

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とお伝え

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よ!」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、惣菜のトンぐ使用が禁止になり、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、「こっち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
