

資料 アンケート回答抜粋 事例内容

悪質クレーム事例 回答数：19,530件

1. 暴言

- ①お客さまのストレスのはけ口になっていて、「このババア」と言われました。
- ②常に同じ女性のお客様から文句を言われます。言ったお客様はスッキリしたのか、ニヤニヤ笑う。ほぼ毎回、文句や態度をとられるので困っています。
- ③商品の場所を案内したら、遠回りさせられたと怒りだし、「バカ、死ね、辞めろ！」と怒鳴られました。
- ④商品の返品時に、「おまえはバカか、謝るしかできないのか、言葉がわからないのか」などの暴言を1時間近く電話でされました。
- ⑤お客様の都合の返品に対し、社内ルールで履歴等を検索して返金、返品をしなきゃならないのに対して、「早くしろ、いつまでやってんだ」と怒鳴られたり、クレームに対して「女じゃ話にならん」と大声で暴言を言われました。
- ⑥商品の在庫を尋ねられ、在庫が無い旨お伝えしたところ、「売る気がないんか、私が店長だったらお前なんか首にするぞ」と延々怒られました。

2. 何回も同じ内容を繰り返すクレーム

- ①売場がない商品を商品部に確認する時間を求めたら、今すぐ答えろと長時間繰り返され、今すぐは答えられないと告げても理解してもらえず、長時間対応を迫られました。
- ②10分～15分程度の同じ内容をくりかえす問い合わせに、何回も対応したことがあります。

3. 権威的（説教）態度

- ①混んで待っている時間でお客様のイライラが始まり、レジが進まないのは、おまえのせいだと言われた。並んでいる間ずっと10分くらい怒られ続けました。
- ②クレーム対応中に「お前はダメだ、本社に電話する等」の事を言われると、本当に辞めたくなくなります。
- ③マニュアル通りの接客語を使っているのにその日本語は違う、「それはこう言うのよ。だからダメなのよ」と毎回同じことを言われる方がいます。
- ④特に痛んだ商品でもないのにクレームをつけて、多くのお客様の聞こえるよう高々と「おまえは私の会社だったらクビだ!!」と2度も言われました。
- ⑤当店で取扱いのない商品（コンビニ限定の商品）が欲しいと言われ、取扱いは、コンビニのみと伝えたと、「どうしてスーパーで置けないんだ!!」と大声でどなられました。さらに、「仕入れしないほうが悪いんだ」「そんな屁理屈は通用しないんだ!! 早く仕入れ先に電話しろ!!」とどなられ、最後は「絶対ここでは買わない」と怒鳴りながら帰って行きました。
- ⑥「女に要職をやらせるなんて!」と説教されました。
- ⑦お客様は自分からぶつかったのに、私がぶつかったといいがかりをつけ、説教をされ、15分～20分ただひたすらに謝りつづけました。

4. 威嚇・脅迫

- ①きちんと接客、対応してもどなったり、怒ったりするので来店するたびに、緊張感のはしるような人が大変多くいます。
- ②普段と変わらない対応をしていたのに、お客様がお金を置く台に「お釣りを置け!」と強い口調で迫られ、レジを壊しそうな勢いで、ガンガンと何度も叩き大きな音を立てたり、かごを乱暴に置く

たりされました

- ③レジに来られたお客様に「ぶっ殺すぞ!!」と、どなられました。その後の対応が、気が動転していたので、どのような対応をしたのか覚えていません。
- ④自分の思い通りにならないと、大きい声で怒鳴る方がおり、周りのお客さまも困って、あきれた顔で迷惑されています。
- ⑤年令確認をお願いしたら大声でバカかおまえと言ってタスポを出されて、「これがあるという事は20才過ぎているってことなんだよ、バカ、それくらい覚えとけ」と言われカゴを蹴りながら、帰っていきました。
- ⑥何が気にさわったのかの理由もおっしゃられず、仕事ができない体にしてやることも出来ると言われました。
- ⑦お客様が購入した包丁の切れ味が悪いとの事で返品対応した際、「高い商品買ったのに研いでも切れない」とその包丁をむきだしでこちらの顔まで近づけてきました。
- ⑧上長を出せと言われた為、店長と共に対応し、20分近く謝りつづけました。その時、威嚇的な殴りかかるしぐさを何度もされました。

5. 長時間拘束

- ①長時間（1時間半位）説教が続く電話がある。去年は7時開店だったのに、8時になったのはなぜだ!!等自分で自分の事をおれはクレマーだと言っていました。
- ②「レジ担当のあいさつがない」との申し出に、電話対応で謝りつづけたらお客さまから説教をされ、約2時間程度の対応をしました。
- ③いきなり後から、肩をたたかれ、各売場のクレームを言われ謝ったが、同じ話を何回もくり返され、話がどんどん大きくなり、60分程度開放されず、黙って話をきく事になりました。
- ④サービスカウンターでの食料品の会計をお断りしたところ、しつこく暴言を言われた後、「おれには時間がある、閉店までおまえにつきあえる」と言われ、長時間の対応をしなくてはなりませんでした。
- ⑤惣菜の価格が間違っているとされ確認に行こうとしたら、待たせるなど怒鳴られ3時間説教され続けました。

6. セクハラ行為

- ①夜に勤務時間時、品出しをしていたら、男性から肉体関係の誘いを受けました。
- ②男性から体型の事をしつこく言われました。
- ③お客さまから「彼氏はいるのか。結婚はしているのか」などプライベートを聞かれ、30分間、ずっと話を聞かされました。
- ④商品のご案内していたら後ろからお尻をさわられ、接客していたら「年、いくつ？」などを聞かれました。
- ⑤お客さまからの問いかけの際、腰のあたりをなでられて、とても不快でした。お客さまだと思い、注意をできませんでした。
- ⑥「電話番号教えて、外で仕事終わるのを待っている。ご飯行こう」など、2年ほど同じお客さまから言われ続けていますが、お断りし続けています。
- ⑦食事、お茶、カラオケに誘われたり、電話番号を聞かれたり、レジをしても横から話しかけられたり、お店の外で待ち伏せされたりしました。

7. 金品の要求

- ①商品不良の交換対応時に店までの交通費及び迷惑料を要求されました。出来ない事を伝えると大声でどなられ、何度も謝りながら、交換又は返金しか出来ない事を伝えたが、納得してもらえず、生活出来ない用にしてやると脅されました。

8. 土下座の強要

- ①商品不良のため返金を実施した際、丁寧に謝罪しても納得されず、土下座での謝罪を要求されました。

9. 暴力行為

- ①商品の場所を聞かれ、その場所へ案内して、商品に手を指してお伝えしたところ、“なんなんだ、その態度は？名前は何と言うんだ？”と胸ぐらをつかまれました。
- ②普通に接客していた時、お客様の機嫌が悪かったのか、かごや小銭をなげられました。
- ③お客さま同士でトラブルになり、収まらなかった為、対応をしたら、男性は飲酒をしており酔っていた為、内容を聞いていたらエスカレートし、いきなり頭を叩かれました。
- ④酔った客に、ここで酒を飲むからコップをよこせと言われ、店内での飲酒をお断りしたところ、大騒ぎし、殴られそうになったので手をつかんだら蹴られました。
- ⑤通常どおり商品の説明をしていたら、急に怒られ手を叩かれました。

10. SNS・インターネット上での誹謗中傷

- ①専門店女性従業員の身体に触れるセクハラをするお客様が来店され、止めようとした男性従業員へ接客に対するクレームをつけてきました。110番通報し警察で嚴重注意したところ、逆ギレされ、通報した私に対して誹謗中傷をインターネット掲示板へ実名をあげて提示し、拡散されました。

悪質クレーム対策（迷惑行為）アンケート調査結果

速報版

～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

〒102-0074 東京都千代田区九段南4-8-16 TEL 03-3288-3734
