえぬ迄時間がかかった。

## 《パチンコ》

- ◆来店するも遊技はせずに、休業要請を強く言われた。店内に唾を吐いて帰るなど嫌がらせが発生
- ◆コロナ対策として窓を開けての営業中、お盆休み連休はじめの夕方に男性が1人来店され、店に入るなり窓が開いているのを見て「暑い！クーラーつけろや！」と怒鳴られた。おそろおそろ「クーラーはついてるんですが、窓があいておりますので…」と言いかけたところで、「窓しめろや！！」とまた怒鳴られた。
- ・負けが続いた時に、暴言や威圧的な態度を繰り返す
- ・トイレの便器の中にトイレットペーパーが投げ込まれていたり、便があちらこちらに塗りつけてあった事がある（負けた腹いせ？）

## 《介護従事者》

- ・サービス外の対応を求められ、「あの人はやったのにやらないのか？」と理不尽に怒られる。
- ・介護中、オムツ交換中に、叩かれたり、つねられたり、足蹴りなど傷がのこった。

## 《病院受付》

- ◆飲酒をされたお客様が、『濃厚接触者』だと飛び込みで来院。マニュアル通り対応し、医師の判断も仰ぎ、保健所に相談してくださいと申し帰宅を促したが、翌日も容体が回復しないと来院。再度同じように保健所に連絡をと伝えようと、電話禁止区域の院内でTELを始めたため、お外でと申すと、激高し、看護師、総務課の従業員複数名で対応するも、収まらず最後は警察を呼び終息した。
- ◆コロナ禍、入院患者のお見舞いに来て、面会禁止と説明したが、それはわかっているんだ、ばか！と暴言を吐かれたこと。
- ◆病院での診察では感染リスクがある、オンライン診療に変えろというクレーム
- ◆入館時、検温、アルコール消毒の協力依頼をするも、熱はない、マスクはしたくないと入り口で大声
- ◆コロナの対策の為、マスクの未着用の付き添いの方に、マスクの着用をお願いするも、「法律ではない??」

など暴言を浴びせられました。

- ◆マスクをしないで病院に来られたため、マスク着用をお願いしたところ、「コロナコロナうるせーなー！」とお怒り。早めに診察を受けていただいた。
- ◆病院窓口にて、患者がマスクを手に入らない（買えない）と怒鳴りこんできた。
  - ・保険証を忘れた方に自費の説明をした時、大きな病院にきているのに、診療所などはそんなことないとか言われたりする。保険証を何ヶ月も確認できていなかったのが自費になると説明しても納得されず、説明に時間がかかり、他の方の対応ができなくなった。
  - ・保険証を持参していなかったため、10割負担になる旨をご案内したら、「こちらは医師から言われて診察と検査に来ているんだから、10割になるなら検査なんかしなかった。金は払わない。交通費もよこせ」と大声と威圧的な態度で口撃された。
  - ・相手の要求にひたすら傾聴することにより業務が滞ることがしばしばあった。相手の要求が一方的すぎてストレスとなった。消費者の権利としてなのか強気な態度を取る人が多い。
  - ・病室への案内をしないで欲しいという患者に会いに来た見舞い客に対して、案内をお断りしたところ大きな声を出された。

---

## 悪質クレーム対策（迷惑行為）アンケート調査結果

～サービスする側、受ける側が共に尊重される社会をめざして～

UAゼンセン調査

－ 2020年10月発行 －

全国繊維化学食品流通サービス一般労働組合同盟

〒102-8273 東京都千代田区九段南4-8-16 TEL 03-3288-3734

---