

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ゼンセン総合サービス部門調査

2018年9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

私たちUAゼンセンは製造業、流通・小売業、サービス業などに従事している約177万人の組合員で構成されています。その中の流通部門において、2017年、百貨店・スーパーマーケットなどの現場で働く組合員に悪質クレーム（迷惑行為）に対するアンケート調査を行いました。

その調査から、商品やサービスを提供する現場で、人格を否定する暴言や何回も同じ内容を繰り返すクレーム、長時間の拘束、土下座による謝罪の要求、威嚇・居座りなど、明らかに一般常識を超えた悪質なクレームや迷惑行為が深刻な問題となっており、悪質クレーム（迷惑行為）によって、働く魅力が阻害され、働き手不足や人材の定着率の低下、ストレスによる精神疾患の発症などの弊害が起きていることが明らかになりました。

その結果をもとに、悪質クレーム（迷惑行為）対策を求める要請を厚生労働省、経済産業省に対して行ったところ、多くのメディアで報じられ、大きな注目を集め、社会的関心を高めることにつながりました。

そして今回、2018年2月~5月、UAゼンセン総合サービス部門に所属する様々なサービス業の現場で働く組合員を対象に、悪質クレーム（迷惑行為）の実態把握のためのアンケート調査を実施しました。

外食、タクシー、ホテル、パチンコホール、病院や介護など3万名を超える組合員から回答があり、業種・業態によって濃淡はあるものの、悪質クレーム（迷惑行為）は直接顧客と接する機会の多いサービス業の現場にとっても大きな課題となっていることが浮き彫りになりました。

アンケートに回答した約4分の3、22,440人が、業務中に迷惑行為に遭遇したことがあると答えており、そのうちの9割強がストレスを感じながら業務をしている実態が明らかになりました。また、迷惑行為を受けた4割超の方が迷惑行為にあった時に「謝りつづけた」「何もできなかった」という対応をしており、会社にも、現場に対する支援策などの課題があると思われます。さらに、全体の4割弱の方が、近年迷惑行為は増えていると回答しており、必要な法整備を含め社会全体として対策を推進していくことが求められていると言えます。

私たちはクレームすべてを問題視しているわけでは決してありません。クレームには企業として真摯に受け止め、自社の課題を洗い出し、今後の発展に資するようなものも数多くあります。しかしながら、一般常識を超えた、行き過ぎたクレームを何とか抑止・撲滅したいと考えています。

加えて、悪質クレーム（迷惑行為）の問題は、流通・サービス産業にとどまるのではなく、顧客と接するあらゆる産業の現場で発生する社会的な問題であると考えており、「サービスを提供する側と受ける側がともに尊重される社会の実現」を目指しています。

また、2018年8月、厚生労働大臣に対して、悪質クレーム（迷惑行為）対策を求める要請とともに、その対策を後押しする署名176万5,223筆を提出しました。UAゼンセン以外の連合傘下の多くの構成組織からも署名が集まったことは、社会全体として関心の高い問題であることを示していると考えています。

今回の報告書をもとに、社会全体として悪質クレーム（迷惑行為）の実態を共有した上で、労働組合、会社、関係省庁、消費者などがそれぞれ課題認識をもって解決につながる取り組みを進め、生活者とあらゆる産業で働く仲間がお互いに尊重され、幸せになる社会をつくっていきたいと考えています。

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
－2018年9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. 年代別比較.....	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総合サービス部門所属組合員

3.調査期間 2018年2月1日～5月31日

4.回答組合数 95組合 回答件数 30,396件

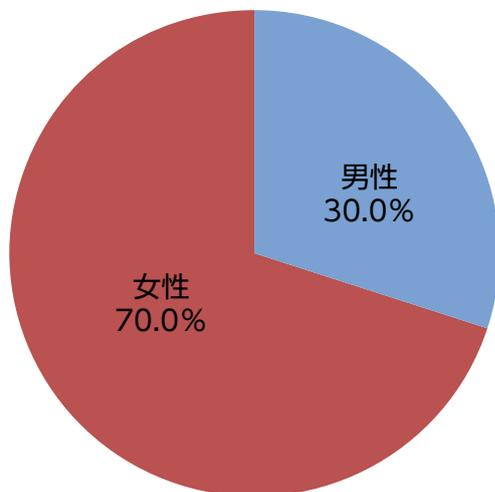
(1) 性別回答件数

男性：8,451件 女性：19,310件 無回答：2,635件

(1) 年齢別回答件数

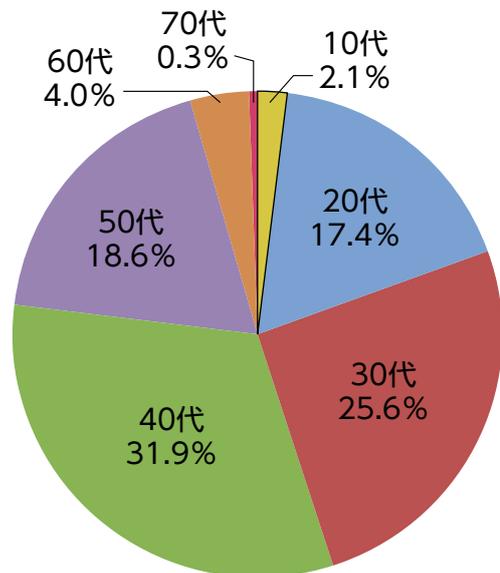
10代：571件 20代：4,675件 30代：6,853件 40代：8,560件 50代：4,985件
60代：1,064件 70代：86件 無回答：3,602件

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

迷惑行為に関するアンケート項目

Q1. 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		

Q2. あなたは、業務中に次のような顧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】

Q3. 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（ ）

Q4. 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（ ）

Q5. Q4 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（ ）

Q6. 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

Q7. 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：顧客のモラル低下 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：顧客のサービスへの過剰な期待
 E：その他（ ）

Q8. 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：顧客への啓発活動 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（ ）

Q9. 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。

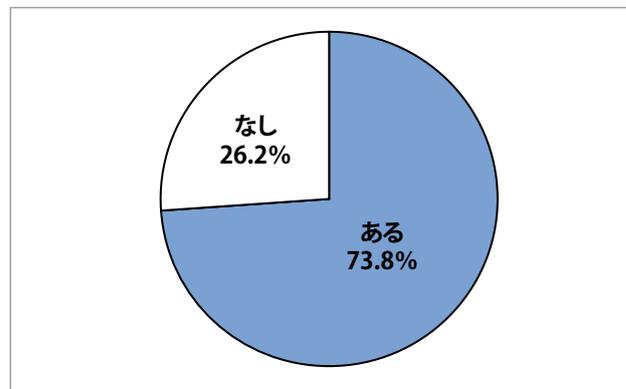
記入内容 ①【・・・ような対応をしたら、 <u>顧客</u> から・・・ような行為をされた。】 ② 具体的な対応時間・対応回数・発言内容などを記載ください。

調査結果報告

1. 全体

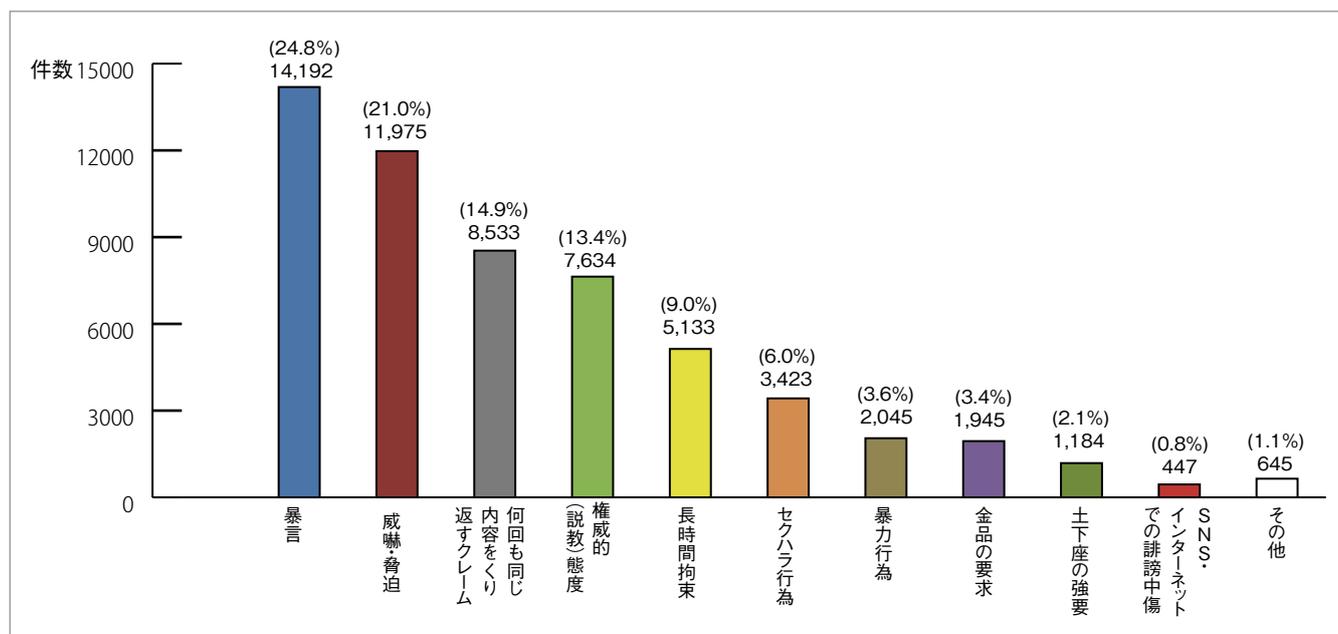
設問1：あなたは、業務中に顧客からの迷惑行為に遭遇したことがありますか？

	合 計	
	あ る	な し
割 合	73.8%	26.2%
件 数	22,440	7,956



設問2：あなたは、業務中に次のような顧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	威 嚇・脅 迫	何 回 も 同 じ 内 容 を 繰 り 返 す ク レ ー ム	権 威 的 (説 教) 態 度	長 時 間 拘 束	セ ク ハ ラ 行 為	暴 力 行 為	金 品 の 要 求	土 下 座 の 強 要	S N S ・ イ ン タ ー ネット 上 での 誹 謗 中 傷	そ の 他
割 合	24.8%	21.0%	14.9%	13.4%	9.0%	6.0%	3.6%	3.4%	2.1%	0.8%	1.1%
件 数	14,192	11,975	8,533	7,634	5,133	3,423	2,045	1,945	1,184	447	645

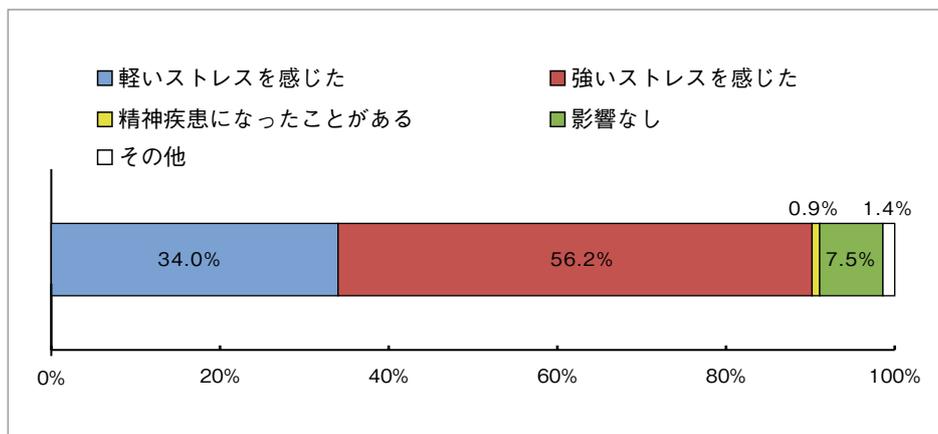


「暴言」が24.8%、「威嚇・脅迫」が21.0%、「何回も同じ内容を繰り返すクレーム」が14.9%、「権威的(説教)態度」が13.4%、「長時間拘束」が9.0%、「セクハラ行為」が6.0%、「暴力行為」が3.6%、「金品の要求」が3.4%、「土下座の強要」が2.1%、「SNS・インターネット上での誹謗中傷」が0.8%と回答した。

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	34.0%	56.2%	0.9%	7.5%	1.4%
件数	6,937	11,450	189	1,520	283

迷惑行為に約9割がストレスを感じている！

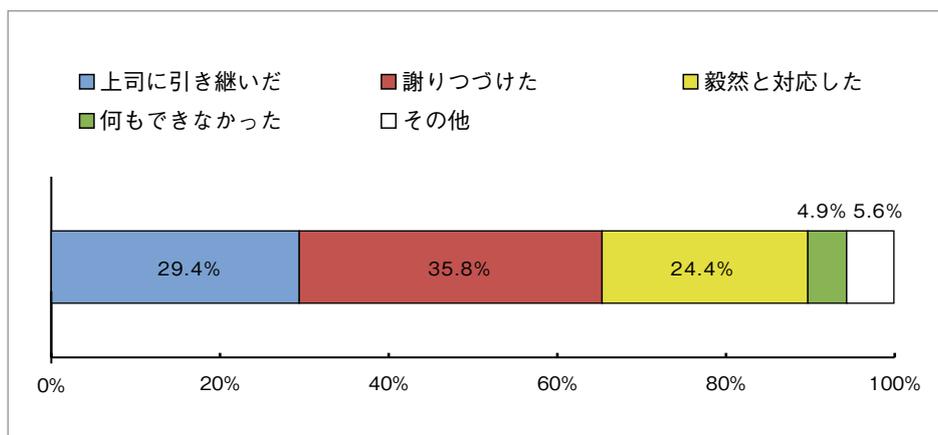


「強いストレスを感じた」が56.2%、「軽いストレスを感じた」が34.0%、「影響なし」が7.5%、「精神疾患になったことがある」が0.9%と答えた。

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	29.4%	35.8%	24.4%	4.9%	5.6%
件数	7,398	9,012	6,139	1,233	1,401

「謝りつづけた」と「何もできなかった」が約4割！

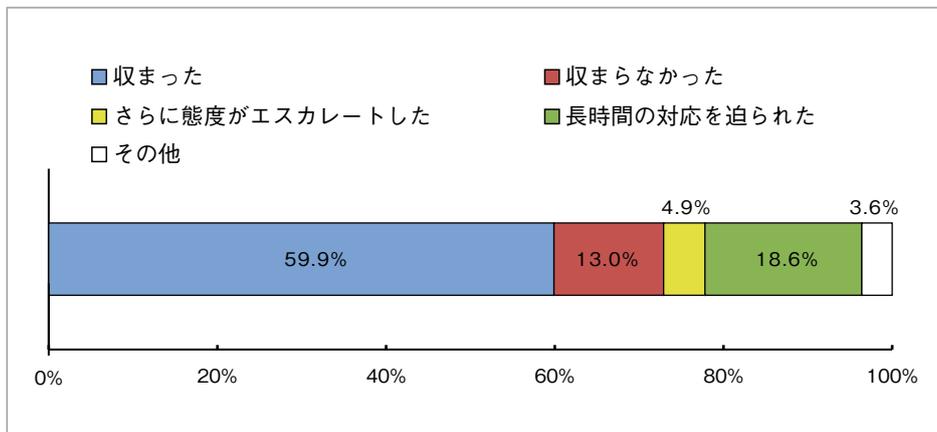


「謝りつづけた」が35.8%、「上司に引き継いだ」が29.4%、「毅然と対応した」が24.4%、「何もできなかった」が4.9%と回答した。

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	59.9%	13.0%	4.9%	18.6%	3.6%
件数	13,381	2,910	1,099	4,153	803

約4割が難しい対応をせまられている！

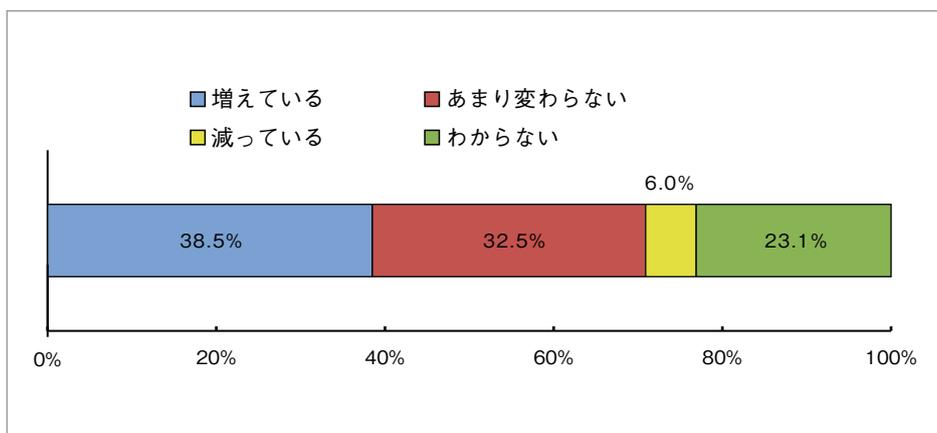


「収まった」が59.9%、「長時間の対応を迫られた」が18.6%、「収まらなかった」が13.0%、「さらに態度がエスカレートした」が4.9%、と回答した。

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	38.5%	32.5%	6.0%	23.1%
件数	11,438	9,655	1,790	6,864

4割近くが迷惑行為が増えていると感じている！

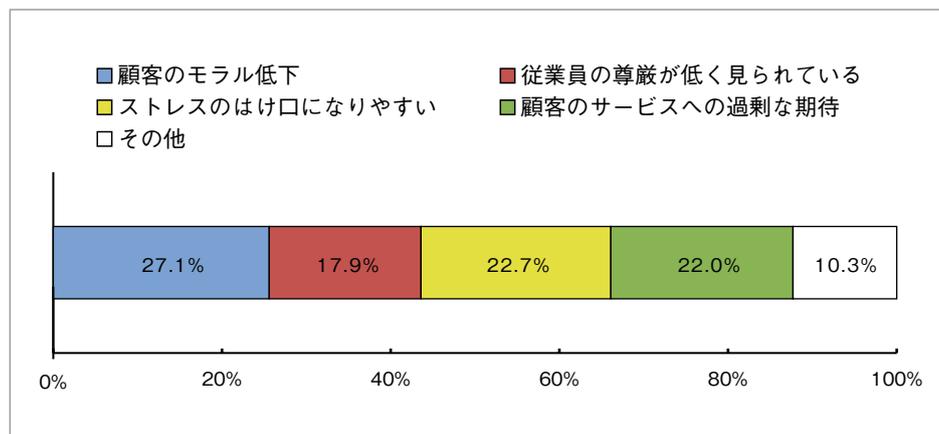


「増えている」が38.5%、「あまり変わらない」が32.5%、「わからない」が23.1%、「減っている」が6.0%と回答した。

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】

	顧客のモラル低下	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	顧客のサービスへの過剰な期待	その他
割合	27.1%	17.9%	22.7%	22.0%	10.3%
件数	16,333	10,808	13,677	13,233	6,227

全体的に消費者への啓発活動が必要である！

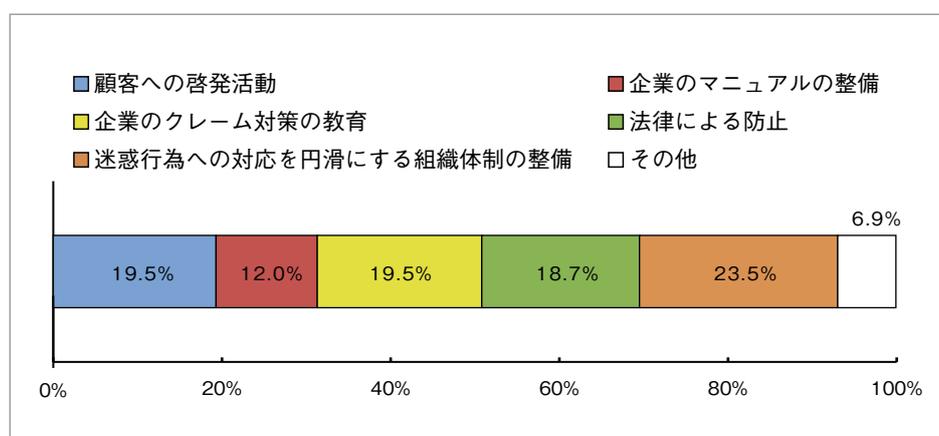


「顧客のモラル低下」が27.1%、「顧客のサービスへの過剰な期待」が17.9%、「ストレスのはげ口になりやすい」が22.7%、「従業員の尊厳が低く見られている」が22.0%と回答した。

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】

	顧客への啓発活動	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	19.5%	12.0%	19.5%	18.7%	23.5%	6.9%
件数	10,215	6,294	10,236	9,831	12,313	3,601

5割以上が企業の対策を求めている！

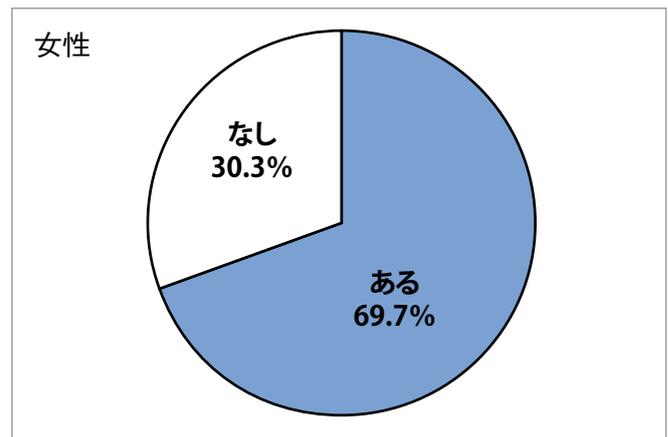
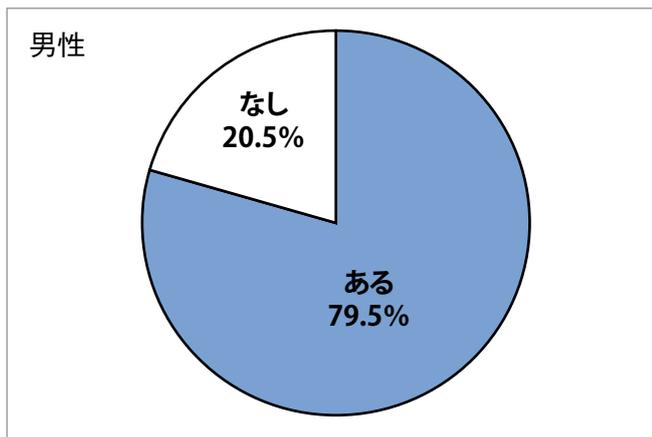


「迷惑行為への対応を円滑にする組織体制の整備」が23.5%、「企業のクレーム対策の教育」が19.5%、「法律による防止」が18.7%、「顧客への啓発活動」が19.5%、「企業のマニュアルの整備」が12.0%と回答した。

2. 男性・女性比較

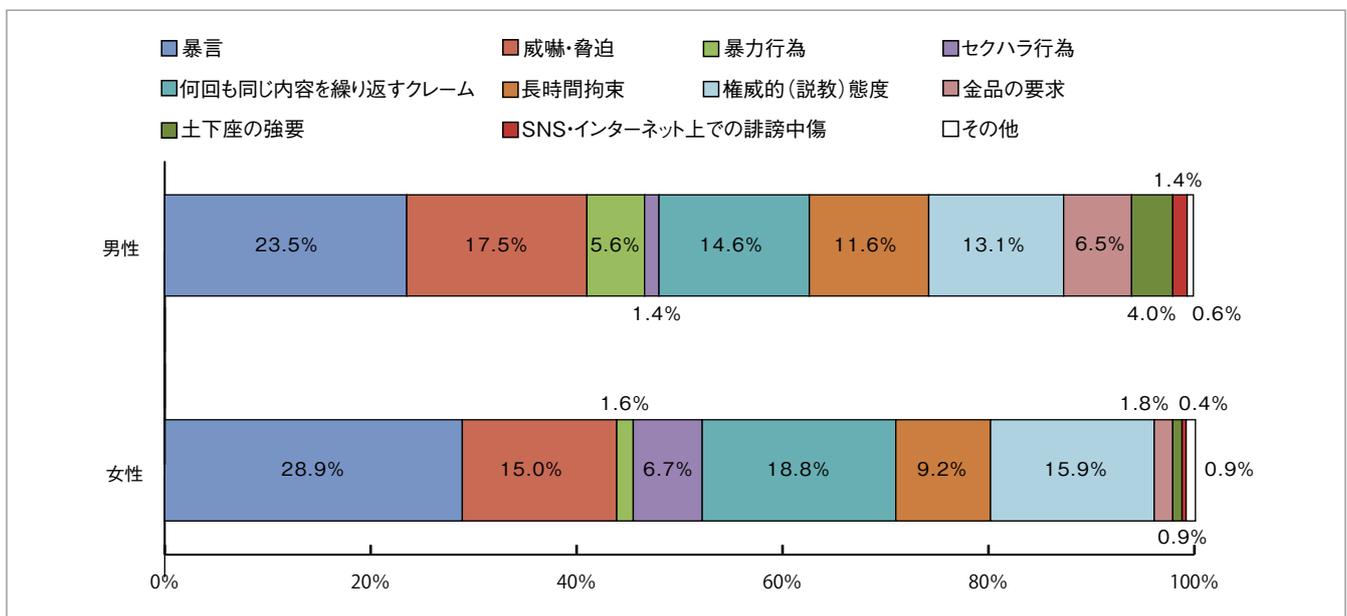
設問1：あなたは、業務中に顧客からの迷惑行為に遭遇したことがありますか？

	男性		女性	
	ある	なし	ある	なし
割合	79.5%	20.5%	69.7%	30.3%
件数	6,488	1,670	11,986	5,217



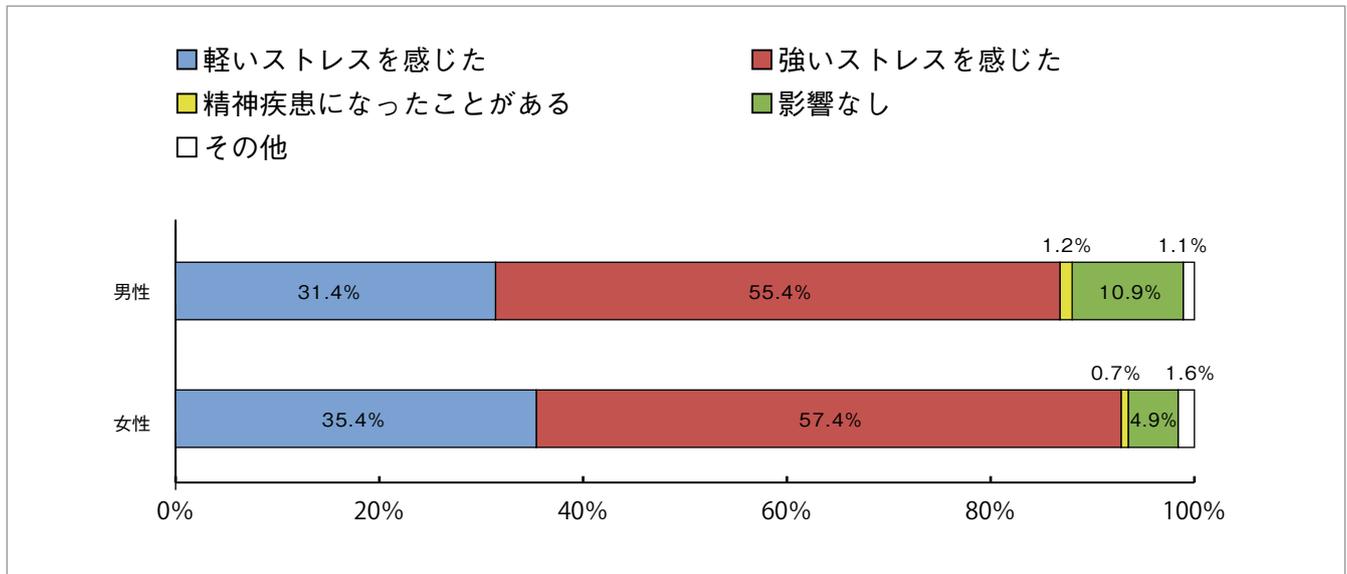
設問2：あなたは、業務中に次のような顧客からの迷惑行為に遭遇したことがありますか？【複数回答可】

男女別		暴言	威嚇・脅迫	暴力行為	セクハラ行為	何度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	23.5%	17.5%	5.6%	1.4%	14.6%	11.6%	13.1%	6.6%	4.0%
男性	件数	4,589	3,419	1,097	275	2,858	2,259	2,560	1,292	790	279	120
女性	割合	28.9%	15.0%	1.6%	6.7%	18.8%	9.2%	15.9%	1.8%	0.9%	0.4%	0.9%
女性	件数	7,736	4,010	431	1,787	5,011	2,446	4,239	475	242	111	234



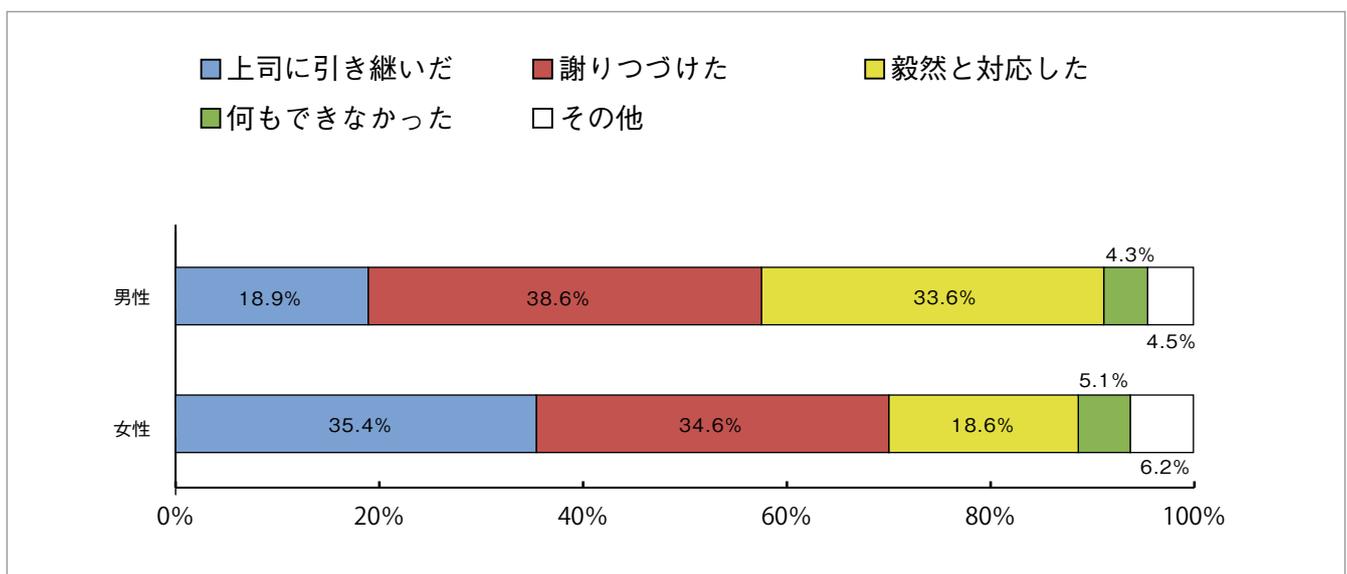
設問3：迷惑行為を経験された方は、迷惑行為から受けたご自身への影響を教えてください

		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	31.4%	55.4%	1.2%	10.9%	1.1%
	件数	2,044	3,608	81	713	72
女性	割合	35.4%	57.4%	0.7%	4.9%	1.6%
	件数	4,155	6,743	87	579	186



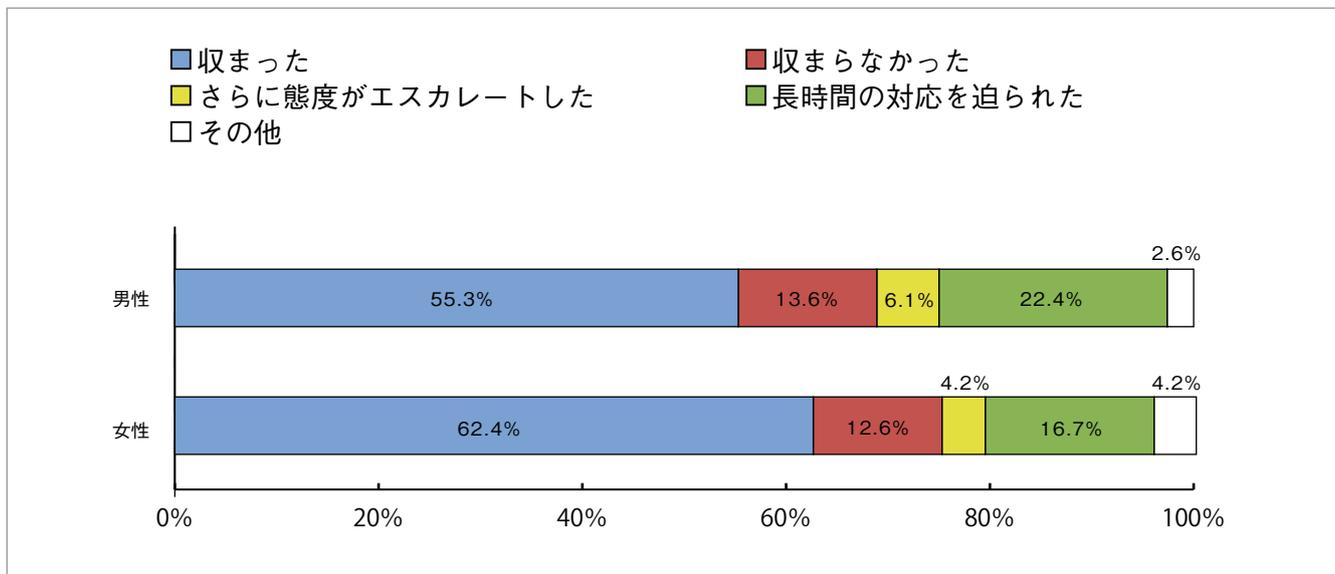
設問4：迷惑行為にあった時、あなたはどのような対応をしましたか？

		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	18.9%	38.6%	33.6%	4.3%	4.5%
	件数	1,516	3,090	2,692	346	359
女性	割合	35.4%	34.6%	18.6%	5.1%	6.2%
	件数	5,211	5,092	2,739	752	918



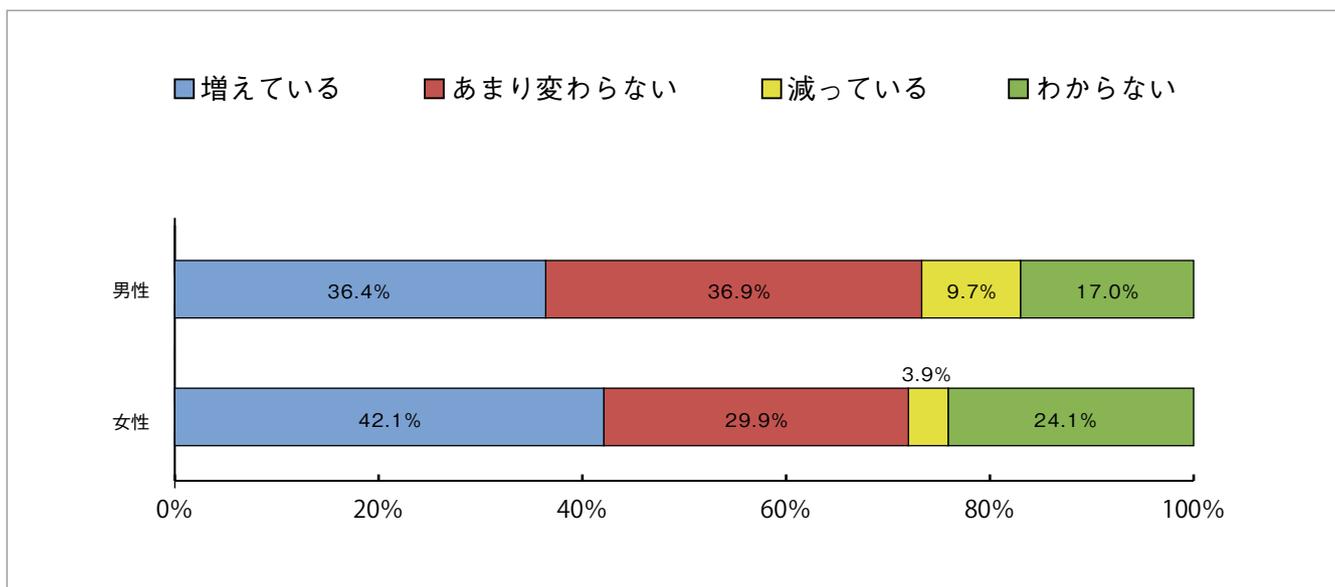
設問5：迷惑行為にあった時、あなたのとった対応の結果、問題の行為は収まりましたか？

		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	55.3%	13.6%	6.1%	22.4%	2.6%
	件数	4,058	1,000	444	1,641	191
女性	割合	62.4%	12.6%	4.2%	16.7%	4.2%
	件数	7,961	1,603	537	2,130	532



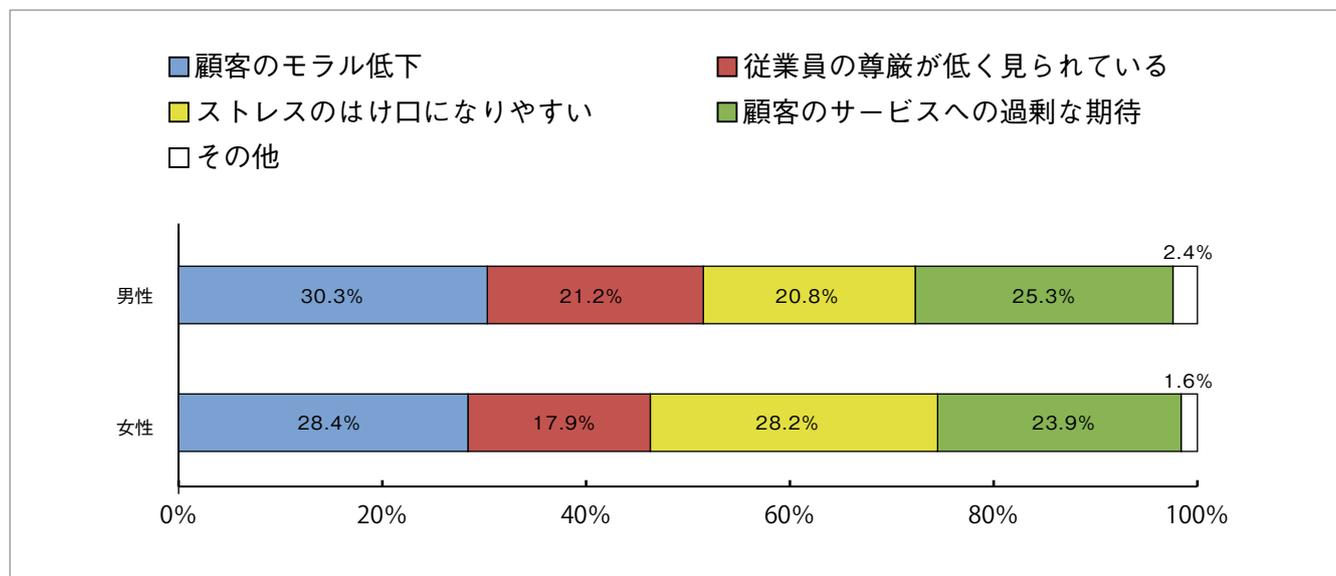
設問6：迷惑行為は、近年増えていると感じていますか？

		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	36.4%	36.9%	9.7%	17.0%
	件数	2,923	2,963	783	1,366
女性	割合	42.1%	29.9%	3.9%	24.1%
	件数	7,068	5,030	649	4,048



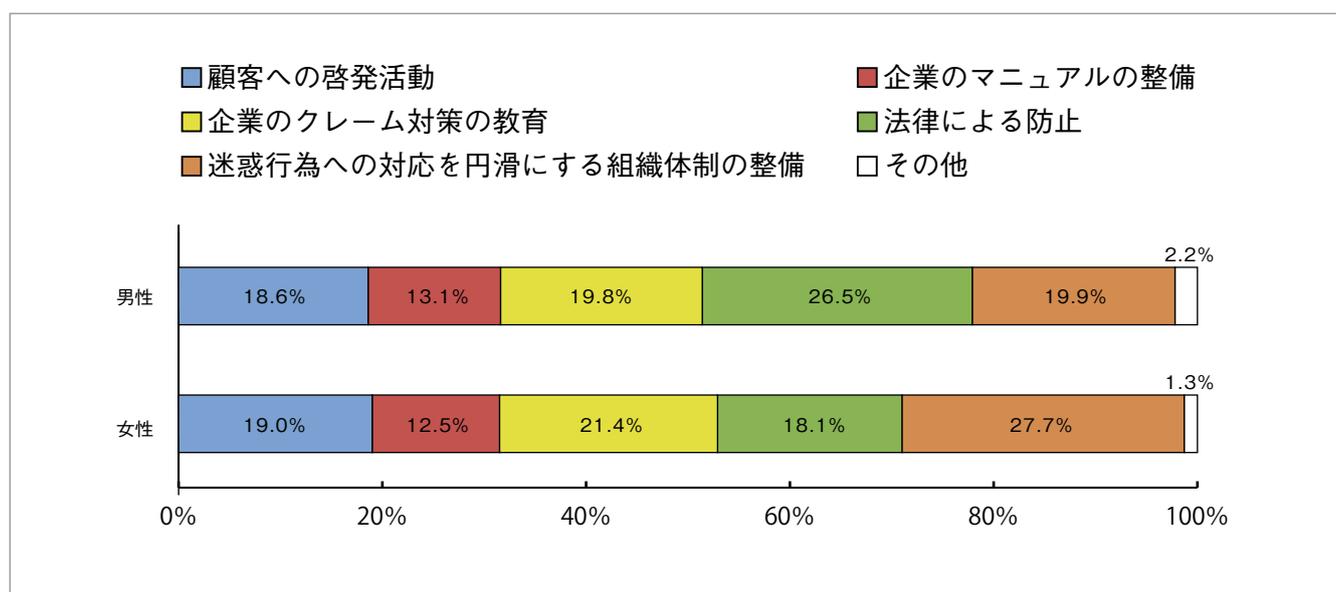
設問7：迷惑行為が発生している原因をどう考えますか？【複数回答可】

		顧客のモラル低下	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	顧客のサービスへの過剰な期待	その他
男性	割合	30.3%	21.2%	20.8%	25.3%	2.4%
	件数	4,572	3,193	3,131	3,813	356
女性	割合	28.4%	17.9%	28.2%	23.9%	1.6%
	件数	9,092	5,743	9,036	7,655	522



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】

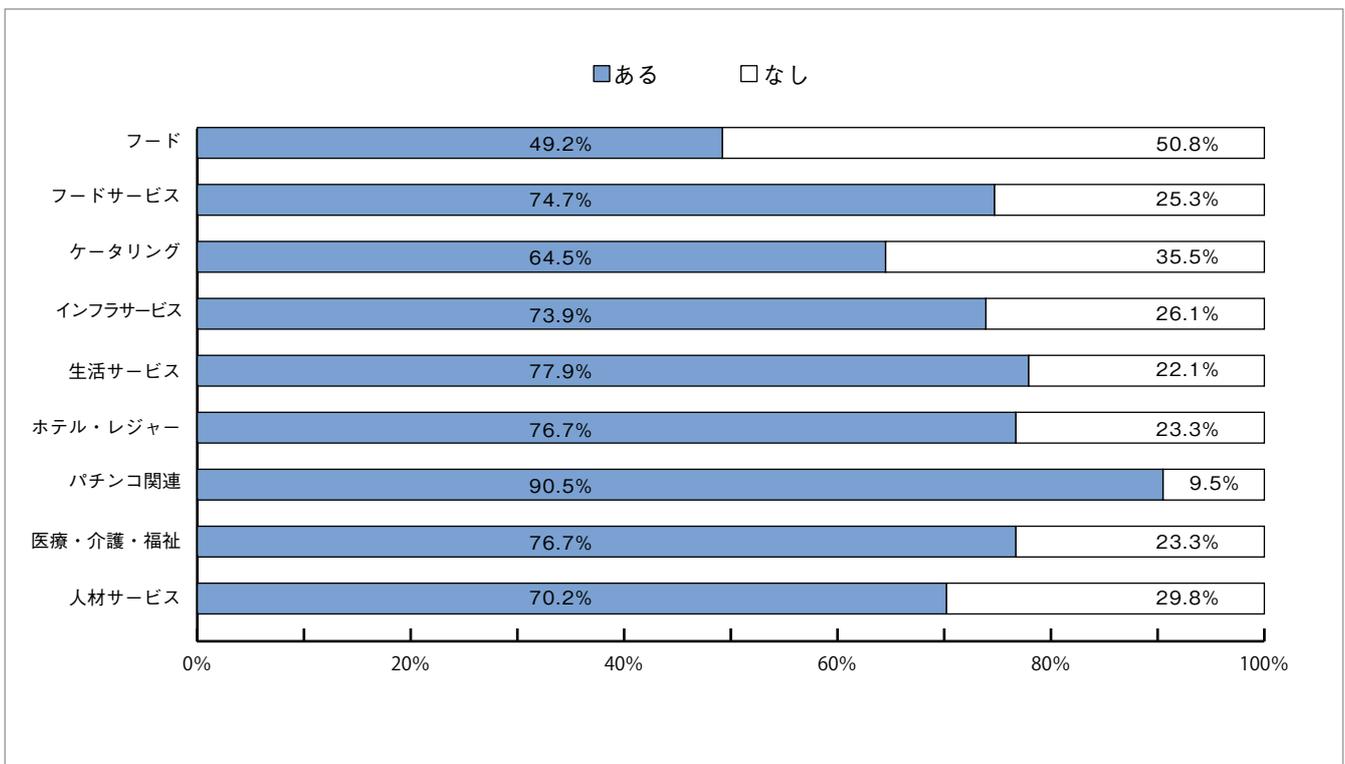
		顧客への啓発活動	企業のマニュアルの整備	企業のクレーム対策の教育	法律による防止	迷惑行為への対応を円滑にする組織体制の整備	その他
男性	割合	18.6%	13.1%	19.8%	26.5%	19.9%	2.2%
	件数	2,629	1,848	2,796	3,754	2,809	311
女性	割合	19.0%	12.5%	21.4%	18.1%	27.7%	1.3%
	件数	5,458	3,579	6,158	5,206	7,960	378



3. 部会別比較

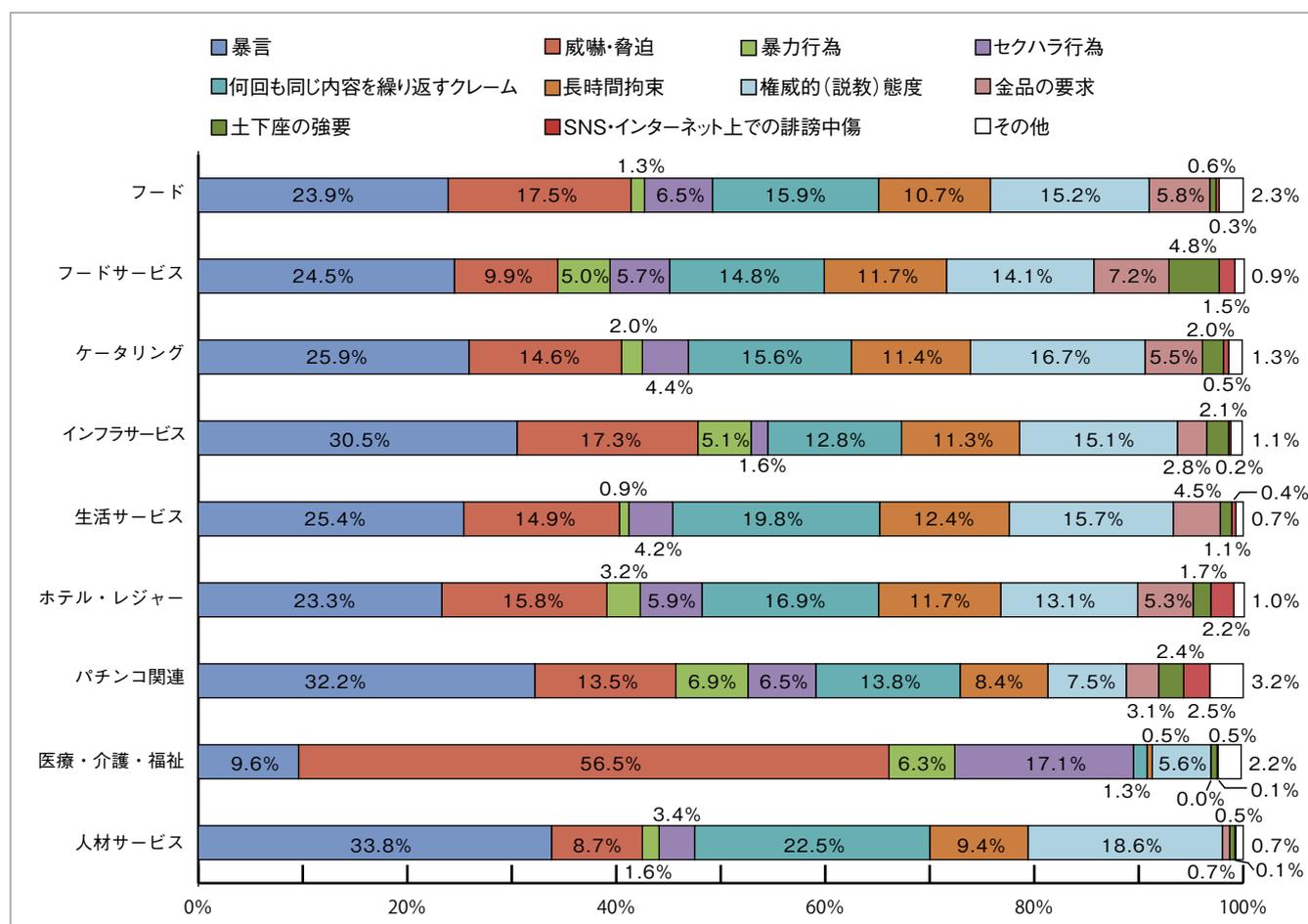
設問1：あなたは、業務中に顧客からの迷惑行為に遭遇したことがありますか？

部会名	ある		なし	
	割合	件数	割合	件数
フード	49.2%	176	50.8%	182
フードサービス	74.7%	6,328	25.3%	2,138
ケータリング	64.5%	958	35.5%	528
インフラサービス	73.9%	841	26.1%	297
生活サービス	77.9%	2,029	22.1%	577
ホテル・レジャー	76.7%	673	23.3%	204
パチンコ関連	90.5%	1,782	9.5%	187
医療・介護・福祉	76.7%	2,165	23.3%	658
人材サービス	70.2%	7,488	29.8%	3,185



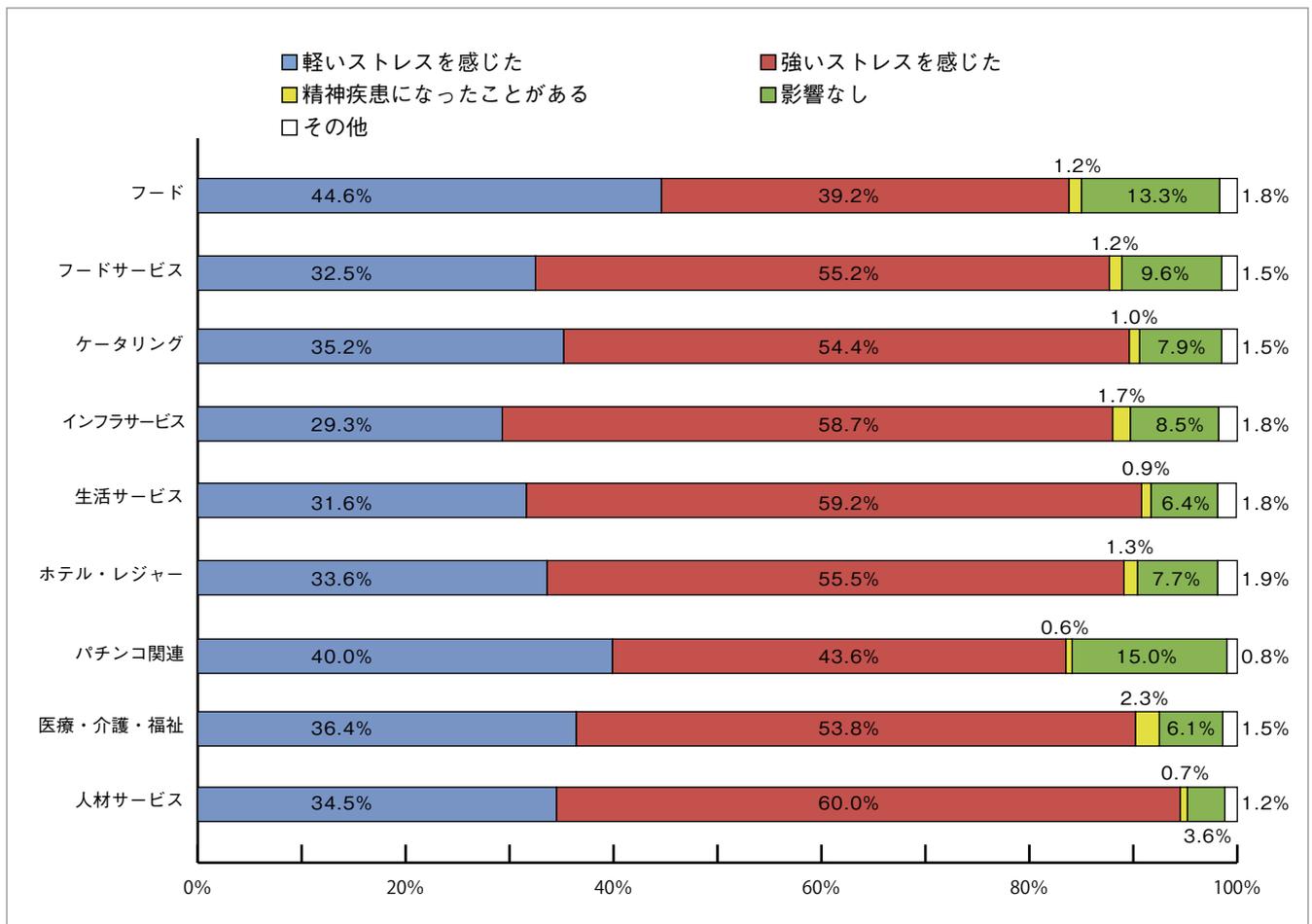
設問2：あなたは、業務中に次のような顧客からの迷惑行為に遭遇したことがありますか？【複数回答可】

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	23.9%	17.5%	1.3%	6.5%	15.9%	10.7%	15.2%	5.8%	0.6%	0.3%
件数	74	54	4	20	49	33	47	18	2	1	7	
フードサービス	割合	24.5%	9.9%	5.0%	5.7%	14.8%	11.7%	14.1%	7.2%	4.8%	1.5%	0.9%
	件数	4,026	1,620	814	935	2,426	1,925	2,309	1,175	782	244	146
ケータリング	割合	25.9%	14.6%	2.0%	4.4%	15.6%	11.4%	16.7%	5.5%	2.0%	0.5%	1.3%
	件数	482	272	38	82	291	212	310	103	38	9	24
インフラサービス	割合	30.5%	17.3%	5.1%	1.6%	12.8%	11.3%	15.1%	2.8%	2.1%	0.2%	1.1%
	件数	634	361	107	34	266	236	314	59	43	5	22
生活サービス	割合	25.4%	14.9%	0.9%	4.2%	19.8%	12.4%	15.7%	4.5%	1.1%	0.4%	0.7%
	件数	1,457	851	49	241	1,134	708	900	258	65	24	42
ホテル・レジャー	割合	23.3%	15.8%	3.2%	5.9%	16.9%	11.7%	13.1%	5.3%	1.7%	2.2%	1.0%
	件数	453	307	62	114	329	227	255	103	34	42	19
パチンコ関連	割合	32.2%	13.5%	6.9%	6.5%	13.8%	8.4%	7.5%	3.1%	2.4%	2.5%	3.2%
	件数	1,271	534	271	257	545	330	296	122	94	98	128
医療・介護・福祉	割合	9.6%	56.5%	6.3%	17.1%	1.3%	0.5%	5.6%	0.0%	0.6%	0.1%	2.2%
	件数	686	4,042	451	1,226	96	35	400	2	48	8	158
人材サービス	割合	33.8%	8.7%	1.6%	3.4%	22.5%	9.4%	18.6%	0.7%	0.5%	0.1%	0.7%
	件数	5,109	1,310	249	514	3,397	1,427	2,803	105	78	16	99



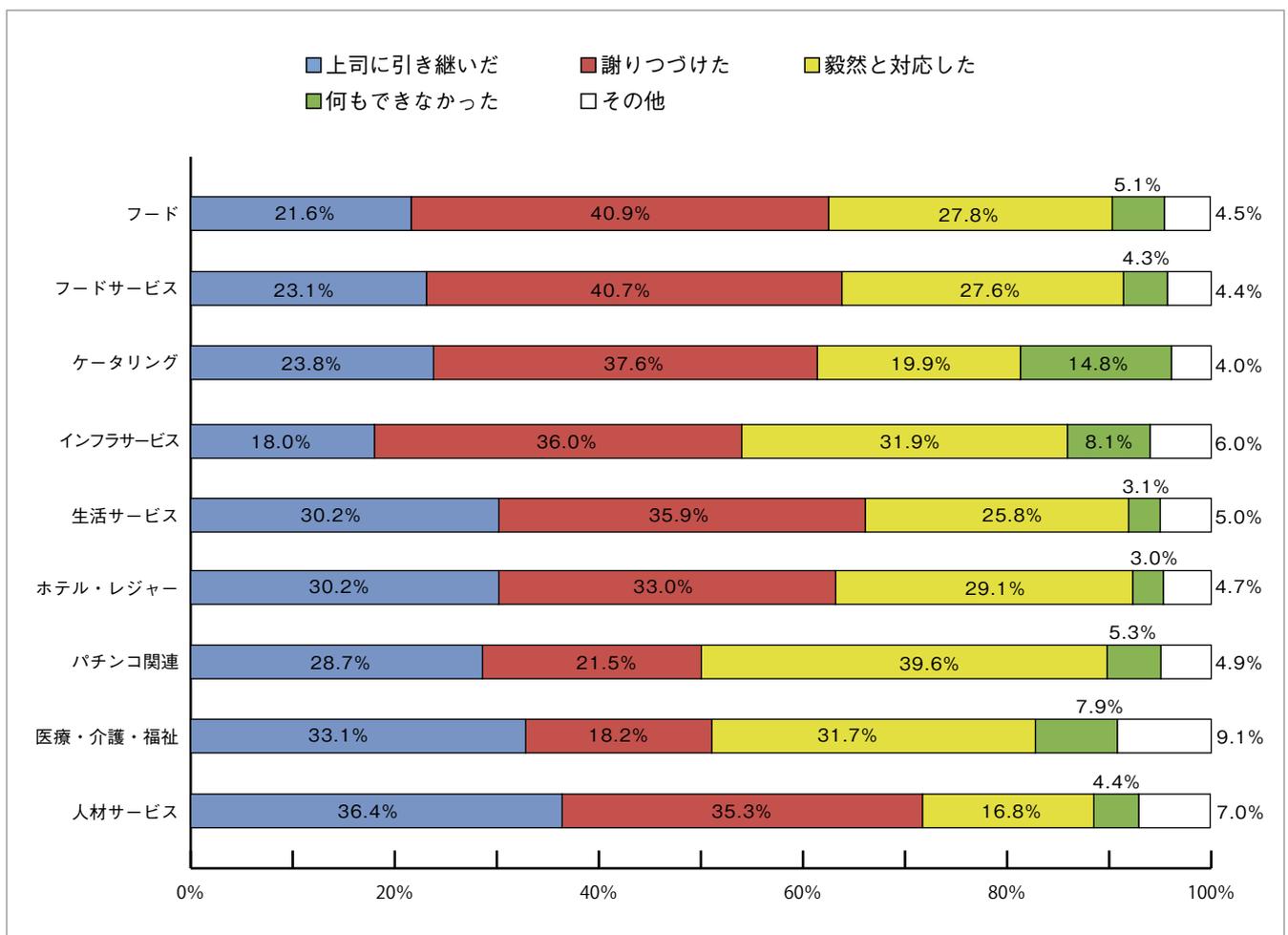
設問3：迷惑行為を経験された方は、迷惑行為から受けたご自身への影響を教えてください

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
フード	44.6%	74	39.2%	65	1.2%	2	13.3%	22	1.8%	3
フードサービス	32.5%	2,045	55.2%	3,342	1.2%	75	9.6%	606	1.5%	92
ケータリング	35.2%	323	54.4%	499	1.0%	9	7.9%	72	1.5%	14
インフラサービス	29.3%	245	58.7%	491	1.7%	14	8.5%	71	1.8%	15
生活サービス	31.6%	645	59.2%	1,207	0.9%	18	6.4%	131	1.8%	37
ホテル・レジャー	33.6%	231	55.5%	381	1.3%	9	7.7%	53	1.9%	13
パチンコ関連	40.0%	736	43.6%	803	0.6%	11	15.0%	277	0.8%	14
医療・介護・福祉	36.4%	739	53.8%	1,093	2.3%	47	6.1%	123	1.5%	30
人材サービス	34.5%	2,527	60.0%	4,935	0.7%	48	3.6%	267	1.2%	88



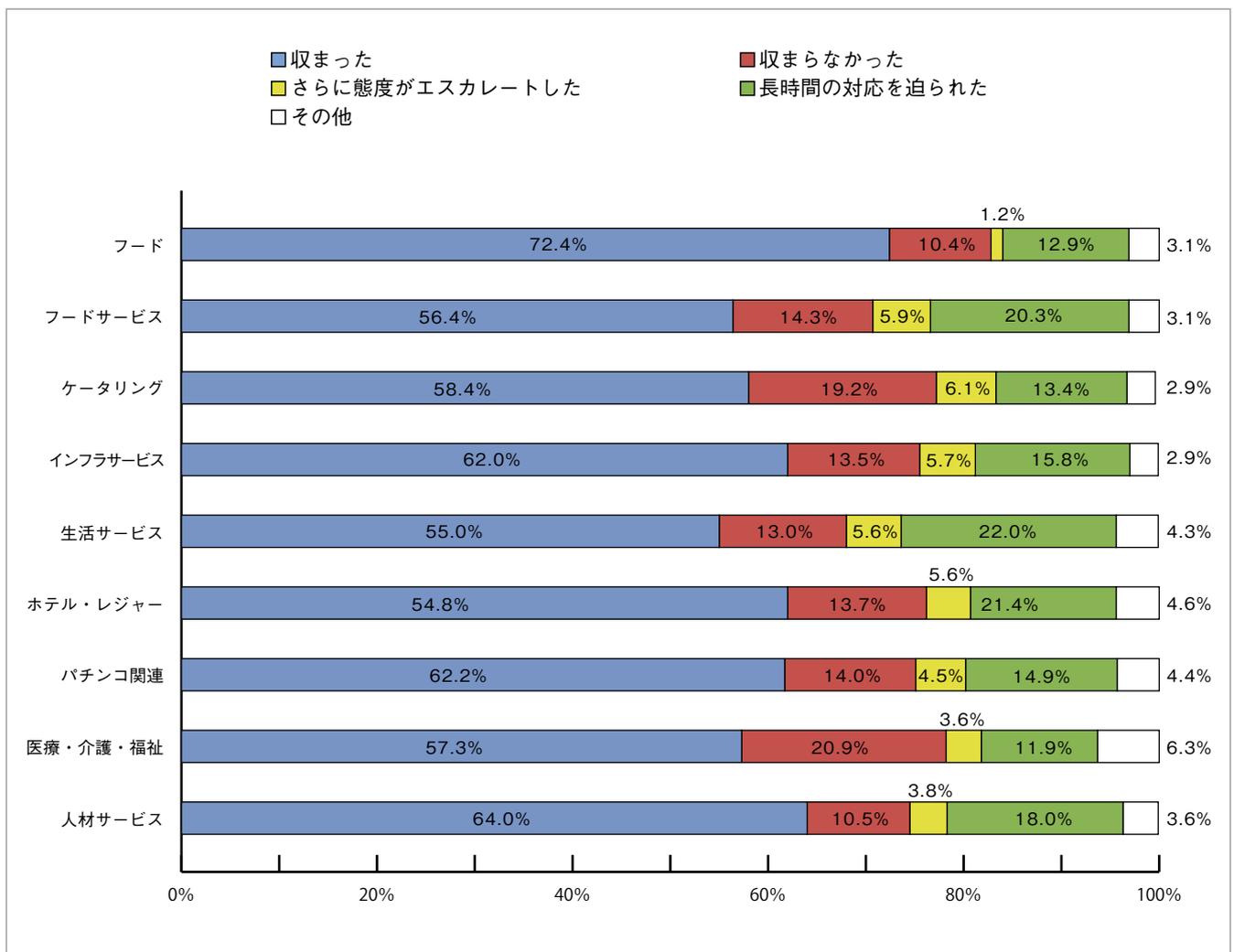
設問4：迷惑行為にあった時、あなたはどのような対応をしましたか？

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
フード	21.6%	38	40.9%	72	27.8%	49	5.1%	9	4.5%	8
フードサービス	23.1%	1,785	40.7%	3,153	27.6%	2,137	4.3%	330	4.4%	337
ケータリング	23.8%	258	37.6%	408	19.9%	216	14.8%	161	4.0%	43
インフラサービス	18.0%	181	36.0%	363	31.9%	321	8.1%	82	6.0%	60
生活サービス	30.2%	820	35.9%	974	25.8%	699	3.1%	85	5.0%	135
ホテル・レジャー	30.2%	269	33.0%	294	29.1%	260	3.0%	27	4.7%	42
パチンコ関連	28.7%	583	21.5%	437	39.6%	803	5.3%	108	4.9%	99
医療・介護・福祉	33.1%	113	18.2%	62	31.7%	108	7.9%	27	9.1%	31
人材サービス	36.4%	3,351	35.3%	3,249	16.8%	1,546	4.4%	404	7.0%	646



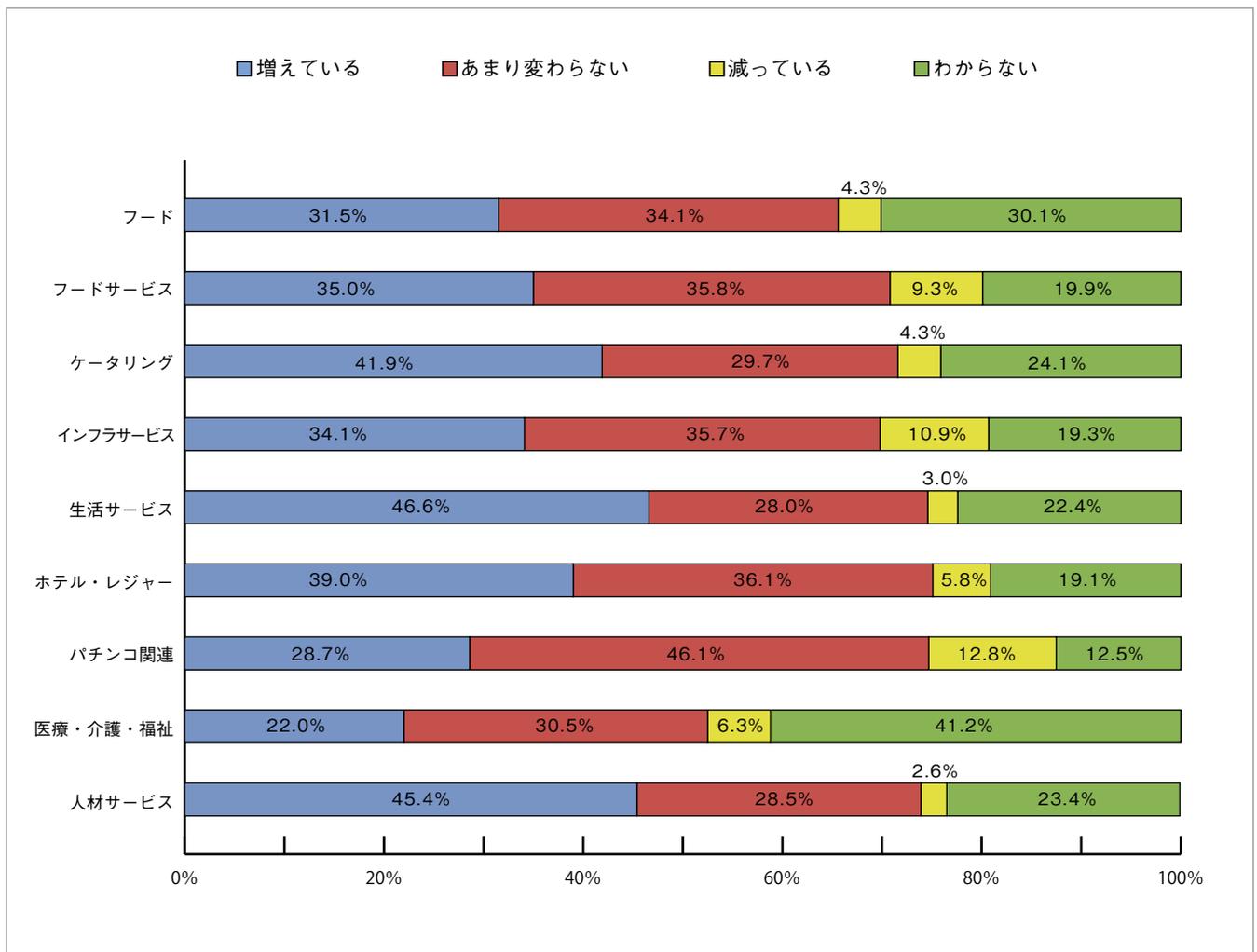
設問5：迷惑行為にあった時、あなたのとった対応の結果、問題の行為は収まりましたか？

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
フード	72.4%	118	10.4%	17	1.2%	2	12.9%	21	3.1%	5
フードサービス	56.4%	3,899	14.3%	990	5.9%	408	20.3%	1,401	3.1%	212
ケータリング	58.4%	564	19.2%	185	6.1%	59	13.4%	129	2.9%	28
インフラサービス	62.0%	572	13.5%	125	5.7%	53	15.8%	146	2.9%	27
生活サービス	55.0%	1,332	13.0%	315	5.6%	136	22.0%	532	4.3%	105
ホテル・レジャー	54.8%	413	13.7%	103	5.6%	42	21.4%	161	4.6%	35
パチンコ関連	62.2%	1,198	14.0%	270	4.5%	87	14.9%	288	4.4%	84
医療・介護・福祉	57.3%	173	20.9%	63	3.6%	11	11.9%	36	6.3%	19
人材サービス	64.0%	5,112	10.5%	842	3.8%	301	18.0%	1,439	3.6%	288



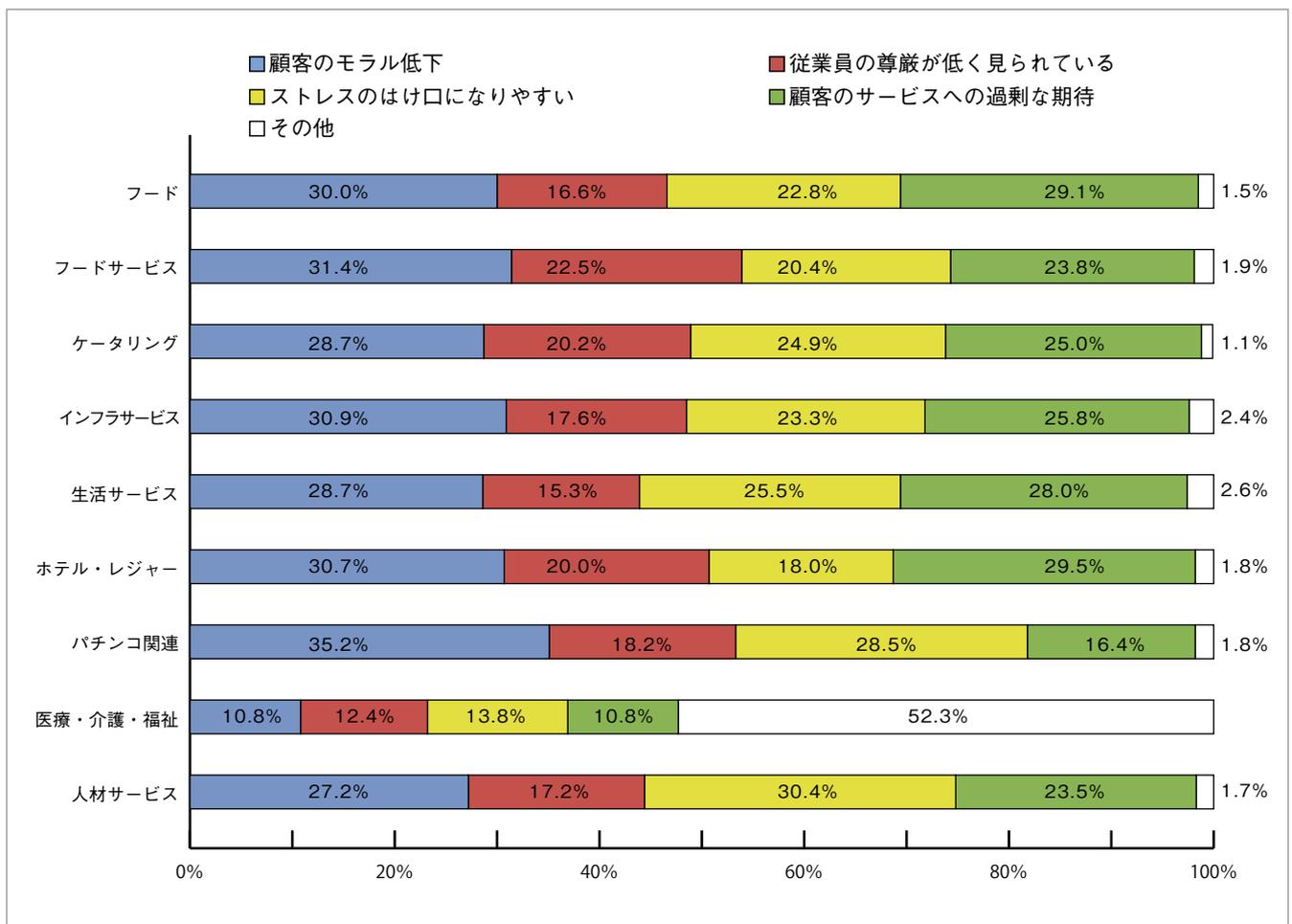
設問6：迷惑行為は、近年増えていると感じていますか？

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
フード	31.5%	110	34.1%	119	4.3%	15	30.1%	105
フードサービス	35.0%	2,897	35.8%	2,961	9.3%	768	19.9%	1,645
ケータリング	41.9%	604	29.7%	427	4.3%	62	24.1%	347
インフラサービス	34.1%	381	35.7%	398	10.9%	122	19.3%	215
生活サービス	46.6%	1,195	28.0%	717	3.0%	78	22.4%	573
ホテル・レジャー	39.0%	338	36.1%	313	5.8%	50	19.1%	165
パチンコ関連	28.7%	564	46.1%	906	12.8%	251	12.5%	246
医療・介護・福祉	22.0%	606	30.5%	838	6.3%	172	41.2%	1,133
人材サービス	45.4%	4,743	28.5%	2,976	2.6%	272	23.4%	2,447



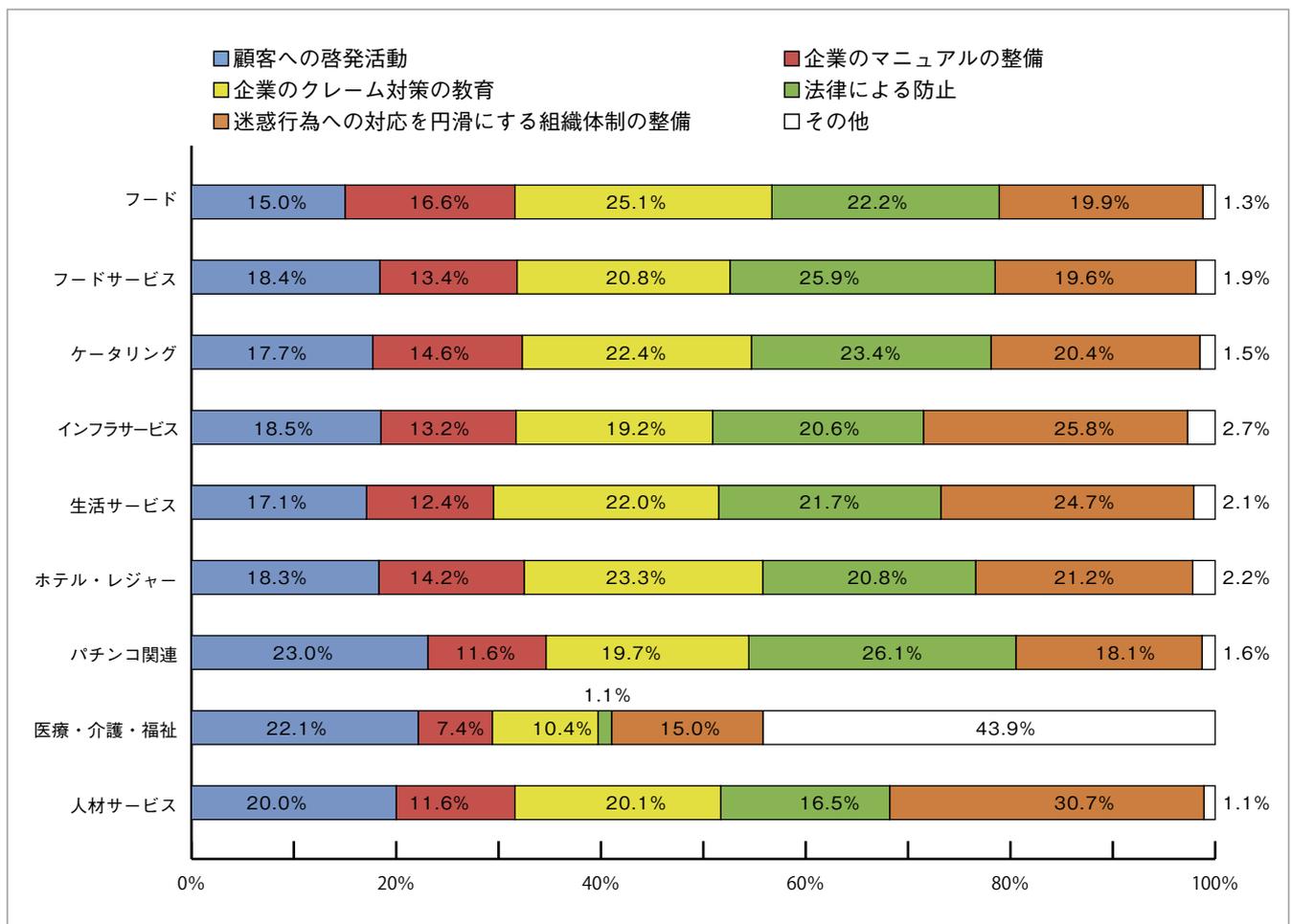
設問7：迷惑行為が発生している原因をどう考えますか？【複数回答可】

部会名	顧客のモラル低下		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		顧客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
フード	30.0%	175	16.6%	97	22.8%	133	29.1%	170	1.5%	9
フードサービス	31.4%	4,776	22.5%	3,429	20.4%	3,099	23.8%	3,618	1.9%	288
ケータリング	28.7%	791	20.2%	558	24.9%	668	25.0%	691	1.1%	31
インフラサービス	30.9%	639	17.6%	363	23.3%	481	25.8%	553	2.4%	49
生活サービス	28.7%	1,471	15.3%	783	25.5%	1,310	28.0%	1,435	2.6%	135
ホテル・レジャー	30.7%	530	20.0%	345	18.0%	310	29.5%	510	1.8%	31
パチンコ関連	35.2%	1,003	18.2%	518	28.5%	814	16.4%	467	1.8%	50
医療・介護・福祉	10.8%	1,095	12.4%	1,256	13.8%	1,399	10.8%	1,091	52.3%	5,303
人材サービス	27.2%	5,449	17.2%	3,459	30.4%	6,103	23.5%	4,718	1.7%	331



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】

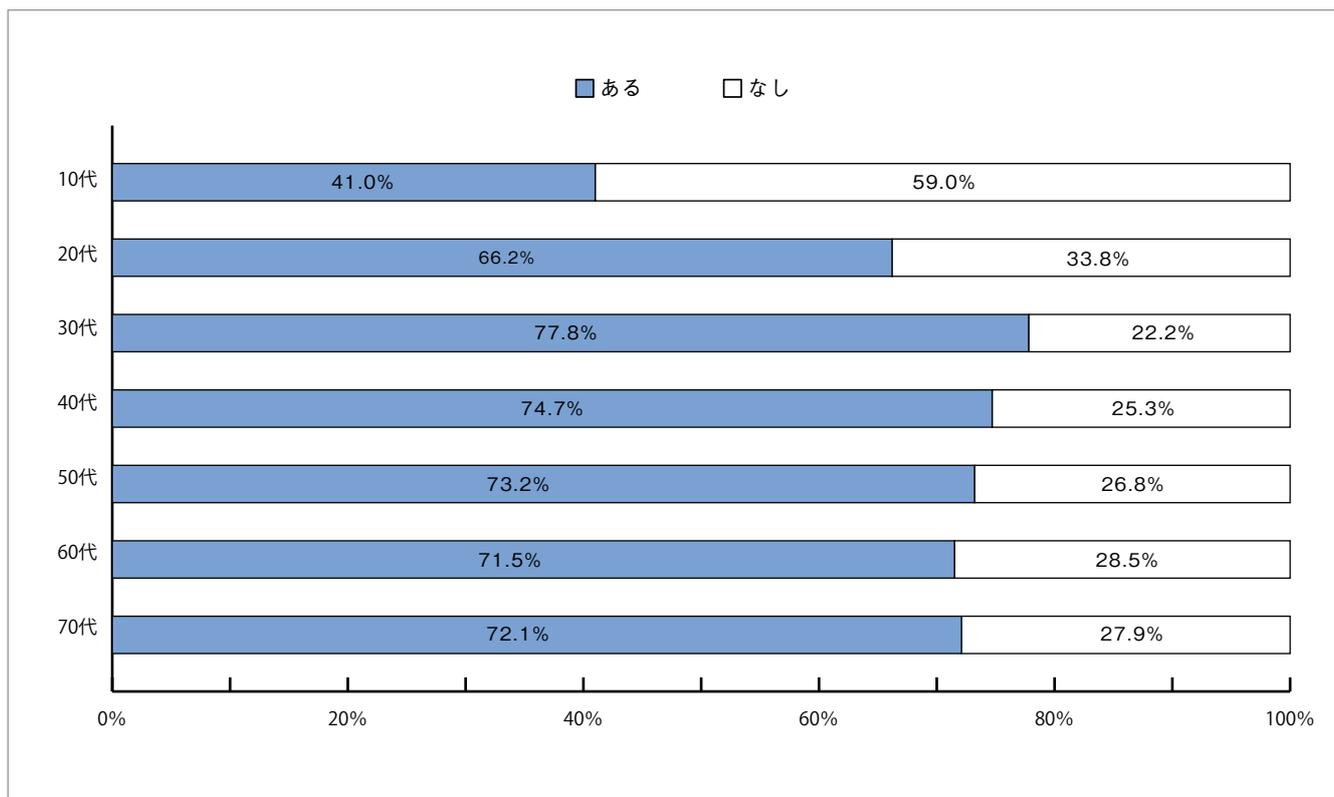
部会名	顧客への啓発活動		企業のマニュアルの整備		企業のクレーム対策の教育		法律による防止		迷惑行為への対応を円滑にする組織体制の整備		その他	
	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数
フード	15.0%	83	16.6%	92	25.1%	139	22.2%	123	19.9%	110	1.3%	7
フードサービス	18.4%	2,554	13.4%	1,858	20.8%	2,896	25.9%	3,593	19.6%	2,725	1.9%	267
ケータリング	17.7%	464	14.6%	383	22.4%	588	23.4%	614	20.4%	537	1.5%	40
インフラサービス	18.5%	348	13.2%	247	19.2%	361	20.6%	387	25.8%	485	2.7%	50
生活サービス	17.1%	827	12.4%	598	22.0%	1,060	21.7%	1,193	24.7%	1,193	2.1%	103
ホテル・レジャー	18.3%	288	14.2%	224	23.3%	366	20.8%	328	21.2%	333	2.2%	35
パチンコ関連	23.0%	624	11.6%	315	19.7%	534	26.1%	709	18.1%	491	1.6%	43
医療・介護・福祉	22.1%	1,442	7.4%	485	10.4%	679	1.1%	72	15.0%	981	43.9%	2,867
人材サービス	20.0%	3,585	11.6%	2,092	20.1%	3,613	16.5%	2,960	30.7%	5,521	1.1%	189



4. 年代別比較

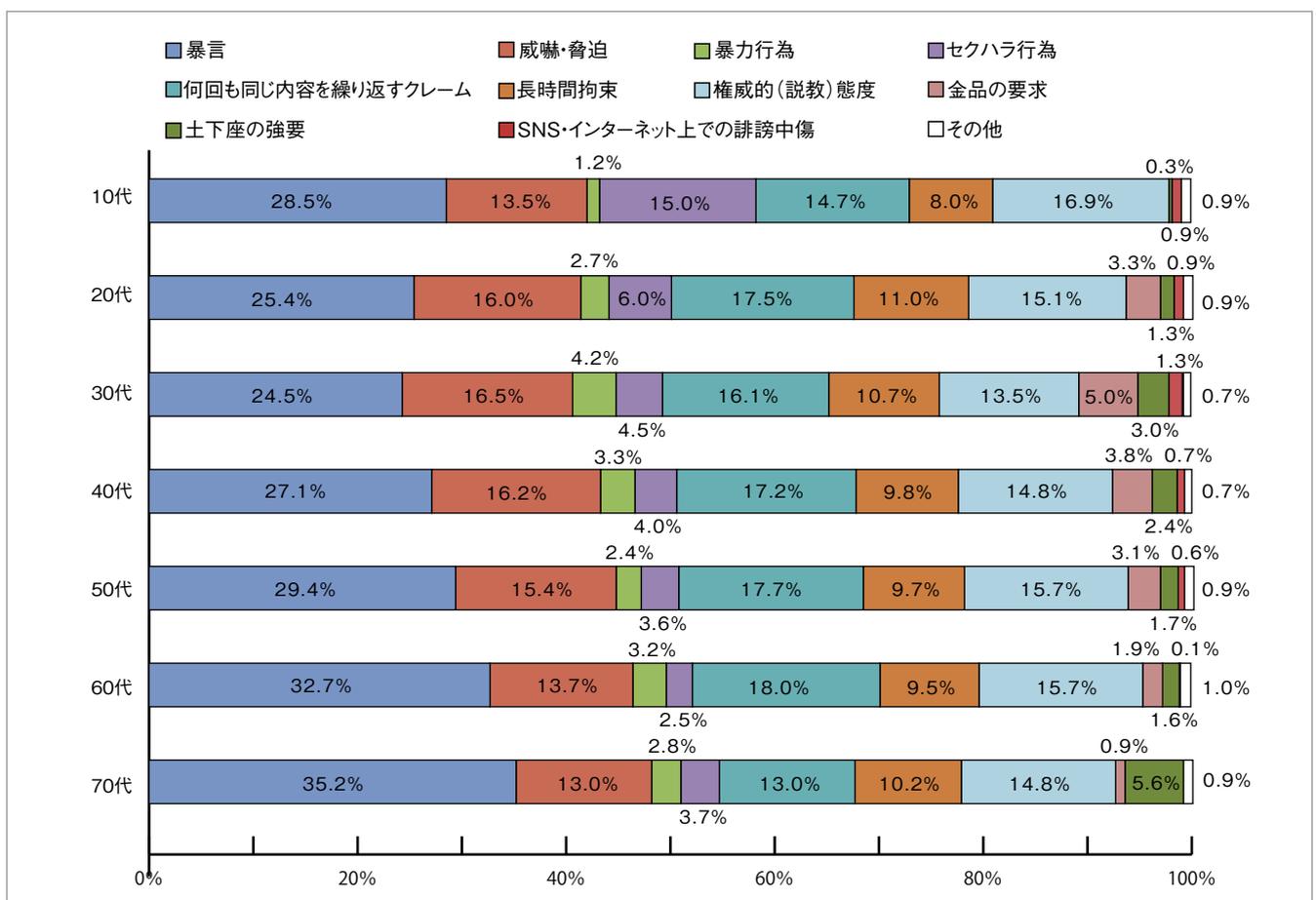
設問1：あなたは、業務中に顧客からの迷惑行為に遭遇したことがありますか？

		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代
ある	割合	41.0%	66.2%	77.8%	74.7%	73.2%	71.5%	72.1%
	件数	234	3,095	5,329	6,395	3,650	761	62
なし	割合	59.0%	33.8%	22.2%	25.3%	26.8%	28.5%	27.9%
	件数	337	1,580	1,524	2,165	1,335	303	24



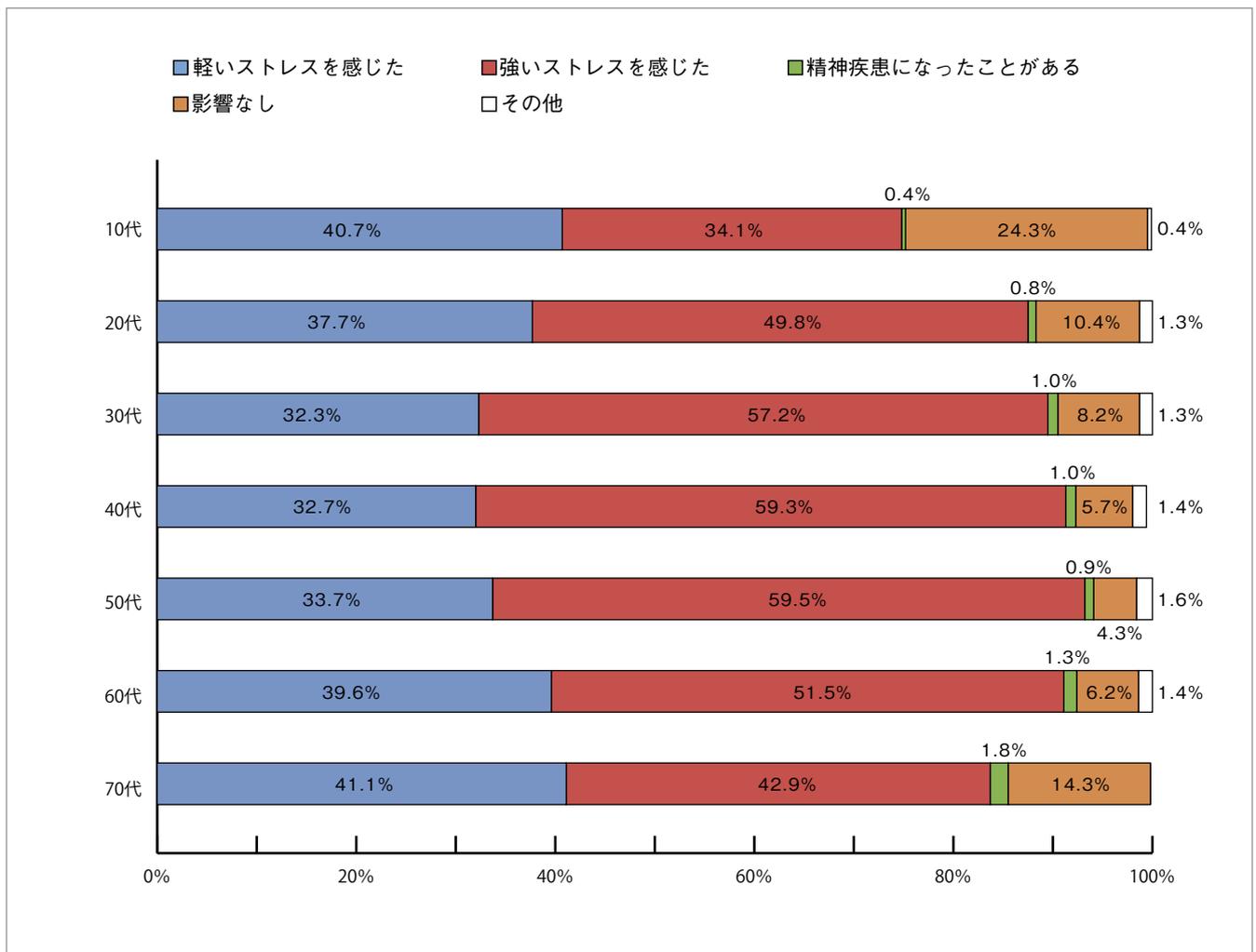
設問2：あなたは、業務中に次のような顧客からの迷惑行為に遭遇したことがありますか？【複数回答可】

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
	10代	割合	28.5%	13.5%	1.2%	15.0%	14.7%	8.0%	16.9%	0.0%	0.3%	0.9%
	件数	93	44	4	49	48	26	55	0	1	3	3
20代	割合	25.4%	16.0%	2.7%	6.0%	17.5%	11.0%	15.1%	3.3%	1.3%	0.9%	0.9%
	件数	1,872	1,177	202	440	1,294	814	1,116	244	93	64	63
30代	割合	24.5%	16.5%	4.2%	4.5%	16.1%	10.7%	13.5%	5.0%	3.0%	1.3%	0.7%
	件数	3,676	2,470	638	671	2,421	1,612	2,026	747	453	199	100
40代	割合	27.1%	16.2%	3.3%	4.0%	17.2%	9.8%	14.8%	3.8%	2.4%	0.7%	0.7%
	件数	4,388	2,619	538	652	2,782	1,584	2,394	671	393	109	116
50代	割合	29.4%	15.4%	2.4%	3.6%	17.7%	9.7%	15.7%	3.1%	1.7%	0.6%	0.9%
	件数	2,503	1,310	201	304	1,511	823	1,338	265	146	47	75
60代	割合	32.7%	13.7%	3.2%	2.5%	18.0%	9.5%	15.7%	1.9%	1.6%	0.1%	1.0%
	件数	464	195	46	36	256	135	223	27	22	1	14
70代	割合	35.2%	13.0%	2.8%	3.7%	13.0%	10.2%	14.8%	0.9%	5.6%	0.0%	0.9%
	件数	38	14	3	4	14	11	16	1	6	0	1



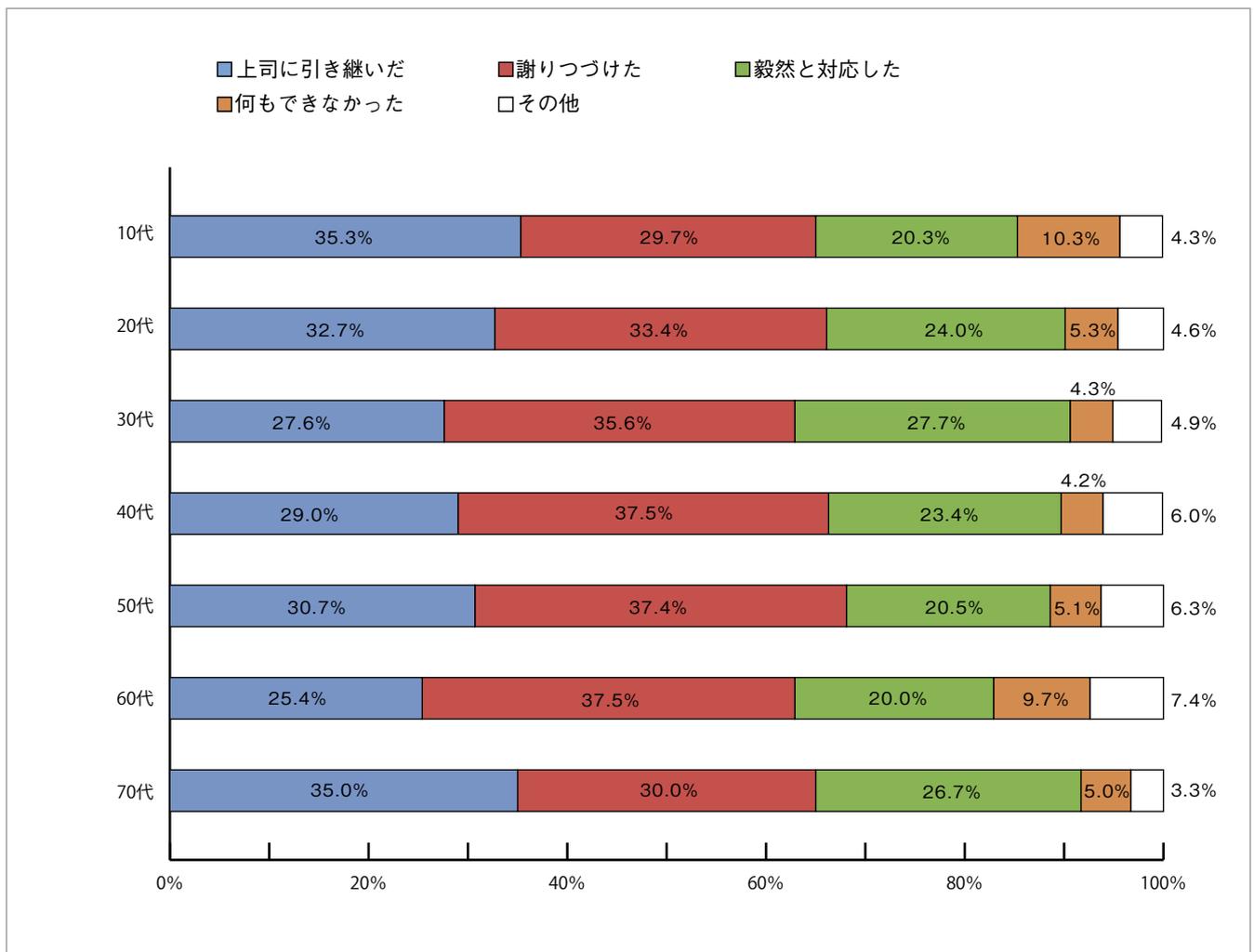
設問3：迷惑行為を経験された方は、迷惑行為から受けたご自身への影響を教えてください

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	40.7%	92	34.1%	77	0.4%	1	24.3%	55	0.4%	1
20代	37.7%	1,163	49.8%	1,536	0.8%	26	10.4%	320	1.3%	41
30代	32.3%	1,723	57.2%	3,054	1.0%	51	8.2%	436	1.3%	71
40代	32.7%	2,068	59.3%	3,751	1.0%	61	5.7%	362	1.4%	86
50代	33.7%	1,207	59.5%	2,127	0.9%	32	4.3%	154	1.6%	57
60代	39.6%	280	51.5%	364	1.3%	9	6.2%	44	1.4%	10
70代	41.1%	23	42.9%	24	1.8%	1	14.3%	8	0.0%	0



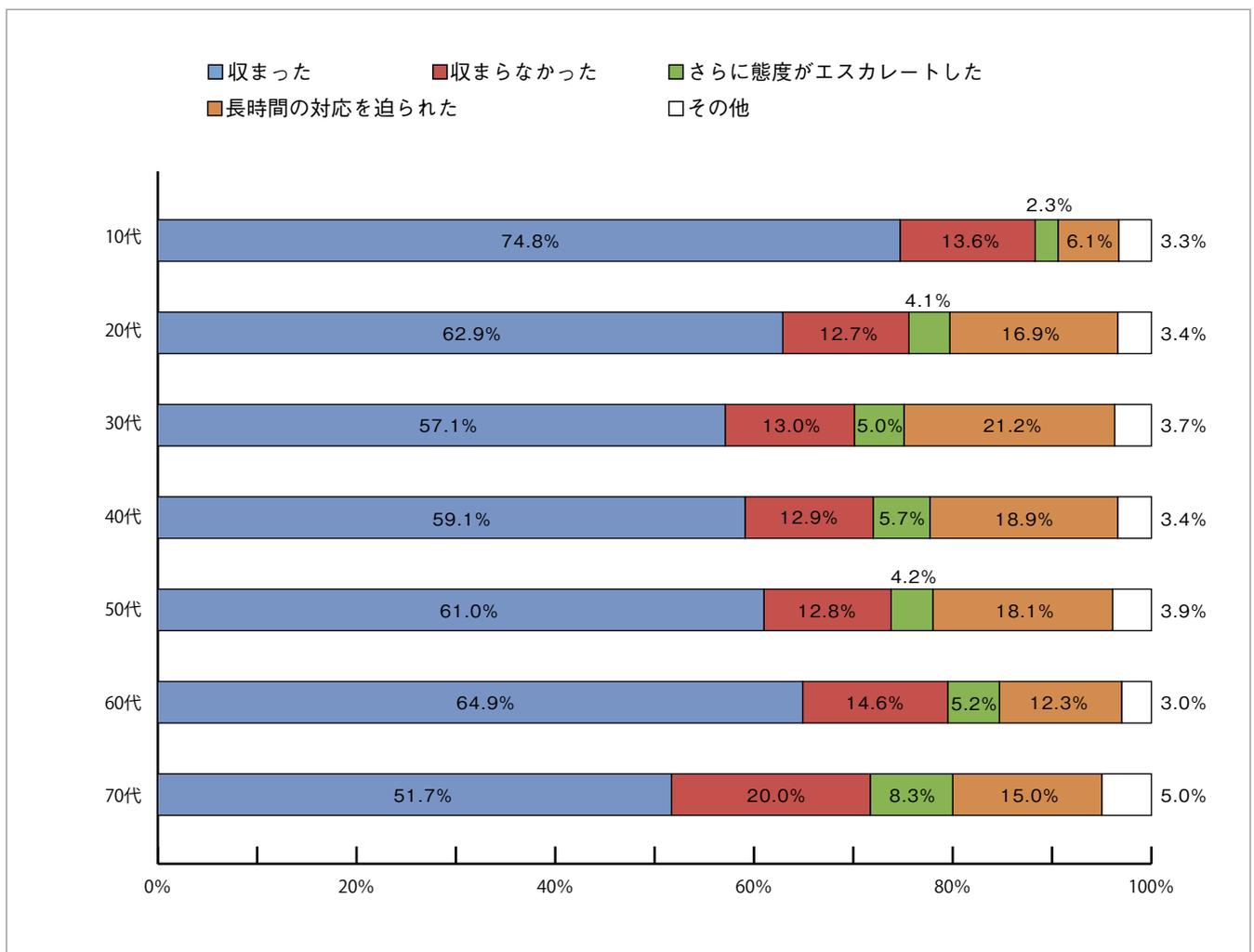
設問4：迷惑行為にあった時、あなたはどのような対応をしましたか？

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	35.3%	82	29.7%	69	20.3%	47	10.3%	24	4.3%	10
20代	32.7%	1,185	33.4%	1,212	24.0%	871	5.3%	193	4.6%	166
30代	27.6%	1,844	35.6%	2,384	27.7%	1,855	4.3%	258	4.9%	325
40代	29.0%	2,325	37.5%	3,007	23.4%	1,878	4.2%	338	6.0%	479
50代	30.7%	1,400	37.4%	1,705	20.5%	933	5.1%	231	6.3%	289
60代	25.4%	215	37.5%	317	20.0%	169	9.7%	82	7.4%	63
70代	35.0%	21	30.0%	18	26.7%	16	5.0%	3	3.3%	2



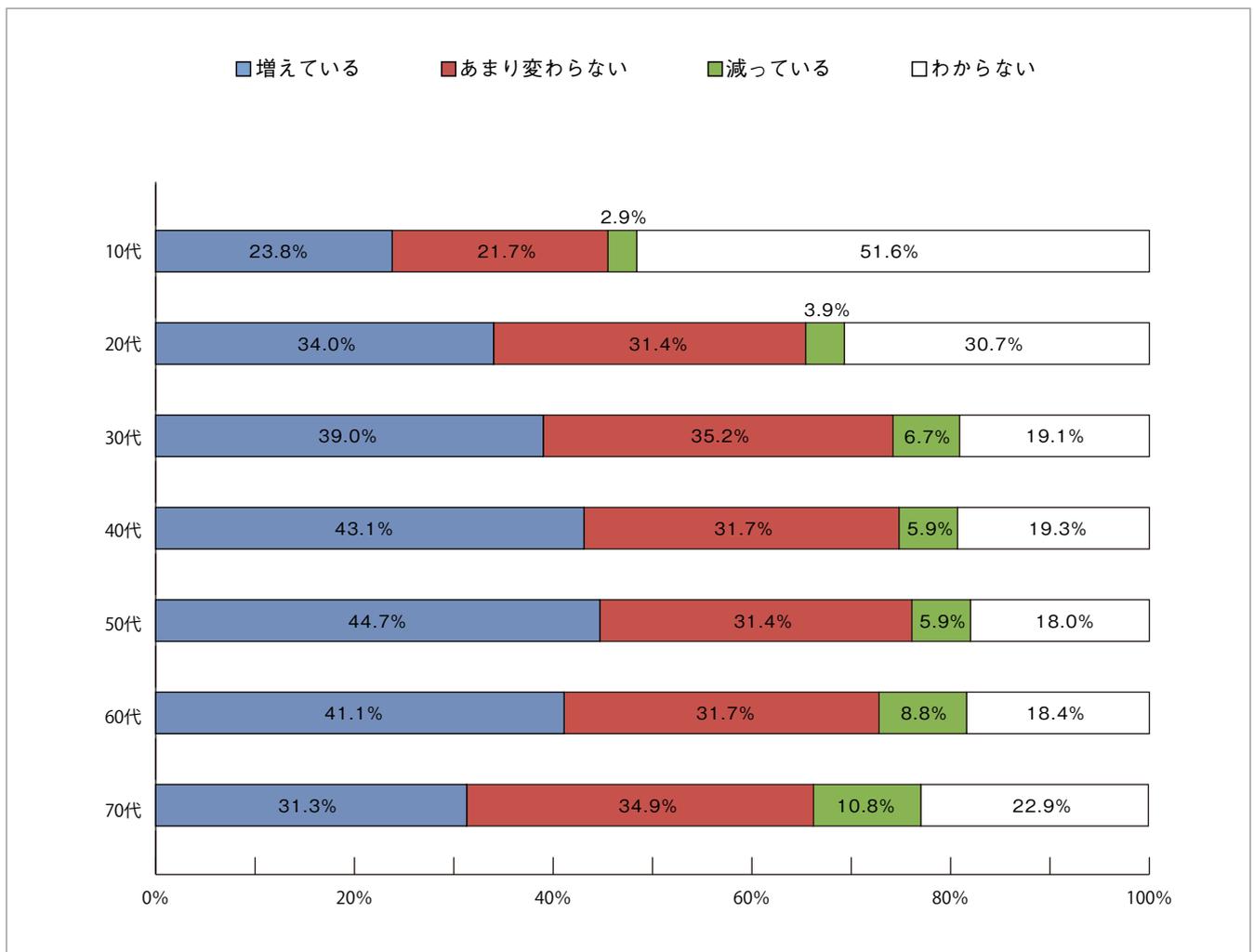
設問5：迷惑行為にあった時、あなたのとった対応の結果、問題の行為は収まりましたか？

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	74.8%	160	13.6%	29	2.3%	5	6.1%	13	3.3%	7
20代	62.9%	2,048	12.7%	413	4.1%	134	16.9%	549	3.4%	111
30代	57.1%	3,390	13.0%	774	5.0%	297	21.2%	1,256	3.7%	291
40代	59.1%	4,202	12.9%	917	5.7%	403	18.9%	1,343	3.4%	239
50代	61.0%	2,418	12.8%	508	4.2%	168	18.1%	717	3.9%	155
60代	64.9%	471	14.6%	106	5.2%	38	12.3%	89	3.0%	22
70代	51.7%	31	20.0%	12	8.3%	5	15.0%	9	5.0%	3



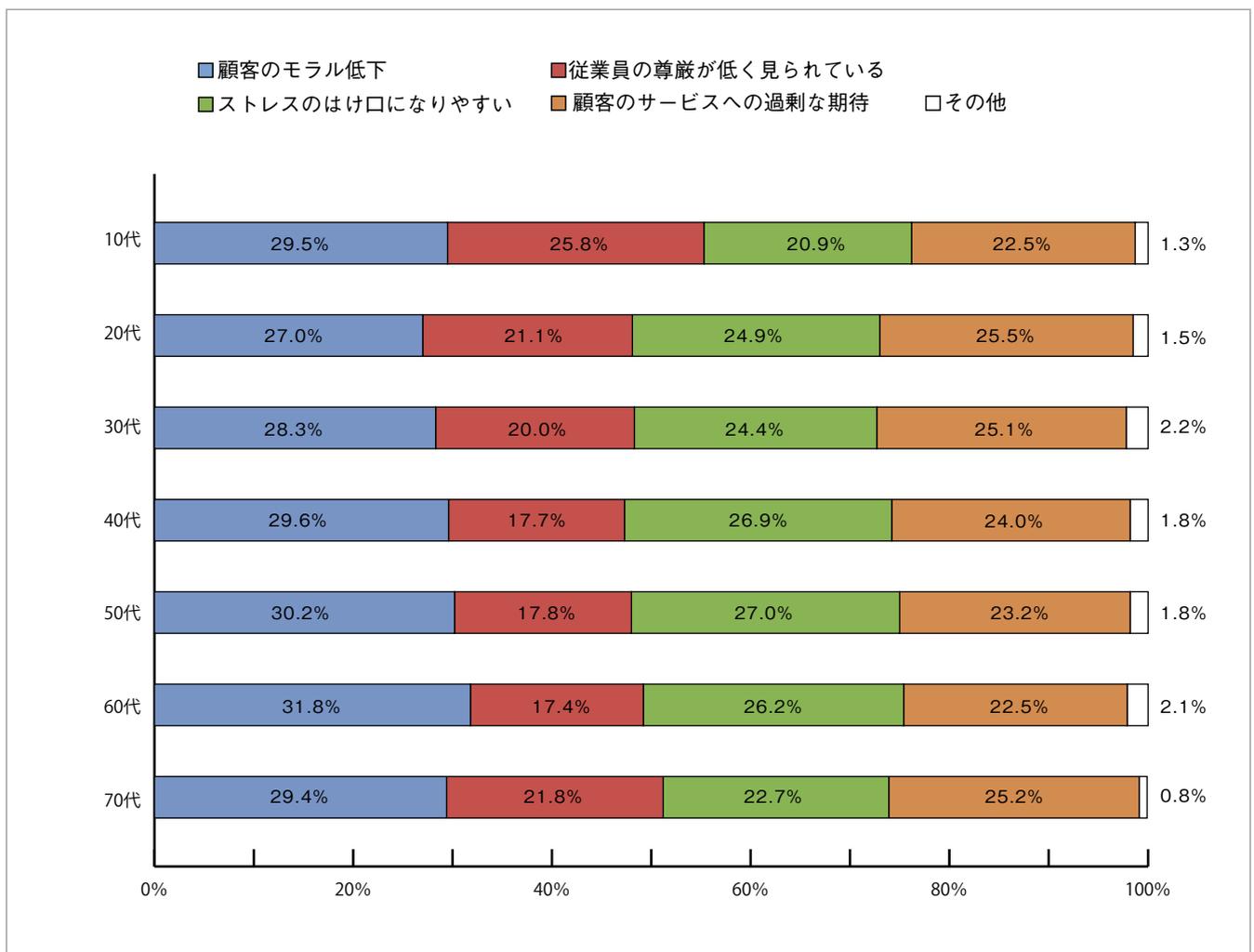
設問6：迷惑行為は、近年増えていると感じていますか？

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	23.8%	133	21.7%	121	2.9%	16	51.6%	288
20代	34.0%	1,561	31.4%	1,440	3.9%	180	30.7%	1,412
30代	39.0%	2,640	35.2%	2,383	6.7%	457	19.1%	1,295
40代	43.1%	3,601	31.7%	2,645	5.9%	496	19.3%	1,611
50代	44.7%	2,169	31.4%	1,521	5.9%	287	18.0%	874
60代	41.1%	421	31.7%	325	8.8%	90	18.4%	189
70代	31.3%	26	34.9%	29	10.8%	9	22.9%	19



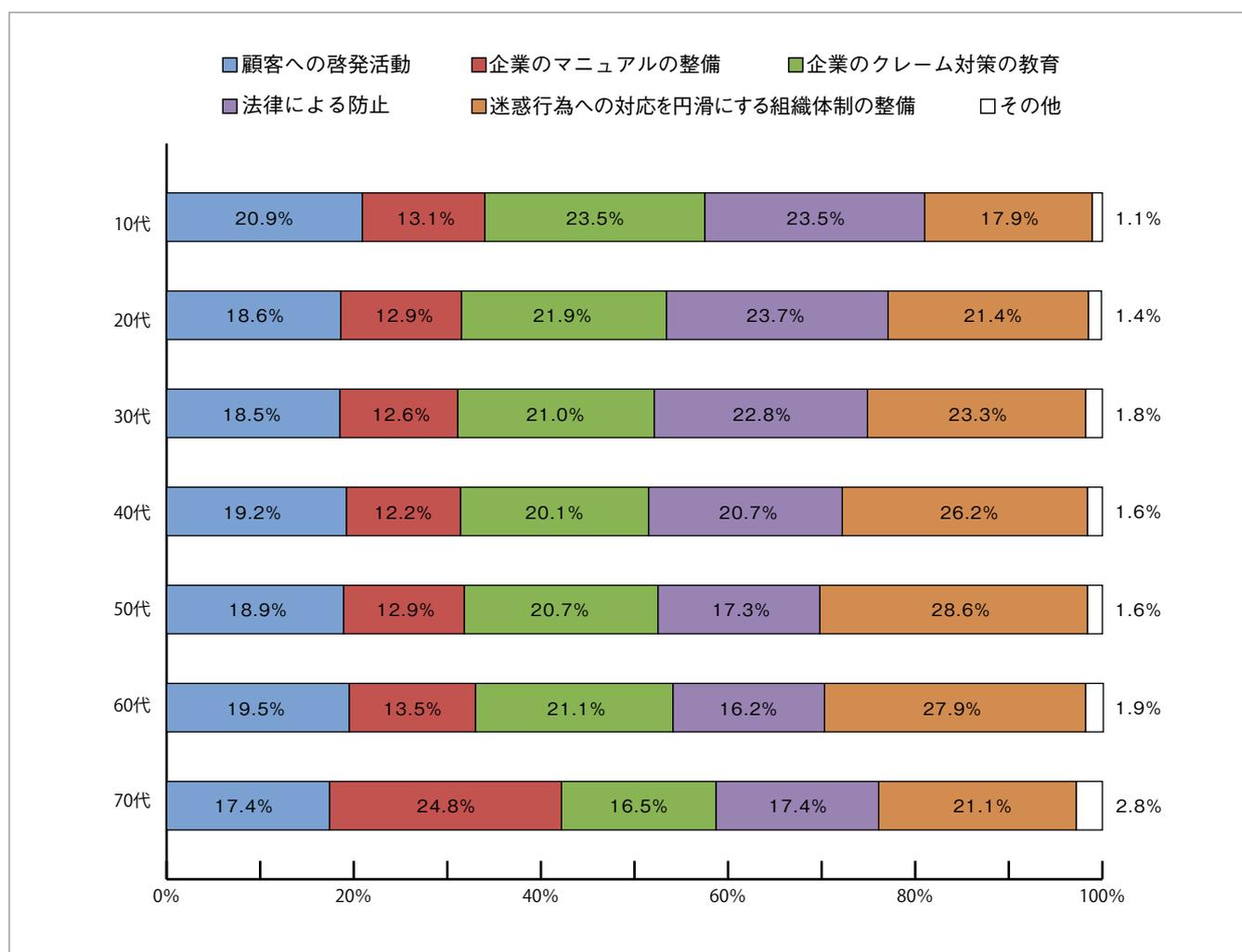
設問7：迷惑行為が発生している原因をどう考えますか？【複数回答可】

年代別	顧客のモラル低下		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		顧客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	29.5%	241	25.8%	211	20.9%	171	22.5%	184	1.3%	11
20代	27.0%	2,234	21.1%	1,744	24.9%	2,065	25.5%	2,116	1.5%	125
30代	28.3%	3,682	20.0%	2,605	24.4%	3,171	25.1%	3,269	2.2%	281
40代	29.6%	4,743	17.7%	2,832	26.9%	4,307	24.0%	3,850	1.8%	296
50代	30.2%	2,867	17.8%	1,691	27.0%	2,565	23.2%	2,201	1.8%	172
60代	31.8%	590	17.4%	322	26.2%	486	22.5%	417	2.1%	38
70代	29.4%	35	21.8%	26	22.7%	27	25.2%	30	0.8%	1



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	顧客への啓発活動		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	20.9%	158	13.1%	99	23.5%	178	23.5%	178	17.9%	135	1.1%	8
20代	18.6%	1,392	12.9%	964	21.9%	1,635	23.7%	1,774	21.4%	1,602	1.4%	106
30代	18.5%	2,194	12.6%	1,499	21.0%	2,498	22.8%	2,712	23.3%	2,769	1.8%	210
40代	19.2%	2,806	12.2%	1,788	20.1%	2,949	20.7%	3,033	26.2%	3,836	1.6%	227
50代	18.9%	1,641	12.9%	1,117	20.7%	1,792	17.3%	1,501	28.6%	2,479	1.6%	140
60代	19.5%	336	13.5%	232	21.1%	363	16.2%	279	27.9%	481	1.9%	33
70代	17.4%	19	24.8%	27	16.5%	18	17.4%	19	21.1%	23	2.8%	3



資料 アンケート回答抜粋 事例内容

1. 暴言

- ①出汁がぬるく、交換を提案した結果、「水を入れてのめ豚」と言われた。
- ②「町で会ったらぶっ殺すぞ」「お前生意気だな表へ出ろ」等言われた。
- ③個別会計を頼まれたが、商品ではなく全体を二分割して払いたいとの事。レジのシステム上でできない事を伝えたが（そもそも割り切れず）レジ前で3～4分暴言を言われ周りに聞こえるように「サービスが悪い」「店員がバカ」等騒がれた。
- ④レジ打ちで間違えてしまったら、デブは仕事ができないといわれた。謝っても、どんどん暴言を吐きつづけてきた、15分くらい。男性の方に助けをもとめたら、その人にも少し暴言を言っていた。
- ⑤踏切がなっているにも関わらず、乗せている顧客から「行けやボケ!!」と言われた。
- ⑥通行禁止道路への通行強要。断ると「殺したるか」と言われた。
- ⑦クレジットカードご利用限度額不服。審査の詳細を求められ、総合的な判断と回答したら、納得されず、「殺すぞ」「今から事務所に行く」等の暴言、威嚇・脅迫と思われる言動あり。本件、数ヶ月同様の申出あり。顧問弁護士へ対応委託となり決着。
- ⑧他店での異物混入がニュースになった際、対象でない店舗に電話が来て、「人殺し!」などの暴言を1時間以上言われた。
- ⑨ホテルのカギをフロントに預けたと言い張る。自分が持っていないか確認を促すが聞き入れず。その間、大声で「ホテルの管理はどうなっているんだ」と怒鳴る。カギは本人が持っていたが一言の謝罪もなかった。
- ⑩会費未納の方に電話連絡したところ「2度とかけてくるな、殺すぞ」と言われた。
- ⑪隣のお客様が出だしたら自分の台が出なくなる。操作しているんじゃないの?と繰り返し言われた。
- ⑫面識のない顧客から電話のクレームの時、「死ね。殺す。つぶれてしまえ。生きている価値なし」などの暴言をあげせられた。
- ⑬「あんたブサイク!麻薬やってるやろ!」訪問すると麻薬!麻薬!と言われます。もちろん麻薬はやってないのに、毎回言われるので訪問前は胃がきりきり痛みます。
- ⑭毎回介護サービス中(1.5H)に体型について何回も何回も口にされる。「太っている。汗かきなのにやせないのがフシギ」等。
- ⑮受付で「今日は予約が入っていない」旨を伝えると、受付2人に向かって「馬鹿面さげて何やってんだ」と暴言をはかれた。予約の案内をしていた所、急に表情が変わり「話が分からない。日本語が分かるやつとかわれ」と言われ、他のスタッフに代わったが「もういい」と言って帰ってしまった。
- ⑯電話にて問合せがあり、答えたが、本人の求める答えと違った為、「バカ、アホ、市民病院のくせに」等暴言を吐かれた。

2. 何回も同じ内容を繰り返すクレーム

- ①同じ内容のクレームを店舗内で1時間、退店後店舗に1時間おきに入電。
- ②サービス券の併用をお断りしたら、しつこくクレームを言われ、帰った後も電話で繰り返し叱られた。
- ③酔った顧客からいらないはずの従業員を出せと何度も電話で要求された。
- ④パンのお替りで5個持ち帰ると言われ、それを丁重にお断りしたが、激怒し「お前の対応が悪い」とか言われ何回も同じ内容の話をくり返し。
- ⑤初回より録音され発言内容の有無確認された。人を変え同じ内容確認質問を受けた。
- ⑥工事現場に行くたびに待ち伏せされ、毎回同じ内容のクレームを5時間位言われ1ヶ月位続いた。

- ⑦インターネットからの申込がうまく出来ないとの問い合わせで、入力項目を順番に確認するも不備はないの一点張りで「自分に非がある様な言い方をされて不愉快だ」「どうしてくれるんだ」等、文句を言われなかなか電話を切らせてくれなかった。（結局は入力内容に不備があった）
- ⑧支払いできないから死ぬしかない、どうやって死んだら楽か、2・3日にわたって電話があった。
- ⑨閉店時間を5分過ぎてのチェックアウトだったので次回から時間に注意していただくよう、ご案内とお願いをしたところ、顧客激怒し、店内の時計の秒針のズレを指摘し、長時間にわたってクレーム。そのあとも約1週間同じ事で呼び出してこられた。
- ⑩エラーにより機械が停止しお待たせした事に対して怒りスタッフを辞めさせろの要求があり1~2ヵ月繰り返し電話が続いた。
- ⑪常習的に同じ内容のクレームで数時間拘束される。
- ⑫負けが込んでいるお客様から電話があり、一時間程度、暴言や何回も同じ内容（操作しているのでは？）を繰り返すクレームを受けた。
- ⑬高齢で昔からサービスを利用されてる利用者は、何かと昔のサービスは良かった、何をしてくれた、あれをしてくれた、それに比べて今はなってない！！と毎回言われます。
- ⑭電話で何度も期限より前に依頼書類を作成して渡すように怒鳴られ、名前を呼び捨てされ、顔を確認しに行くからと言われた。期日より前に書類を作成して渡さなければ、近頃の爆弾事件のようになるぞと怒鳴られた。規則でできないとお答えしても何日も同じ内容の電話をかけてくる。（毎回15分以上）
- ⑮同じ内容で何度も電話がくる。死ねばいいんですねと言われる。（1回30分くらい）
- ⑯本日処方されているお薬は公費適応外だと説明したら顧客から何回も同じ内容を繰り返され、最後には暴言を言われた。

3. 権威的（説教）態度

- ①地元を仕切っていると言われ、高圧的な態度をとられる。
- ②商品に髪の毛が入っていたとクレームが入った。自分の旦那が大学病院に勤務している。すぐ保健所に話してやる！上司を呼んで釈明しろ！と怒鳴る！
- ③「俺は●●新聞社と●●組とつながりがある。こんな店簡単につぶせる」などと言われた。
- ④マスクミ関係者だから言いつけたら、あなたがどうなるか知らないよと脅された。
- ⑤深夜に惣菜を片付けていたら入店したお客様に惣菜はないのかと言われ、この時間は取り扱っておりませんと言ったら、俺がいるだろ今からつくれと言われたが、無理と断ったら本部にクレームを入れると言われた。
- ⑥支払いが遅れているのでカードの利用ができないと案内しているのに、払うって言ってるんだから今すぐ使わせろというお客様が多い。
- ⑦検定の不合格の理由を説明したら納得してもらえず、「俺は●●（親会社）の社長と知り合いでおまえとかすぐクビにできる。」と脅迫してきました。
- ⑧店舗のルールを守っていただけない顧客にお声掛けをしたら「オレを誰だと思ってるんだ！」と脅迫とも取れる言葉を言われた。
- ⑨オレは市長と仲が良いから、おまえなんかいつでも辞めさせる事が出来るんだ！と繰り返し怒鳴られた。
- ⑩自分の身内に●●いるから権威的発言。私達のお陰で給料もらっているなら、何でも言う事を聞け、等言われる。
- ⑪受診した患者様が、町議会議員の方で名のってくれなく困っていたら、「俺を知らないとは、ふざけるな」と暴言を吐かれた。

⑫予約がいっぱいで希望の日に予約が取れずお断りしたら30分「市民の税金で繰っているくせに！俺がお金を払っているんだ！いう事を聞け！市長を呼べ！貴様何様だ！」と暴言を浴びせられた。

4. 威嚇・脅迫

- ①要求が通らなかったら、地域をあげて店を潰すと脅された。
- ②子どもたちのみで来店。食事された際、案内時に個別会計のお断りをお願いしたが、以前はやってくれたネットにのせてやるネットにのせて多くの人が見るから怖いよとの脅し。
- ③学生へ静かにする様に注意をしたらケータイで写メをとられSNSへアップすると言われた。
- ④商品によってヤケドをしたという理由で、自身もヤケドするようせまられた。
- ⑤請求金額が高いと暴言を含め威嚇（どつく、アホかなど）され、弁護士に訴えると言われた。（こちらに非はなし）
- ⑥閉栓したことに立腹蹴られた。閉栓時「殺すぞ」と鎌を目前で振り上げられた。
- ⑦レンジフードフィルターを交換に行ったら、分解クリーニングをしろと言われた。前の担当者は2時間くらいかけてしていたと言われたが、出来ませんと断ると、キッチンから包丁を出して突きつけられた。奥様が慌てて止めに入ってくれたので大事にはならなかったが、命の危険を感じた。
- ⑧当社の対応を説明（電話にて枠変更について）したにもかかわらず、お前の家に火をつけるぞ！と言われた。納得いかない様子で何度も罵声をあびせられた。
- ⑨景品が取れないとクレーム。サギではないか。殺すぞ！子供が泣いているのに景品をくれないのか等。
- ⑩他のお客様の威嚇、俺に近づくな！この店はでないからおかしい。働いている人間が皆おかしい。火をつけるぞ。早く玉をだしてくれ。じゃないと犯すぞと言われた。
- ⑪家の場所を特定されていて、家まで行くと脅された。3日間ほど家に帰ることも出来ずにいた。
- ⑫介護サービス以上のサービスをヘルパーに要求したため、ケアマネージャーとして説明をした時に、利用者に刃物を出され、これで行政も黙らせたと言われた。所属の上司と行政と、利用者家族に報告した。（利用者は認知症はない）
- ⑬介助したら蹴るぞと言われた。
- ⑭2・3年前前から対応している案件、店舗に電話が来て毎回怒鳴られる。「兄はヤクザだ、兄も私も怖い、言葉遣い誰かに習ったことないのか？おのれ首洗って待ってろ、今度怒鳴りこみに行く、店長やめろ」などひたすら言われ電話切られる。月一で同じ内容で連絡が来て、毎回早くて15分、長くて3時間拘束される。
- ⑮個人情報をお伝えできないと言ったら、「家に火をつけてやる」と脅された。

5. 長時間拘束

- ①電話対応したら声を荒げ、長時間拘束され、家まで謝罪に来いと何度も言われる。4回位対応（1回20分位）し、上司に引き継いだ。上司も50分対応。
- ②顧客が従業員の身体的問題を中傷し退職を促したり、店舗の経営面など必要以上の暴言を吐き、長時間拘束された。
- ③お客様の靴が、別のお客様がはいて帰られ自身の靴が無かった。朝まで正座させられ説教を受け、弁償した。
- ④サラダバーに小バエが飛んでいたという理由で6時間以上の拘束。
- ⑤退店後、お弁当にタレを付け忘れクレームが入ったと電話が来て折り返し連絡。とりあえずすぐ来いという事で場所を伺いすぐに向かう。手ぶらで伺ったため余計に怒らせてしまい上司を呼ぶ。拘束時間は19：30～0：30までだったと思う。

- ⑥加盟店がサービスを行った歯医者さんで「加盟店の対応の仕方が悪い」上司を出せと言う事で対応。
対応回数：10回以上。対応時間：2時間/回（計200時間）発言：アホ、カスとヤジられた。
- ⑦部下のエスカレーションにて謝罪を行うが、同様の要求を繰り返し希望され、計：5時間対応を行った。
- ⑧ゲーム機でのレアカード出ない抜いてると言われ20:00頃～深夜1:30頃まで居座られた。（23時閉店）
- ⑨生徒が提出期限を守らず、合宿参加を断ったら、両親が対応が悪い、参加させろ、コーチ歴何年？
結婚しているのか等理不尽な発言が長時間続いた。
- ⑩長時間にわたり遊技台やクレームについて話をされ、外で約2時間拘束された。
- ⑪ホールにてすれ違い時に少しぶつかったら、因縁をつけられて出玉を要求されたり、クレームを言われ続け、その日一日仕事にならなかった。

6. セクハラ行為

- ①普通の会話をしていたら電話番号を教えてくださいといわれた。肩や手をさわられた。ホテルに行こうかと言われた。
- ②部下（女性）がセクハラまがいの行為を受けて困ったことがある。しつこく店に電話をかけてきたり、プレゼントを押し付けられてきたり。
- ③生本マグロのおすすめをしたら、生が好き、お姉ちゃんはマグロか？と言われました。
- ④手や腕などをさわられる。電話番号を聞かれる。（番号を書いた紙を渡される）「やらせろ」「昨日だれとやったんだ」などと言われる。おっぱいさわりたいと言われる。変な物をプレゼントされる等。
- ⑤肩をたたくのはセクハラにならないと言いながら、意味もなく肩をたたかれた。
- ⑥レジにて接客中、顧客から「いっぱい食べて夜がんばらなくちゃ…」「昨夜もがんばっちゃって2回、3回…」「あなたとなら何回がんばれるかな…」など言われた。
- ⑦男性の方がスケスケの下着で出てこられた。又家の中に入れとさそわれた。
- ⑧不払料金の督促のため、お伺いしたら毎回、下半身を露出してでてくるお客様がいます。
- ⑨カード作ってあげるから、〇〇円で相手をして欲しい、好きなブランドのバッグを買ってあげるからと、個人情報を知られた。連絡先をむりやり渡された。お客様の息子を紹介され、顔が見える様マスクを外す様言われたり、連絡先を聞かれる等。
- ⑩契約確認の電話の際に「何歳なの？会おう」などとセクハラ行為を受けた。
- ⑪女性客に非常階段でキスを要求された
- ⑫性的な内容の話を我慢して聞いていたらエスカレートして尻や胸などを触られたり抱きつかれたりした。複数回。
- ⑬仲良くお話しするようになってから、髪や顔を触ってきたり、故意に通路に手を出して、胸や股に当ててくるようになった。「子供がいないのは、あんたが原因かもしれないから自分と試そう」言われた。
- ⑭ドル箱対応時に胸をもまれた。
- ⑮立位できるにもかかわらず、トイレの際、男性器を持つように言われる。
- ⑯腕をつかまれ、布団を上げられ「ここに一緒に寝て」と引っ張られた。
- ⑰入居者に「何年もいるんだから下をはかせろ！」といわれ断ると叩かれた。すれちがいざまに下半身をさわられた。
- ⑱「ダンナは居るのか、子供はいるのか、最近ダンナとやっているのか」等セクハラ的なことを言われた。

7. 金品の要求

- ①顧客が車のシートに持ち帰りした天井のタレがこぼれたという理由で洗浄代2万円を要求してきた。
- ②お客様同士のトラブルを店の責任であると言われ、遠回しに金銭を要求してきた。
- ③子供が子供自身の不注意で怪我をした事に対し、安全配慮義務を盾にして現金を要求。
- ④完食後、まずかったからタダにしろと言われ断ったら怒鳴られた。
- ⑤会計の時にまずかったから金は払わないと言う。食べ終わった後なので真偽はわからないが謝り、お代はもらわなかったが、それだけ？と金品を要求するような態度。謝り続けて収まったが10分くらい対応した。
- ⑥店舗スタッフの接客に対するクレームに対して自宅に呼ばれ金品を要求された。
- ⑦いつもならこんな料金にはならないから、いつもの値段しか払わないと言われた。
- ⑧腰痛の為、お前のせいだと料金をふみ倒した。
- ⑨店舗まで遠いので、ガソリン代を出せと言われた。
- ⑩景品が取れないと言われ、金を返せと言われた。ロガーを見たら、お客様が言っていた額の半分も入っていなかった。
- ⑪食事中は「おいしいね～」と言っていたのに会計時になると「おいしくない！」と言い出し、正規の金額を払おうとしなかった→クレーム処理中の対応が悪いと後日言い出し、最終的に半額以下の支払いとなった。当日の会計でも大声で怒鳴り散らし、店長に向かって「おまえなんてクビにしてやる！」とさげんでいた。
- ⑫足をカウンターに上げていたので、下ろして頂く様お願いした所、遊戯台を蹴ったのでお客様の足に触れて下ろした。そのことで足の病気が悪化したと言われ慰謝料を要求された。
- ⑬出玉に関する不満から使用額の返金と謝罪の強要。
- ⑭採血後、採血部分がはれて痛みがある、もっとひどくなって病院に来たら優先的にみてるか？治療費（診察料）はタダにしてもらえるか？
- ⑮顧客から"結果票が希望日に届かなかった場合は旅費を弁償しろ"と要求された。

8. 土下座の強要

- ①商品が冷めていると怒り、返金を要求。返金対応をしたら金銭を私に投げつけ、土下座を強要してきた。
- ②一番衝撃的なトラウマは、ゴキブリをふみつけたからふけ！と言われはいつくばってゴキブリを取りそのまま土下座してあやまれ！と言われゴキブリを持ったまま土下座した事。
- ③アルバイトのクレーム対応に納得いかずMGRの教育不足として、深夜に呼び出され、土下座させられた。
- ④ドリンクバーのシロップ交換で従業員が女性の衣服を汚損し、連れの男性が面子をつぶされたと激怒。土下座を強要された。
- ⑤新店オープンのため応援に来ていた上司がお客様のご案内の順番を間違えた事に腹を立てたようで店長を出せとすごまれ、土下座を強要された。
- ⑥目が合って「いらっしゃいませ」と言ったら「俺のことを笑ったな！」「土下座して謝れ」と言われた。土下座して謝りました。
- ⑦ドブの中に入って土下座しろと言われた。断るとツバをかけられた。
- ⑧同僚が、支払いが遅れている顧客宅に訪問した際、激怒した顧客に土下座を強要され、私と支店長も急行し、土下座して場を収めた。
- ⑨加盟店組織員がレンタル時間を守らなかった為に、社長及びエリアマネージャーが呼び出され公園につれていかれ、公の場で土下座させられた。

- ⑩過剰な要求（金額以上の保証）を断ったら、長時間拘束・土下座の強要。
- ⑪ゲームに負けてご立腹の顧客からクレームを受け、長時間拘束された。土下座の強要。
- ⑫過度なサービス要求をされ、断りを入れると包丁を向けられた。土下座の強要による謝罪を言われ、やむを得ずその旨対応した。
- ⑬待ち時間が発生し混み合っている旨を説明した所、体調不良はないが、順番を優遇してほしいと要求された。対応は難しいと答えたところ「早く来た暇な老人より仕事をしている自分が優遇されるべきだ」と怒鳴り、「失礼な奴だ土下座しろ」と言われた。
- ⑭救急外来で専門外の医師が対応したことにより、患者の満足が得られなかった。支払いの段階で、延々と不満を述べ続けた。言いがかりをつけ土下座を要求された。

9. 暴力行為

- ①井をお盆にひっくり返す、桶にテーブルの調味料を全部入れる。
- ②店内にハエがいることを指摘される。席の移動を提案。納得されず説教一時間以上、3発殴られ、タバコの火を手首に付けられる。
- ③焼きガニを提供、焼きが悪いとクレーム、カニで顔をなぐられた。
- ④どなられ、タバコを投げつけられ別の日を指定され呼び出された。
- ⑤提供メニューにないメニューを注文されて、丁寧にそのメニューがない旨を説明の上他のメニューへ促したところ、お盆を投げられた。
- ⑥首を絞められ、笑顔で一緒にこのまま死にたい?と言われた。
- ⑦酒に酔った客の言われた通りに車を動かしたのに、客から暴行行為を受けた。
- ⑧こちらの非をお詫びに行った時に、殴る蹴るの暴行を受けた。
- ⑨出入り禁止になっている少年に退店するようお声かけしたら殴られた。
- ⑩予約ボードへの記入の誤りに対し、正しい書き方・ルールをお伝えした所、肘打ちされる、つばをかけられる、暴言を吐かれる。
- ⑪店内で暴れた為、外でお話を聞いていたら、ナイフを出されました。
- ⑫出玉のクレームがエスカレートしてタバコを押し付けられ服に穴があいた。
- ⑬入浴時の脱衣介助にて噛みつきや腕に爪を立てられて出血した。

10. SNS・インターネット上での誹謗中傷

- ①接客した覚えがないのに、後日SNSで名指しでクレームを書かれた。
- ②従業員への誹謗中傷で入店を拒否したら、SNSにフルネームで中傷される。
- ③知らないうちにネット上でセクハラ的な内容で実名を書かれて一部会員内でウワサが広まっていた。
- ④パチンコ掲示板による、名指しでの誹謗中傷。
- ⑤インターネット（2チャンネル）への実名書き込みが2年ぐらいありました。
- ⑥負けが続いたことによる発言や店に対する誹謗中傷をネットに書き込み。
- ⑦「虐待を受けた!」と利用者が他のスタッフに言いふらし、事業所全体にやってもいないのに（自分が）悪者にされた。
- ⑧対応している間のこちらの姿をビデオに撮られてネット上にアップされた。

11. その他

- ①車で来店していないというお客様に酒を出した。本当は車で来店されていて、帰りに、飲酒検問で検挙され、逆恨みにされた。

- ②500円玉と同じ大きさのコインを出し、お釣りをごまかそうとした。すぐに確認できたのでいつもと同じ対応時間。「あなたは騙されなかったねー」と言われた。
- ③あなたは日本人じゃないでしょう…だからわからないんだとか…。
- ④犬に対してあやまるように強要された。
- ⑤200円使っても景品が取れない！サギだ！→警察を呼ばれた。
- ⑥店内駐車場ところ構わずごみ捨てる、駐車場側溝にて用を足す、対応しても謝罪はあるが同じことを繰り返す。
- ⑦常習的に痰を店内に吐く顧客を注意したところ、駐車場で立ちションされた。
- ⑧出ない、サギ呼ばわりは日常。遊戯台に対する暴力行為を目の前でされる事も日常。依然と対応しても後味が悪い。
- ⑨訪問看護の看護師さんと比較される。看護師さんは医療行為をしてくれるのでえらくて、ヘルパーは無能扱いされた。介護の仕事はレベルの低い人がする仕事だと言われた。
- ⑩治療に対する不満をぶつけられた。「何で痛いのに何もしてくれない。私死んでしまう」と何度も言われた。点滴を自己抜針され、トイレにこもられた。

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ゼンセン総合サービス部門調査

—2018年9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 03-3288-3736
