

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-

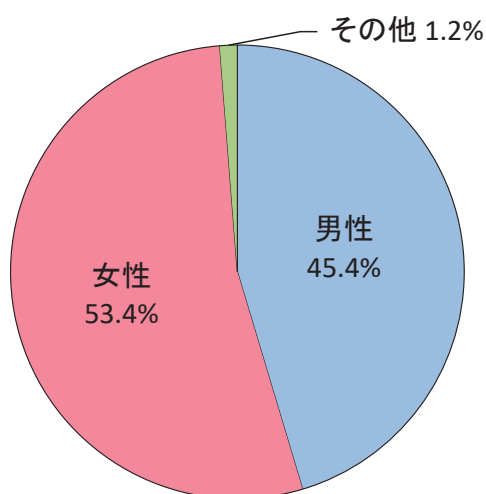
目次

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

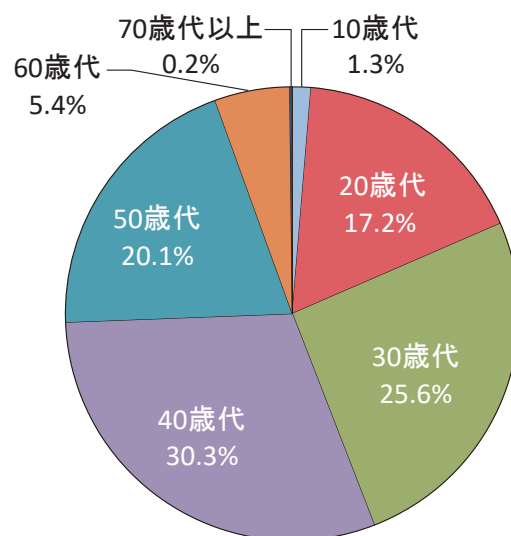
調査の概要

- 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た 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た 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)

--

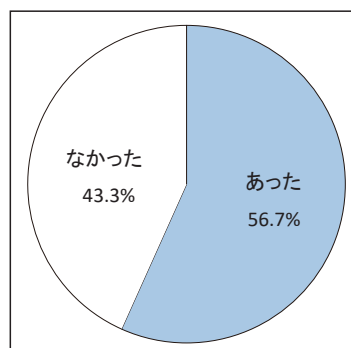
調査へのご協力ありがとうございました。

調査結果報告

1. 全体

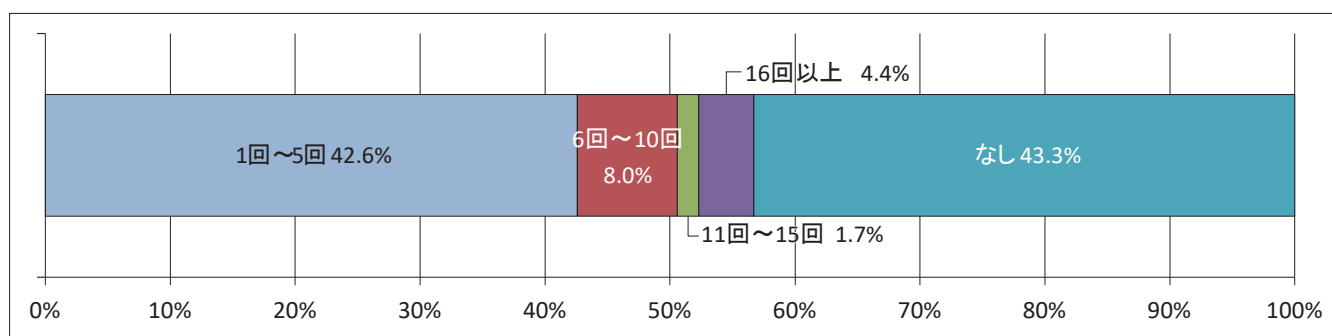
Q2. あなたは、直近2年以内で迷惑行為の被害にあったことがありますか。

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



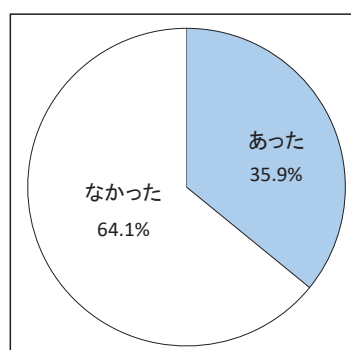
Q2-1. あなたは、直近2年以内で迷惑行為の被害に、どの位あったことがありますか。

	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。

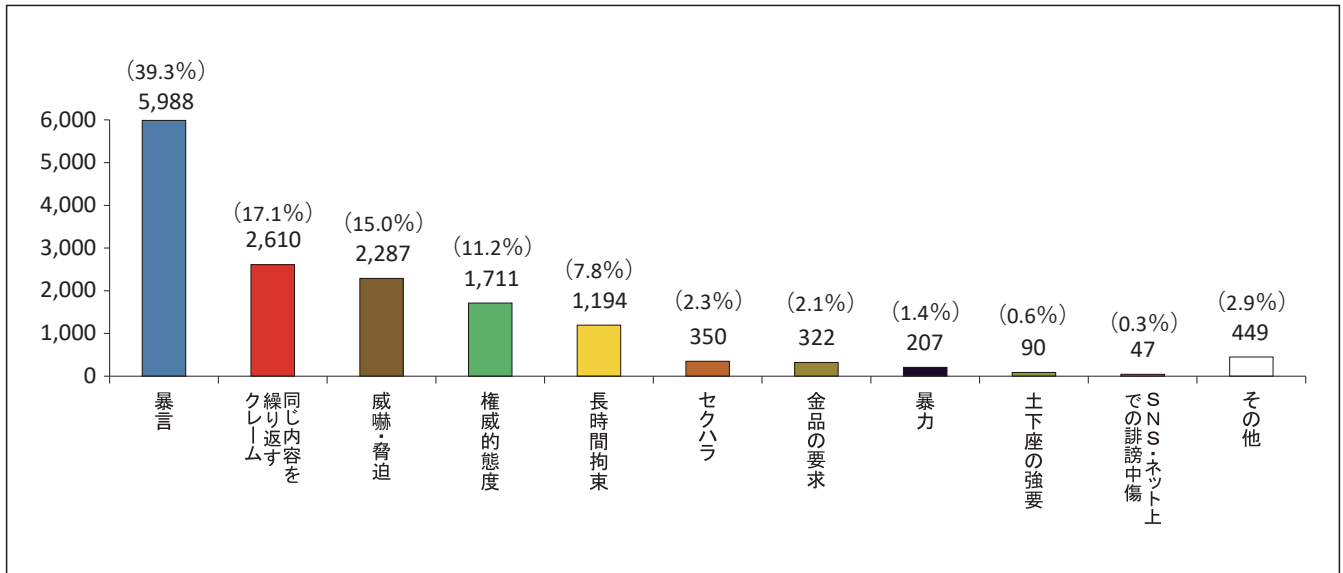
	あった	なかった
割合	35.9%	64.1%
件数	5,477	9,779



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。)

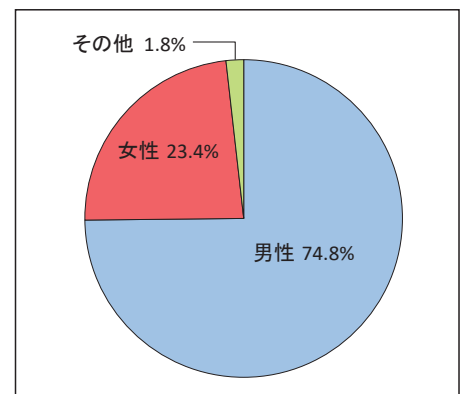
Q3. 最も印象に残っている顧客からの迷惑行為ではまるものを1つ選択してください。

	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



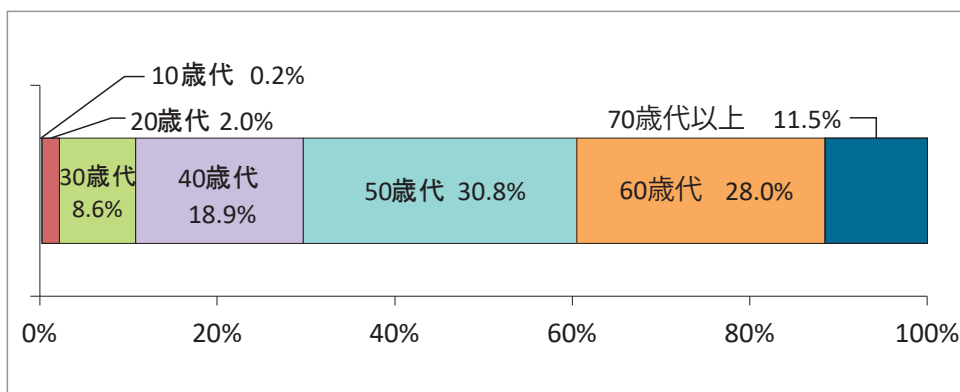
Q4-1. 迷惑行為をしていた顧客の性別

	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

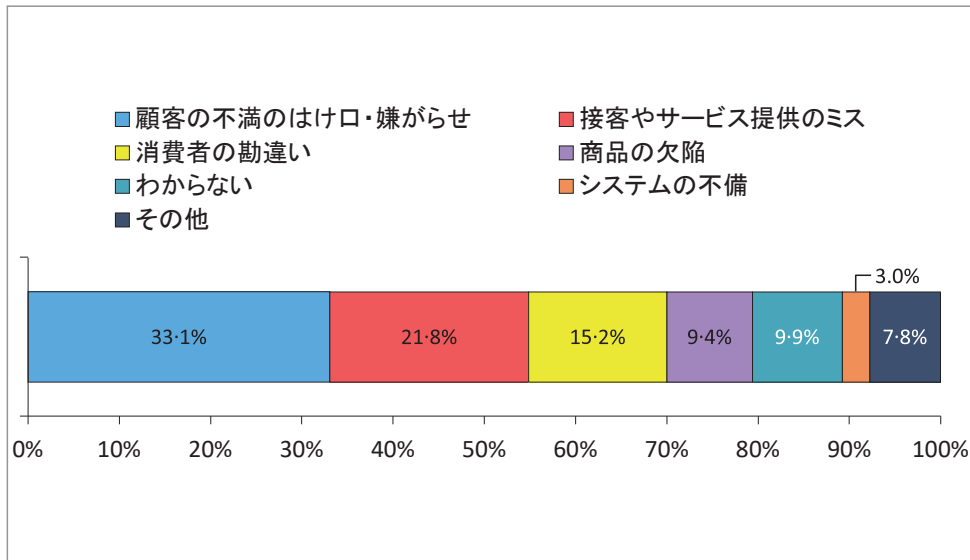
	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上
割合	0.2%	2.0%	8.6%	18.9%	30.8%	28.0%	11.5%
件数	38	305	1,305	2,877	4,702	4,269	1,750



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。

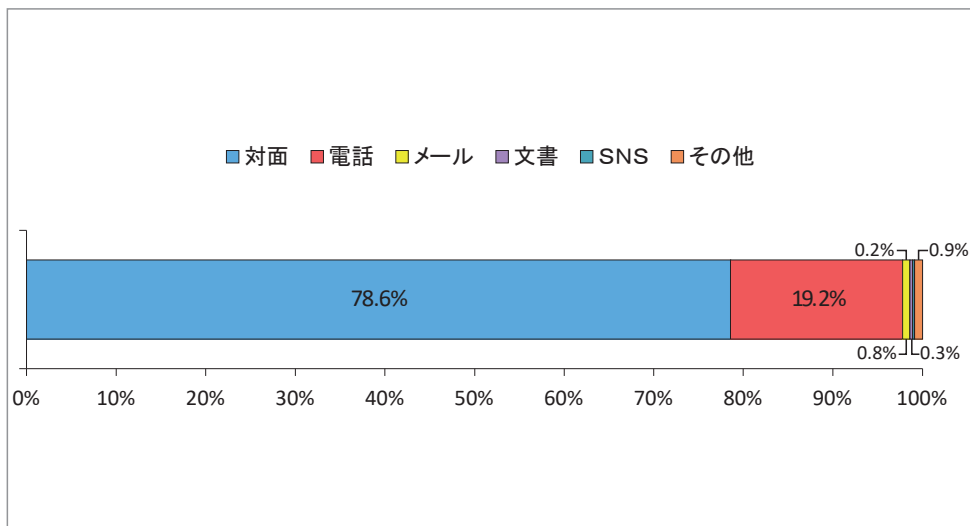
	顧客の不满のはげ口・嫌がらせ	接客やサービス提供のミス	消費者の勘違い	商品の欠陥	わからない	システムの不備	その他
割合	33.1%	21.8%	15.2%	9.4%	9.9%	3.0%	7.8%
件数	5,047	3,320	2,314	1,428	1,504	458	1,183



「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。

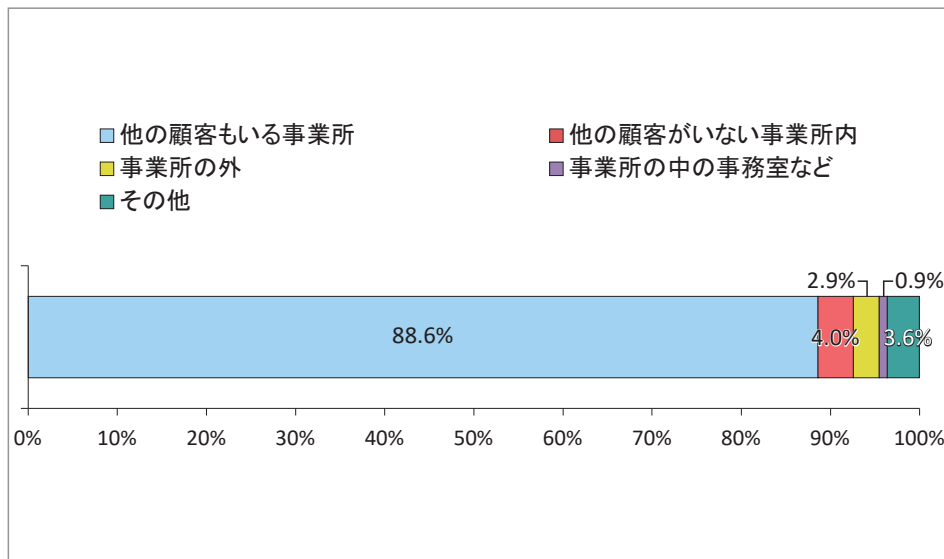
	対面	電話	メール	文書	SNS	その他
割合	78.6%	19.2%	0.8%	0.3%	0.2%	0.9%
件数	11,979	2,922	126	51	32	133



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。

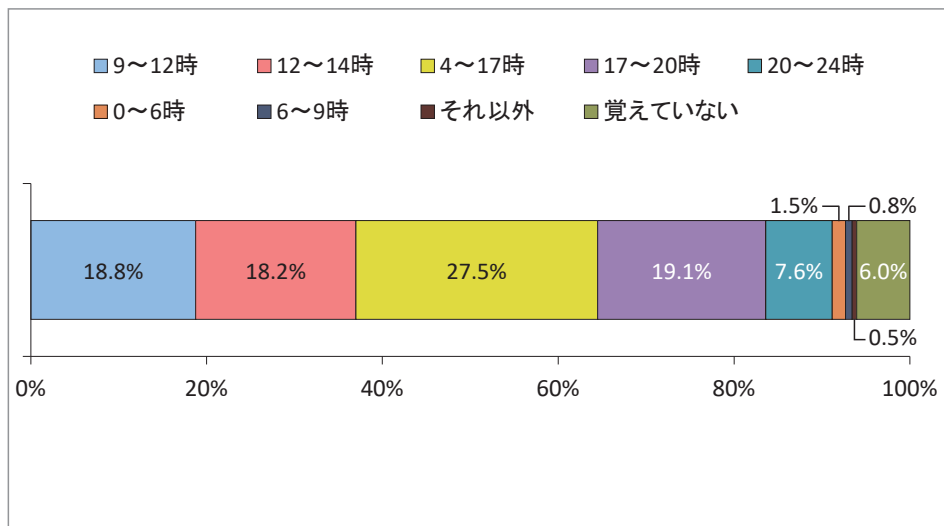
	他の顧客もいる事業所	他の顧客がいない事業所内	事業所の外	事業所の中の事務室など	その他
割合	88.6%	4.0%	2.9%	0.9%	3.6%
件数	10,610	475	344	112	433



「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。

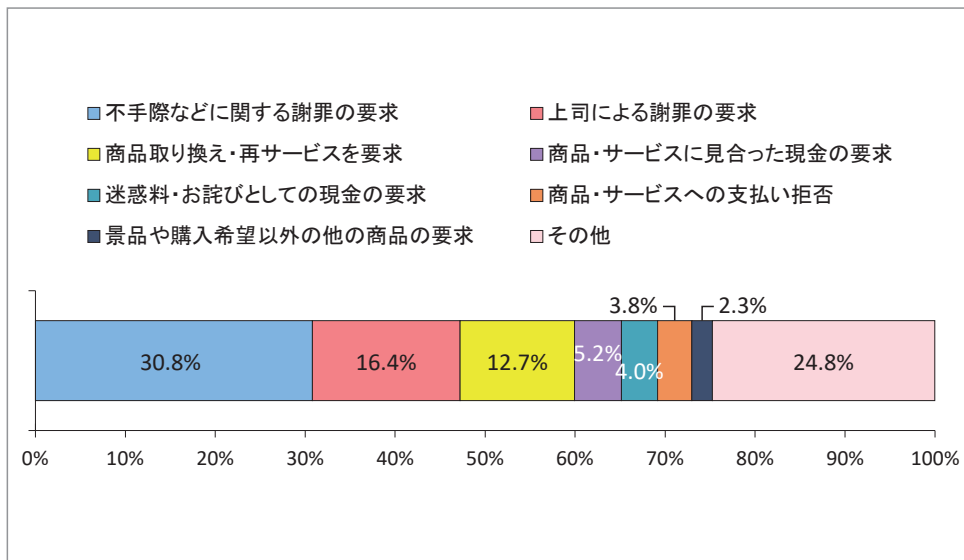
	9～12時	12～14時	14～17時	17～20時	20～24時	0～6時	6～9時	それ以外	覚えていない
割合	18.8%	18.2%	27.5%	19.1%	7.6%	1.5%	0.8%	0.5%	6.0%
件数	2,247	2,182	3,295	2,292	905	181	93	59	724



「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。

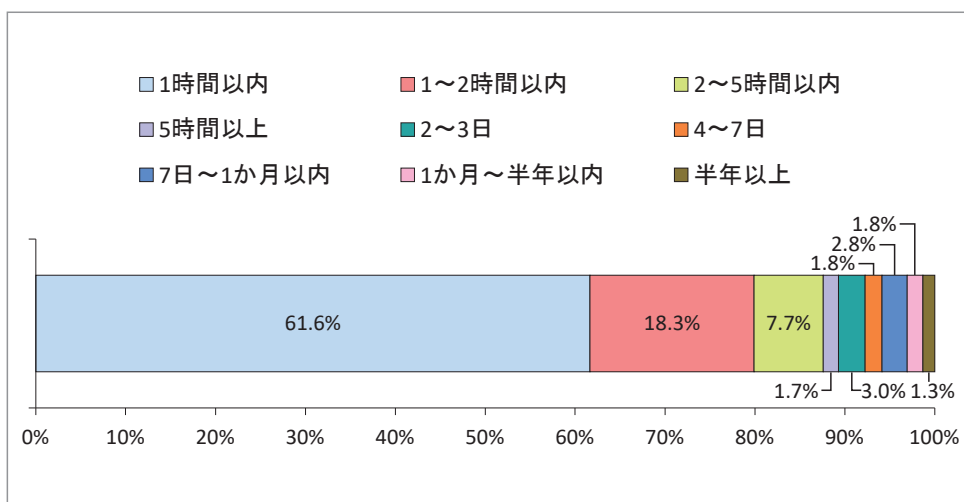
	不手際などに関する謝罪の要求	上司による謝罪の要求	商品取り換え・再サービスを要求	商品・サービスに見合った現金の要求	迷惑料・お詫びとしての現金の要求	商品・サービスへの支払い拒否	景品や購入希望以外の他の商品の要求	その他
割合	30.8%	16.4%	12.7%	5.2%	4.0%	3.8%	2.3%	24.8%
件数	4,691	2,501	1,936	793	611	580	349	3,770



「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。

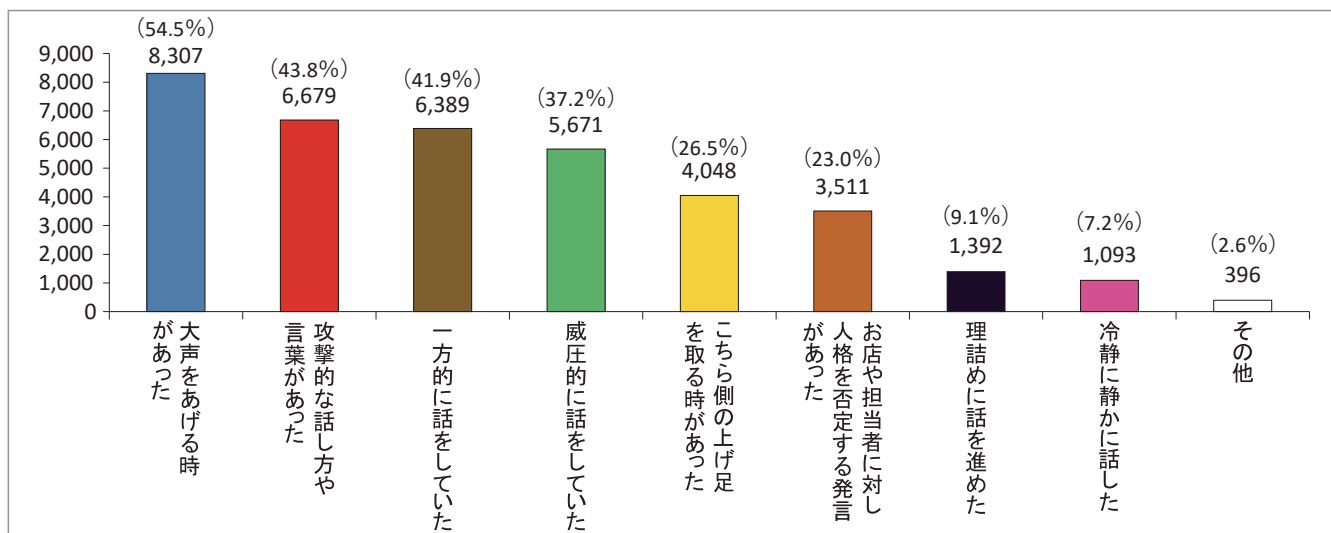
	1時間以内	1～2時間以内	2～5時間以内	5時間以上	2～3日	4～7日	7日～1か月以内	1か月～半年以内	半年以上
割合	61.6%	18.3%	7.7%	1.7%	3.0%	1.8%	2.8%	1.8%	1.3%
件数	9,400	2,787	1,174	255	454	281	430	272	197



「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。

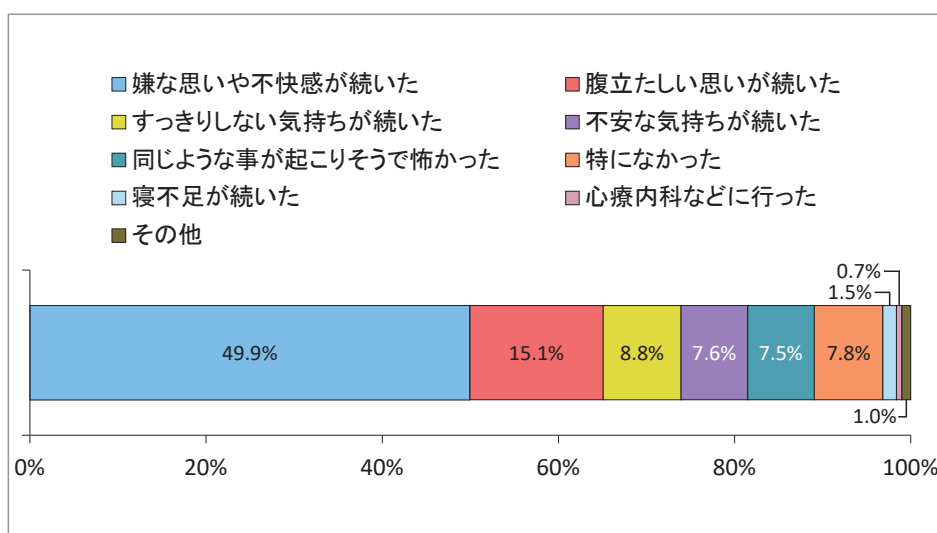
	大声をあげる時があった	攻撃的な話し方や言葉があった	一方的に話をしていた	威圧的に話をしていた	こちら側の上げ足を取る時があった	お店や担当者に対し人格を否定する発言があった	理詰めに話を進めた	冷静に静かに話した	その他
割合	54.5%	43.8%	41.9%	37.2%	26.5%	23.0%	9.1%	7.2%	2.6%
件数	8,307	6,679	6,389	5,671	4,048	3,511	1,392	1,093	396



「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。

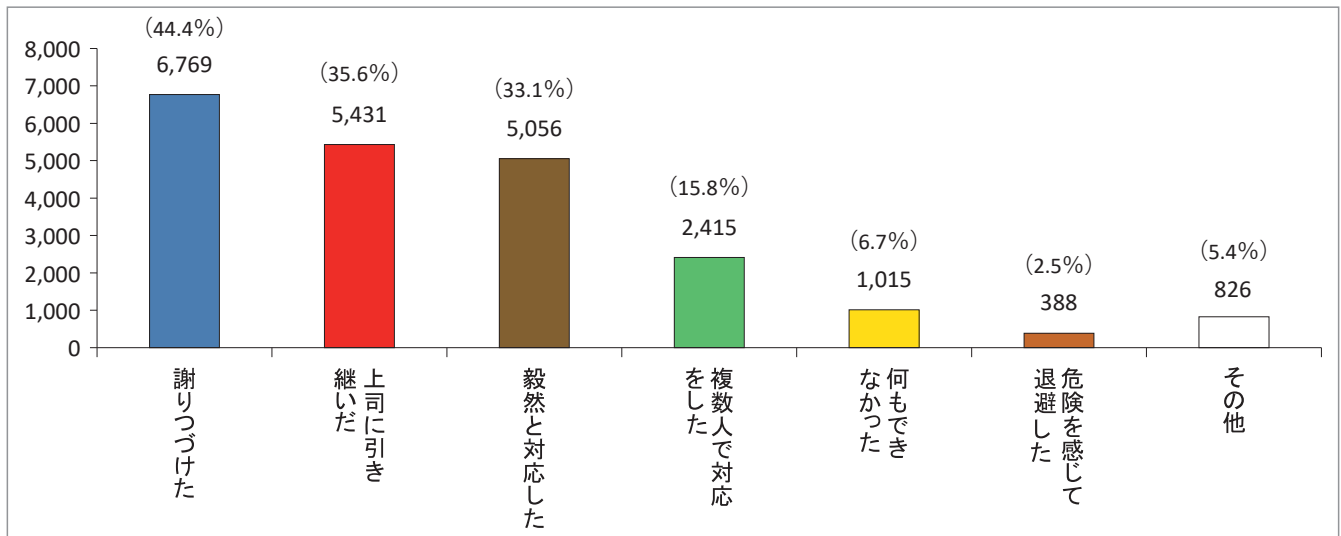
	嫌な思いや不快感が続いた	腹立たしい思いが続いた	すっきりしない気持ちが続いた	不安な気持ちが続いた	同じような事が起こりそうで怖かった	特になかった	寝不足が続いた	心療内科などに行った	その他
割合	49.9%	15.1%	8.8%	7.6%	7.5%	7.8%	1.5%	0.7%	1.0%
件数	7,617	2,310	1,347	1,158	1,151	1,190	227	100	153



「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】

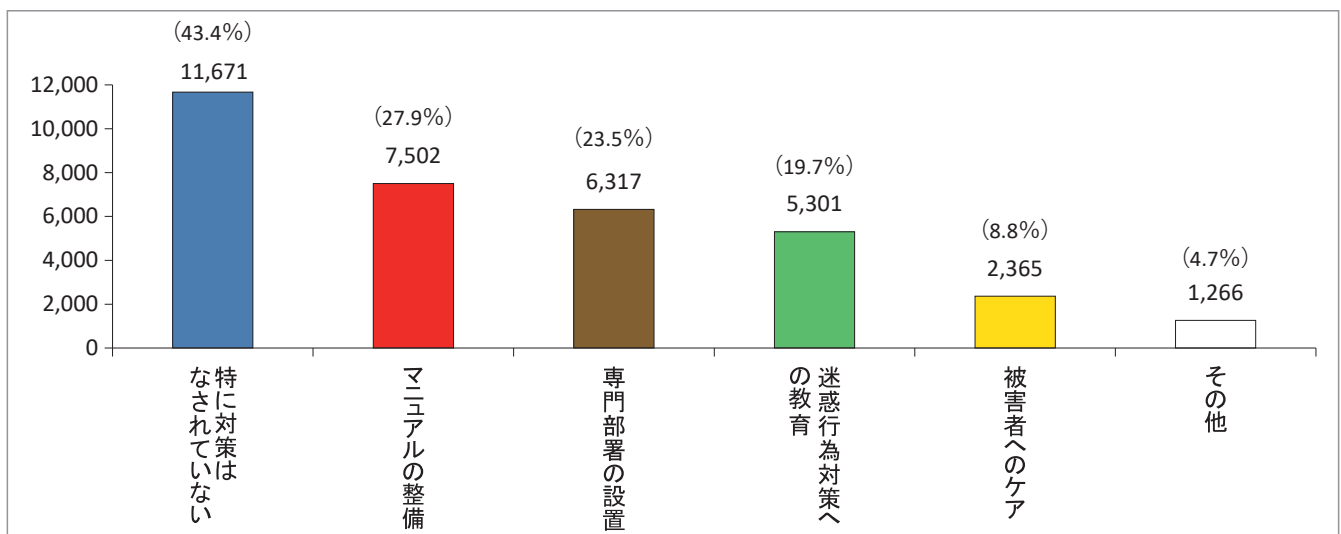
	謝りつづけた	上司に引き継いだ	毅然と対応した	複数人で対応をした	何もできなかった	危険を感じて退避した	その他
割合	44.4%	35.6%	33.1%	15.8%	6.7%	2.5%	5.4%
件数	6,769	5,431	5,056	2,415	1,015	388	826



「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】

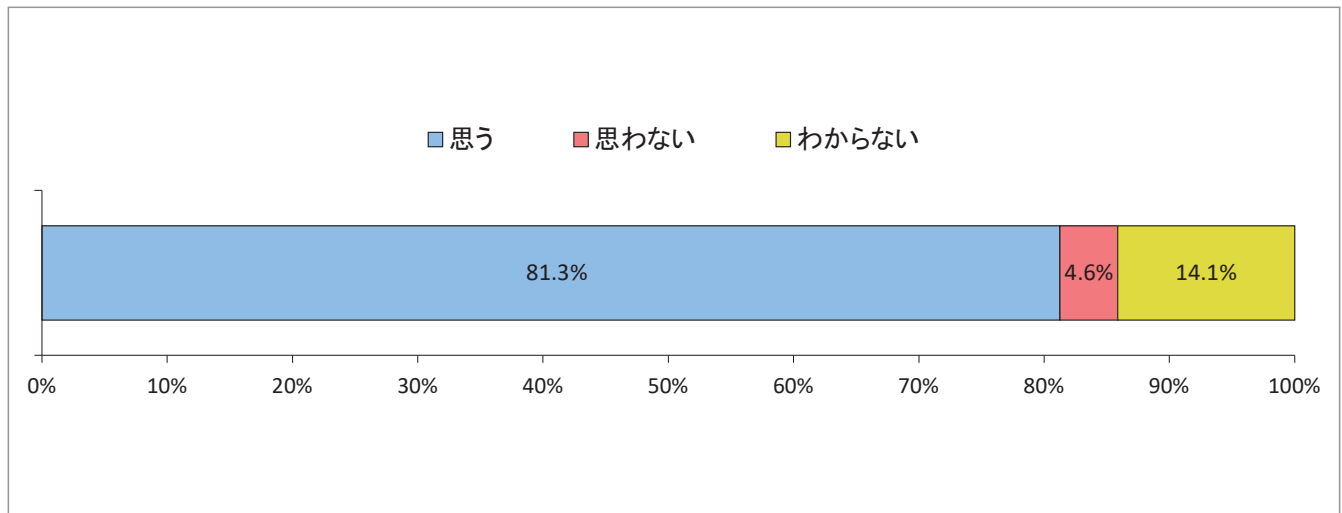
	特に対策はなされていない	マニュアルの整備	専門部署の設置	迷惑行為対策への教育	被害者へのケア	その他
割合	43.4%	27.9%	23.5%	19.7%	8.8%	4.7%
件数	11,671	7,502	6,317	5,301	2,365	1,266



「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。

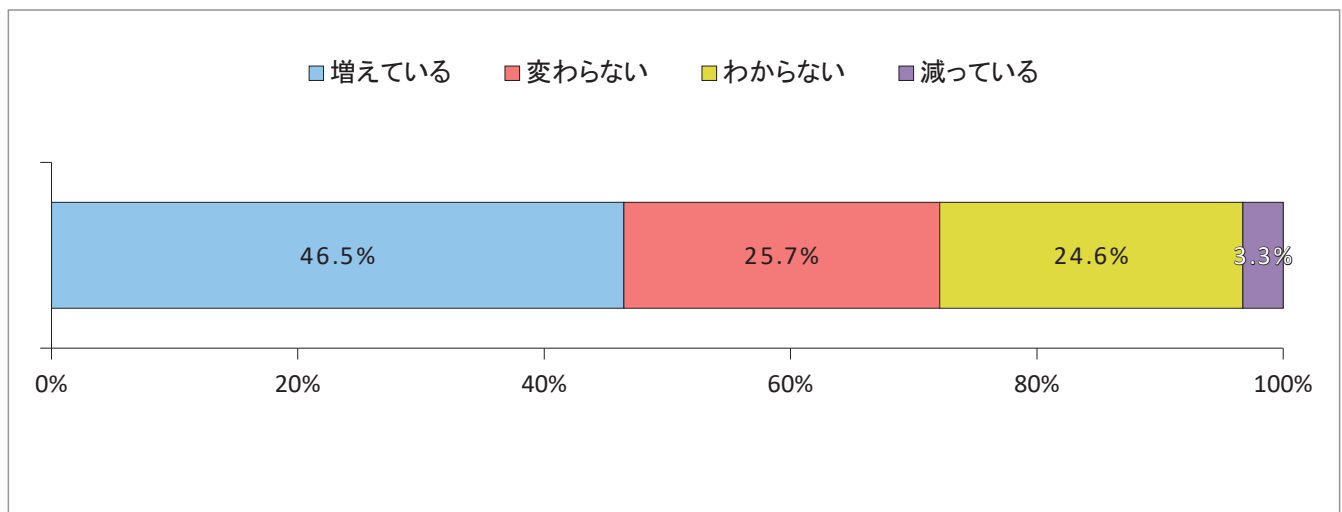
Q15. あなたは、迷惑行為を受けた後に、そのことについて専門的に相談できる人が必要だと思いますか。

	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。