

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

---



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きました。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、接客対応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。

U A 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繋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-

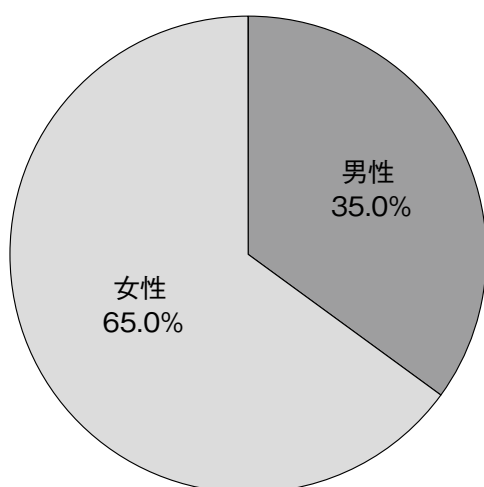
## 目次

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

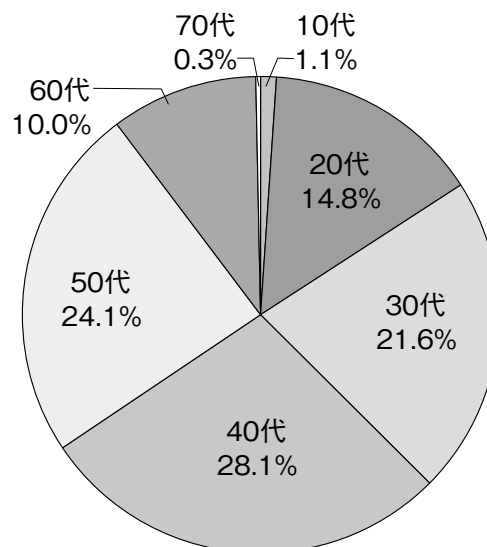
- 1. 調査目的** 職場で起こっている悪質クレーム（迷惑行為）の実態について調査し、傾向を分析する。  
また、調査内容は具体的な事例も示す調査とし、結果については、関係諸団体への要請活動時に提示する資料として活用する。
- 2. 調査対象** 接客対応されている流通部門所属組合組合員（販売・レジ業務・クレーム対応スタッフ等）
- 3. 調査期間** 2017年6月1日～7月14日
- 4. 回答組合数** 168組合 回答件数 50,878件
  - (1) 性別回答件数**  
男性：15,640件 女性：28,997件 無回答：6,161件
  - (2) 年齢別回答件数**  
10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○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。

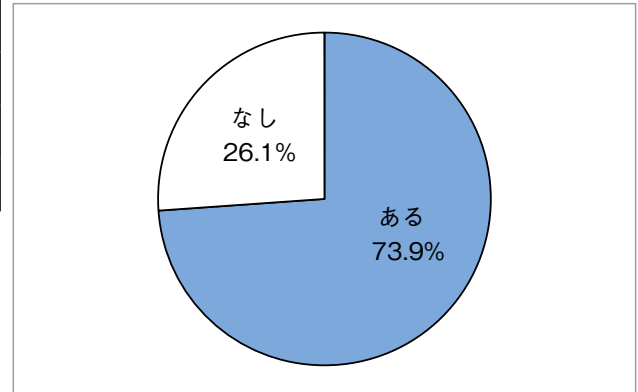
記入内容 ①【・・・ような対応をしたら、消費者から・・・ような行為をされた。】  
② 具体的な対応時間・対応回数・発言内容などを記載ください。

# 調査結果報告

## 1. 全体

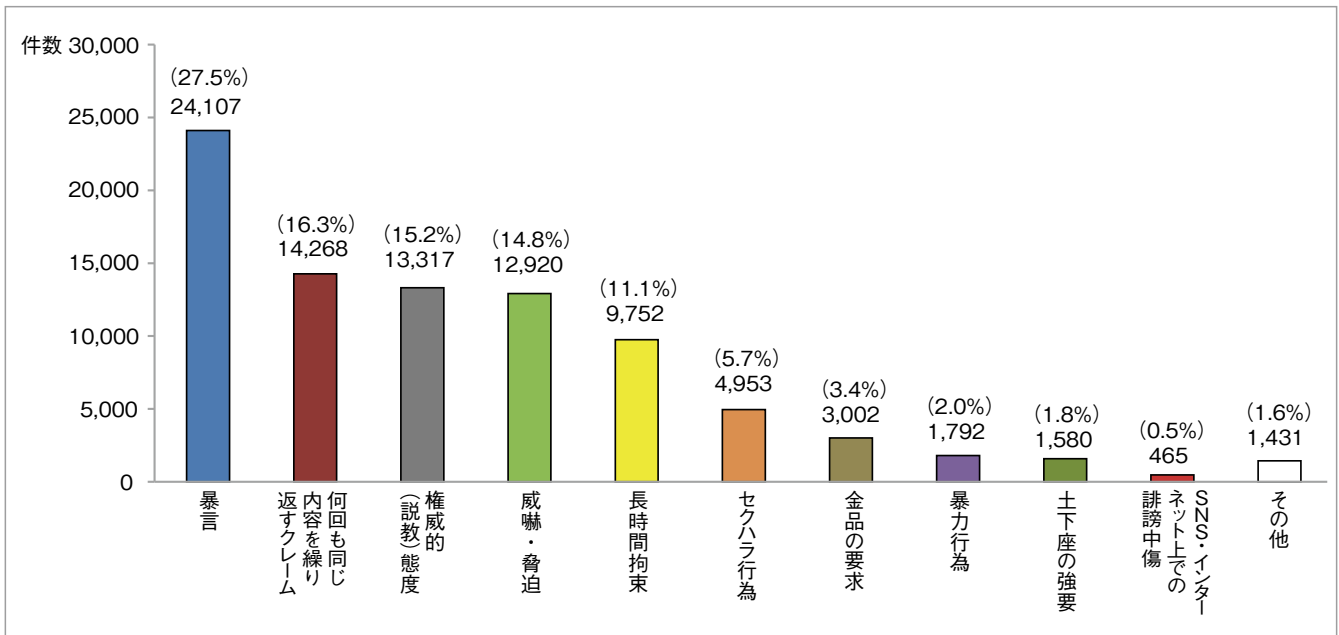
設問1：あなたは、業務中に来店客からの迷惑行為に遭遇したことがありますか？

	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

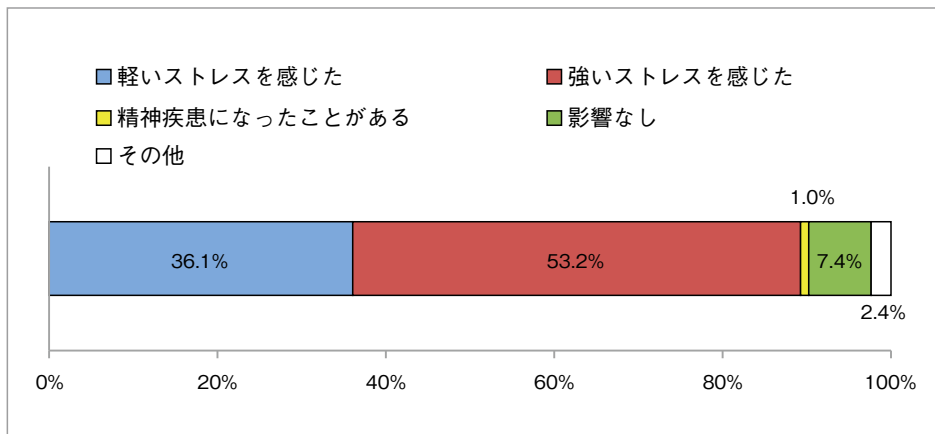


「暴言」が27.5%、「何回も同じ内容を繰り返すクレーム」が16.3%、「権威的(説教)態度」が15.2%、「威嚇・脅迫」が14.8%、「長時間拘束」が11.1%、「セクハラ行為」が5.7%、「金品の要求」が3.4%、「暴力行為」が2.0%、「土下座の強要」が1.8%、「SNS・インターネット上での誹謗中傷」が0.5%と回答した。

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！

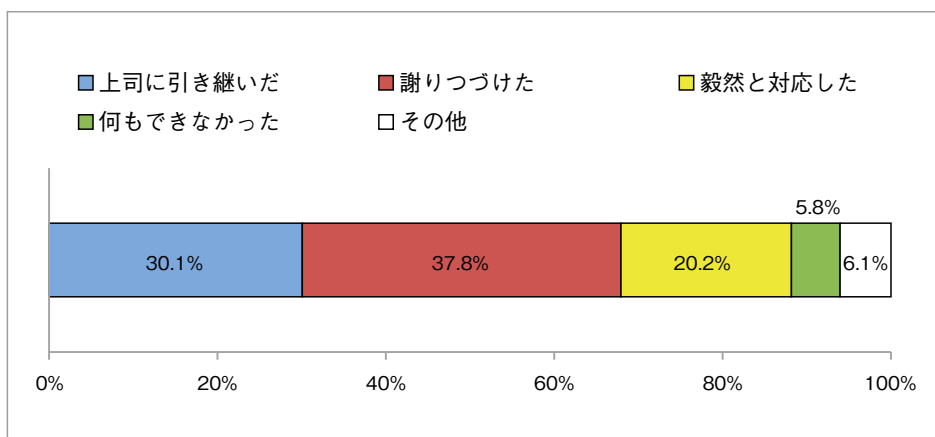


「強いストレスを感じた」が53.2%、「軽いストレスを感じた」が36.1%、「影響なし」が7.4%、「精神疾患になったことがある」が1.0%と答えた。

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！



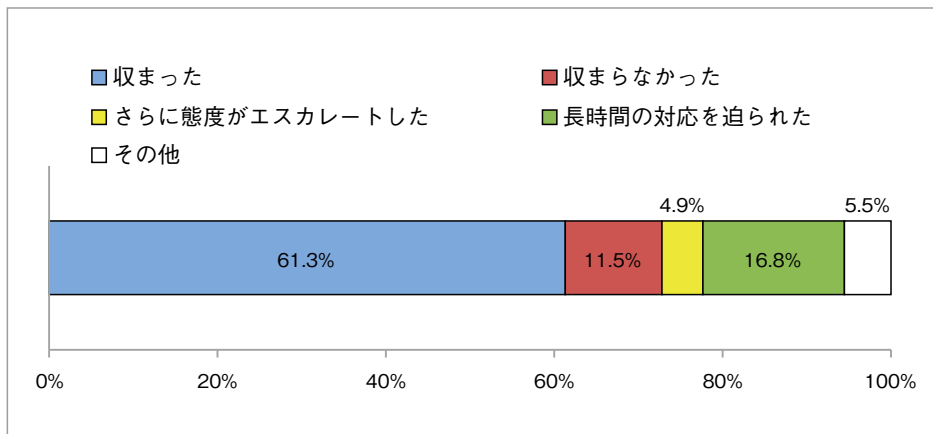
「謝りつづけた」が37.8%、「上司に引き継いだ」が30.1%、「毅然と対応した」が20.2%、「何もできなかった」が5.8%と回答した。



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！

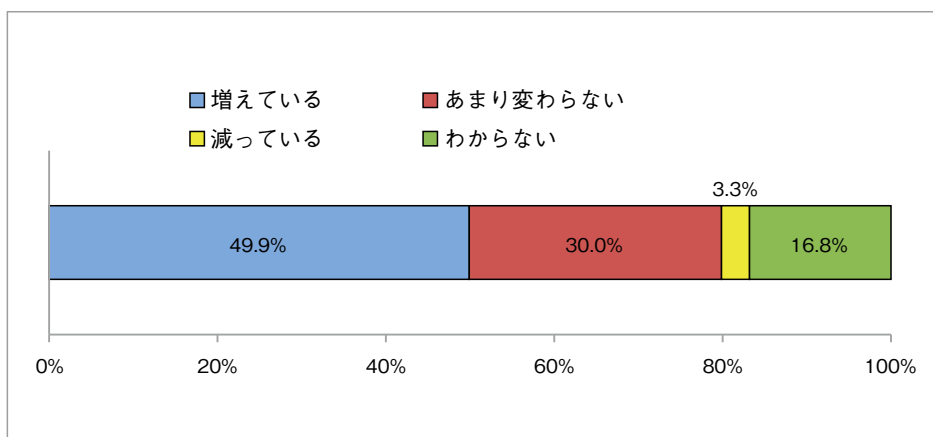


「収まった」が61.3%、「長時間の対応を迫られた」が16.8%、「収まらなかった」が11.5%、「さらに態度がエスカレートした」が4.9%、と回答した。

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！

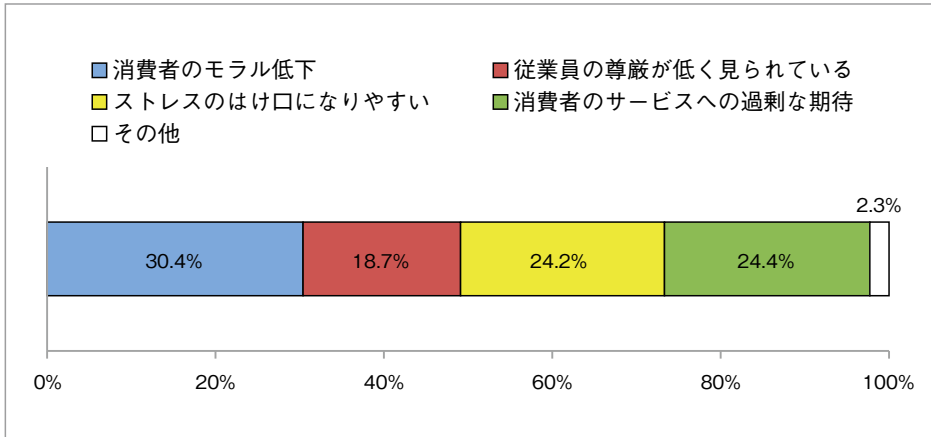


「増えている」が49.9%、「あまり変わらない」が30.0%、「わからない」が16.8%、「減っている」が3.3%と回答した。

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	ストレスのはげ口になりやすい	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！**

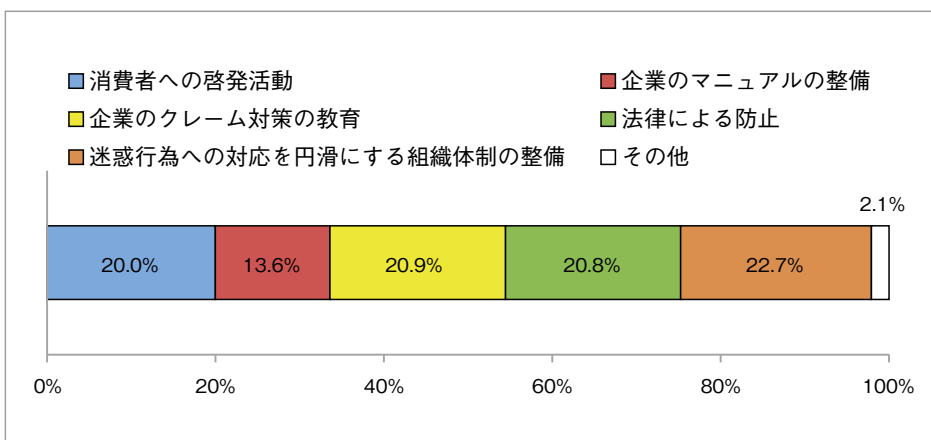


「消費者のモラル低下」が30.4%、「消費者のサービスへの過剰な期待」が24.4%、「ストレスのはげ口になりやすい」が24.2%、「従業員の尊厳が低く見られている」が18.7%と回答した。

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！**

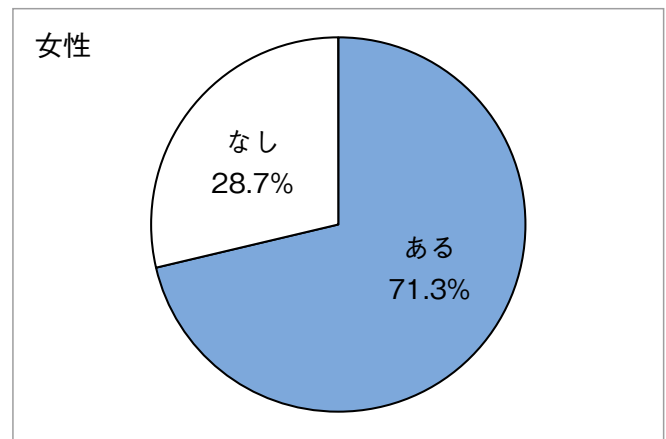
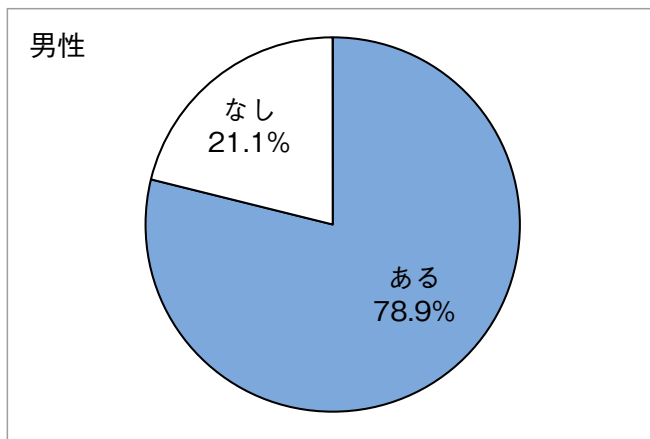


「迷惑行為への対応を円滑にする組織体制の整備」が22.7%、「企業のクレーム対策の教育」が20.9%、「法律による防止」が20.8%、「消費者への啓発活動」が20.0%、「企業のマニュアルの整備」が13.6%と回答した。

## 2. 男性・女性比較

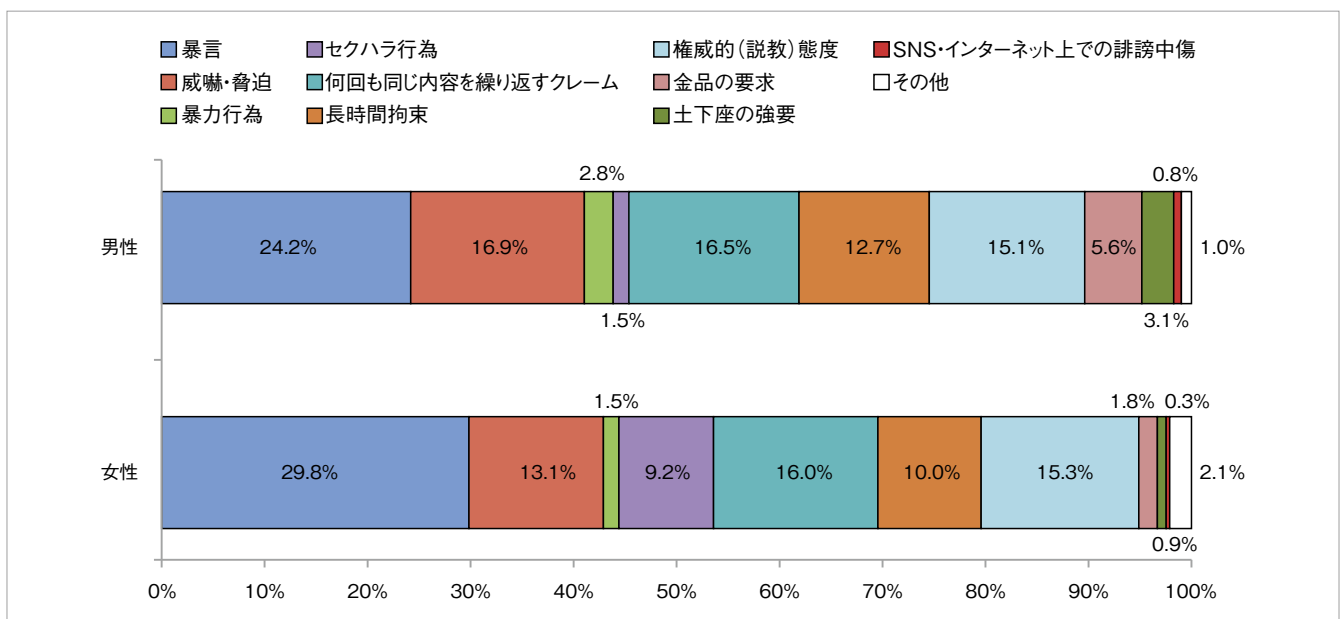
設問1：あなたは、業務中に来店客からの迷惑行為に遭遇したことがありますか？

	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



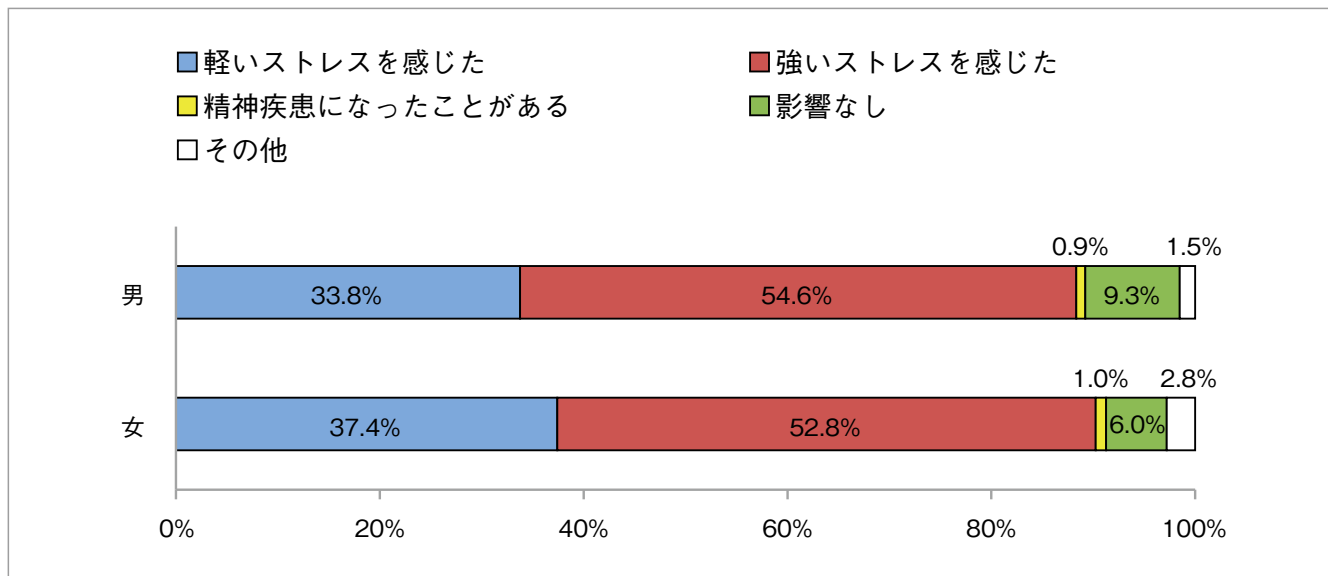
設問2：あなたは、業務中に次のような来店客からの迷惑行為に遭遇したことがありますか？【複数回答可】

男女別		暴言	威嚇・脅迫	暴力行為	セクハラ行為	内容を繰り返すクレーム	何回も同じ内容を繰り返す	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%
男性	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%	
女性	件数	13,047	5,710	657	4,018	6,979	4,385	6,692	786	374	153	925	



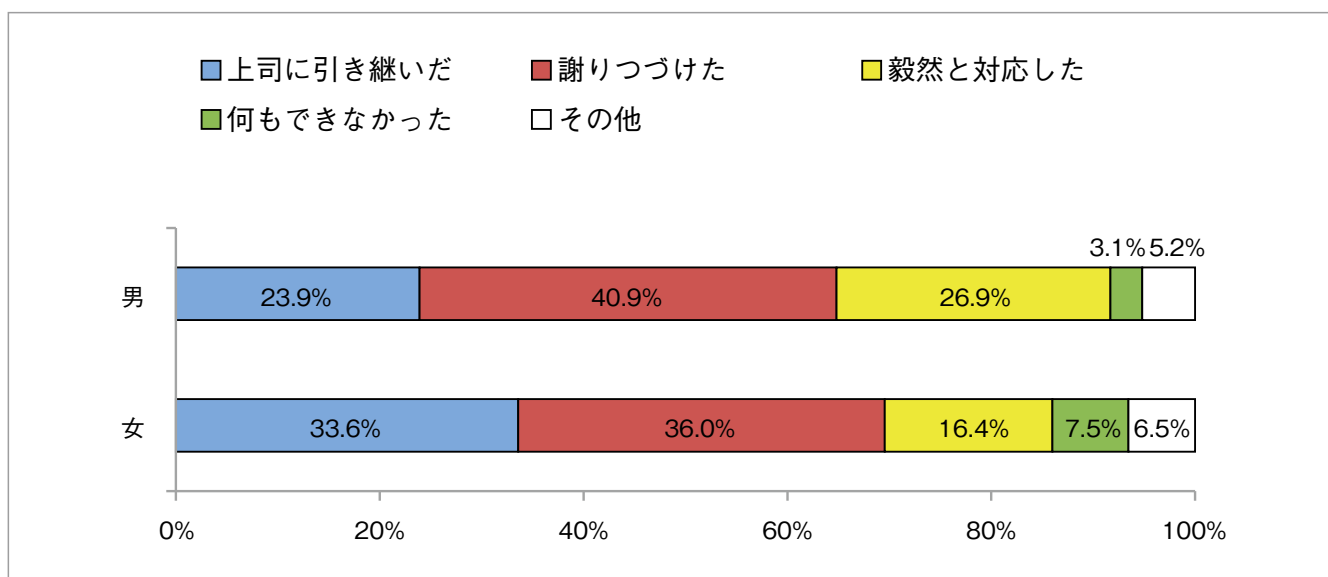
設問3：迷惑行為を経験された方は、迷惑行為から受けたご自身への影響を教えてください

		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



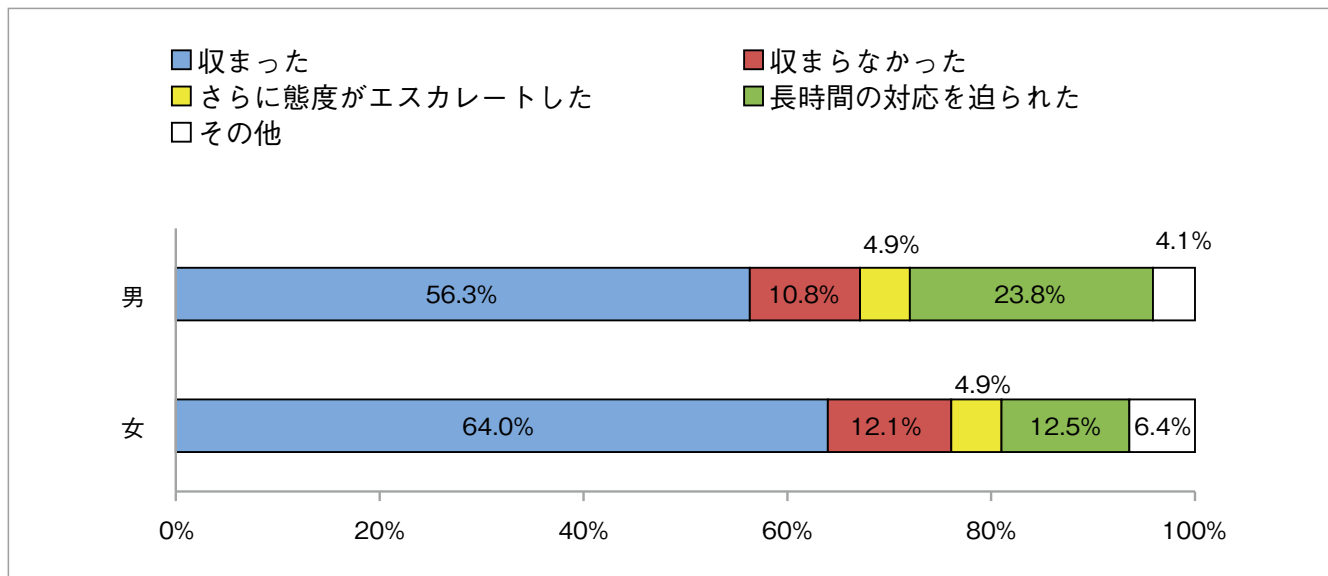
設問4：迷惑行為にあった時、あなたはどのような対応をしましたか？

		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



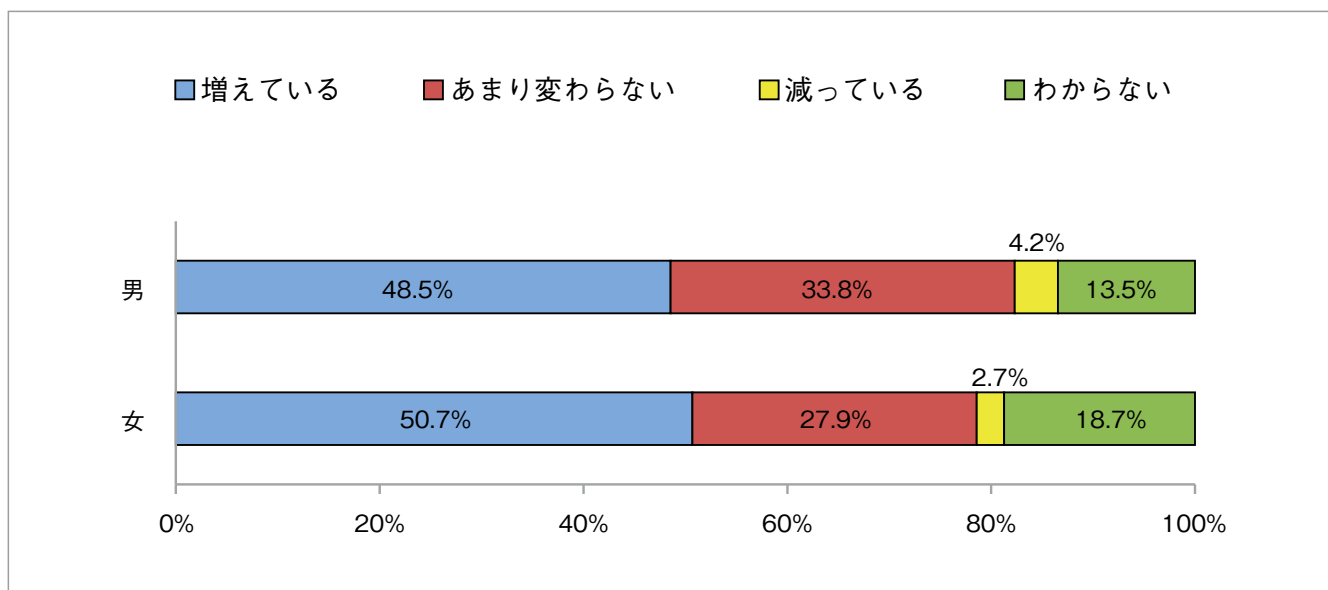
設問5：迷惑行為にあった時、あなたにとって対応の結果、問題の行為は収まりましたか？

		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



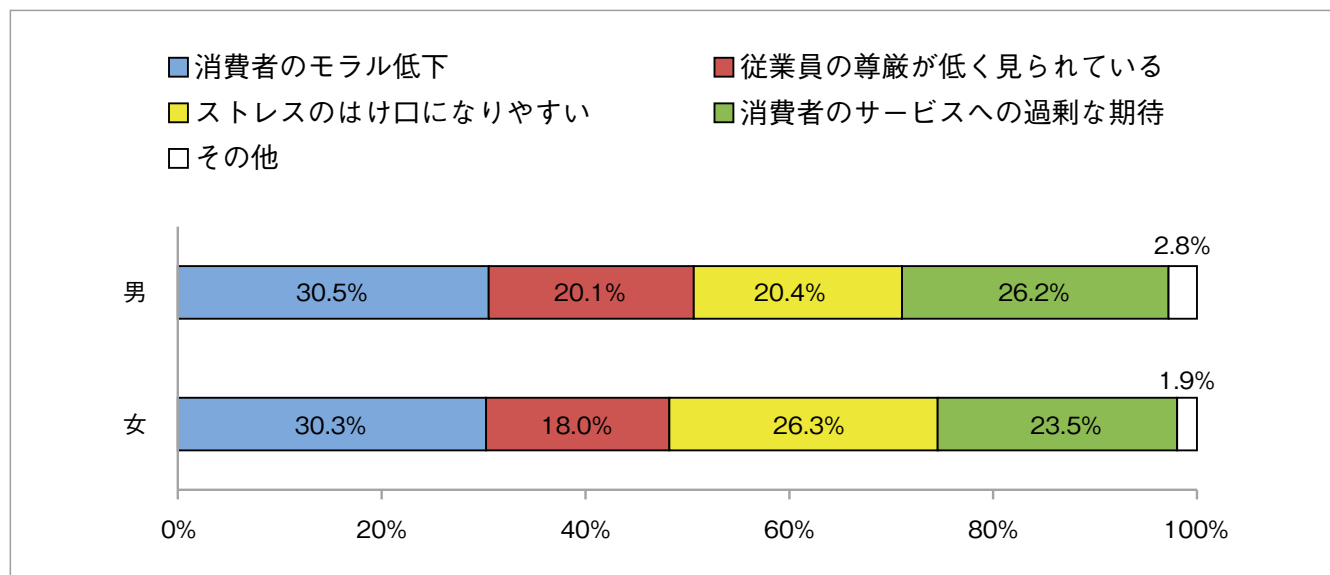
設問6：迷惑行為は、近年増えていると感じていますか？

		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



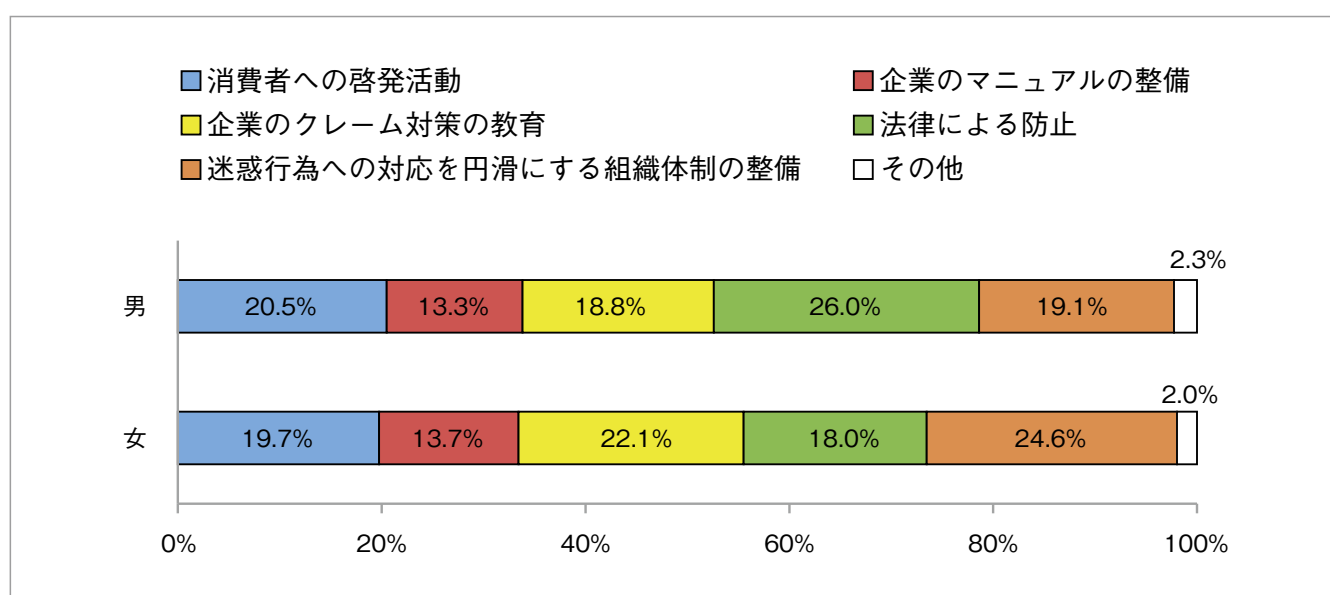
設問7：迷惑行為が発生している原因をどう考えますか？【複数回答可】

		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】

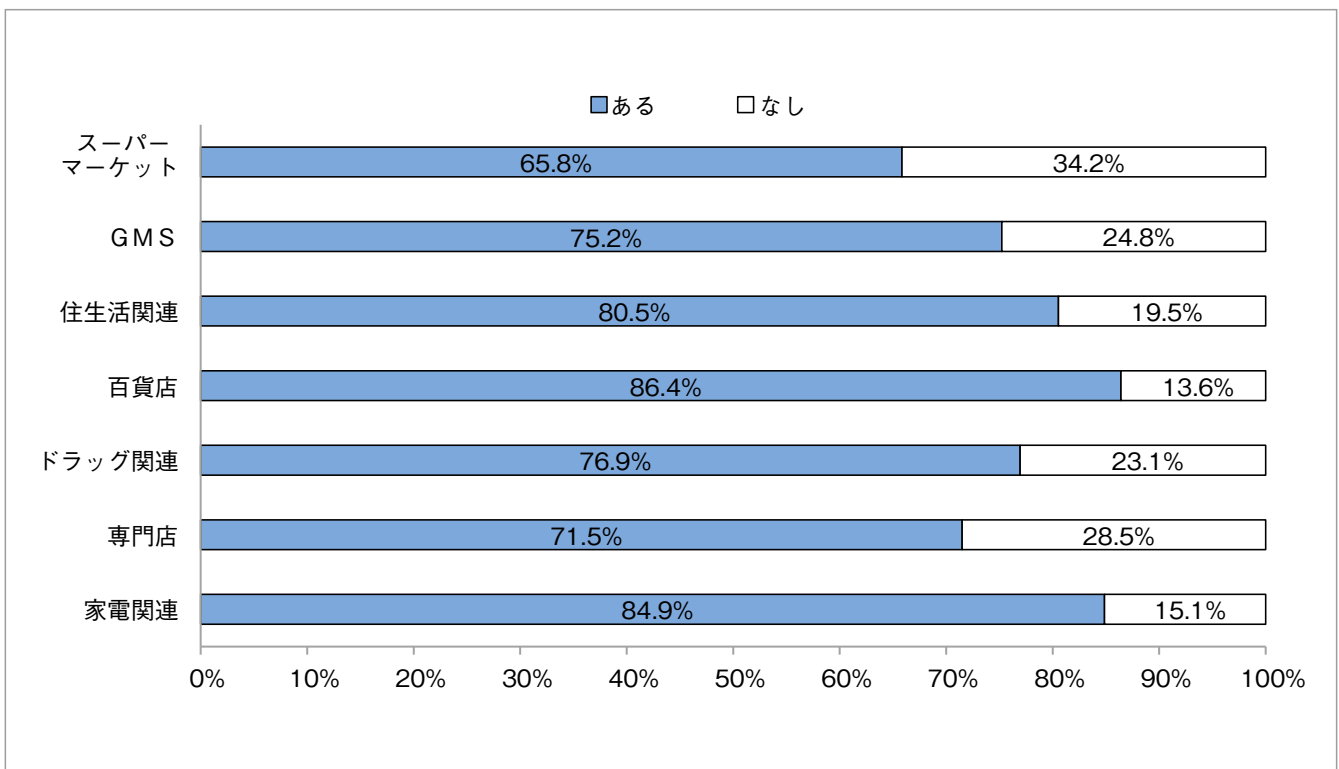
		消費者への啓発活動	企業のマニュアルの整備	企業のクレーム対策の教育	法律による防止	迷惑行為への対応を円滑にする組織体制の整備	その他
男性	割合	20.5%	13.3%	18.8%	26.0%	19.1%	2.3%
	件数	6,245	4,057	5,717	7,931	5,827	688
女性	割合	19.7%	13.7%	22.1%	18.0%	24.6%	2.0%
	件数	10,075	6,984	11,270	9,163	12,529	1,008



### 3. 部会別比較

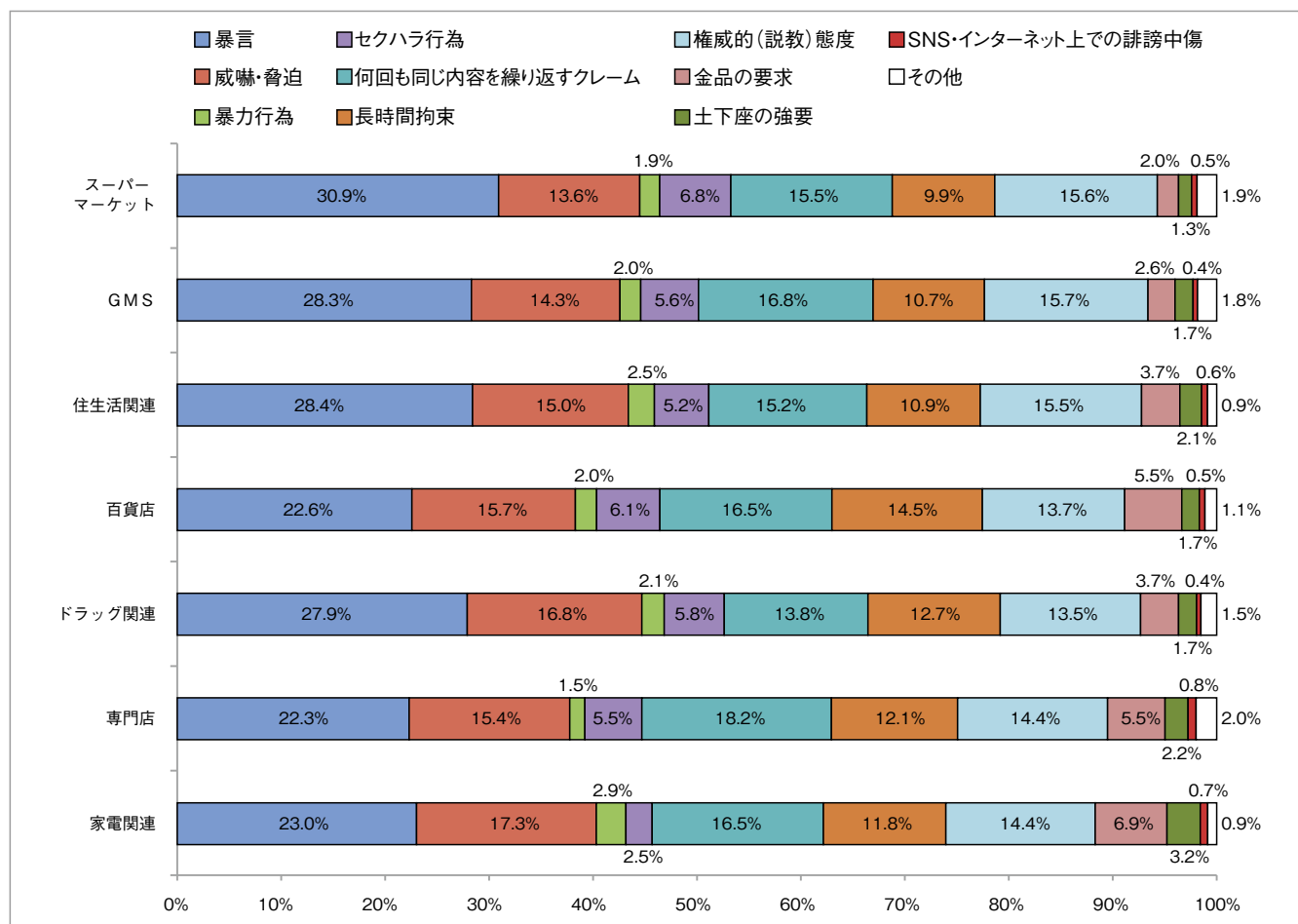
設問1：あなたは、業務中に来店客からの迷惑行為に遭遇したことがありますか？

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



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】

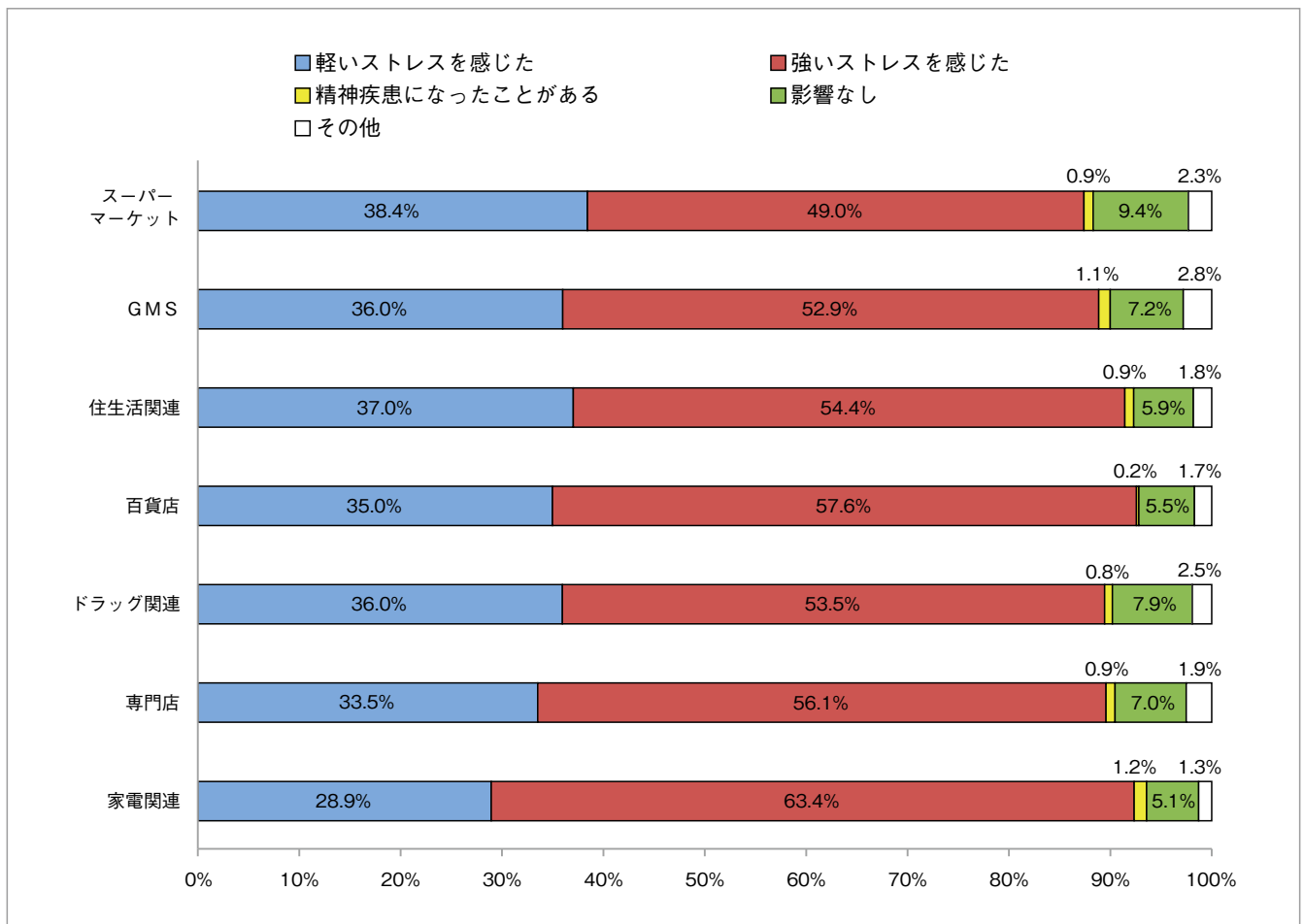
部会別		暴言	威嚇・脅迫	暴力行為	セクハラ行為	何回も同じ内容を繰り返すクレーム	長時間拘束	権威的(説教)態度	金品の要求	土下座の強要	SNS・インターネット上での誹謗中傷	その他
		割合	30.9%	13.6%	1.9%	6.8%	15.5%	9.9%	15.6%	2.0%	1.3%	0.5%
スーパーマーケット	件数	5,860	2,573	366	1,295	2,944	1,870	2,962	388	237	100	360
GMS	割合	28.3%	14.3%	2.0%	5.6%	16.8%	10.7%	15.7%	2.6%	1.7%	0.4%	1.8%
	件数	9,498	4,796	667	1,867	5,635	3,598	5,277	875	580	147	619
住生活関連	割合	28.4%	15.0%	2.5%	5.2%	15.2%	10.9%	15.5%	3.7%	2.1%	0.6%	0.9%
	件数	2,844	1,501	251	524	1,523	1,092	1,554	368	210	58	88
百貨店	割合	22.6%	15.7%	2.0%	6.1%	16.5%	14.5%	13.7%	5.5%	1.7%	0.5%	1.1%
	件数	1,378	960	125	372	1,010	884	835	336	103	33	69
ドラッグ関連	割合	27.9%	16.8%	2.1%	5.8%	13.8%	12.7%	13.5%	3.7%	1.7%	0.4%	1.5%
	件数	1,299	782	100	269	644	592	629	170	81	19	71
専門店	割合	22.3%	15.4%	1.5%	5.5%	18.2%	12.1%	14.4%	5.5%	2.2%	0.8%	2.0%
	件数	1,994	1,381	130	491	1,629	1,085	1,290	495	197	70	177
家電関連	割合	23.0%	17.3%	2.9%	2.5%	16.5%	11.8%	14.4%	6.9%	3.2%	0.7%	0.9%
	件数	1,234	927	153	135	883	631	770	370	172	38	47





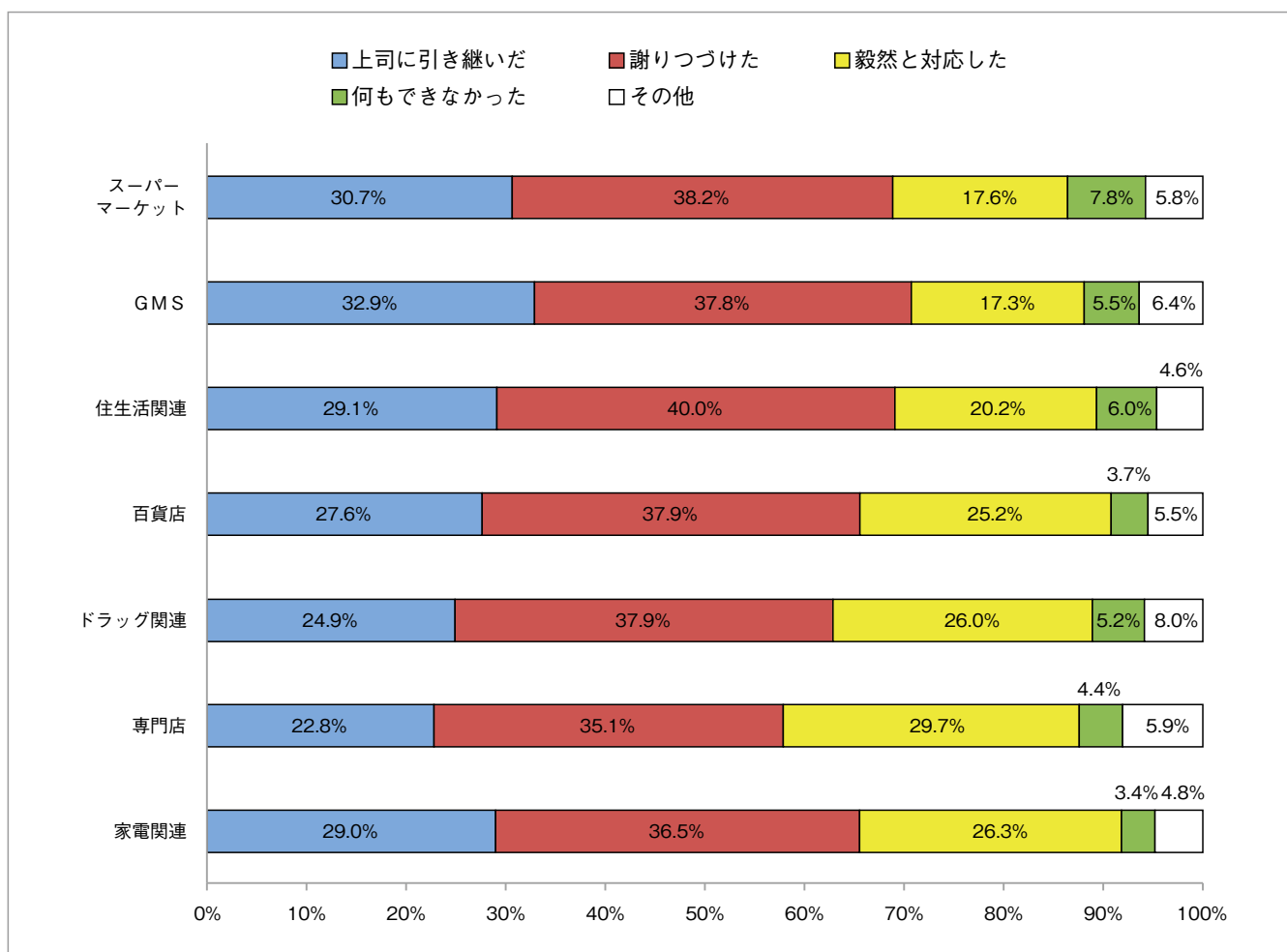
設問3：迷惑行為を経験された方は、迷惑行為から受けたご自身への影響を教えてください

部会名	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	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数
スーパーマーケット	38.4%	3,496	49.0%	4,454	0.9%	83	9.4%	854	2.3%	210
GMS	36.0%	5,325	52.9%	7,822	1.1%	167	7.2%	1,066	2.8%	416
住生活関連	37.0%	1,495	54.4%	2,196	0.9%	35	5.9%	238	1.8%	73
百貨店	35.0%	759	57.6%	1,250	0.2%	5	5.5%	119	1.7%	37
ドラッグ関連	36.0%	694	53.5%	1,032	0.8%	15	7.9%	152	1.9%	37
専門店	33.5%	1,213	56.1%	2,028	0.9%	32	7.0%	254	2.5%	91
家電関連	28.9%	518	63.4%	1,135	1.2%	22	5.1%	92	1.3%	23



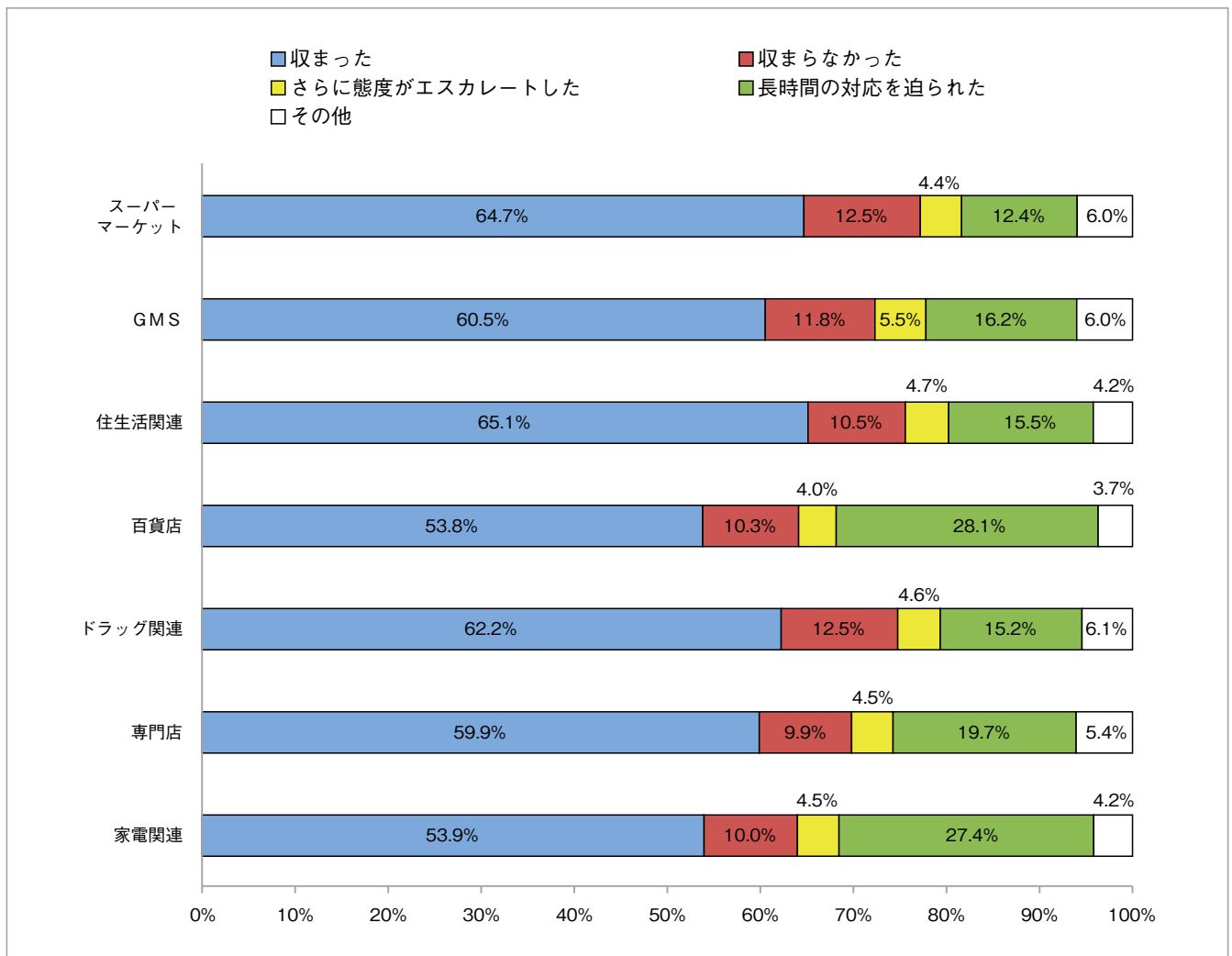
設問4：迷惑行為にあった時、あなたはどのような対応をしましたか？

部会名	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	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数
スーパーマーケット	30.7%	3,331	38.2%	4,151	17.6%	1,908	7.8%	850	5.8%	625
GMS	32.9%	6,152	37.8%	7,078	17.3%	3,245	5.5%	1,034	6.4%	1,195
住生活関連	29.1%	1,486	40.0%	2,041	20.2%	1,033	6.0%	308	4.6%	237
百貨店	27.6%	733	37.9%	1,006	25.2%	669	3.7%	98	5.5%	146
ドラッグ関連	24.9%	595	37.9%	906	26.0%	622	5.2%	125	5.9%	140
専門店	22.8%	1,025	35.1%	1,577	29.7%	1,337	4.4%	196	8.0%	362
家電関連	29.0%	657	36.5%	828	26.3%	596	3.4%	76	4.8%	109



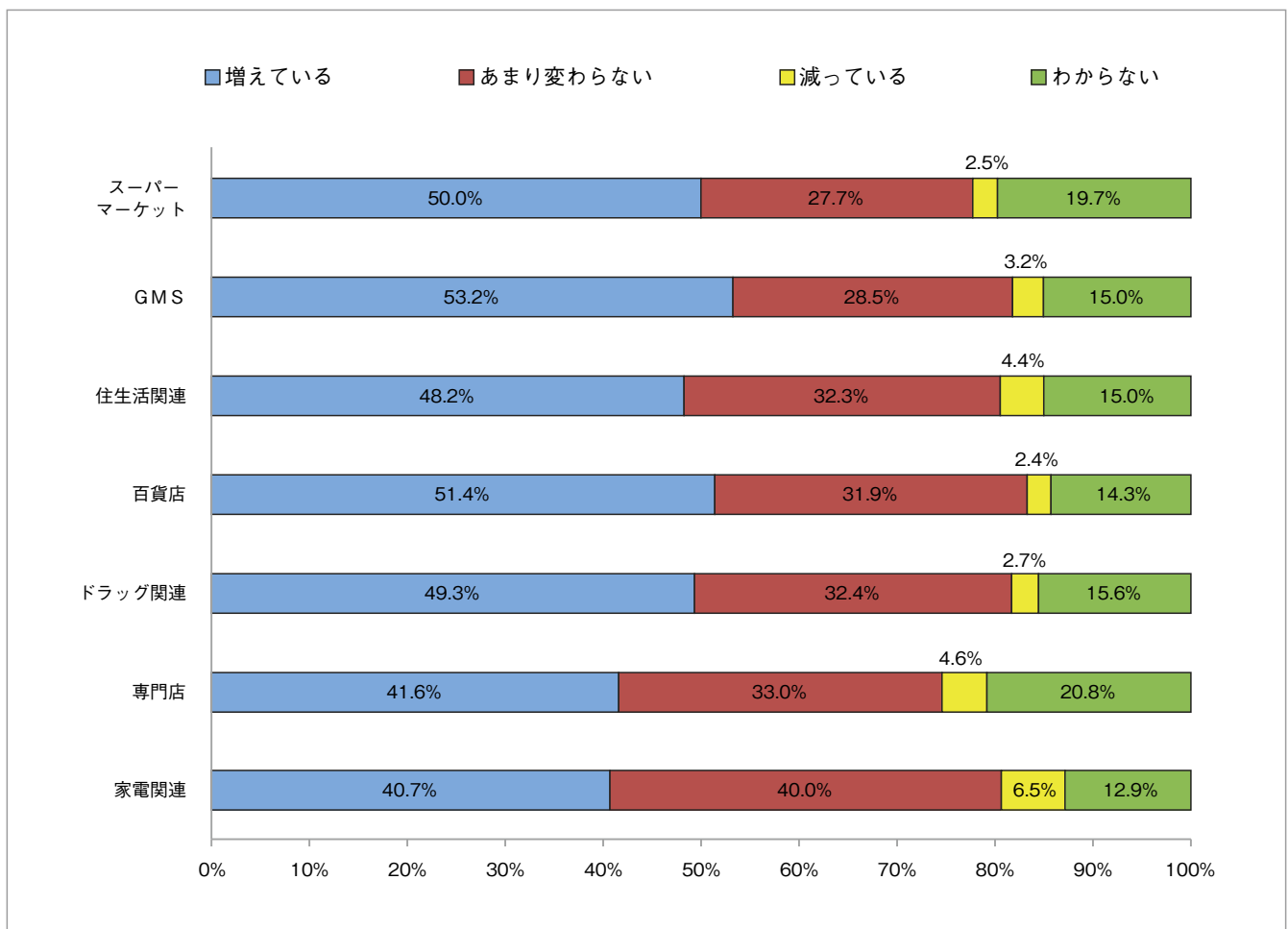
設問5：迷惑行為にあった時、あなたのとった対応の結果、問題の行為は収まりましたか？

部会名	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	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数
スーパーマーケット	64.7%	6,066	12.5%	1,173	4.4%	416	12.4%	1,165	6.0%	558
GMS	60.5%	9,526	11.8%	1,854	5.5%	863	16.2%	2,551	6.0%	943
住生活関連	65.1%	2,838	10.5%	456	4.7%	203	15.5%	677	4.2%	184
百貨店	53.8%	1,279	10.3%	245	4.0%	96	28.1%	669	3.7%	88
ドラッグ関連	62.2%	1,307	12.5%	263	4.6%	96	15.2%	320	5.4%	114
専門店	59.9%	2,341	9.9%	388	4.5%	174	19.7%	769	6.1%	237
家電関連	53.9%	1,086	10.0%	202	4.5%	90	27.4%	551	4.2%	84



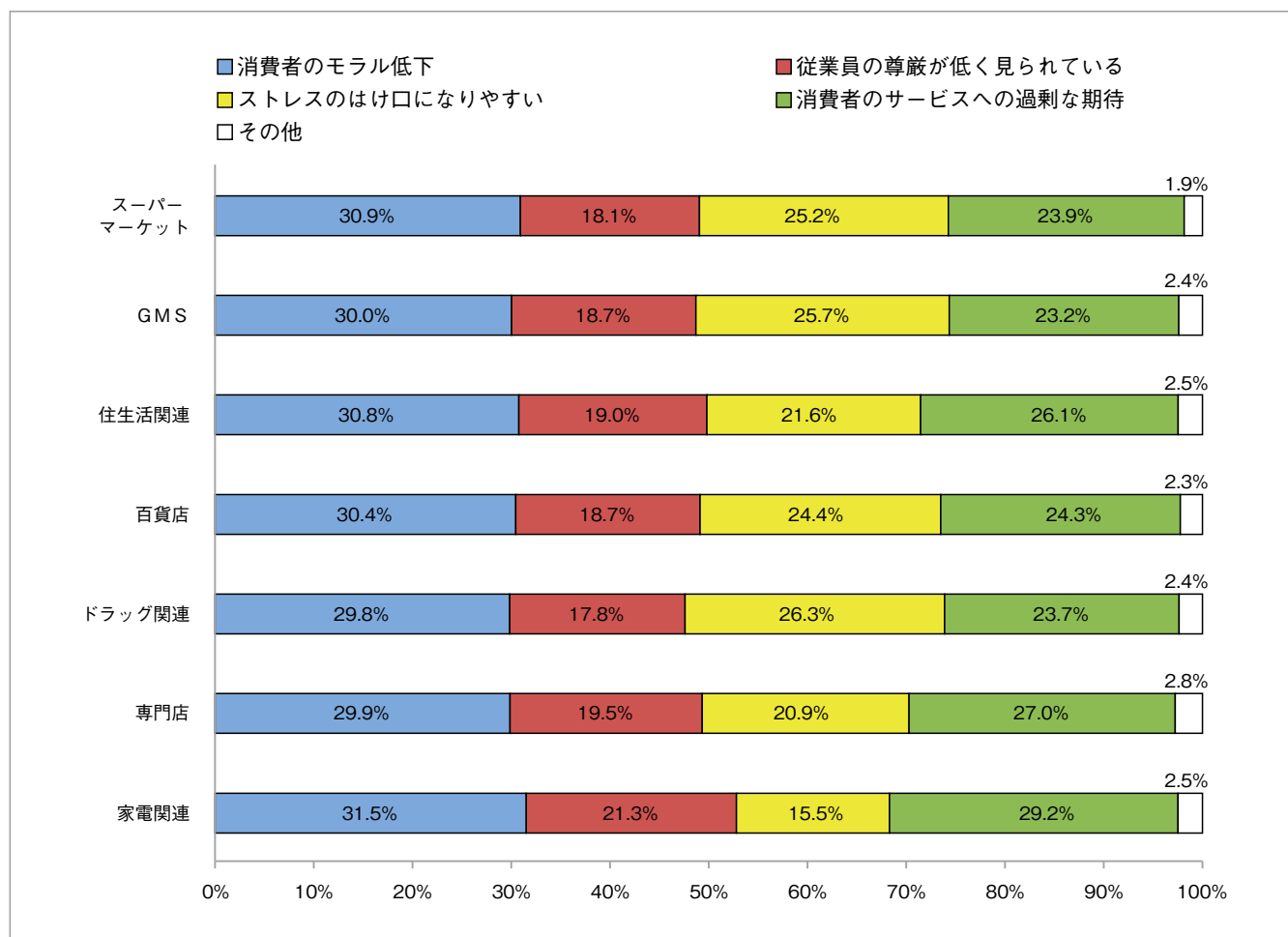
設問6：迷惑行為は、近年増えていると感じていますか？

部会名	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	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数
スーパーマーケット	50.0%	6,894	27.7%	3,826	2.5%	350	19.7%	2,722
GMS	53.2%	10,254	28.5%	5,498	3.2%	609	15.0%	2,898
住生活関連	48.2%	2,367	32.3%	1,584	4.4%	218	15.0%	737
百貨店	51.4%	1,270	31.9%	788	2.4%	60	14.3%	353
ドラッグ関連	49.3%	1,208	32.4%	793	2.7%	67	15.6%	381
専門店	41.6%	2,042	33.0%	1,621	4.6%	225	20.8%	1,023
家電関連	40.7%	845	40.0%	830	6.5%	135	12.9%	267



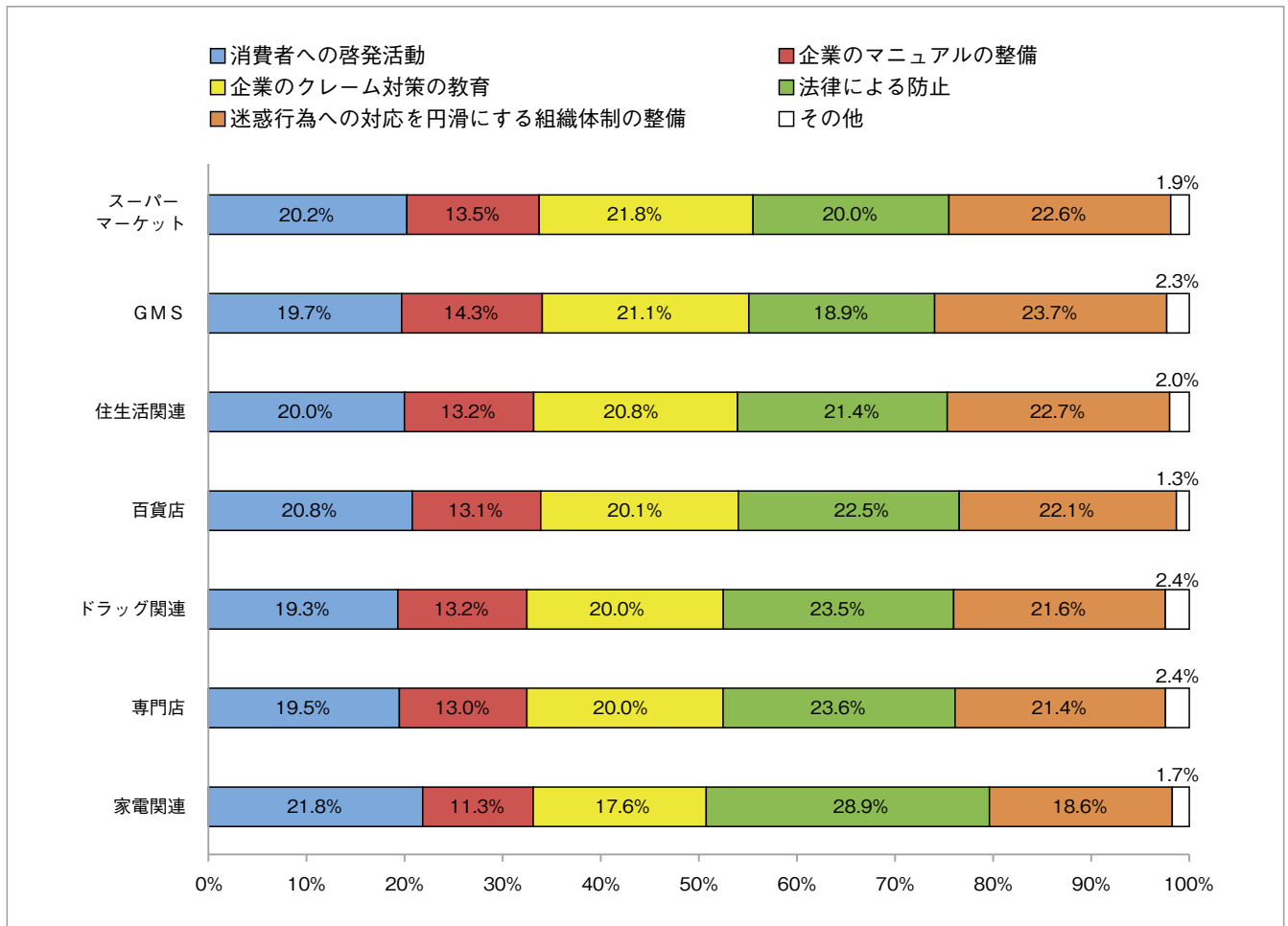
設問7：迷惑行為が発生している原因をどう考えますか？【複数回答可】

部会名	消費者のモラル低下		従業員の尊厳が低く見られている		ストレスのはげ口になりやすい		消費者のサービスへの過剰な期待		その他	
	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数
スーパーマーケット	30.9%	8,873	18.1%	5,203	25.2%	7,230	23.9%	6,857	1.9%	531
GMS	30.0%	12,701	18.7%	7,890	25.7%	10,852	23.2%	9,829	2.4%	1,014
住生活関連	30.8%	3,301	19.0%	2,042	21.6%	2,321	26.1%	2,798	2.5%	265
百貨店	30.4%	1,664	18.7%	1,020	24.4%	1,332	24.3%	1,326	2.3%	123
ドラッグ関連	29.8%	1,587	17.8%	945	26.3%	1,398	23.7%	1,263	2.4%	126
専門店	29.9%	3,108	19.5%	2,025	20.9%	2,178	27.0%	2,806	2.8%	287
家電関連	31.5%	1,417	21.3%	957	15.5%	697	29.2%	1,313	2.5%	112



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】

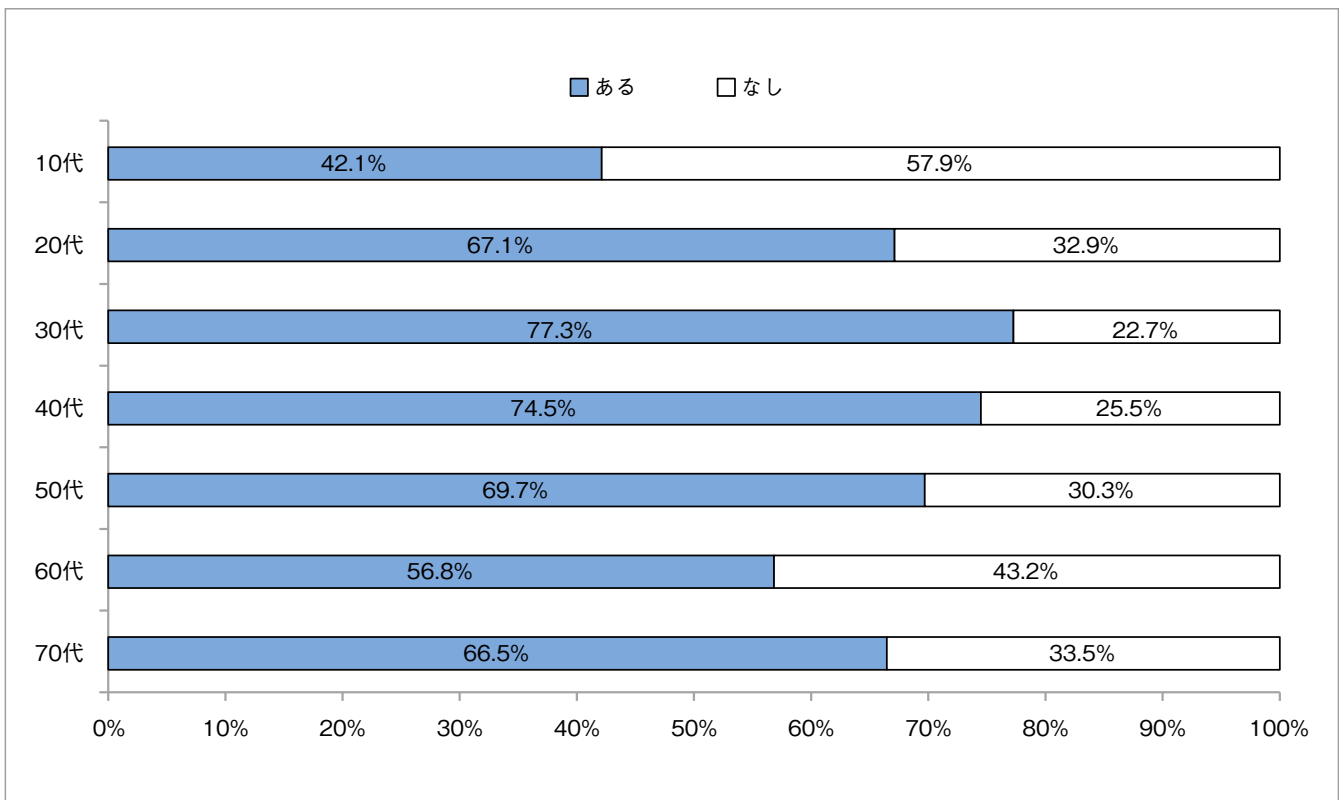
部会名	消費者への啓発活動		企業のマニュアルの整備		企業のクレーム対策の教育		法律による防止		迷惑行為への対応を円滑にする組織体制の整備		その他	
	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数
スーパーマーケット	20.2%	4,885	13.5%	3,254	21.8%	5,257	20.0%	4,819	22.6%	5,458	1.9%	456
GMS	19.7%	7,084	14.3%	5,157	21.1%	7,576	18.9%	6,809	23.7%	8,505	2.3%	829
住生活関連	20.0%	1,781	13.2%	1,175	20.8%	1,851	21.4%	1,906	22.7%	2,020	2.0%	179
百貨店	20.8%	1,133	13.1%	714	20.1%	1,098	22.5%	1,228	22.1%	1,207	1.3%	72
ドラッグ関連	19.3%	880	13.2%	599	20.0%	912	23.5%	1,070	21.6%	983	2.4%	111
専門店	19.5%	1,799	13.0%	1,200	20.0%	1,847	23.6%	2,184	21.4%	1,981	2.4%	225
家電関連	21.8%	893	11.3%	461	17.6%	721	28.9%	1,180	18.6%	762	1.7%	71



## 4. 年代別比較

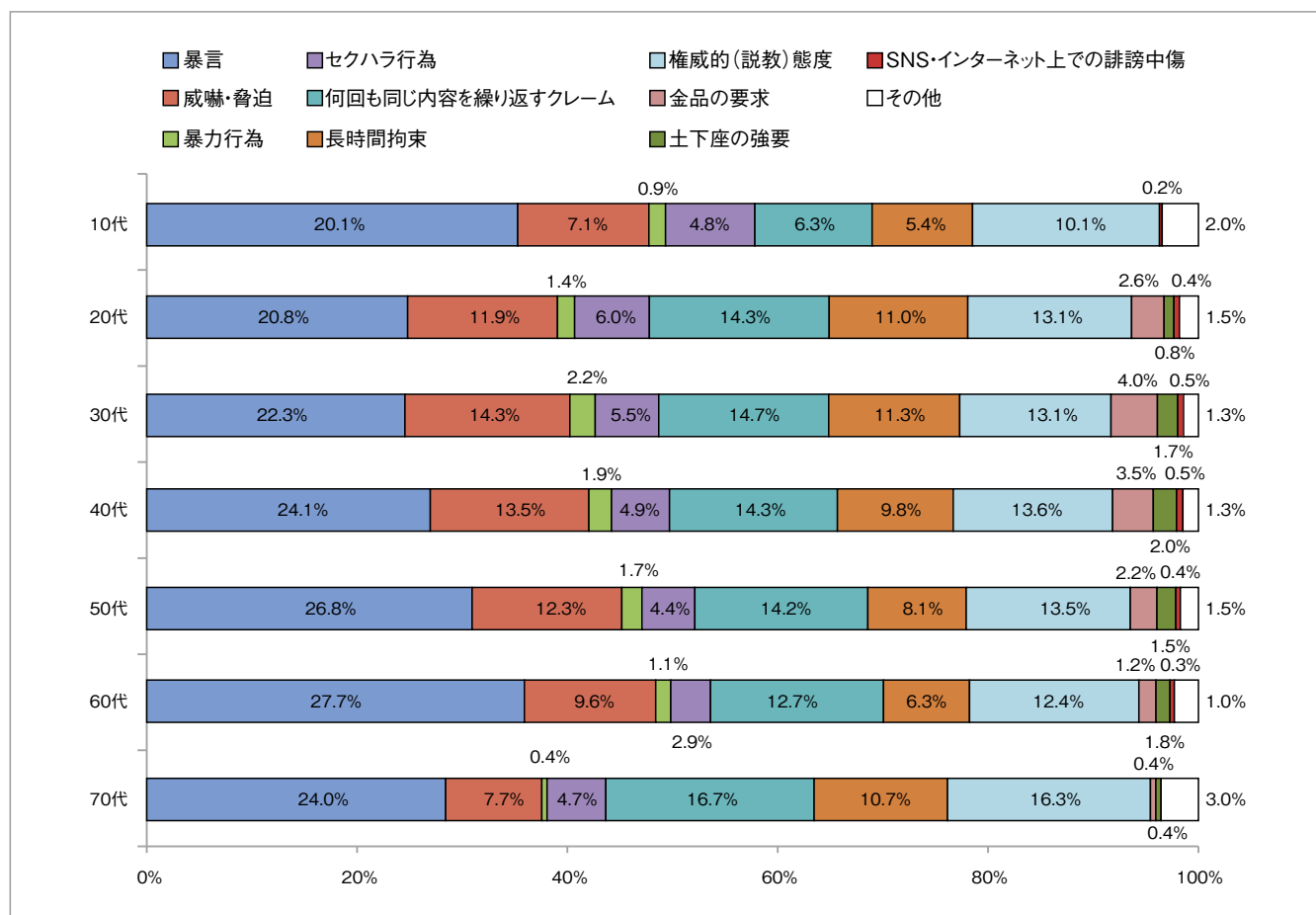
設問1：あなたは、業務中に来店客からの迷惑行為に遭遇したことがありますか？

		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代
ある	割合	42.1%	67.1%	77.3%	74.5%	69.7%	56.8%	66.5%
	件数	227	4,964	8,377	10,495	8,426	2,837	107
なし	割合	57.9%	32.9%	22.7%	25.5%	30.3%	43.2%	33.5%
	件数	312	2,432	2,465	3,594	3,663	2,155	54



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】

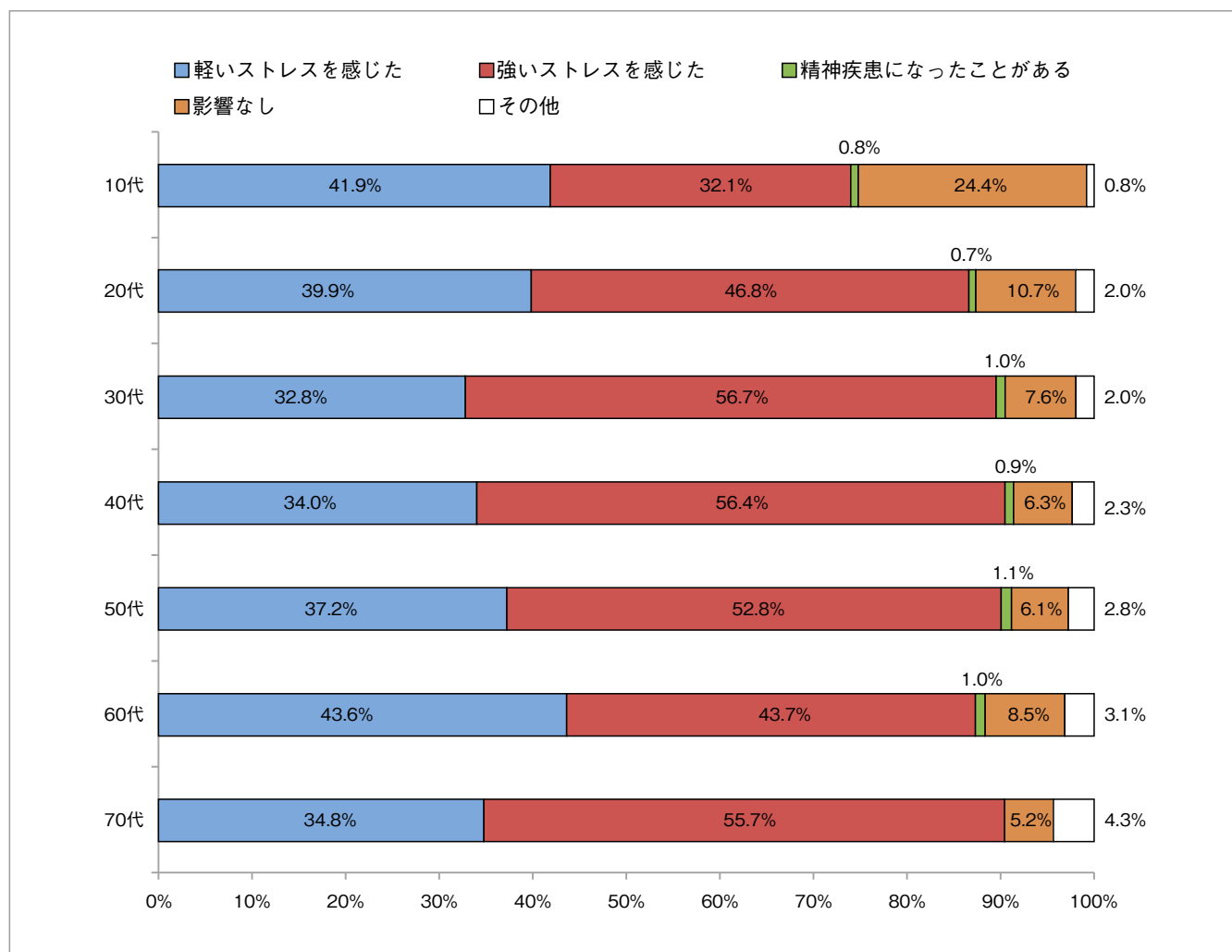
年代別		暴言	威嚇・脅迫	暴力行為	セクハラ行為	何回も同じ内容を繰り返すクレーム	長時間拘束	権威的(説教)態度	金品の要求	土下座の強要	SNS・インターネット上での誹謗中傷	その他
		割合	20.1%	7.1%	0.9%	4.8%	6.3%	5.4%	10.1%	0.0%	0.0%	0.2%
10代	件数	133	47	6	32	42	36	67	0	0	1	285
20代	割合	20.8%	11.9%	1.4%	6.0%	14.3%	11.0%	13.1%	2.6%	0.8%	0.4%	1.5%
	件数	2,905	1,668	189	832	2,002	1,542	1,824	362	108	62	2,261
30代	割合	22.3%	14.3%	2.2%	5.5%	14.7%	11.3%	13.1%	4.0%	1.7%	0.5%	1.3%
	件数	5,550	3,545	546	1,365	3,655	2,816	3,251	998	433	128	2,227
40代	割合	24.1%	13.5%	1.9%	4.9%	14.3%	9.8%	13.6%	3.5%	2.0%	0.5%	1.3%
	件数	7,182	4,014	576	1,467	4,251	2,933	4,036	1,032	591	158	3,144
50代	割合	26.8%	12.3%	1.7%	4.4%	14.2%	8.1%	13.5%	2.2%	1.5%	0.4%	1.5%
	件数	5,928	2,725	367	964	3,150	1,793	2,989	485	343	84	2,995
60代	割合	27.7%	9.6%	1.1%	2.9%	12.7%	6.3%	12.4%	1.2%	1.0%	0.3%	1.8%
	件数	1,955	679	78	206	895	445	877	88	72	23	1,626
70代	割合	24.0%	7.7%	0.4%	4.7%	16.7%	10.7%	16.3%	0.4%	0.4%	0.0%	3.0%
	件数	56	18	1	11	39	25	38	1	1	0	36





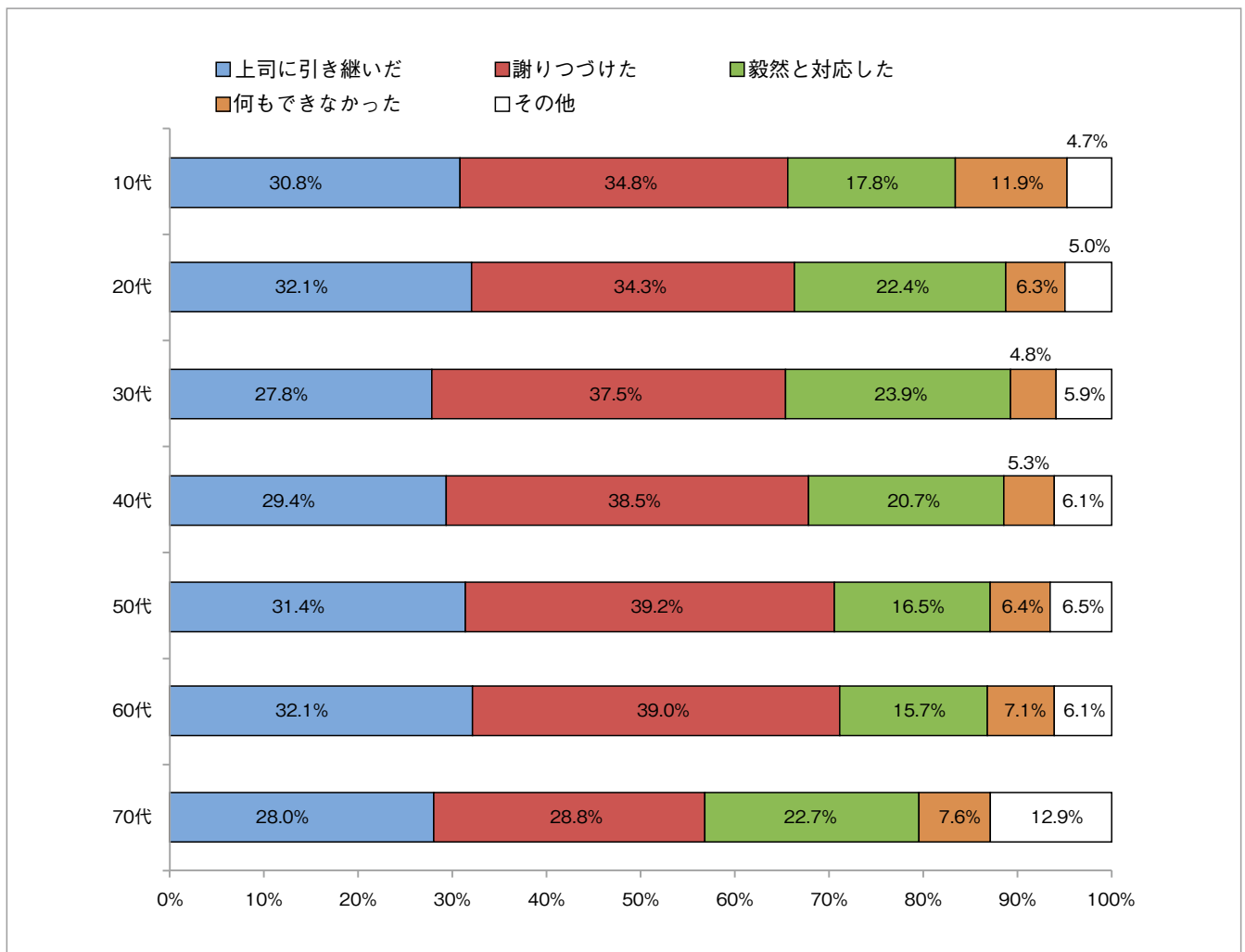
設問3：迷惑行為を経験された方は、迷惑行為から受けたご自身への影響を教えてください

年代別	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	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数
10代	41.9%	103	32.1%	79	0.8%	2	24.4%	60	0.8%	2
20代	39.9%	2,077	46.8%	2,437	0.7%	39	10.7%	556	2.0%	103
30代	32.8%	2,855	56.7%	4,934	1.0%	84	7.6%	658	2.0%	170
40代	34.0%	3,689	56.4%	6,119	0.9%	99	6.3%	680	2.3%	254
50代	37.2%	3,262	52.8%	4,627	1.1%	96	6.1%	533	2.8%	241
60代	43.6%	1,292	43.7%	1,293	1.0%	31	8.5%	252	3.1%	93
70代	34.8%	40	55.7%	64	0.0%	0	5.2%	6	4.3%	5



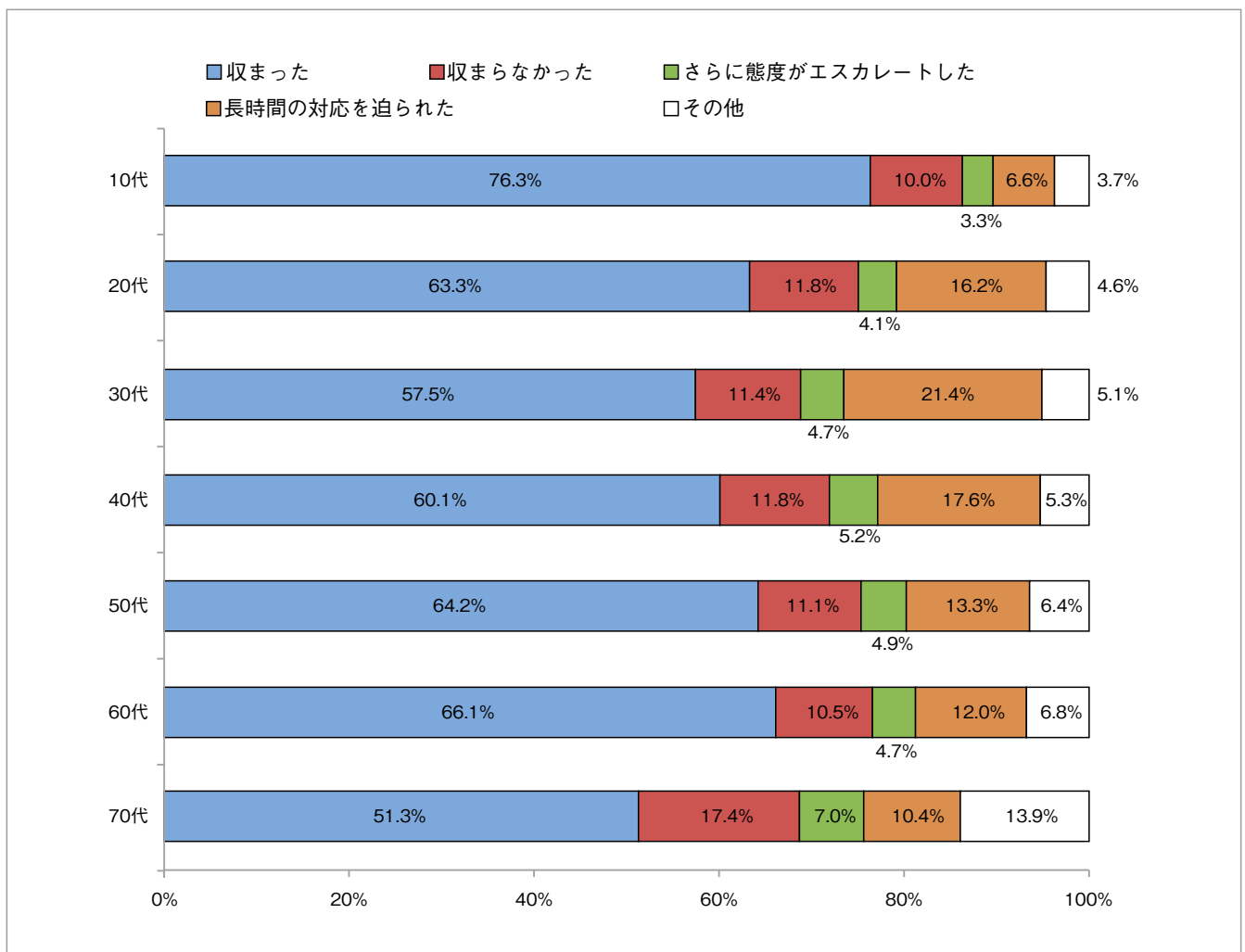
設問4：迷惑行為にあった時、あなたはどのような対応をしましたか？

年代別	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	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数
10代	30.8%	78	34.8%	88	17.8%	45	11.9%	30	4.7%	12
20代	32.1%	1,955	34.3%	2,090	22.4%	1,367	6.3%	383	5.0%	303
30代	27.8%	3,004	37.5%	4,053	23.9%	2,577	4.8%	522	5.9%	638
40代	29.4%	4,074	38.5%	5,335	20.7%	2,877	5.3%	742	6.1%	846
50代	31.4%	3,441	39.2%	4,292	16.5%	1,813	6.4%	698	6.5%	716
60代	32.1%	1,149	39.0%	1,393	15.7%	560	7.1%	254	6.1%	218
70代	28.0%	37	28.8%	38	22.7%	30	7.6%	10	12.9%	17



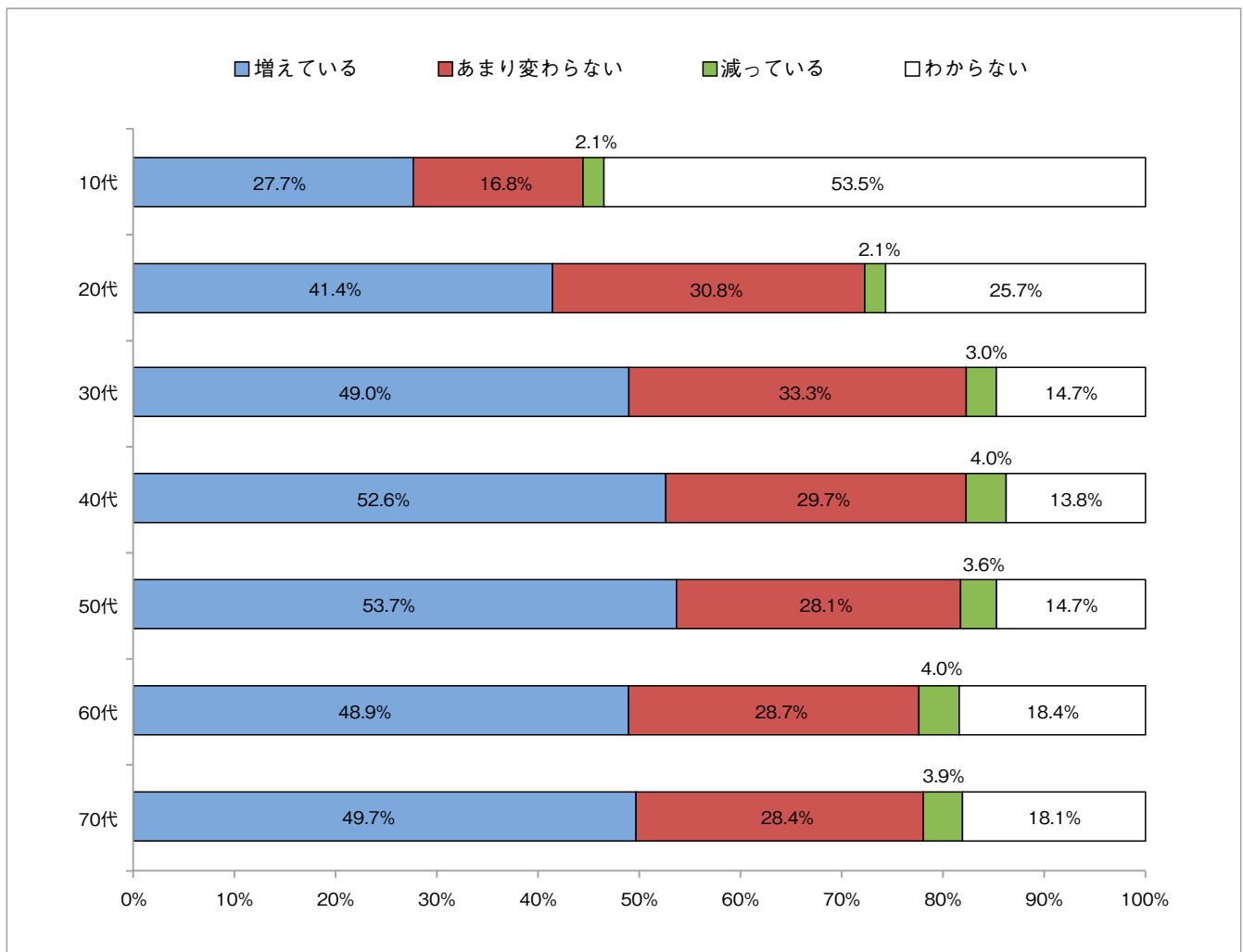
設問5：迷惑行為にあった時、あなたのとった対応の結果、問題の行為は収まりましたか？

年代別	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	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数
10代	76.3%	184	10.0%	24	3.3%	8	6.6%	16	3.7%	9
20代	63.3%	3,423	11.8%	636	4.1%	223	16.2%	874	4.6%	251
30代	57.5%	5,389	11.4%	1,066	4.7%	438	21.4%	2,008	5.1%	478
40代	60.1%	7,093	11.8%	1,395	5.2%	616	17.6%	2,074	5.3%	622
50代	64.2%	5,943	11.1%	1,030	4.9%	452	13.3%	1,234	6.4%	594
60代	66.1%	2,003	10.5%	317	4.7%	141	12.0%	363	6.8%	205
70代	51.3%	59	17.4%	20	7.0%	8	10.4%	12	13.9%	16



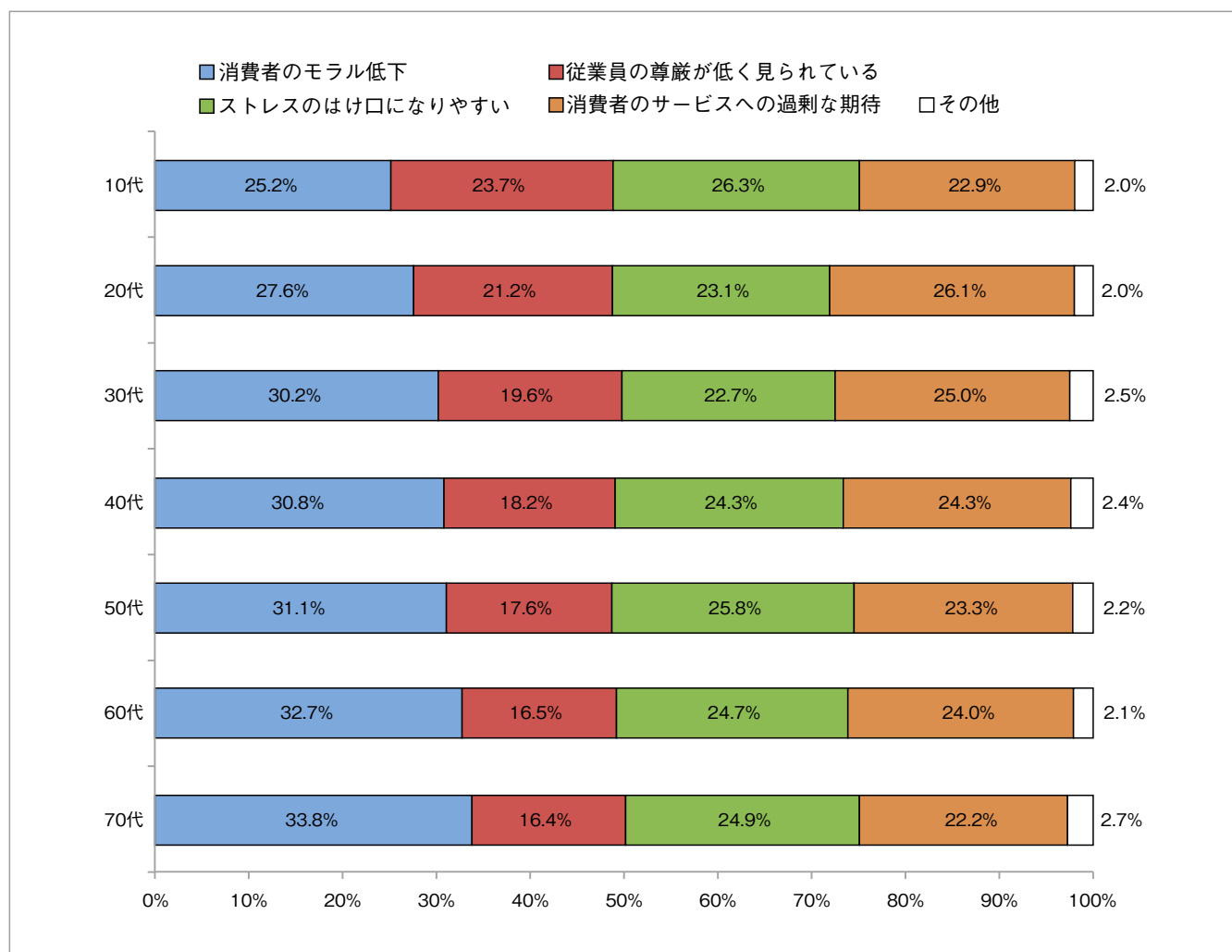
設問6：迷惑行為は、近年増えていると感じていますか？

年代別	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	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数
10代	27.7%	147	16.8%	89	2.1%	11	53.5%	284
20代	41.4%	3,029	30.8%	2,255	2.1%	151	25.7%	1,876
30代	49.0%	5,250	33.3%	3,574	3.0%	318	14.7%	1,579
40代	52.6%	7,270	29.7%	4,099	4.0%	546	13.8%	1,901
50代	53.7%	6,323	28.1%	3,305	3.6%	419	14.7%	1,732
60代	48.9%	2,363	28.7%	1,385	4.0%	192	18.4%	888
70代	49.7%	77	28.4%	44	3.9%	6	18.1%	28



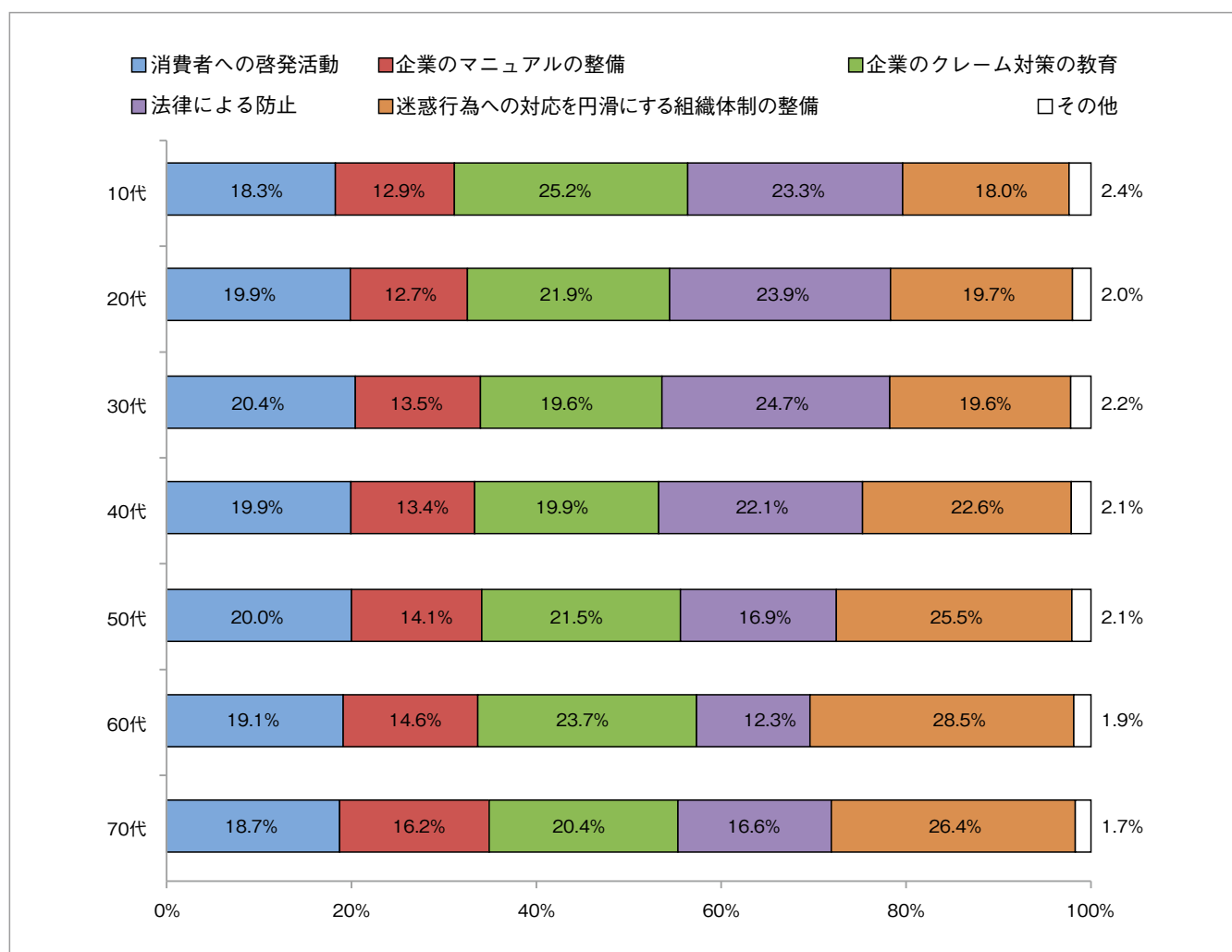
設問7：迷惑行為が発生している原因をどう考えますか？【複数回答可】

年代別	消費者のモラル低下		従業員の尊厳が低く見られている		ストレスのはげ口になりやすい		消費者のサービスへの過剰な期待		その他	
	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数
10代	25.2%	205	23.7%	193	26.3%	214	22.9%	187	2.0%	16
20代	27.6%	4,100	21.2%	3,149	23.1%	3,441	26.1%	3,878	2.0%	297
30代	30.2%	7,190	19.6%	4,665	22.7%	5,412	25.0%	5,955	2.5%	592
40代	30.8%	9,399	18.2%	5,562	24.3%	7,413	24.3%	7,397	2.4%	727
50代	31.1%	8,031	17.6%	4,559	25.8%	6,677	23.3%	6,025	2.2%	561
60代	32.7%	3,126	16.5%	1,572	24.7%	2,356	24.0%	2,297	2.1%	200
70代	33.8%	99	16.4%	48	24.9%	73	22.2%	65	2.7%	8



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】

年代別	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	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数
10代	18.3%	139	12.9%	98	25.2%	192	23.3%	177	18.0%	137	2.4%	18
20代	19.9%	2,569	12.7%	1,639	21.9%	2,827	23.9%	3,090	19.7%	2,543	2.0%	260
30代	20.4%	4,327	13.5%	2,869	19.6%	4,162	24.7%	5,225	19.6%	4,147	2.2%	465
40代	19.9%	5,188	13.4%	3,484	19.9%	5,182	22.1%	5,740	22.6%	5,877	2.1%	554
50代	20.0%	4,343	14.1%	3,058	21.5%	4,662	16.9%	3,661	25.5%	5,527	2.1%	450
60代	19.1%	1,545	14.6%	1,177	23.7%	1,914	12.3%	991	28.5%	2,308	1.9%	150
70代	18.7%	44	16.2%	38	20.4%	48	16.6%	39	26.4%	62	1.7%	4



# 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

---