速報版

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ゼンセン流通部門調査

2017年10月

UAゼンセン

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

クレームとは、商品・サービスに関して消費者から不満がおこり、会社（店舗）に責任ある対応を求められることです。クレームは消費者の意見がわかるアンテナでもあり、サービスを向上させるためには有益な情報であるため、誠意ある対応をしていく事が基本的な姿勢として求められます。

しかしながら、近年、報道等で謝罪している場面を数多く見かけるようになり、日常的に消費者から店舗で謝罪要求を受けるようになっています。また、消費者の不当な要求を受け日常の仕事に支障が生じ、流通・サービス業に従事する労働者に大きなストレスを与える事例が後を絶ちません。消費者からの不当な要求は、ハラスメントの新しい領域としても社会的な問題となっています。

また、私たちの産業は、顧客第一主義を大原則に掲げ、消費者の行動は常に正しいとの認識が強く、消費者からの意見に対しては不当なものであっても耐えなくてはいけない風潮があります。そして、そのことが社会的にもモンスター化する消費者を助長させ、接客応対の難しさから退職者の増加や働く仕事として敬遠される傾向にあると言えます。

ＵＡゼンセン流通部門では、2017年６月～７月にて、加盟組合の組合員に対して悪質クレーム（迷惑行為）の実態調査を行い、実態データづくりを進めてきました。これまで、どの機関においても実態調査が実施された例はなく、社会に実態を発信していくためには一定以上の調査数が必要となる中、５万以上の調査票を集計して実施されました。回収目標数を大幅に上回る調査票が集計され、組合員からの協力は積極的であり、多くの回答で具体的な事例が記載され、各所で悪質クレーム対策への期待の高さを感じる調査となりました。

今回の調査では、アンケートに回答した方の73.9％が、業務中に迷惑行為に遭遇したことがあると答えています。また、迷惑行為を受けた方の約９割がストレスを感じながら仕事している実態が明らかになりました。迷惑行為にあった時の対応として、「謝りつづけた」「何もできなかった」43.6％と迷惑行為への対応がとれていない実態があり、企業側の対策にも課題があると思われます。さらに、迷惑行為の近年の状況について、約５割が増えていると回答しており社会的な対策を推進していくことが求められていると言えます。

消費者からの意見については、企業として真摯に受け止め、サービスレベルを上げていく為には不断の努力が必要です。一方で、社会通念上許される範囲を超えて行われる悪質クレーム（迷惑行為）の存在を直視し、対策を講じる事が求められます。

今後、関係各所と悪質クレームの実態について認識を合わせ、消費者も従業員もお互いが共に尊重される社会と流通・サービス産業で働く者を守ることにつながる取り組みを進めていきます。

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ゼンセン流通部門調査「悪質クレーム対策アンケート」集計結果報告
－2017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用紙…… 4

＜調査結果報告＞…… 5

１．全体…… 5

２．男性・女性比較…… 9

３．部会別比較…… 13

４．年齢別比較…… 21

＜資料＞…… 29

アンケート回答抜粋　事例内容…… 29

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　接客対応されている流通部門所属組合組合員（販売・レジ業務・クレーム対応スタッフ等）

3．調査期間　2017年6月1日～7月14日

4．回答組合数　168組合　回答件数　50,878件

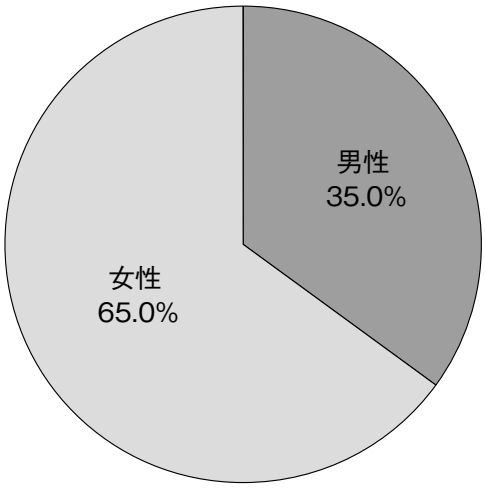
⑴　**性別回答件数**

男性：15,640件　女性：28,997件　無回答：6,161件

⑵　**年齢別回答件数**

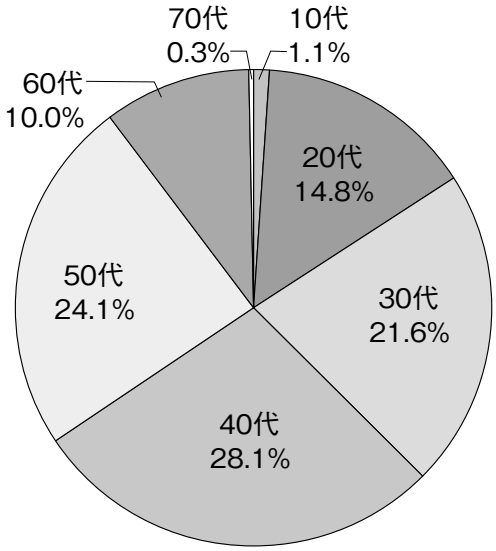
10代：539件　20代：7,396件　30代：10,842件　40代：14,089件　50代：12,089件
60代：4,992件　70代：161件　無回答：770件

回答者の男女比



※性別無回答者を除く

回答者の年齢構成



※年齢無回答者を除く割合

迷惑行為に関するアンケート項目

設問１：性別・年代に〇をつけてください。

男性　・　女性
10 歳代 ・ 20 歳代 ・ 30 歳代 ・ 40 歳代 ・ 50 歳代 ・60 歳代 ・ 70 歳代以上

設問２：あなたは、業務中に次のような来店客からの迷惑行為に遭遇したことがありますか？【複数回答可】

A：暴言　B：威嚇・脅迫　C：暴力行為　D：セクハラ行為
E：何回も同じ内容を繰り返すクレーム　F：長時間拘束　G：権威的（説教）態度
H：金品の要求　I：土下座の強要　J：SNS・インターネット上での誹謗中傷　K：なし
L：その他（　　）【K：なしを選択の場合、Q6 からお答えください】

設問３：迷惑行為を経験された方は、迷惑行為から受けたご自身への影響を教えてください

A：軽いストレスを感じた　B：強いストレスを感じた　C：精神疾患になったことがある
D：影響なし　E：その他（　　）

設問４：迷惑行為にあった時、あなたはどのような対応をしましたか？

A：上司に引き継いだ　B：謝りつづけた　C：毅然と対応した　D：何もできなかった
E：その他（　　）

設問５：設問４の対応の結果、問題の行為は収まりましたか？

A：収まった　B：収まらなかった　C：さらに態度がエスカレートした
D：長時間の対応を迫られた　E：その他（　　）

設問６：迷惑行為は、近年増えていると感じていますか？

A：増えている　B：あまり変わらない　C：減っている　D：わからない

設問７：迷惑行為が発生している原因をどう考えますか？【複数回答可】

A：消費者のモラル低下　B：従業員の尊厳が低くみられている
C：ストレスのはけ口になりやすい　D：消費者のサービスへの過剰な期待
E：その他（　　）

設問８：迷惑行為からあなたを守るために、どのような措置が必要と考えますか？【複数回答可】

A：消費者への啓発活動　B：企業のマニュアルの整備　C：企業のクレーム対策の教育
D：法律による防止　E：迷惑行為への対応を円滑にする企業の組織体制の整備
F：その他（　　）

設問９：あなたが実際に体験した迷惑行為の内容を教えてください。

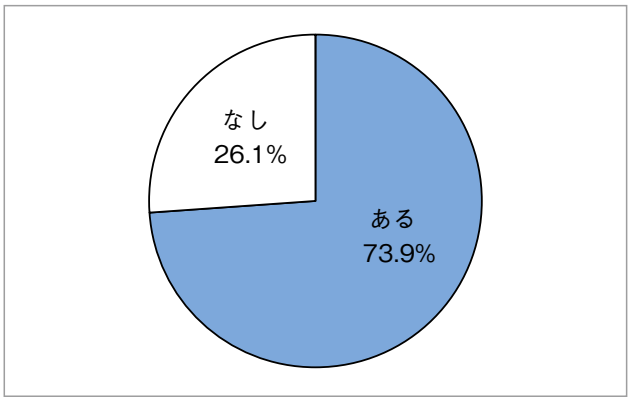
記入内容　①【・・・ような対応をしたら、消費者から・・・ような行為をされた。】 ②　具体的な対応時間・対応回数・発言内容などを記載ください。

調査結果報告

1．全体

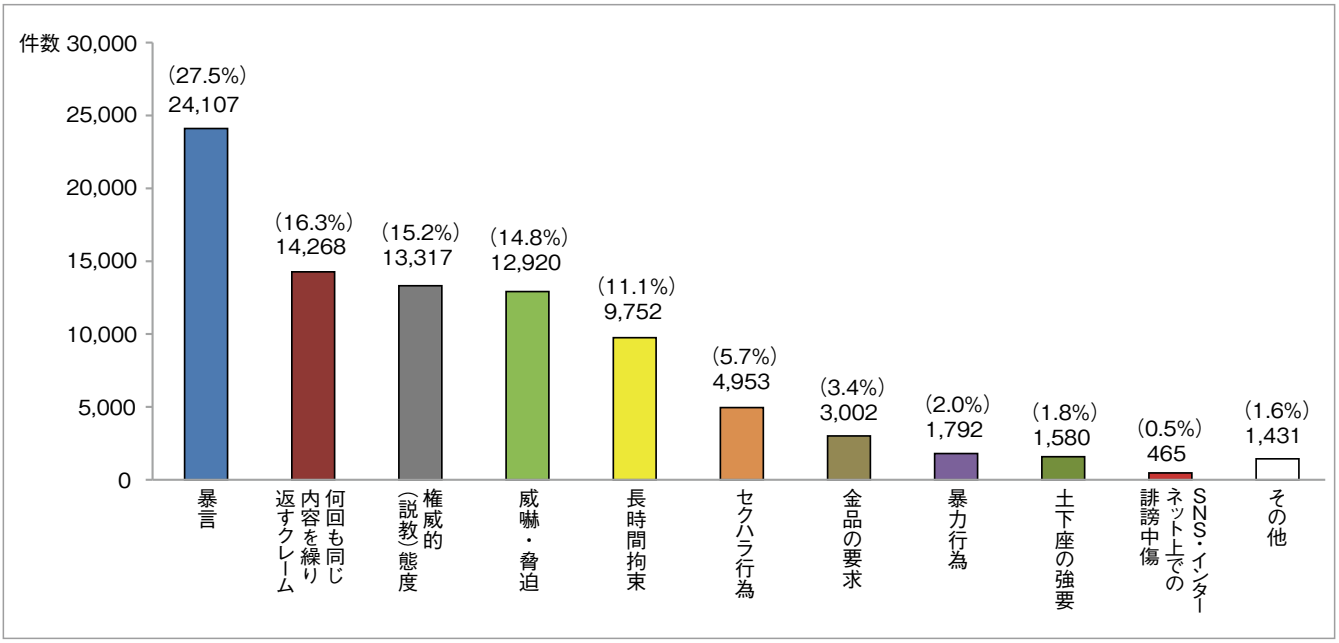
設問１：あなたは、業務中に来店客からの迷惑行為に遭遇したことがありますか？

	合　計	
	ある	なし
割　合	73.9%	26.1%
件　数	36,002	12,719



設問２：あなたは、業務中に次のような来店客からの迷惑行為に遭遇したことがありますか?【複数回答可】

	暴言	何回も同じ内容を繰り返すクレーム	権威的（説教）態度	威嚇・脅迫	長時間拘束	セクハラ行為	金品の要求	暴力行為	土下座の強要	SNS・インターネット上での誹謗中傷	その他
割　合	27.5%	16.3%	15.2%	14.8%	11.1%	5.7%	3.4%	2.0%	1.8%	0.5%	1.6%
件　数	24,107	14,268	13,317	12,920	9,752	4,953	3,002	1,792	1,580	465	1,431

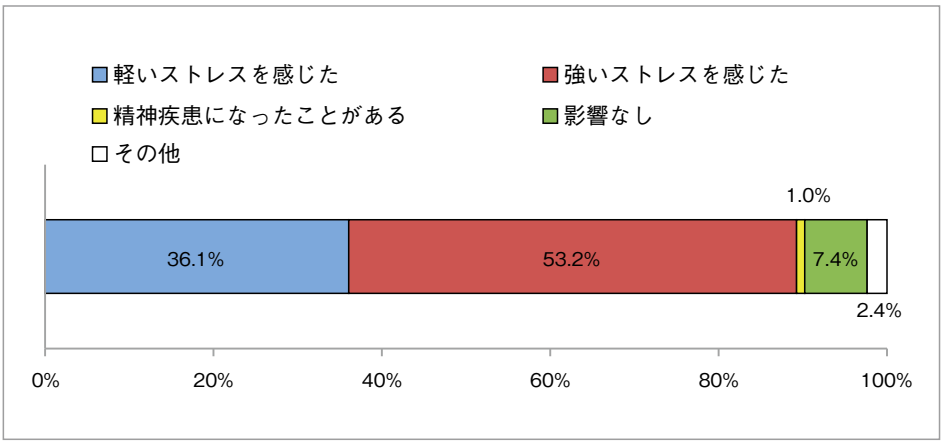


「暴言」が27.5％、「何回も同じ内容を繰り返すクレーム」が16.3％、「権威的（説教）態度」が15.2％、「威嚇･脅迫」が14.8％、「長時間拘束」が11.1％、「セクハラ行為」が5.7％、「金品の要求」が3.4％、「暴力行為」が2.0％、「土下座の強要」が1.8％、「SNS・インターネット上での誹謗中傷」が0.5％と回答した。

設問３：迷惑行為を経験された方は、迷惑行為から受けたご自身への影響を教えてください

	軽いストレスを感じた	強いストレスを感じた	精神疾患になったことがある	影響なし	その他
割　合	36.1％	53.2％	1.0％	7.4％	2.4％
件　数	13,500	19,917	359	2,775	887

迷惑行為に約９割がストレスを感じている！

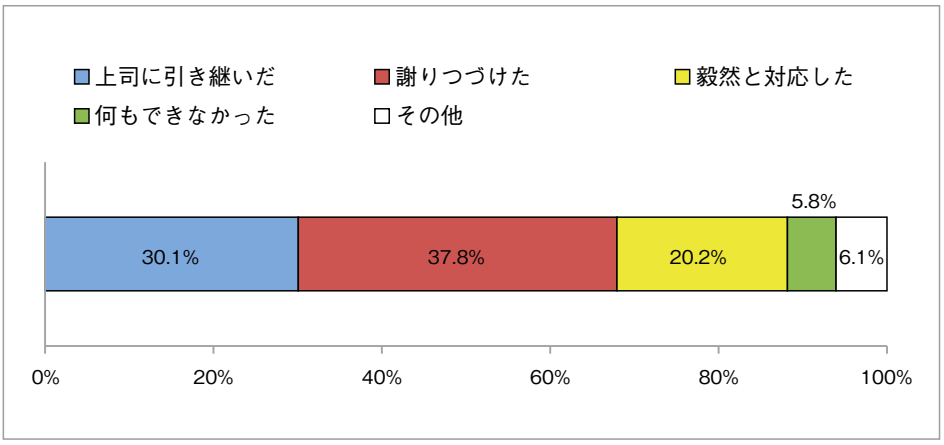


「強いストレスを感じた」が53.2％、「軽いストレスを感じた」が36.1％、「影響なし」が7.4％、「精神疾患になったことがある」が1.0％と答えた。

設問４：迷惑行為にあった時、あなたはどのような対応をしましたか？

	上司に引き継いだ	謝りつづけた	毅然と対応した	何もできなかった	その他
割　合	30.1％	37.8％	20.2％	5.8％	6.1％
件　数	13,979	17,587	9,410	2,687	2,814

「謝りつづけた」と「何もできなかった」が４割を超えている！

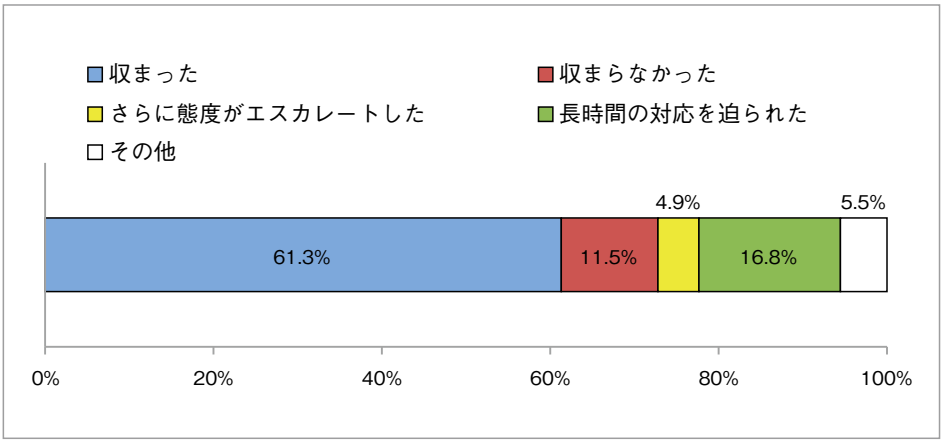


「謝りつづけた」が37.8％、「上司に引き継いだ」が30.1％、「毅然と対応した」が20.2％、「何もできなかった」が5.8％と回答した。

設問５：迷惑行為にあった時、あなたのとった対応の結果、問題の行為は収まりましたか？

	収まった	収まらなかった	さらに態度がエスカレートした	長時間の対応を迫られた	その他
割　合	61.3%	11.5%	4.9%	16.8%	5.5%
件　数	24,443	4,581	1,938	6,702	2,208

３割以上が難しい対応をせまられている！

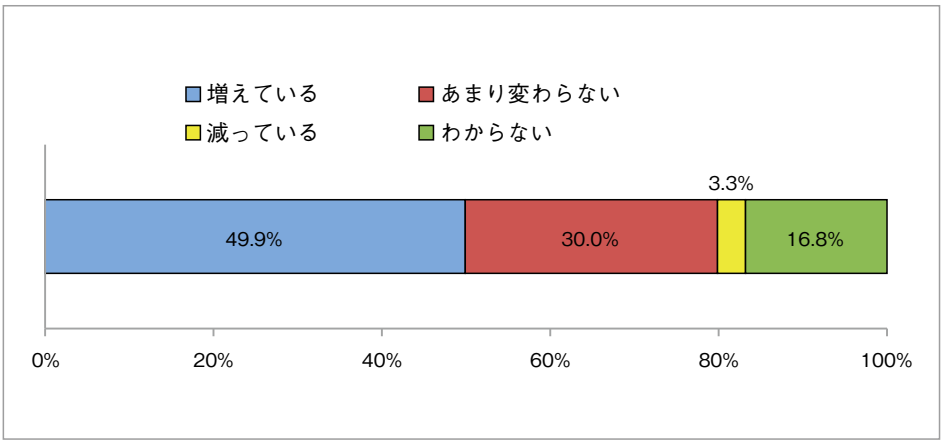


「収まった」が61.3％、「長時間の対応を迫られた」が16.8％、「収まらなかった」が11.5％、「さらに態度がエスカレートした」が4.9％、と回答した。

設問６：迷惑行為は、近年増えていると感じていますか？

	増えている	あまり変わらない	減っている	わからない
割合	49.9%	30.0%	3.3%	16.8%
件数	24,880	14,940	1,664	8,381

約５割が迷惑行為が増えていると感じている！

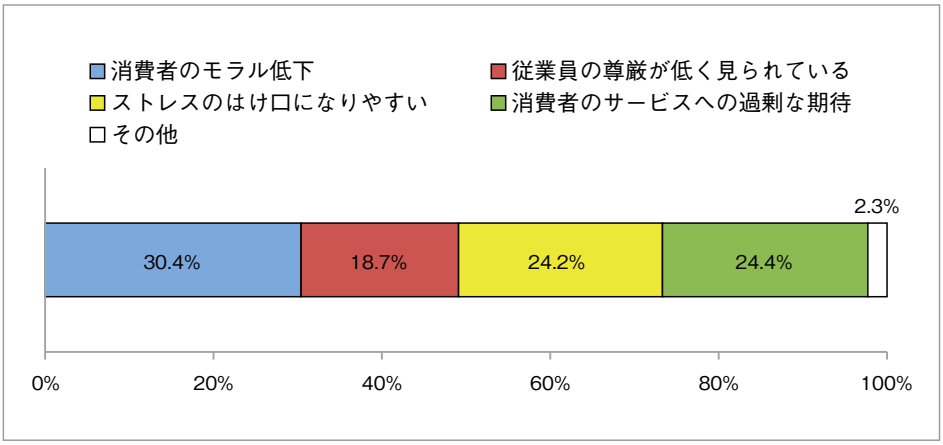


「増えている」が49.9％、「あまり変わらない」が30.0％、「わからない」が16.8％、「減っている」が3.3％と回答した。

設問７：迷惑行為が発生している原因をどう考えますか？【複数回答可】

	消費者のモラル低下	従業員の尊厳が低く見られている	ストレスのはけ口になりやすい	消費者のサービスへの過剰な期待	その他
割合	30.4%	18.7%	24.2%	24.4%	2.3%
件数	32,651	20,082	26,008	26,192	2,458

全体的に消費者への啓発活動が必要である！

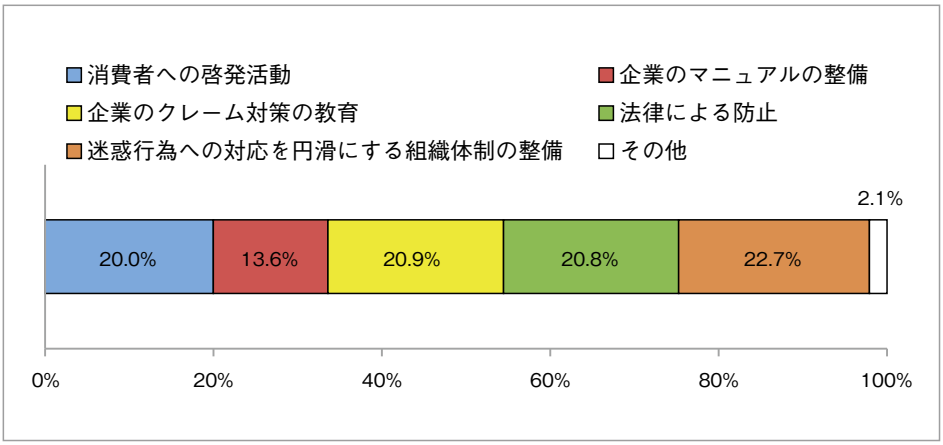


「消費者のモラル低下」が30.4％、「消費者のサービスへの過剰な期待」が24.4％、「ストレスのはけ口になりやすい」が24.2％、「従業員の尊厳が低く見られている」が18.7％と回答した。

設問８：迷惑行為からあなたを守るために、どのような措置が必要と考えますか？【複数回答可】

	消費者への啓発活動	企業のマニュアルの整備	企業のクレーム対策の教育	法律による防止	迷惑行為への対応を円滑にする組織体制の整備	その他
割　合	20.0%	13.6%	20.9%	20.8%	22.7%	2.1%
件　数	18,455	12,560	19,262	19,196	20,916	1,943

約６割が企業の対策を求めている！

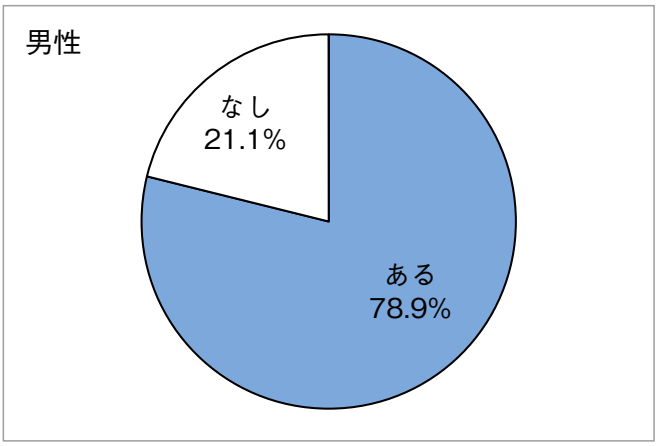


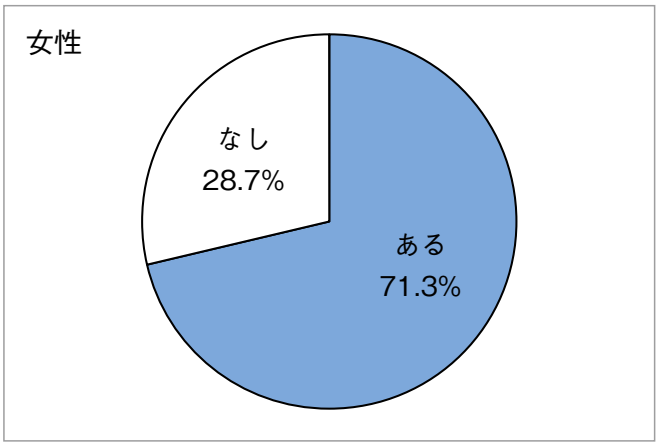
「迷惑行為への対応を円滑にする組織体制の整備」が22.7％、「企業のクレーム対策の教育」が20.9％、「法律による防止」が20.8％、「消費者への啓発活動」が20.0％、「企業のマニュアルの整備」が13.6％と回答した。

2．男性・女性比較

設問１：あなたは、業務中に来店客からの迷惑行為に遭遇したことがありますか？

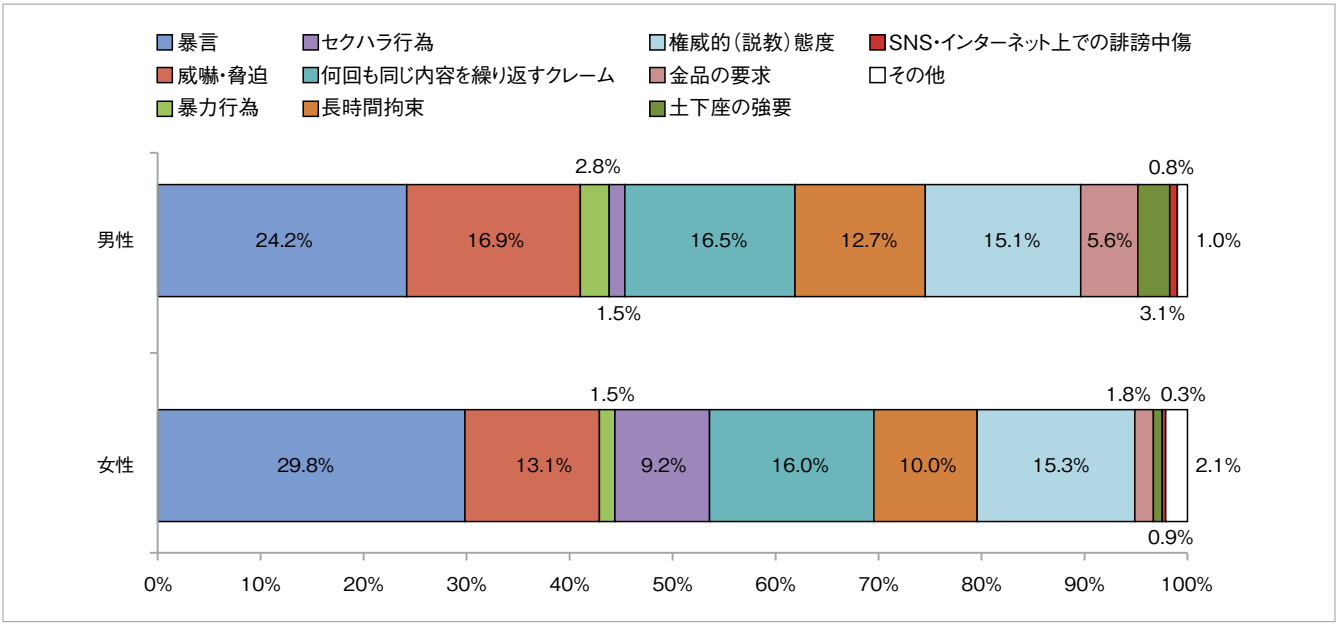
	男性		女性	
	ある	なし	ある	なし
割　合	78.9%	21.1%	71.3%	28.7%
件　数	12,057	3,230	19,694	7,924





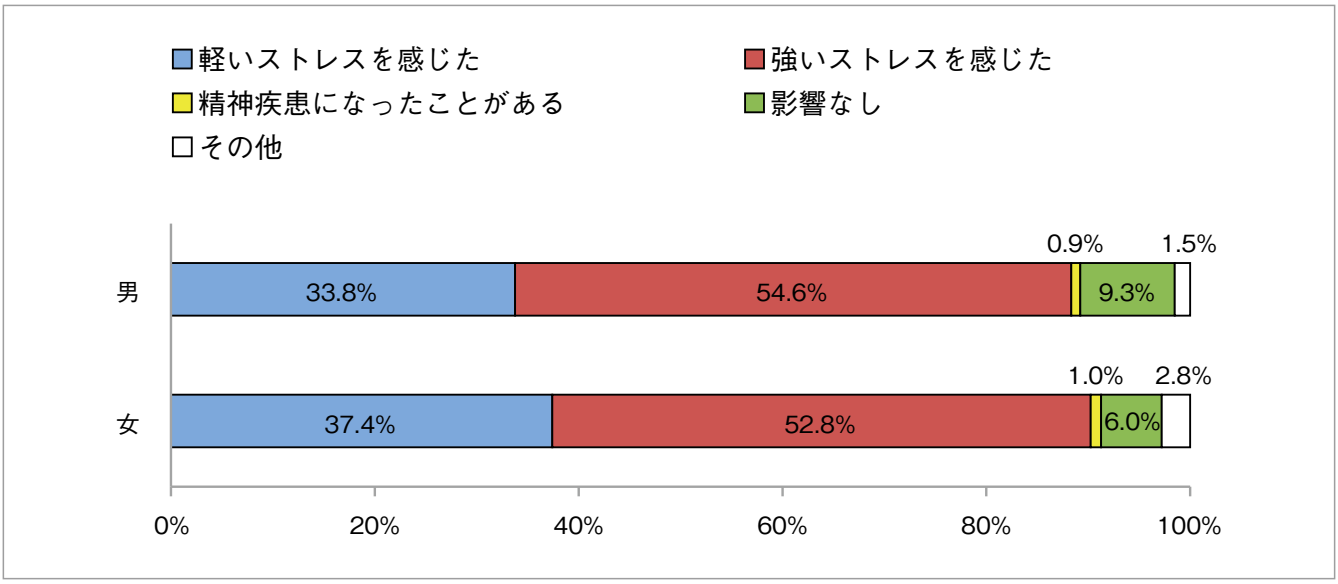
設問２：あなたは、業務中に次のような来店客からの迷惑行為に遭遇したことがありますか?【複数回答可】

男女別		暴言	威嚇・脅迫	暴力行為	セクハラ行為	何回も同じ内容を繰り返すクレーム	長時間拘束	権威的（説教）態度	金品の要求	土下座の強要	SNS・インターネット上での誹謗中傷	その他
男性	割合	24.2%	16.9%	2.8%	1.5%	16.5%	12.7%	15.1%	5.6%	3.1%	0.8%	1.0%
	件数	8,244	5,747	954	519	5,628	4,315	5,141	1,894	1,051	256	335
女性	割合	29.8%	13.1%	1.5%	9.2%	16.0%	10.0%	15.3%	1.8%	0.9%	0.3%	2.1%
	件数	13,047	5,710	657	4,018	6,979	4,385	6,692	786	374	153	925



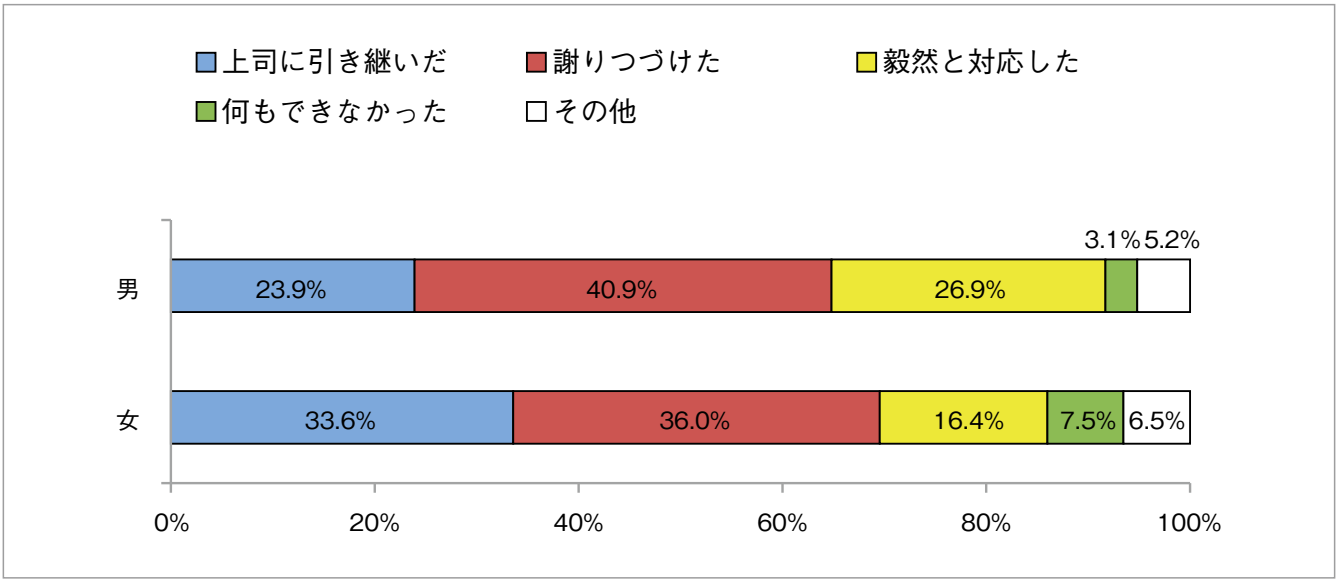
設問３：迷惑行為を経験された方は、迷惑行為から受けたご自身への影響を教えてください

		軽いストレスを感じた	強いストレスを感じた	精神疾患になったことがある	影響なし	その他
男性	割合	33.8%	54.6%	0.9%	9.3%	1.5%
	件数	4,209	6,804	109	1,155	190
女性	割合	37.4%	52.8%	1.0%	6.0%	2.8%
	件数	7,670	10,831	208	1,220	572



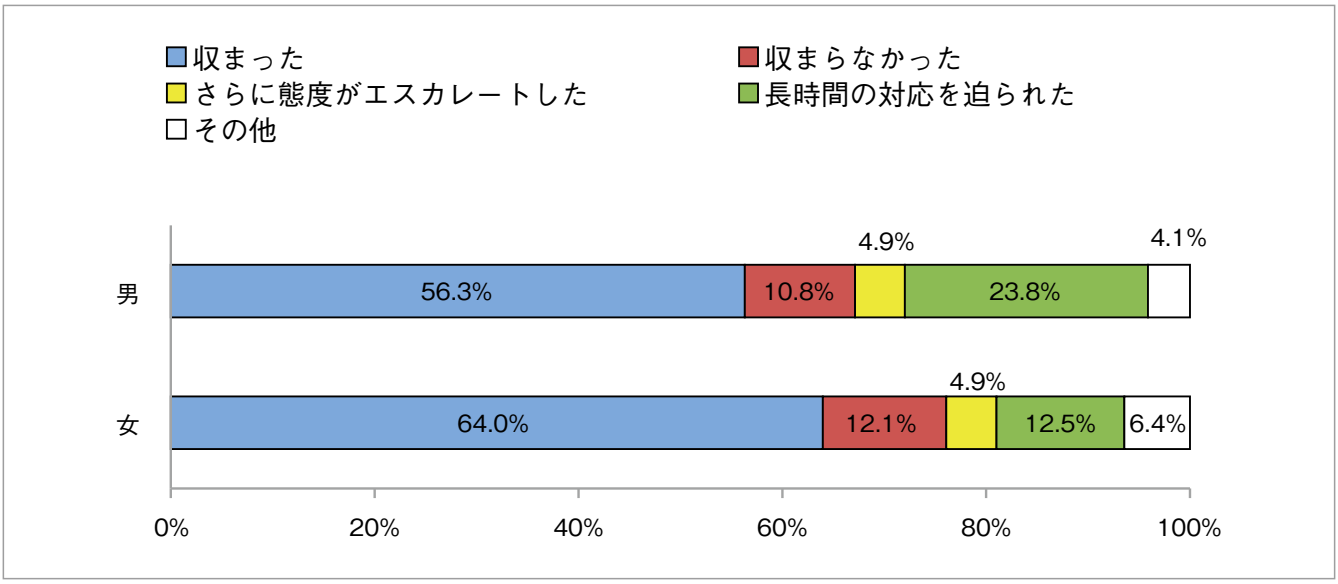
設問４：迷惑行為にあった時、あなたはどのような対応をしましたか？

		上司に引き継いだ	謝りつづけた	毅然と対応した	何もできなかった	その他
男性	割合	23.9%	40.9%	26.9%	3.1%	5.2%
	件数	3,663	6,268	4,116	476	796
女性	割合	33.6%	36.0%	16.4%	7.5%	6.5%
	件数	8,602	9,213	4,214	1,914	1,675



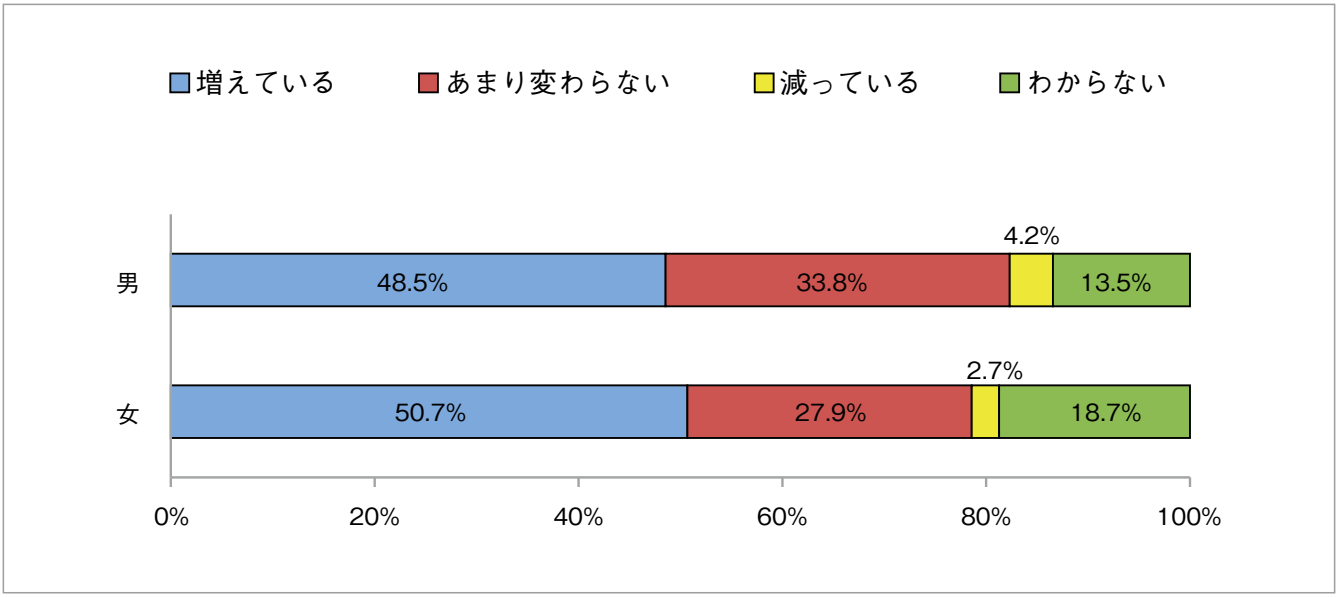
設問５：迷惑行為にあった時、あなたのとった対応の結果、問題の行為は収まりましたか？

		収まった	収まらなかった	さらに態度がエスカレートした	長時間の対応を迫られた	その他
男性	割合	56.3%	10.8%	4.9%	23.8%	4.1%
	件数	7,791	1,496	675	3,298	572
女性	割合	64.0%	12.1%	4.9%	12.5%	6.4%
	件数	13,652	2,585	1,053	2,675	1,376



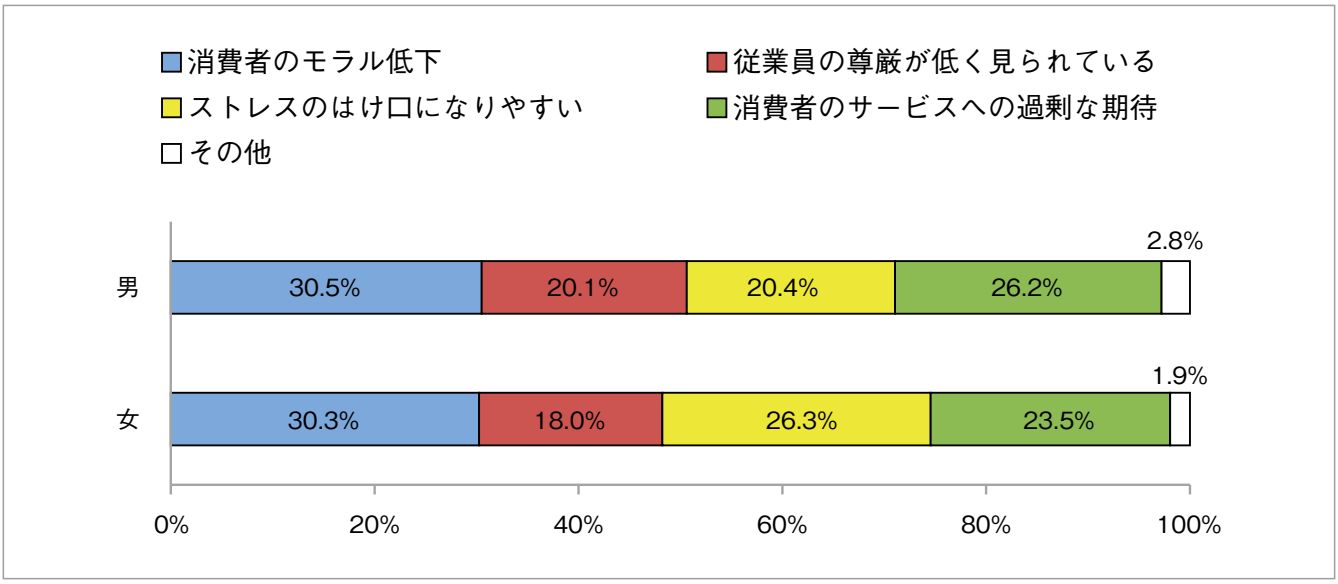
設問６：迷惑行為は、近年増えていると感じていますか？

		増えている	あまり変わらない	減っている	わからない
男性	割合	48.5%	33.8%	4.2%	13.5%
	件数	7,508	5,220	656	2,081
女性	割合	50.7%	27.9%	2.7%	18.7%
	件数	14,370	7,904	763	5,311



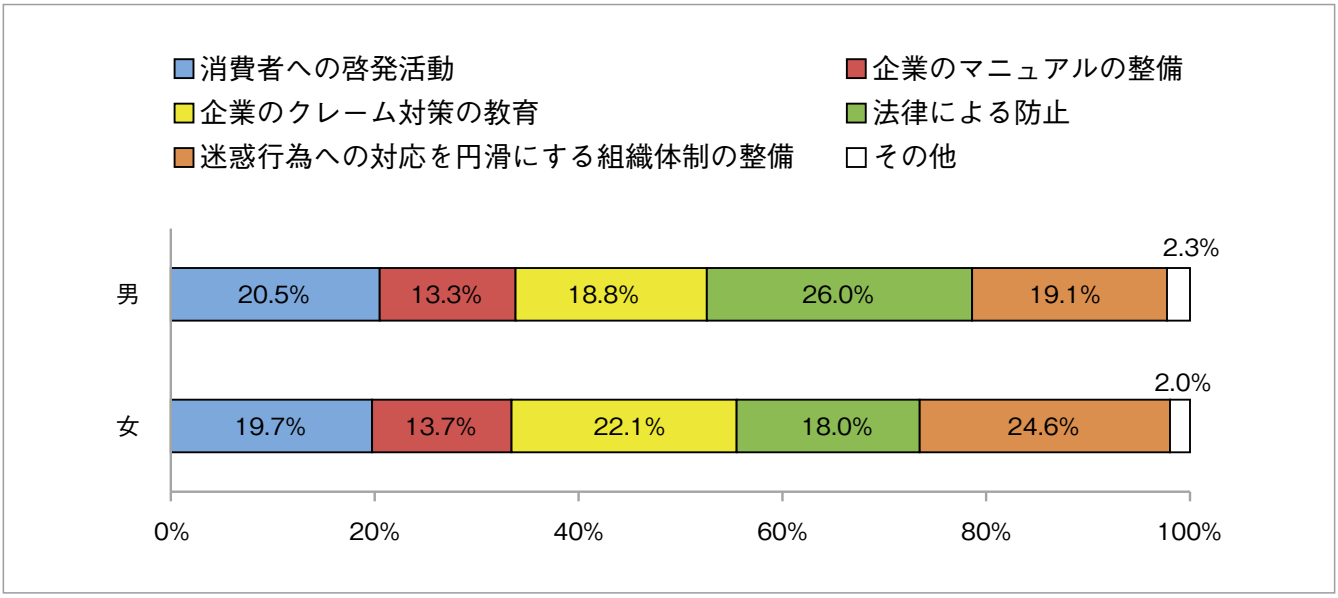
設問７：迷惑行為が発生している原因をどう考えますか？【複数回答可】

		消費者のモラル低下	従業員の尊厳が低く見られている	ストレスのはけ口になりやすい	消費者のサービスへの過剰な期待	その他
男性	割合	30.5%	20.1%	20.4%	26.2%	2.8%
	件数	10,181	6,720	6,821	8,729	929
女性	割合	30.3%	18.0%	26.3%	23.5%	1.9%
	件数	18,551	11,026	16,134	14,412	1,195

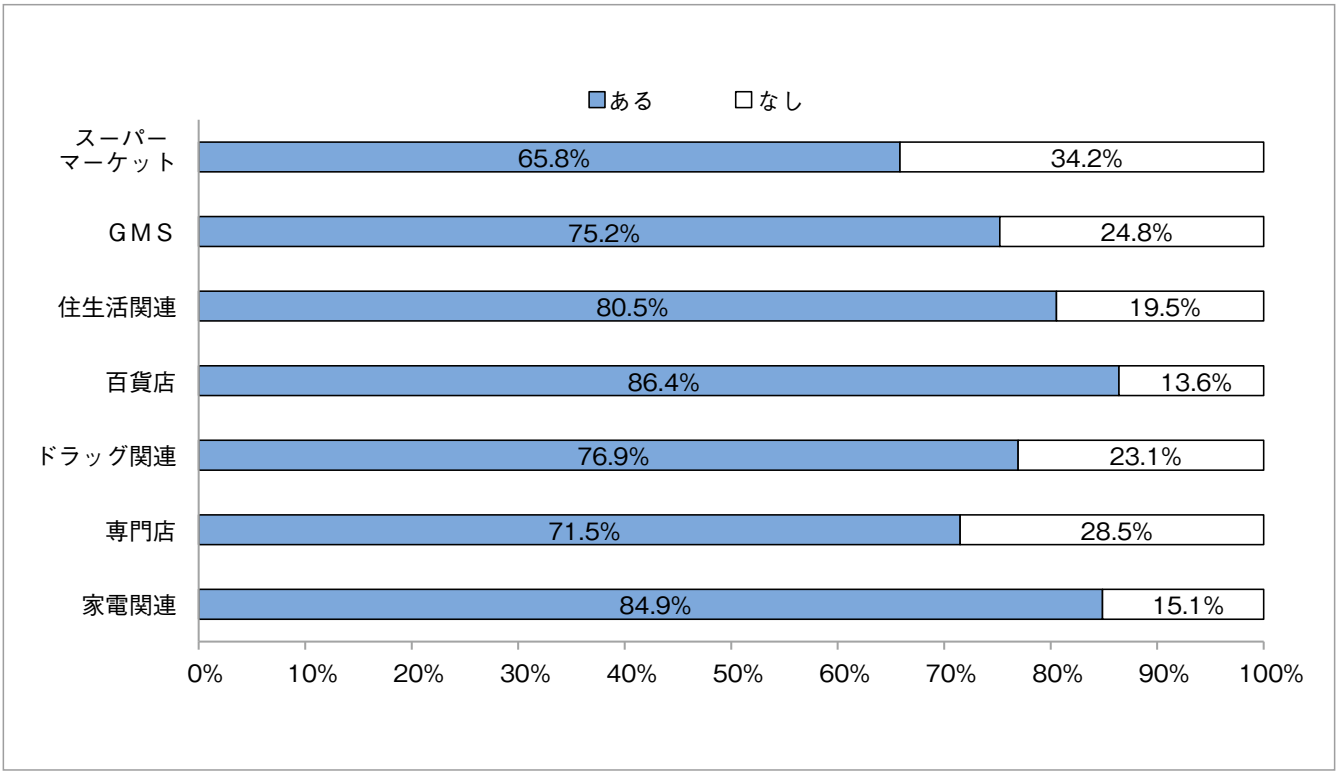


設問８：迷惑行為からあなたを守るために、どのような措置が必要と考えますか？【複数回答可】

		消費者への啓発活動	企業のマニュアルの整備	企業のクレーム対策の教育	法律による防止	迷惑行為への対応を円滑にする組織体制の整備	その他
男性	割合	20.5%	13.3%	18.8%	26.0%	19.1%	2.3%
	件数	6,245	4,057	5,717	7,931	5,827	688
女性	割合	19.7%	13.7%	22.1%	18.0%	24.6%	2.0%
	件数	10,075	6,984	11,270	9,163	12,529	1,008



3．部会別比較

設問１：あなたは、業務中に来店客からの迷惑行為に遭遇したことがありますか？

部会名	ある		なし	
	割合	件数	割合	件数
スーパーマーケット	65.8%	8,712	34.2%	312
ＧＭＳ	75.2%	14,171	24.8%	4,666
住生活関連	80.5%	3,914	19.5%	312
百貨店	86.4%	1,750	13.6%	312
ドラッグ関連	76.9%	1,859	23.1%	557
専門店	71.5%	3,473	28.5%	1,384
家電関連	84.9%	1,750	15.1%	312