

カスタマーハラスメント対策 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

2024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

UA ゼンセンでは、2017年にカスタマーハラスメントに関する調査を実施し、労働組合として初めて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。

また、2020年に行った第2回の調査においては、新型コロナウイルス感染症禍の中での実態把握となる中、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、その中でコロナ禍の影響と考えられる回答が35.9%ありました。コロナ禍において、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。

本調査は、新型コロナウイルスの5類感染症移行後におけるカスタマーハラスメントの実態を明らかにするものであり、直近2年以内でカスタマーハラスメント被害にあったと答えた方は46.8%と減少している実態も確認できました。このことは、コロナ禍の終息に加え、この間の社会喚起やカスタマーハラスメント対策企業マニュアル等に基づいた企業の取り組みが一定程度進んだこと、また、マスコミによる世論喚起が奏功した結果と考えられます。一方で、カスタマーハラスメントのきっかけとなった理由には未だ「顧客の不満のはげ口・嫌がらせ」「消費者の勘違い」との答えが多くあること、また、カスタマーハラスメントを体験した後の心身の状態の変化においても「嫌な思いや不快感」を継続的に感じる方が大半を占める他、中には「寝不足が続いた」「心療内科に行った」と答える方もおり、カスタマーハラスメントが当事者の心身に大きな影響を及ぼしているということも確認できました。また、こうした現状でありながら、企業で実施されているカスタマーハラスメントへの対策については、「特に対策がなされていない」が42.2%で最も多い回答となっており、カスタマーハラスメントから労働者を守り、安全安心な職場環境を築くには不十分な状況であることも浮き彫りになりました。

本調査は2017年・2020年と実施し3度目の調査であることからカスタマーハラスメントの現状について経年比較すると共に、法制化に向けた取り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カスタマーハラスメント対策を強化していくことが求められます。

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結果を活用していきます。

カスタマーハラスメント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「カスタマーハラスメント対策アンケート」集計結果報告
－2024年9月発行－

目次

はじめに	1
<調査の概要>	3
カスタマーハラスメント対策アンケート項目	4
<調査結果報告>	9
1. 全体	9
2. 部会別比較(抜粋内容)	16
3. カスタマーハラスメント事例	25
<調査分析結果>	33

調査の概要

1. 調査目的 職場で起こっているカスタマーハラスメントの実態について調査し傾向を分析する。
その上で、
- ①従業員の安心・安全な職場環境に構築に向けた法制化などの具体的な成果につなげる
 - ②コロナ後のカスタマーハラスメントの実態をつまびらかにし、世論喚起につなげる
 - ③カスタマーハラスメント対策に向けた各所属組合の労使議論の推進につなげる

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 2024年1月18日～3月18日

4. 回答組合数 210 組合 回答件数 33,133 件

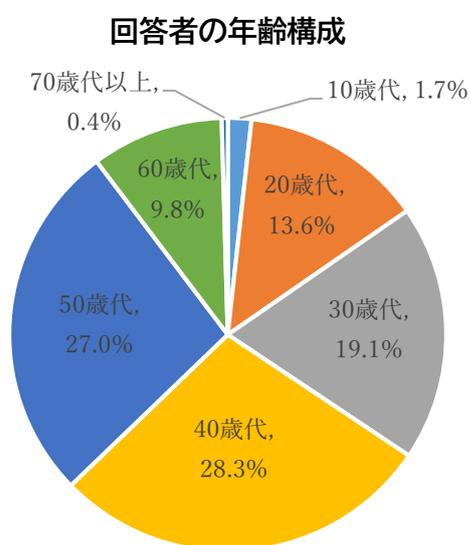
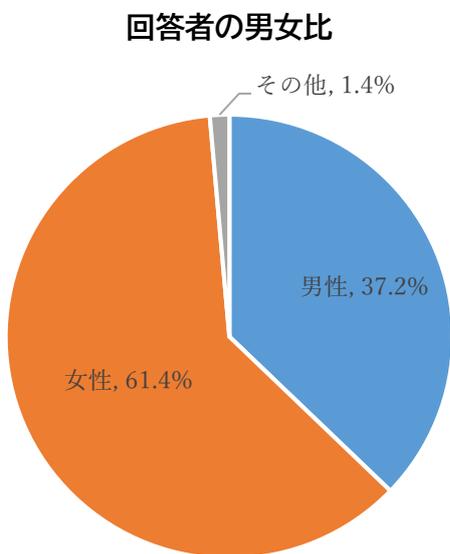
(1) 性別回答件数

男性：12,330 件 女性：20,338 件 その他：465 件

(2) 年齢別回答件数

10代：578 件 20代：4,498 件 30代：6,330 件 40代：9,388 件 50代：8,942 件

60代：3,249 件 70代：148 件



カスタマーハラスメントアンケート調査項目

Q1. 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
雇用形態	1. 正社員 ・ 2. パートタイマー・契約社員

Q2-1. あなたは日頃どの様なお客様に対応していますか。1～15のお客様に対してそれぞれ一番近いものを選んでください。

1. いつも特別扱いを求めてくる人

- 1: 対応していない 2: あまり対応していない 3: ときどき対応している
4: よく対応している 5: いつも対応している

2. 私たちの忙しさなどお構いなしの人

- 1: 対応していない 2: あまり対応していない 3: ときどき対応している
4: よく対応している 5: いつも対応している

3. 時間に追われ急いでいる人

- 1: 対応していない 2: あまり対応していない 3: ときどき対応している
4: よく対応している 5: いつも対応している

4. お店や社会の規則に従わなければならないのにそれを理解してくれない人

- 1: 対応していない 2: あまり対応していない 3: ときどき対応している
4: よく対応している 5: いつも対応している

5. 言葉で攻撃してくる人

- 1: 対応していない 2: あまり対応していない 3: ときどき対応している
4: よく対応している 5: いつも対応している

6. いつも不満をぶつけてくる人

- 1: 対応していない 2: あまり対応していない 3: ときどき対応している
4: よく対応している 5: いつも対応している

7. しばしばどなる人

- 1: 対応していない 2: あまり対応していない 3: ときどき対応している
4: よく対応している 5: いつも対応している

8. 会話を進めるのがむずかしい人

- 1: 対応していない 2: あまり対応していない 3: ときどき対応している
4: よく対応している 5: いつも対応している

9. 何をしてほしいのかはっきり言わない人

- 1: 対応していない 2: あまり対応していない 3: ときどき対応している
4: よく対応している 5: いつも対応している

10. 私たちの仕事を複雑にしたり混乱させることを言う人

- 1: 対応していない 2: あまり対応していない 3: ときどき対応している
4: よく対応している 5: いつも対応している

11. 私たちの仕事を円滑にすすめることを妨げる人
 1：対応していない 2：あまり対応していない 3：ときどき対応している
 4：よく対応している 5：いつも対応している
12. 何回も同じ内容のクレームを繰り返す人
 1：対応していない 2：あまり対応していない 3：ときどき対応している
 4：よく対応している 5：いつも対応している
13. 長時間引き留め拘束する人
 1：対応していない 2：あまり対応していない 3：ときどき対応している
 4：よく対応している 5：いつも対応している
14. 権威主義的な説教をする人
 1：対応していない 2：あまり対応していない 3：ときどき対応している
 4：よく対応している 5：いつも対応している
15. SNS・インターネット上で誹謗中傷する人
 1：対応していない 2：あまり対応していない 3：ときどき対応している
 4：よく対応している 5：いつも対応している

Q2-2. 過去 30 日間のあなたの仕事ぶりについてお聞きします。あなたの仕事を自己評価したら、どの程度の出来だと思えますか。

「あなたの仕事を仕事ができない人がやった場合」を 0 点、「あなたの仕事を一番仕事ができる人がやった場合」を 10 点としたとき、あなたの仕事ぶりは何点で表されますか？一番あてはまる数字をお答えください。

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Q2-3. あなたが仕事に関してどう感じているかお尋ねします。以下、1～3 全てにお答えください

1. 仕事をしていると活力がみなぎるように感じる
 0：全く感じない 1：ほとんど感じない（1年に数回以下）
 2：めったに感じない（1か月に1回以下） 3：時々感じる（1か月に数回）
 4：よく感じる（1週間に1回） 5：とてもよく感じる（1週間に数回）
 6：いつも感じる（毎日）
2. 仕事に熱心であると感じる
 0：全く感じない 1：ほとんど感じない（1年に数回以下）
 2：めったに感じない（1か月に1回以下） 3：時々感じる（1か月に数回）
 4：よく感じる（1週間に1回） 5：とてもよく感じる（1週間に数回）
 6：いつも感じる（毎日）
3. 私は仕事にのめり込んでいると感じる
 0：全く感じない 1：ほとんど感じない（1年に数回以下）
 2：めったに感じない（1か月に1回以下） 3：時々感じる（1か月に数回）
 4：よく感じる（1週間に1回） 5：とてもよく感じる（1週間に数回）
 6：いつも感じる（毎日）

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「顧客や取引先からの著しい迷惑行為」（いわゆるカスタマーハラスメント）が労災認定基準となったことは知っていますか。

- 1：知っていた
2：知らなかった

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。

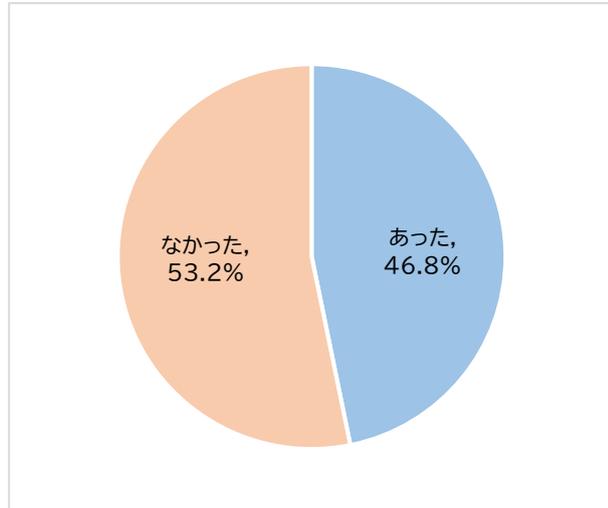
- 1：増えている
2：減っている
3：変わらない
4：わからない

調査結果速報(Q3～)

1. 全体

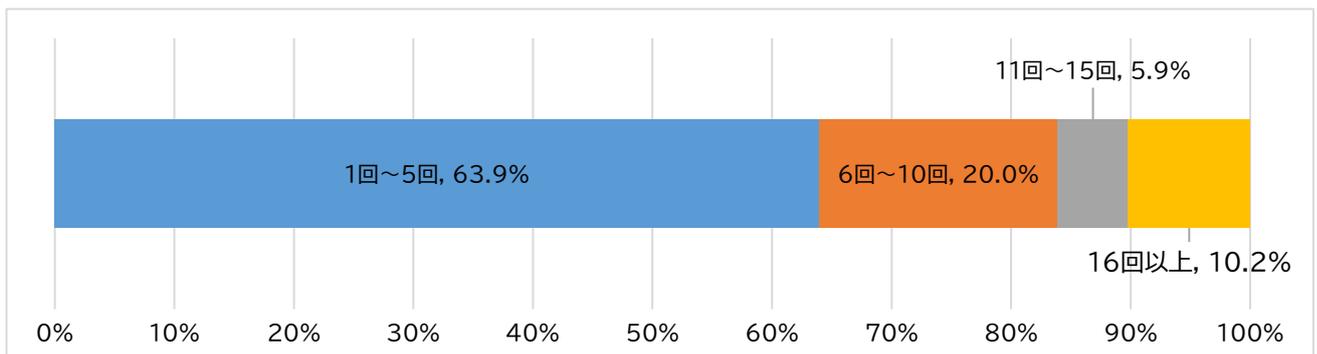
Q3-1. あなたは直近 2 年以内で迷惑行為被害にあったことがありますか。

	あった	なかった
割合	46.8%	53.2%
件数	15,508	17,625



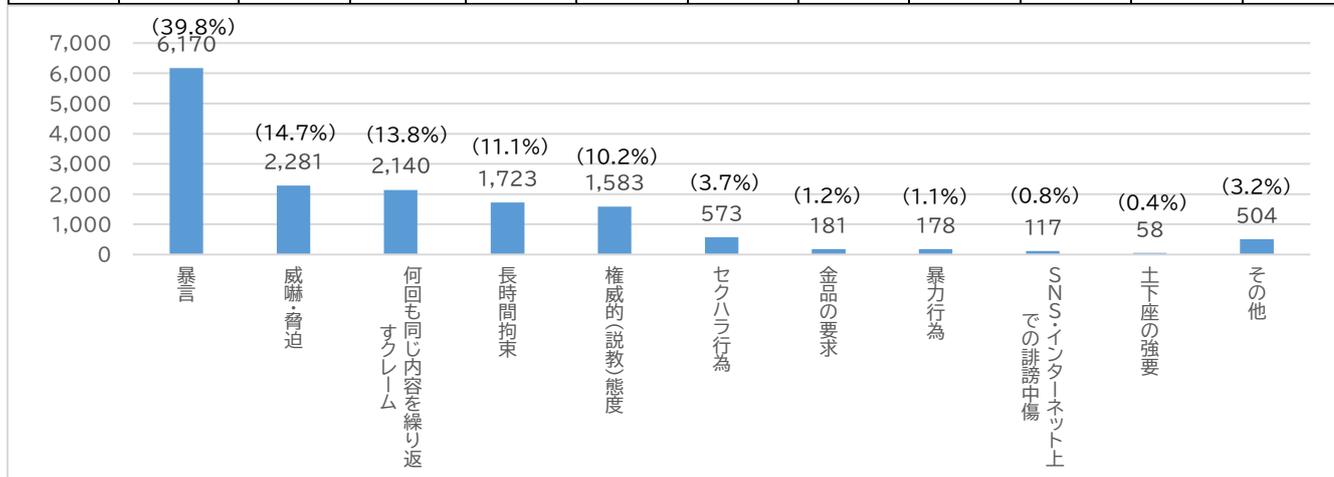
Q3-2. あなたは直近 2 年以内で迷惑行為の被害にどの位あったことがありますか。

	1回～5回	6回～10回	11回～15回	16回以上
割合	63.9%	20.0%	5.9%	10.2%
件数	9,911	3,100	913	1,584



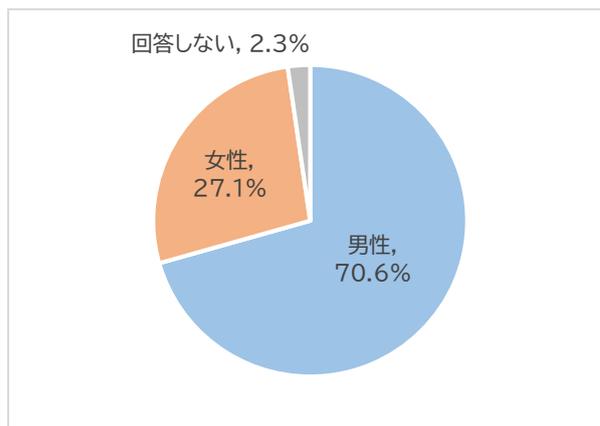
Q4. あなたは最も印象に残っている顧客からの迷惑行為ではまるものを1つ選択してください。

	暴言	威嚇・脅迫	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	セクハラ行為	金品の要求	暴力行為	SNS・インターネット上での誹謗中傷	土下座の強要	その他
割合	39.8%	14.7%	13.8%	11.1%	10.2%	3.7%	1.2%	1.1%	0.8%	0.4%	3.2%
件数	6,170	2,281	2,140	1,723	1,583	573	181	178	117	58	504



Q6-1. 迷惑行為をしていた顧客の性別を選択してください。

	男性	女性	回答しない
割合	70.6%	27.1%	2.3%
件数	10,945	4,210	353



Q6. 迷惑行為をしていた顧客の推定年齢を選択してください。

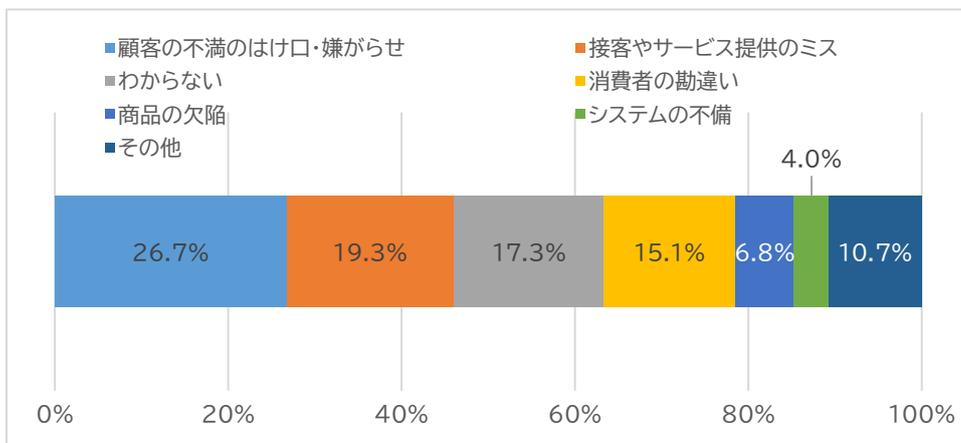
	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上
割合	0.1%	1.8%	6.8%	15.6%	27.2%	29.4%	19.1%
件数	22	274	1,059	2,420	4,221	4,557	2,955



60歳代が29.4%、50歳代が27.2%、70歳代が19.1%、40歳代が15.6%と回答している。

Q7. 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。

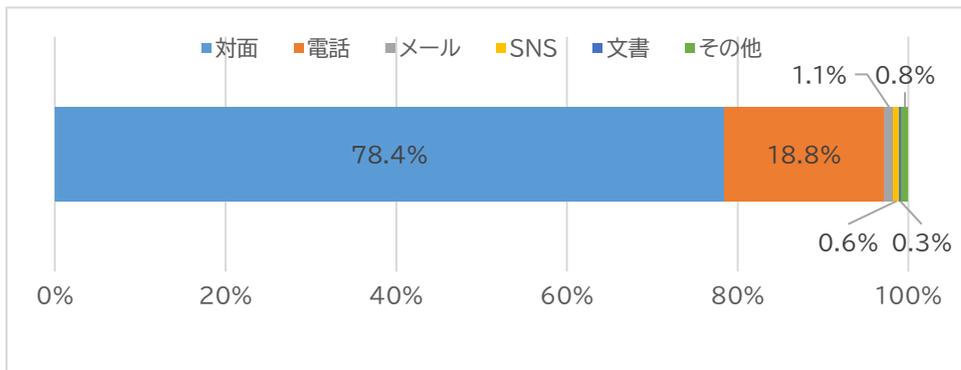
	顧客の不满のはげ口・嫌がらせ	接客やサービス提供のミス	わからない	消費者の勘違い	商品の欠陥	システムの不備	その他
割合	26.7%	19.3%	17.3%	15.1%	6.8%	4.0%	10.7%
件数	4,148	2,991	2,688	2,342	1,058	616	1,665



「顧客の不满のはげ口・嫌がらせ」が26.7%、「消費者の勘違い」が15.1%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19.3%、「商品の欠陥」が6.8%、「システムの不備」が4.0%とサービス提供の問題を回答している。

Q8. 迷惑行為の形態に最も近いものを選択してください。

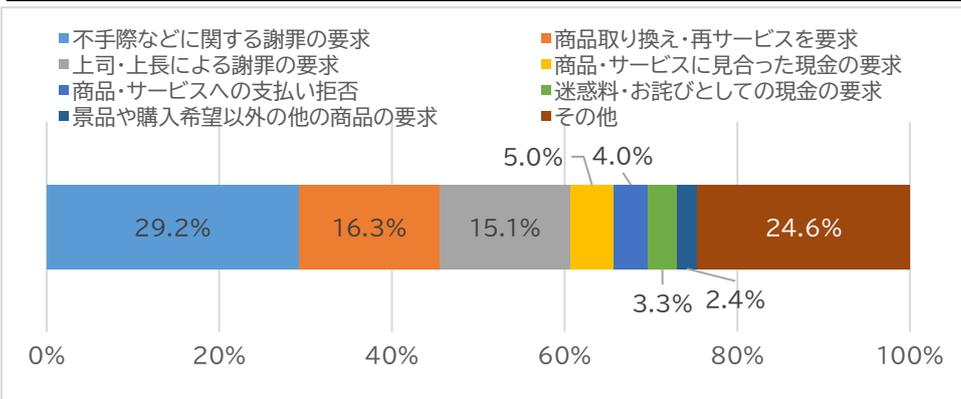
	対面	電話	メール	SNS	文書	その他
割合	78.4%	18.8%	1.1%	0.6%	0.3%	0.8%
件数	12,152	2,923	164	97	42	130



迷惑行為の形態としては、「対面」が78.4%となっており圧倒的に多く、続いて「電話」が18.8%となっている。回答数は少ないが、「メール」「SNS」「文書」との回答もあった。

Q9. 迷惑行為における顧客から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。

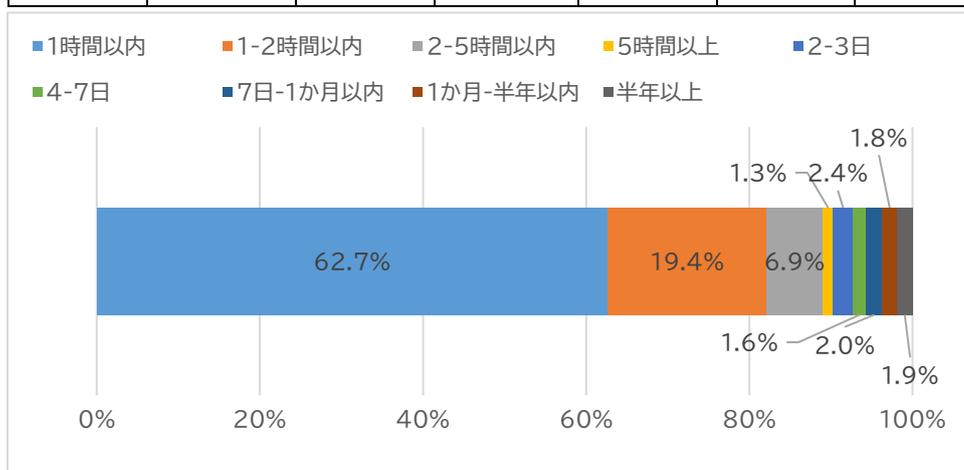
	不手際などに関する謝罪の要求	商品取り換え・再サービスを要求	上司・上長による謝罪の要求	商品・サービスに見合った現金の要求	商品・サービスへの支払い拒否	迷惑料・お詫びとしての現金の要求	景品や購入希望以外の他の商品の要求	その他
割合	29.2%	16.3%	15.1%	5.0%	4.0%	3.3%	2.4%	24.6%
件数	4,522	2,533	2,345	782	625	515	370	3,816



「不手際などに関する謝罪の要求」が29.2%、「商品取り換え・再サービスを要求」が16.3%、「上司・上長による謝罪の要求」が15.1%、「商品・サービスに見合った現金の要求」が5.0%、「商品・サービスへの支払い拒否」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。

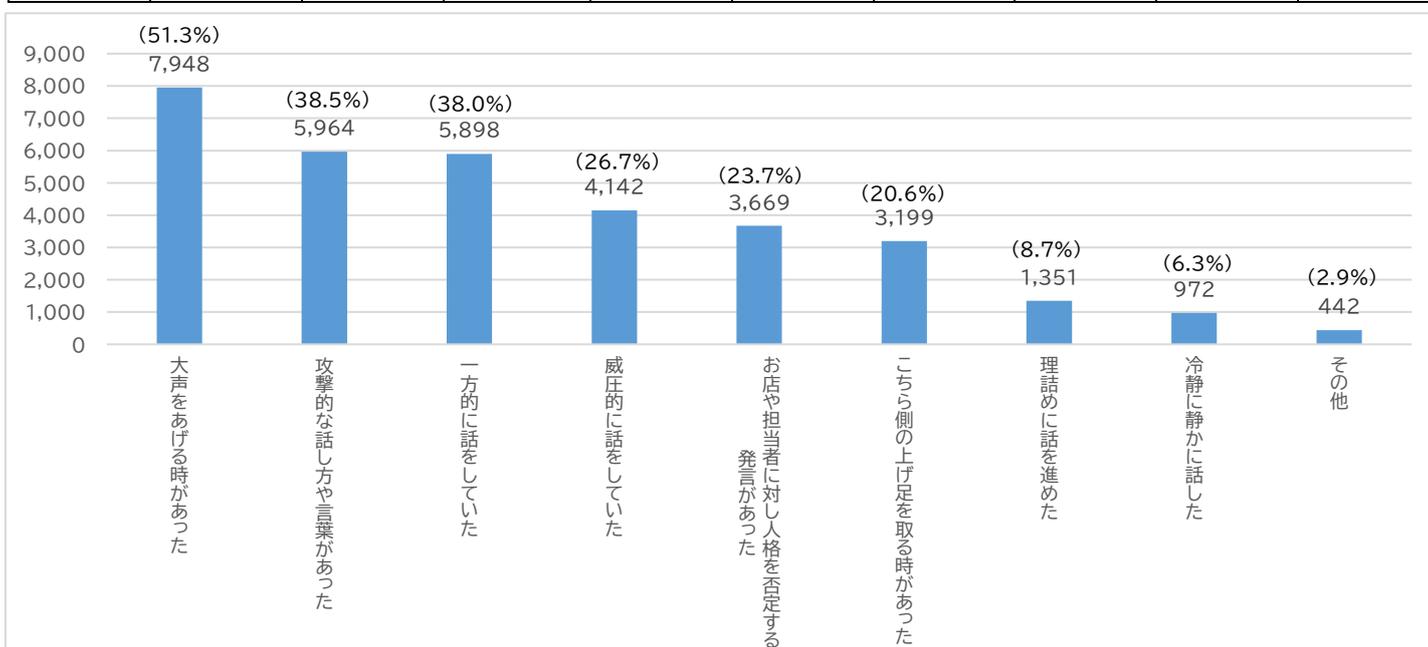
	1時間以内	1-2時間以内	2-5時間以内	5時間以上	2-3日	4-7日	7日-1か月以内	1か月-半年以内	半年以上
割合	62.7%	19.4%	6.9%	1.3%	2.4%	1.6%	2.0%	1.8%	1.9%
件数	9,719	3,012	1,068	201	372	248	316	281	291



「1時間以内」が62.7%、「1～2時間以内」が19.4%、「2～5時間以内」が6.9%、「5時間以上」が1.3%、「2日以上」が9.7%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。

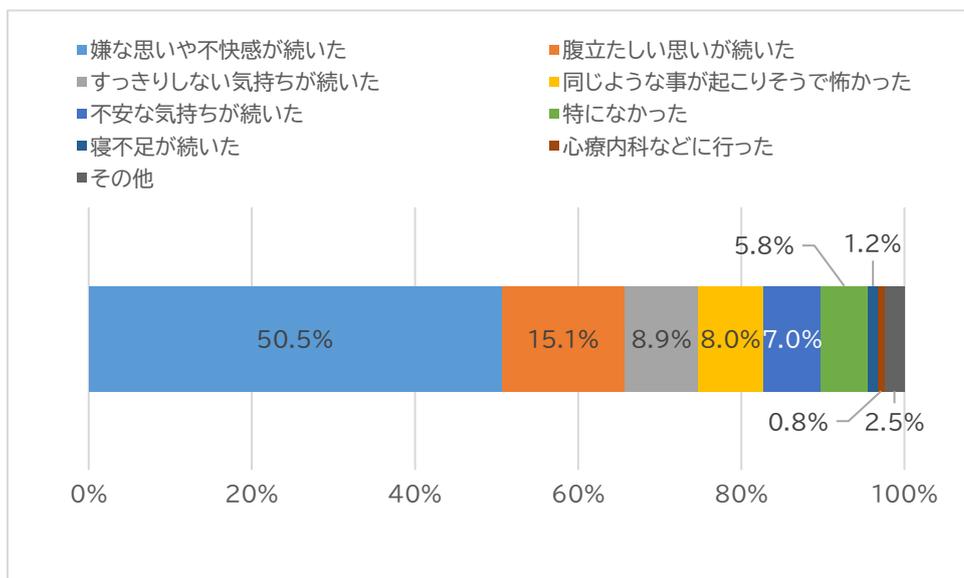
	大声をあげる時があった	攻撃的な話し方や言葉があった	一方的に話をしていた	威圧的に話をしていた	お店や担当者に対し人格を否定する発言があった	こちら側の上げ足を取る時があった	理詰めに話を進めた	冷静に静かに話した	その他
割合	51.3%	38.5%	38.0%	26.7%	23.7%	20.6%	8.7%	6.3%	2.9%
件数	7,948	5,964	5,898	4,142	3,669	3,199	1,351	972	442



「大声を上げる時があった」が51.3%、「攻撃的な話し方や言葉があった」が38.5%、「一方的に話をしていた」が38.0%、「威圧的に話をしていた」が26.7%、「お店や担当者に対し人格を否定する発言があった」が23.7%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。

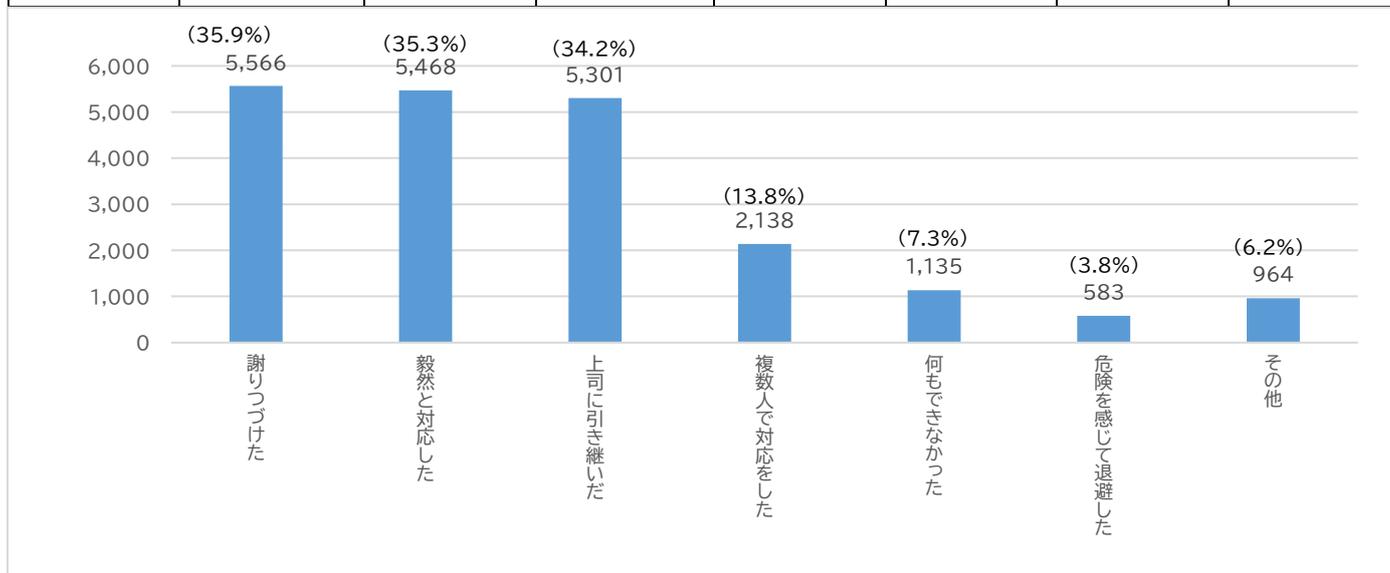
	嫌な思いや不快感が続いた	腹立たしい思いが続いた	すっきりしない気持ちが続いた	同じような事が起こりそうで怖かった	不安な気持ちが続いた	特になかった	寝不足が続いた	心療内科などに行った	その他
割合	50.5%	15.1%	8.9%	8.0%	7.0%	5.8%	1.2%	0.8%	2.5%
件数	7,834	2,348	1,387	1,247	1,083	906	193	123	387



「嫌な思いや不快感が続いた」が50.5%、「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8.9%、「同じような事が起こりそうで怖かった」が8.0%、「不安な気持ちが続いた」が7.0%、「寝不足が続いた」が1.2%、「心療内科などに行った」が0.8%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】

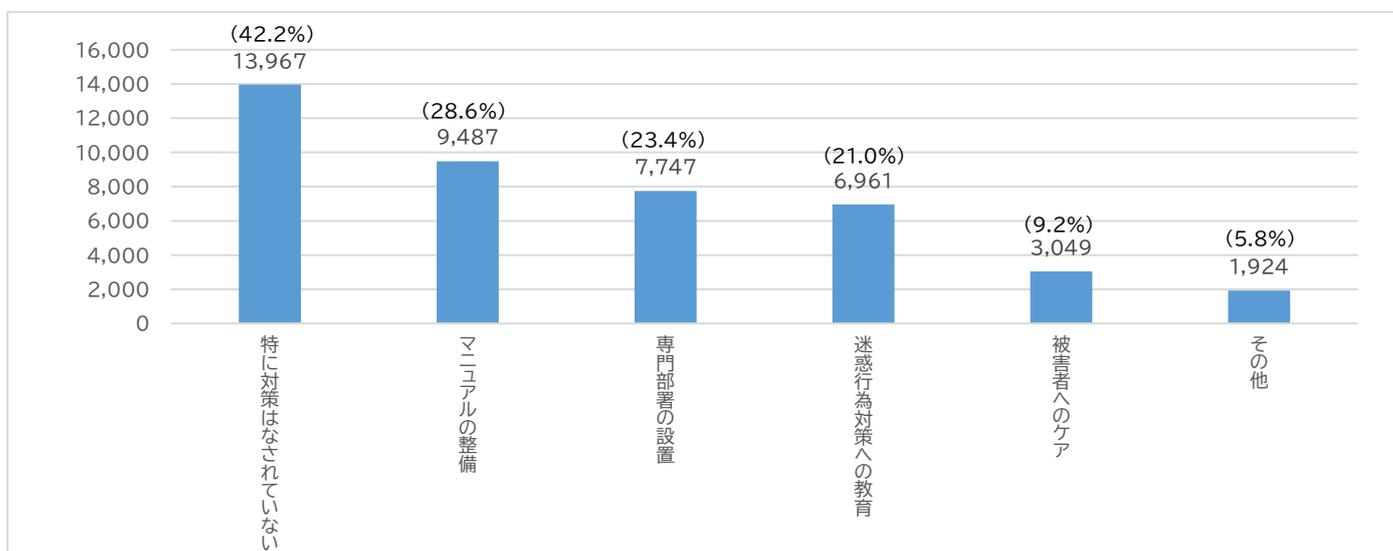
	謝りつづけた	毅然と対応した	上司に引き継いだ	複数人で対応をした	何もできなかった	危険を感じて退避した	その他
割合	35.9%	35.3%	34.2%	13.8%	7.3%	3.8%	6.2%
件数	5,566	5,468	5,301	2,138	1,135	583	964



「謝りつづけた」が35.9%、「毅然と対応した」が35.3%、「上司に引き継いだ」が34.2%、「複数人で対応をした」が13.8%、「何もできなかった」が7.3%、「危険を感じて退避した」が3.8%と回答している。

Q14.あなたの企業で実施されて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】

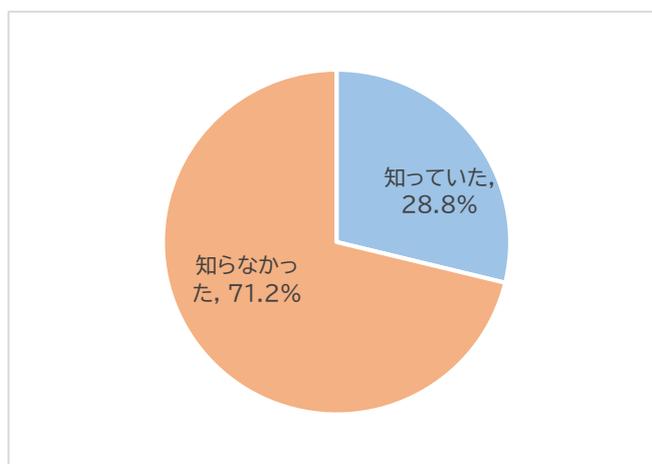
	特に対策はなされていない	マニュアルの整備	専門部署の設置	迷惑行為対策への教育	被害者へのケア	その他
割合	42.2%	28.6%	23.4%	21.0%	9.2%	5.8%
件数	13,967	9,487	7,747	6,961	3,049	1,924



「特に対策はなされていない」が42.2%、「マニュアルの整備」が28.6%、「専門部署の設置」が23.4%、「迷惑行為対策への教育」が21.0%、「被害者へのケア」が9.2%と回答している。

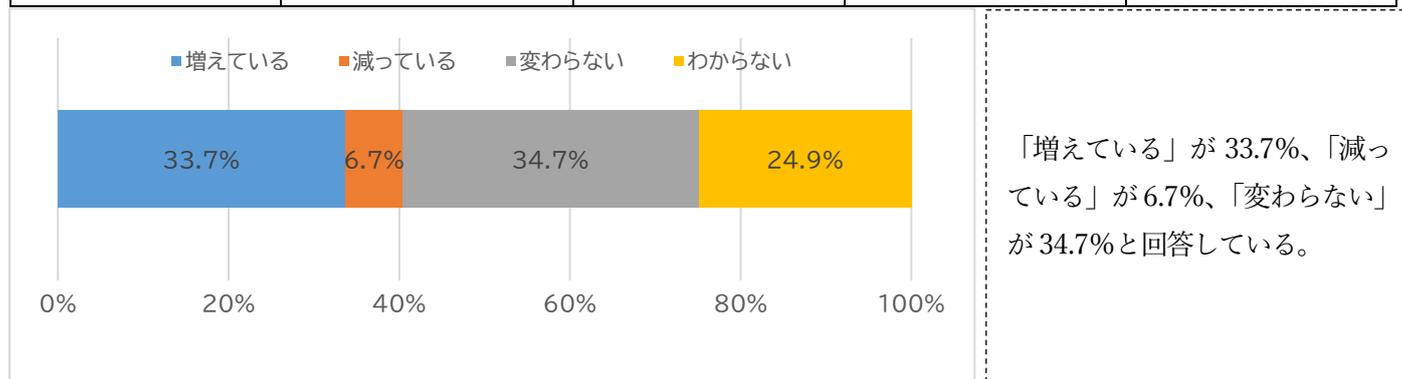
Q15. あなたは「顧客や取引先からの著しい迷惑行為」(いわゆるカスタマーハラスメント)が労災認定基準となったことは知っていますか。

	知っていた	知らなかった
割合	28.8%	71.2%
件数	9,530	23,603



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。

	増えている	減っている	変わらない	わからない
割合	33.7%	6.7%	34.7%	24.9%
件数	11,168	2,213	11,495	8,257

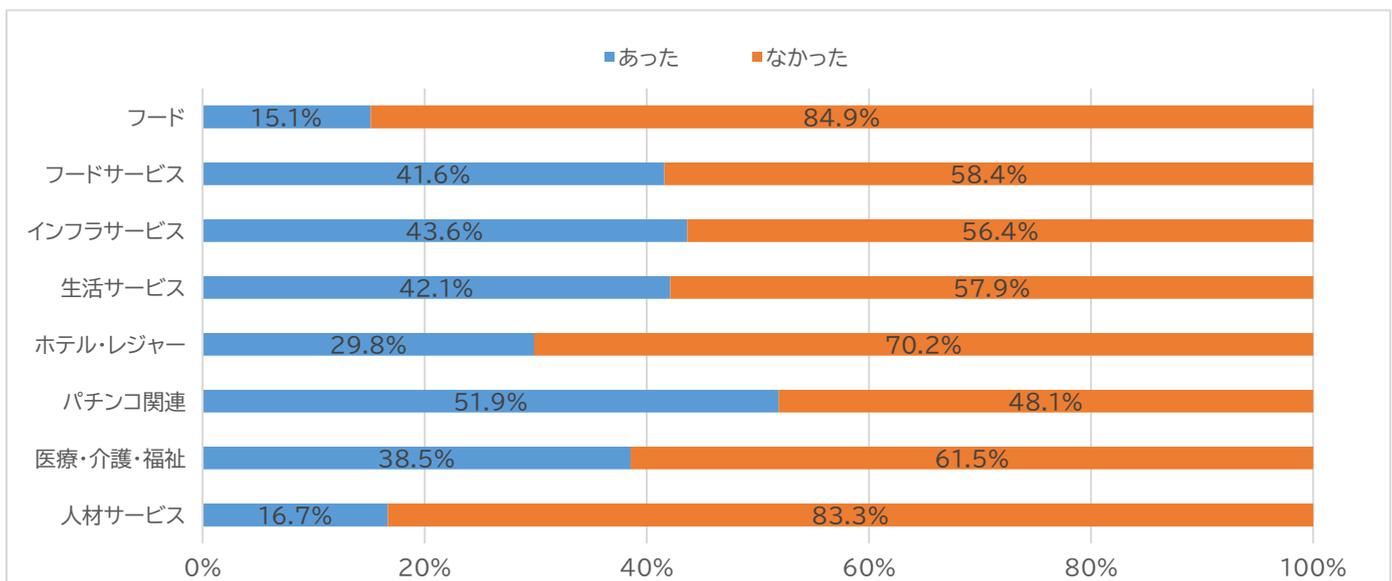
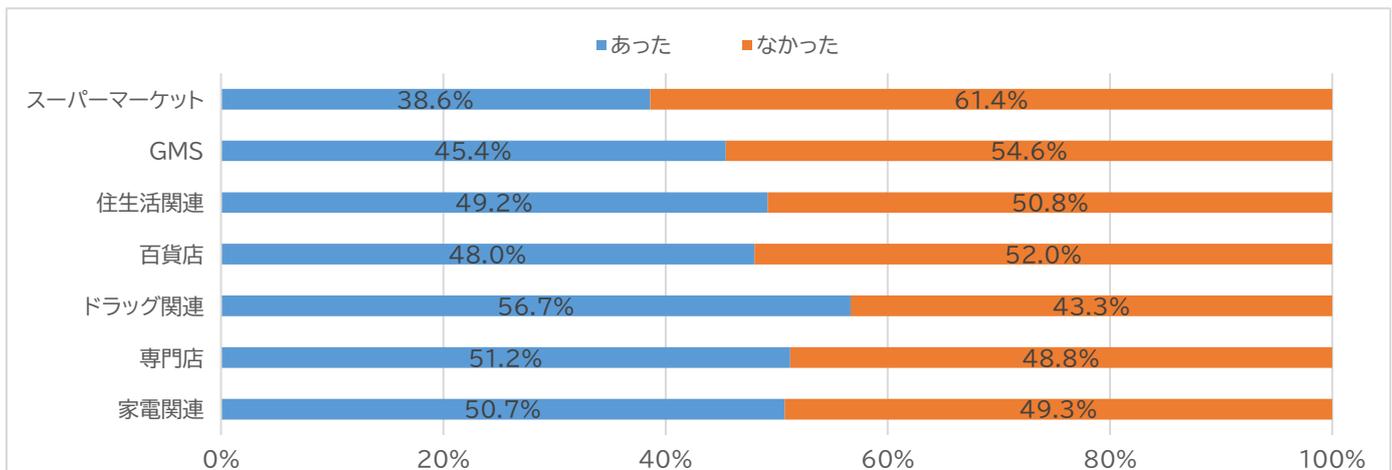


3. 部会別比較

Q3-1. あなたは直近2年以内で迷惑行為被害にあったことがありますか。

部会別	あった		なかった	
	割合	件数	割合	件数
スーパーマーケット	38.6%	2,034	61.4%	3,234
GMS	45.4%	3,019	54.6%	3,627
住生活関連	49.2%	2,434	50.8%	2,514
百貨店	48.0%	409	52.0%	443
ドラッグ関連	56.7%	3,770	43.3%	2,884
専門店	51.2%	383	48.8%	365
家電関連	50.7%	709	49.3%	689

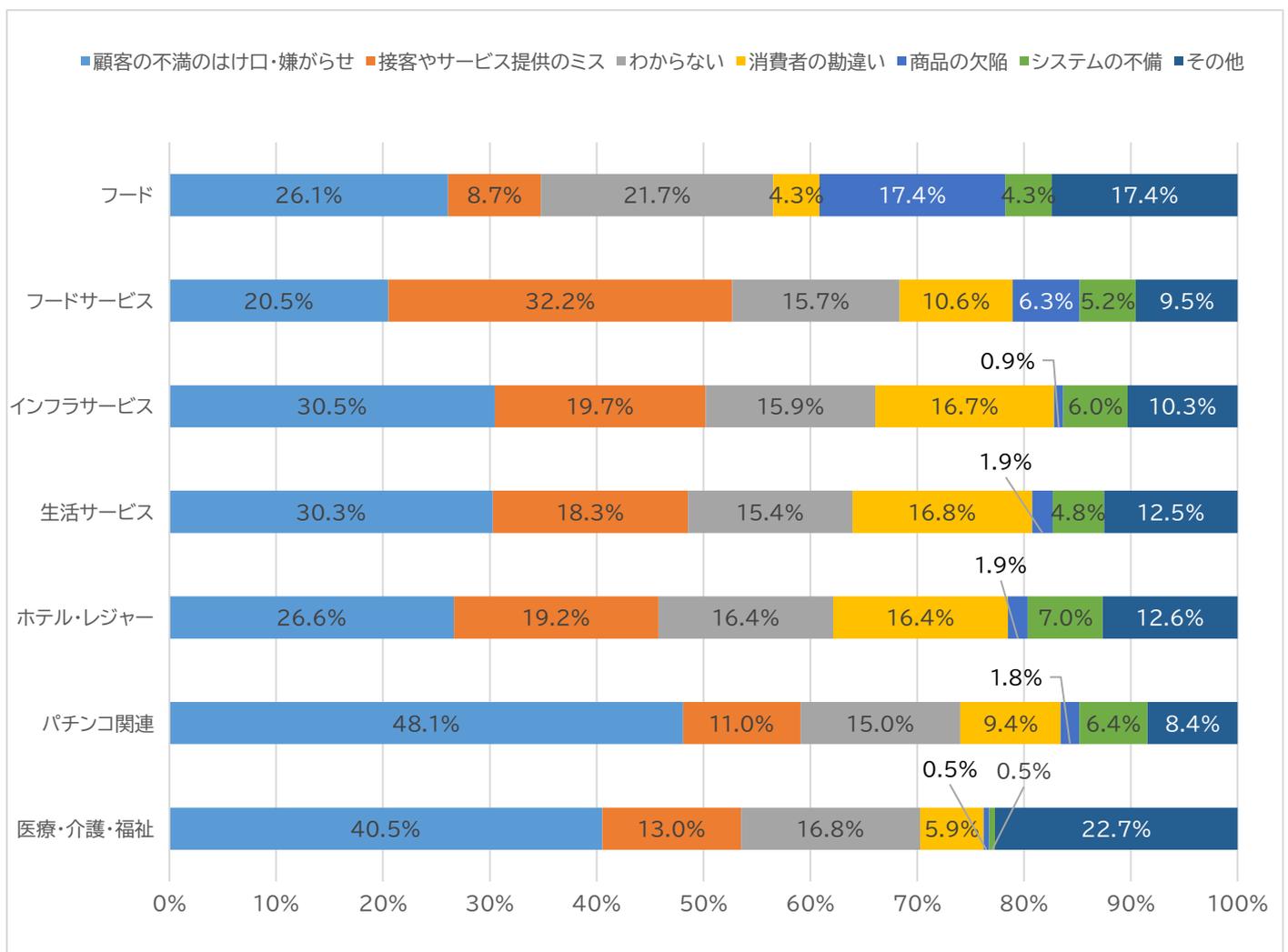
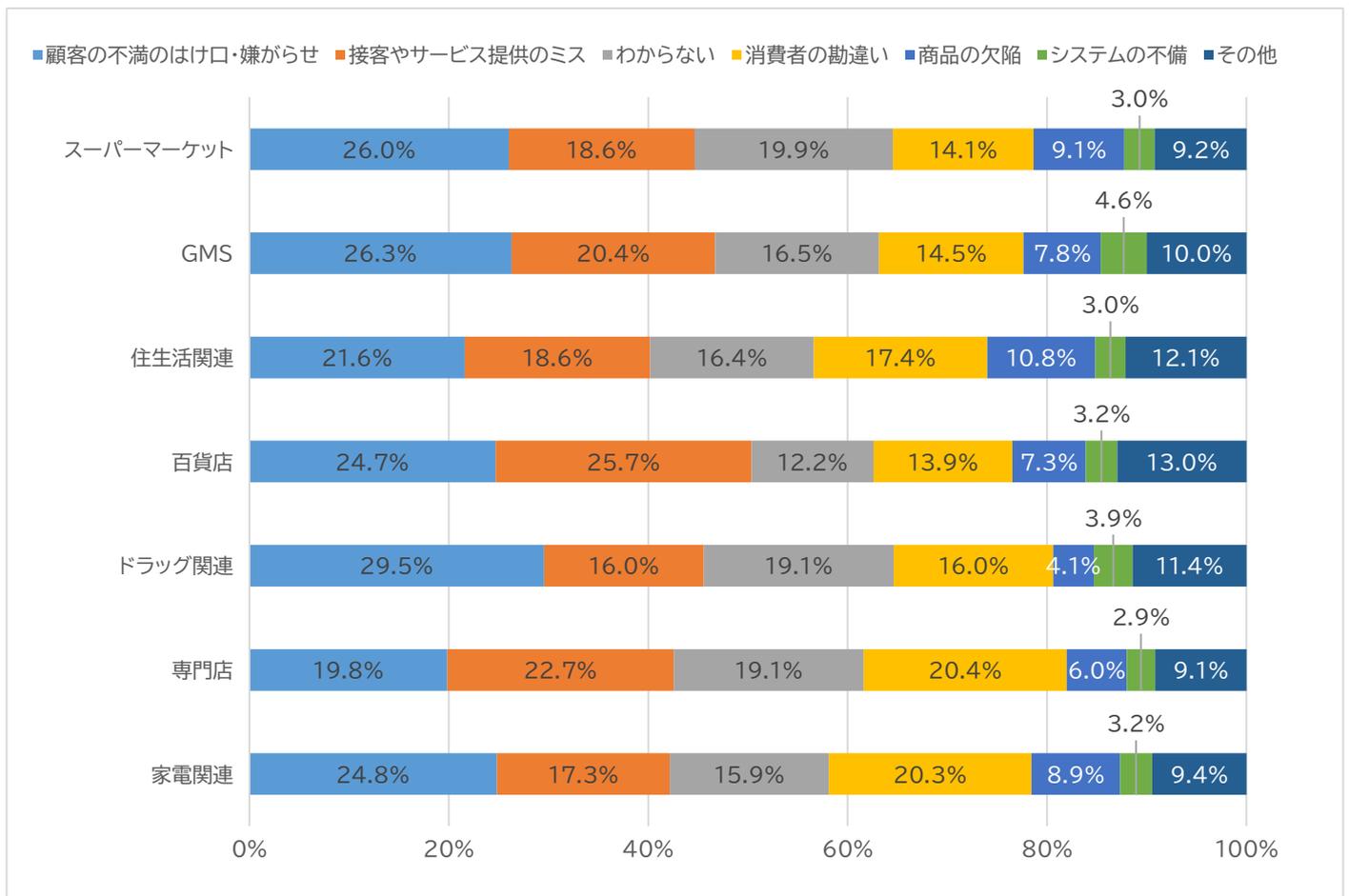
部会別	あった		なかった	
	割合	件数	割合	件数
フード	15.1%	23	84.9%	129
フードサービス	41.6%	1,258	58.4%	1,767
インフラサービス	43.6%	233	56.4%	301
生活サービス	42.1%	208	57.9%	286
ホテル・レジャー	29.8%	214	70.2%	503
パチンコ関連	51.9%	628	48.1%	583
医療・介護・福祉	38.5%	185	61.5%	295
人材サービス	16.7%	1	83.3%	5



Q7.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。

部会別		顧客の不満 のはげ口・ 嫌がらせ	接客やサービ ス提供のミス	わからない	消費者の 勘違い	商品の欠陥	システムの 不備	その他
スーパーマーケット	割合	26.0%	18.6%	19.9%	14.1%	9.1%	3.0%	9.2%
	件数	529	379	405	287	185	62	187
GMS	割合	26.3%	20.4%	16.5%	14.5%	7.8%	4.6%	10.0%
	件数	794	616	497	437	234	139	302
住生活関連	割合	21.6%	18.6%	16.4%	17.4%	10.8%	3.0%	12.1%
	件数	526	452	400	423	264	74	295
百貨店	割合	24.7%	25.7%	12.2%	13.9%	7.3%	3.2%	13.0%
	件数	101	105	50	57	30	13	53
ドラッグ関連	割合	29.5%	16.0%	19.1%	16.0%	4.1%	3.9%	11.4%
	件数	1,114	604	719	602	154	147	430
専門店	割合	19.8%	22.7%	19.1%	20.4%	6.0%	2.9%	9.1%
	件数	76	87	73	78	23	11	35
家電関連	割合	24.8%	17.3%	15.9%	20.3%	8.9%	3.2%	9.4%
	件数	176	123	113	144	63	23	67

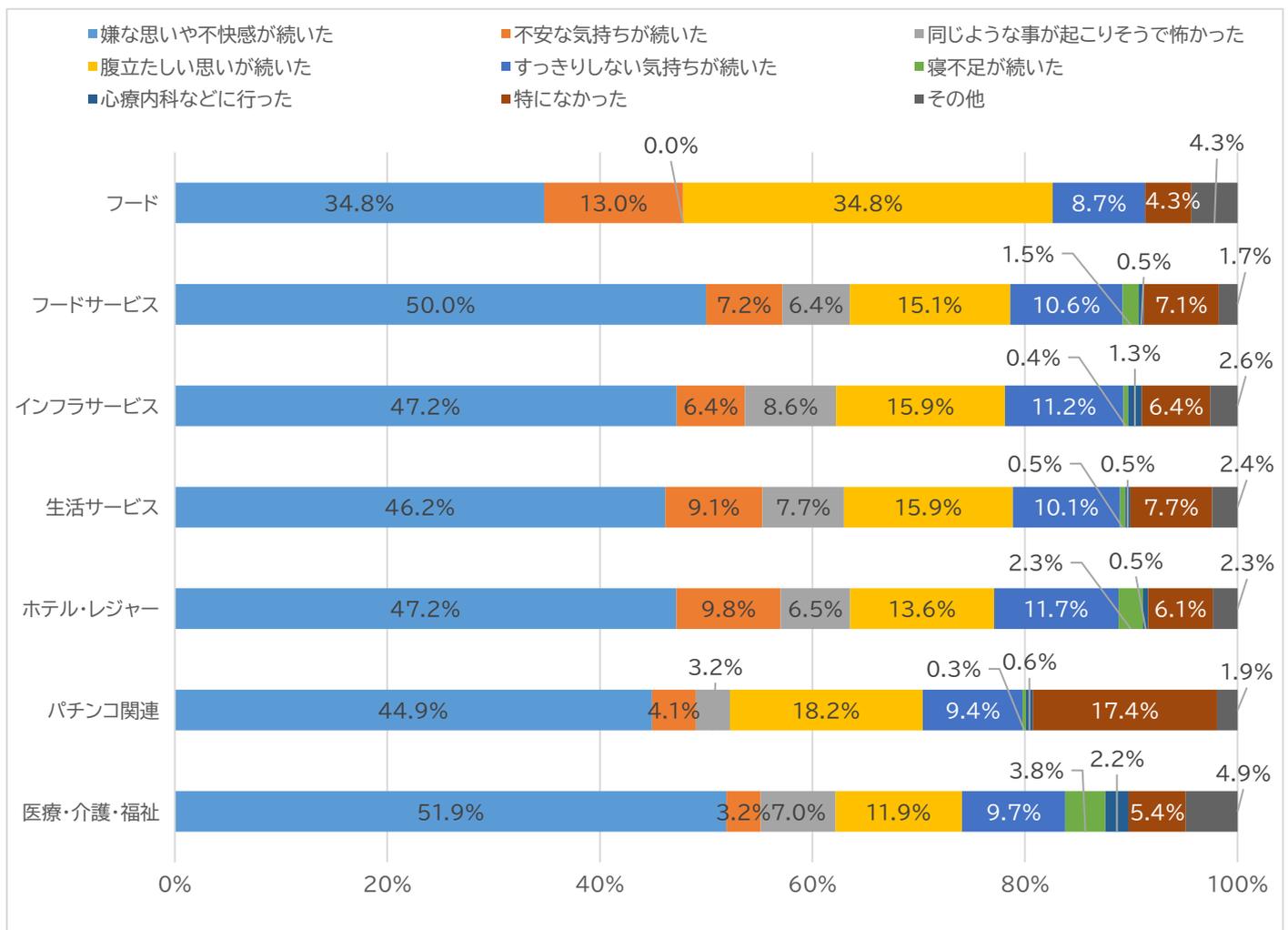
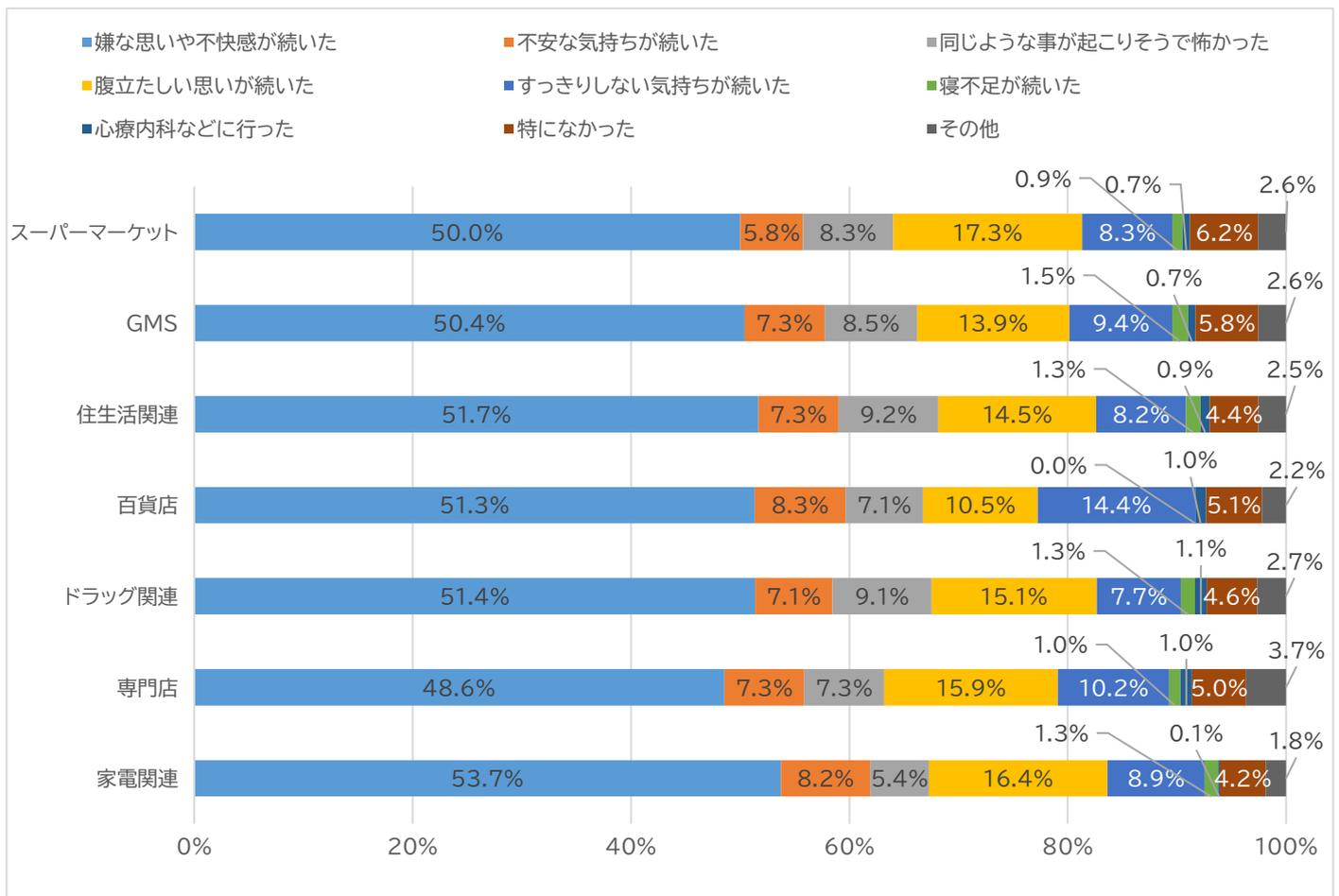
部会別		顧客の不満 のはげ口・ 嫌がらせ	接客やサービ ス提供のミス	わからない	消費者の 勘違い	商品の欠陥	システムの 不備	その他
フード	割合	26.1%	8.7%	21.7%	4.3%	17.4%	4.3%	17.4%
	件数	6	2	5	1	4	1	4
フードサービス	割合	20.5%	32.2%	15.7%	10.6%	6.3%	5.2%	9.5%
	件数	258	405	197	133	79	66	120
インフラサービス	割合	30.5%	19.7%	15.9%	16.7%	0.9%	6.0%	10.3%
	件数	71	46	37	39	2	14	24
生活サービス	割合	30.3%	18.3%	15.4%	16.8%	1.9%	4.8%	12.5%
	件数	63	38	32	35	4	10	26
ホテル・レジャー	割合	26.6%	19.2%	16.4%	16.4%	1.9%	7.0%	12.6%
	件数	57	41	35	35	4	15	27
パチンコ関連	割合	48.1%	11.0%	15.0%	9.4%	1.8%	6.4%	8.4%
	件数	302	69	94	59	11	40	53
医療・介護・福祉	割合	40.5%	13.0%	16.8%	5.9%	0.5%	0.5%	22.7%
	件数	75	24	31	11	1	1	42



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。

部会別		嫌な思い や不快感 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	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	寝不足 が続い た	心療内科 などに行 った	特にな かった	その他
スーパーマーケット	割合	50.0%	5.8%	8.3%	17.3%	8.3%	0.9%	0.7%	6.2%	2.6%
	件数	1,017	117	168	352	168	19	14	127	52
GMS	割合	50.4%	7.3%	8.5%	13.9%	9.4%	1.5%	0.7%	5.8%	2.6%
	件数	1,522	221	256	421	284	44	20	174	77
住生活関連	割合	51.7%	7.3%	9.2%	14.5%	8.2%	1.3%	0.9%	4.4%	2.5%
	件数	1,258	178	223	352	200	32	21	108	62
百貨店	割合	51.3%	8.3%	7.1%	10.5%	14.4%	0.0%	1.0%	5.1%	2.2%
	件数	210	34	29	43	59	0	4	21	9
ドラッグ関連	割合	51.4%	7.1%	9.1%	15.1%	7.7%	1.3%	1.1%	4.6%	2.7%
	件数	1,937	267	342	570	290	50	40	174	100
専門店	割合	48.6%	7.3%	7.3%	15.9%	10.2%	1.0%	1.0%	5.0%	3.7%
	件数	186	28	28	61	39	4	4	19	14
家電関連	割合	53.7%	8.2%	5.4%	16.4%	8.9%	1.3%	0.1%	4.2%	1.8%
	件数	381	58	38	116	63	9	1	30	13

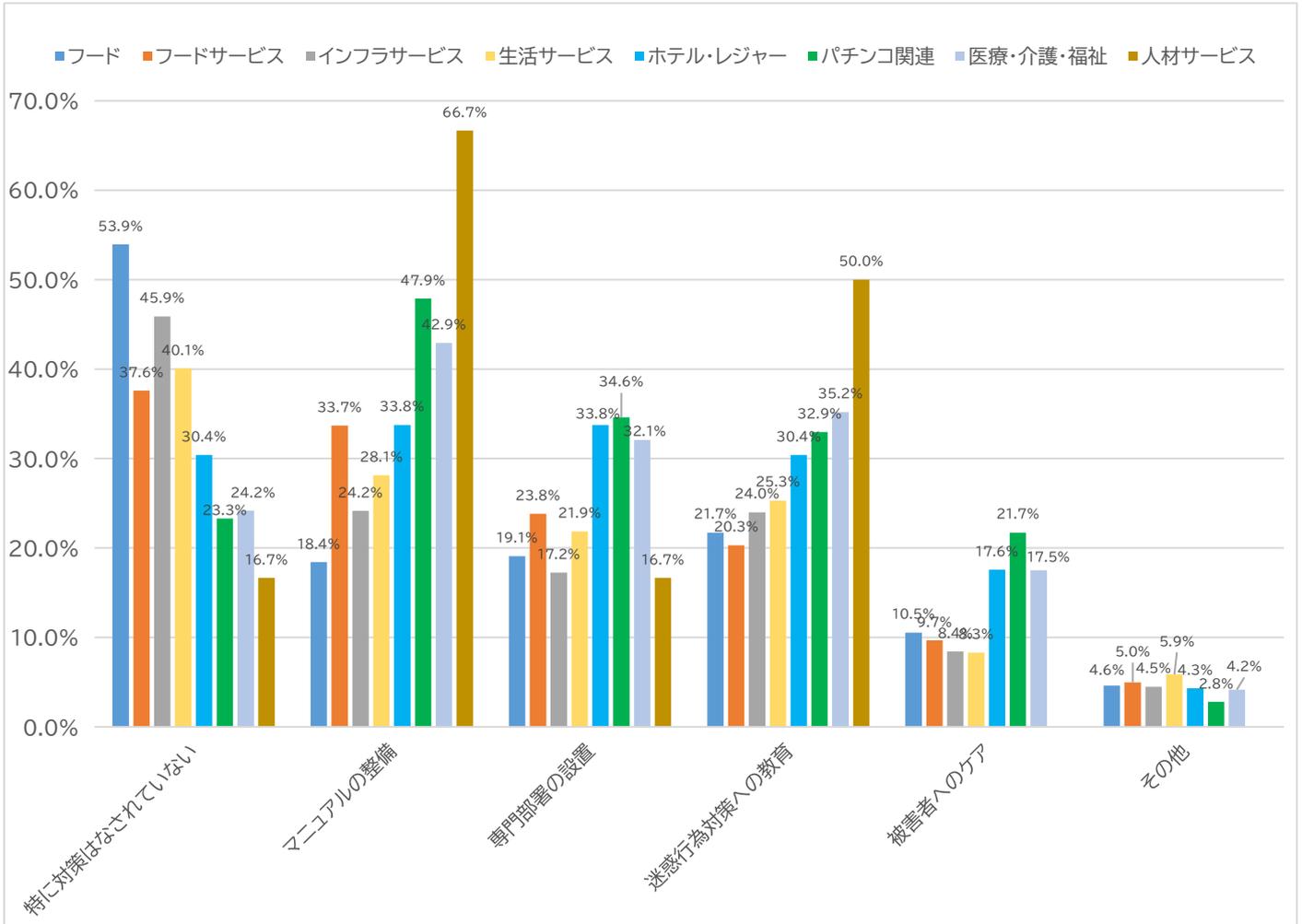
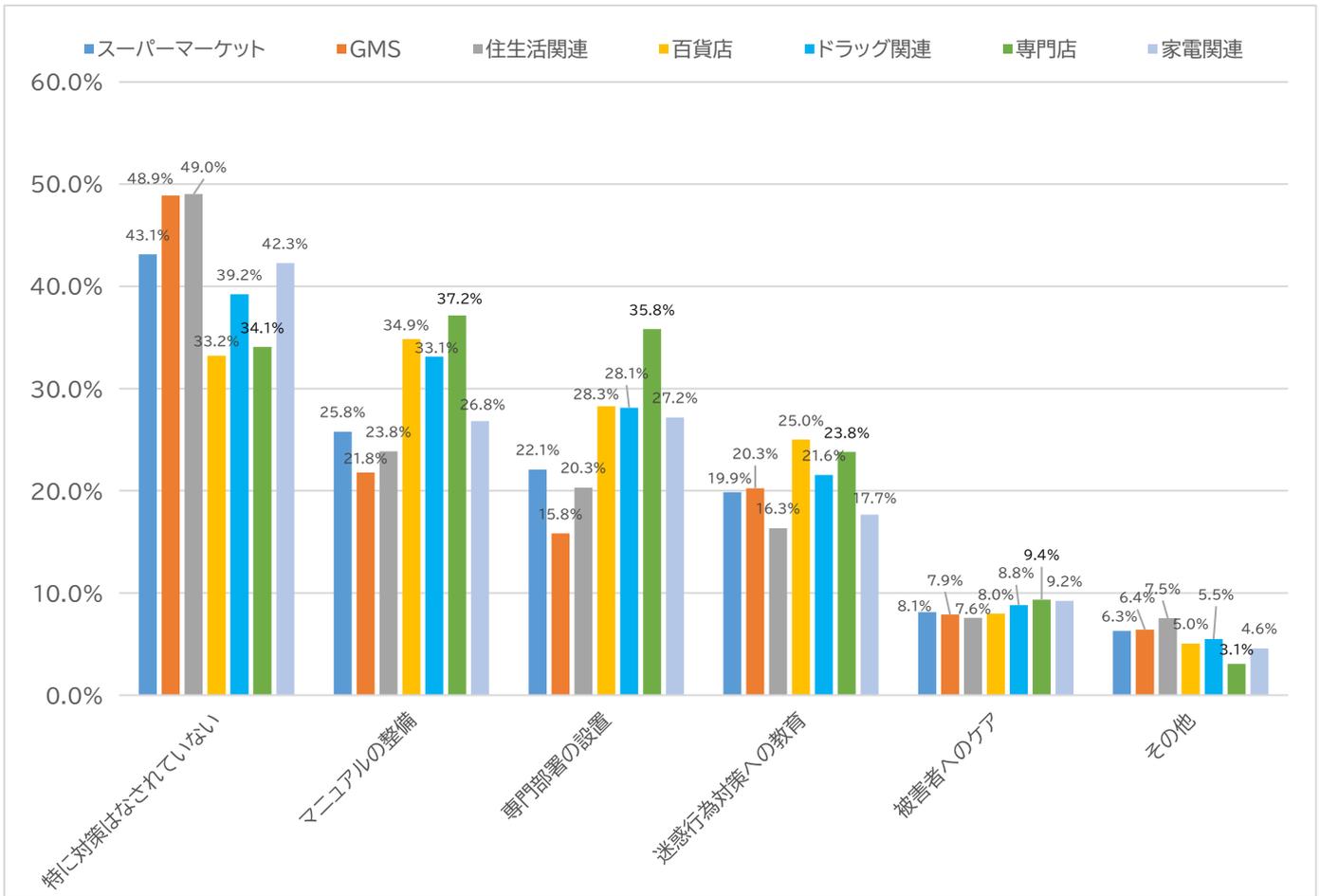
部会別		嫌な思い や不快感 が続いた	不安な 気持ち が続 いた	同じような 事が起こり そうで怖 かった	腹立た しい思 いが続 いた	すっきりし ない気 持ちが続 いた	寝不足 が続い た	心療内科 などに行 った	特にな かった	その他
フード	割合	34.8%	13.0%	0.0%	34.8%	8.7%	0.0%	0.0%	4.3%	4.3%
	件数	8	3	0	8	2	0	0	1	1
フードサービス	割合	50.0%	7.2%	6.4%	15.1%	10.6%	1.5%	0.5%	7.1%	1.7%
	件数	629	90	80	190	133	19	6	89	22
インフラサービス	割合	47.2%	6.4%	8.6%	15.9%	11.2%	0.4%	1.3%	6.4%	2.6%
	件数	110	15	20	37	26	1	3	15	6
生活サービス	割合	46.2%	9.1%	7.7%	15.9%	10.1%	0.5%	0.5%	7.7%	2.4%
	件数	96	19	16	33	21	1	1	16	5
ホテル・レジャー	割合	47.2%	9.8%	6.5%	13.6%	11.7%	2.3%	0.5%	6.1%	2.3%
	件数	101	21	14	29	25	5	1	13	5
パチンコ関連	割合	44.9%	4.1%	3.2%	18.2%	9.4%	0.3%	0.6%	17.4%	1.9%
	件数	282	26	20	114	59	2	4	109	12
医療・介護・福祉	割合	51.9%	3.2%	7.0%	11.9%	9.7%	3.8%	2.2%	5.4%	4.9%
	件数	96	6	13	22	18	7	4	10	9
人材サービス	割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	件数	1	0	0	0	0	0	0	0	0



Q14.あなたの企業で実施されて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】

部会別		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
スーパーマーケット	割合	43.1%	25.8%	22.1%	19.9%	8.1%	6.3%
	件数	2,272	1,359	1,164	1,046	428	332
GMS	割合	48.9%	21.8%	15.8%	20.3%	7.9%	6.4%
	件数	3,250	1,447	1,052	1,346	525	427
住生活関連	割合	49.0%	23.8%	20.3%	16.3%	7.6%	7.5%
	件数	2,426	1,180	1,005	808	374	373
百貨店	割合	33.2%	34.9%	28.3%	25.0%	8.0%	5.0%
	件数	283	297	241	213	68	43
ドラッグ関連	割合	39.2%	33.1%	28.1%	21.6%	8.8%	5.5%
	件数	2,611	2,204	1,871	1,434	587	366
専門店	割合	34.1%	37.2%	35.8%	23.8%	9.4%	3.1%
	件数	255	278	268	178	70	23
家電関連	割合	42.3%	26.8%	27.2%	17.7%	9.2%	4.6%
	件数	591	375	380	247	129	64

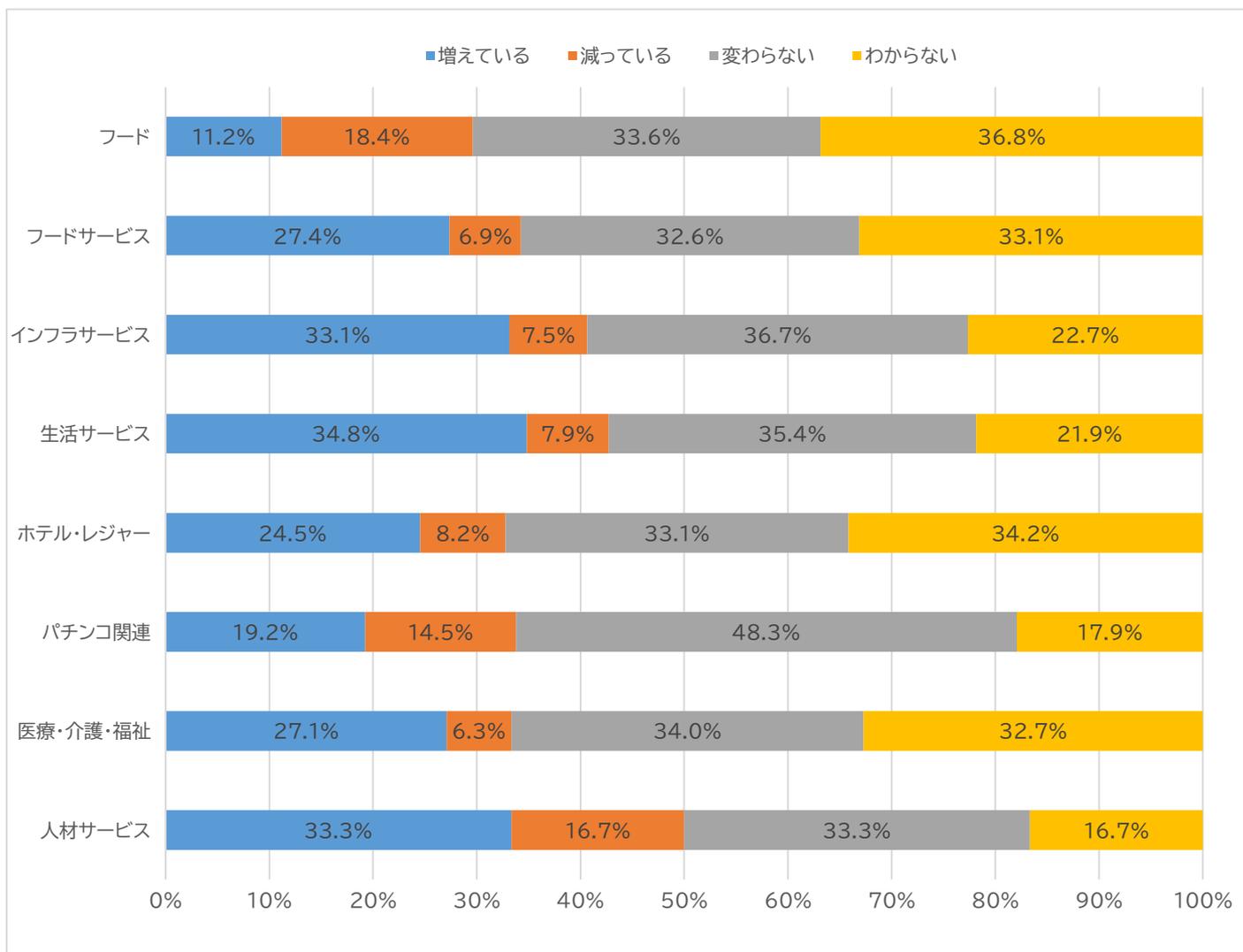
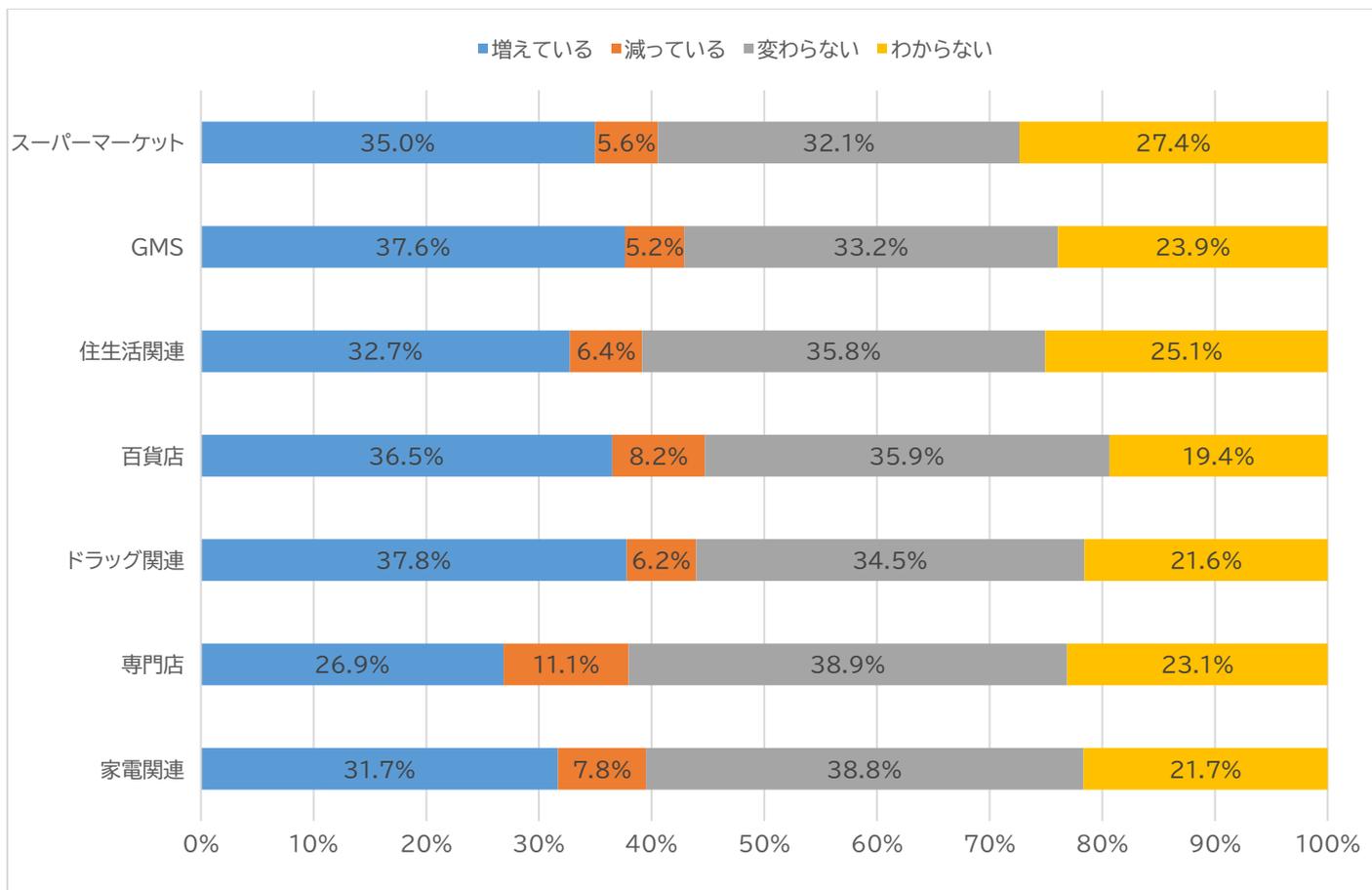
部会別		特に対策はな されていない	マニュアルの 整備	専門部署の 設置	迷惑行為対策 への教育	被害者への ケア	その他
フード	割合	53.9%	18.4%	19.1%	21.7%	10.5%	4.6%
	件数	82	28	29	33	16	7
フードサービス	割合	37.6%	33.7%	23.8%	20.3%	9.7%	5.0%
	件数	1,137	1,019	721	614	293	151
インフラサービス	割合	45.9%	24.2%	17.2%	24.0%	8.4%	4.5%
	件数	245	129	92	128	45	24
生活サービス	割合	40.1%	28.1%	21.9%	25.3%	8.3%	5.9%
	件数	198	139	108	125	41	29
ホテル・レジャー	割合	30.4%	33.8%	33.8%	30.4%	17.6%	4.3%
	件数	218	242	242	218	126	31
パチンコ関連	割合	23.3%	47.9%	34.6%	32.9%	21.7%	2.8%
	件数	282	580	419	399	263	34
医療・介護・福祉	割合	24.2%	42.9%	32.1%	35.2%	17.5%	4.2%
	件数	116	206	154	169	84	20
人材サービス	割合	16.7%	66.7%	16.7%	50.0%	0.0%	0.0%
	件数	1	4	1	3	0	0



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。

部会別		増えている	減っている	変わらない	わからない
スーパーマーケット	割合	35.0%	5.6%	32.1%	27.4%
	件数	1,842	294	1,691	1,441
GMS	割合	37.6%	5.2%	33.2%	23.9%
	件数	2,502	348	2,206	1,590
住生活関連	割合	32.7%	6.4%	35.8%	25.1%
	件数	1,620	318	1,769	1,241
百貨店	割合	36.5%	8.2%	35.9%	19.4%
	件数	311	70	306	165
ドラッグ関連	割合	37.8%	6.2%	34.5%	21.6%
	件数	2,514	410	2,293	1,437
専門店	割合	26.9%	11.1%	38.9%	23.1%
	件数	201	83	291	173
家電関連	割合	31.7%	7.8%	38.8%	21.7%
	件数	443	109	543	303

部会別		増えている	減っている	変わらない	わからない
フード	割合	11.2%	18.4%	33.6%	36.8%
	件数	17	28	51	56
フードサービス	割合	27.4%	6.9%	32.6%	33.1%
	件数	828	208	987	1,002
インフラサービス	割合	33.1%	7.5%	36.7%	22.7%
	件数	177	40	196	121
生活サービス	割合	34.8%	7.9%	35.4%	21.9%
	件数	172	39	175	108
ホテル・レジャー	割合	24.5%	8.2%	33.1%	34.2%
	件数	176	59	237	245
パチンコ関連	割合	19.2%	14.5%	48.3%	17.9%
	件数	233	176	585	217
医療・介護・福祉	割合	27.1%	6.3%	34.0%	32.7%
	件数	130	30	163	157
人材サービス	割合	33.3%	16.7%	33.3%	16.7%
	件数	2	1	2	1



4. 迷惑行為事例

【流通部門】

《スーパーマーケット部会》

【時間拘束型】

- ・従業員の伝達ミスでこちら側にも非はあるが、ミスにつけ込み無理難題を要求。その場は社員と副店長が対応を代わり、自らは一度帰宅したにも関わらず夜9時に呼び出され1時間半拘束された。また、社員と副店長は夜中12時まで拘束された。

【威嚇・脅迫型】

- ・カウンターにおけるタバコ販売が19時までと決まっているにも関わらず、それ以降の時間の販売を求め、1時間以上暴言を繰り返し、「ネットにあげて店を潰してやる」と威嚇された。
- ・お会計を終了した後、自分で床にペットボトルを落とし、特に汚れや破損もない状態であるのに交換を要求された。できないことを伝えると、罵詈雑言を浴びせられ、名札を見て店内で名前を叫び貶める発言をくり返された。後日来店の際は、〇〇を出せ、今日は金属バットで〇〇をぶっ叩きにきた、殺してやるなどの暴言を吐かれた。

【権威型】

- ・取得物（エコバック）の引き取りの際、遺失物届出書に受け取りのサインを求めたが、記入を断固拒否され、挙句警察に通報され「店がエコバックを返してくれない」と言い、実際に警察官が2名来て事情聴取となり、夕方の繁忙時間帯にサービスカウンターでの長時間の対応を余儀なくされた。

【SNS/インターネット上での誹謗中傷型】

- ・接触したかしないかで、謝罪はしたものの、謝罪がないとSNSで名指しで投稿された。

【暴力型】

- ・セルフレジで会計が終わっていないのに帰ろうとしたので声をかけたら、クレジットカードを投げつけられ、「何様のつもりだ」と暴言を吐かれた。

【セクシャルハラスメント型】

- ・男性の方が夕方から閉店の間で毎日2~3回来店されレジに入っているときはレジに並ばれ、サービスカウンターにいるときは周辺で立って見られ、店内を移動している時には後をついてこられた。

《GMS部会》

【時間拘束型】

- ・購入したおにぎりに毛髪が入っていたことを運転中に気づき、嘔吐した際、携帯にかかり使えなくなった。その影響で仕事ができなくなった分の弁償要求が約4時間続いた。

【暴言型】

- ・セルフレジにて、「お前らがやってた仕事を俺らがやるんだから、俺ら給料もらえるんだよな？お前らがやらなくなったんだから給料下がってるよな？」と暴言を吐かれた。
- ・自分の要求を一字一句間違えずに復唱させ続け、少しでも間違える度に人格を否定する暴言（バカ、クソ、頭おかしい、仕事辞めろなど）を吐かれた。

【威嚇・脅迫型】

- ・鍋具材を購入したお客様から不良品連絡が入り、料理をしていた際に作っていた鍋料理が台無しになったため、同じ鍋で調理していた具材を全て返金するよう要求される。そこまでの対応はできない旨を伝えた

が、納得されないため、お客様宅へ不良品の交換へ行った。その際、交換商品はすでに排水溝に捨ててあり、「具材に問題ないから食べてみる」と言われ水切りネットから取り出し食べて問題ないことを証明させられた。

- ・レジにてカゴに商品を入れる際に、潰れやすい商品等は一声掛けたうえでかごの脇に置いて最後に上に乗せるのがマニュアルだが、レジ台の上は汚いとの理由で商品を置くことが嫌だったらしく激昂され、責任者がお詫びをするも「しばくぞ」「殺ってやろうか」などの暴言が止まらず30分程度罵られた。

【SNS/インターネット上での誹謗中傷型】

- ・土下座して謝罪させられ、その姿を動画撮影された。
- ・夫婦でずっと暴言を吐かれ、謝り続けている姿を撮影され、「ネットで晒すからな」と言われ続けた。

【暴力型】

- ・別注したい商品があると連絡があり、話を聞いてみると相場や天候によっては用意できない場合があると伝えた際、そんなはずはないと激昂し頭をたたかれるなど1時間以上拘束された。

《住生活関連部会》

【暴言型】

- ・シューズボックスの棚板が入らないことから、「すぐ来い」「ふざけるな」「ぶっ殺すぞ」とひたすら怒鳴り散らされ、即座に自宅に伺うと不良などではなく、棚板を少し傾げるだけで入った。それを愛想よく説明すると「何笑ってんだ」と怒鳴り散らされた。

【暴力型】

- ・店舗売場へ自転車で乗り入れられ注意した所、自転車を倒して足にぶつけられ、暴言を吐かれた。
- ・カゴを使わずに大量の商品を直接カートに載せられている方に対し、商品を落としたので「カゴをお使いください」と笑顔で伝えたところ、「カゴになんか載るわけないやろ、なめとんのか、ポケカス殺すぞ！どつき回すぞ！」と言われ、大きな猫砂をレジ台に投げつけられた。

【威嚇・脅迫型】

- ・レジアルバイトの不手際があり、お詫びし続けたが、首を掴まれ引きずられ、「俺は元ヤクザだ」「死ぬまで日本刀で勝負しよう」「住所教えろ」などの発言をされ、60分程度拘束された。
- ・セルフレジにてお会計時に操作でお困りだった為、声掛けした際、「セルフの意味ないやろ！殺すぞ！」と言われた。

【セクシャルハラスメント型】

- ・見本品を説明する際に何度も手を触られた。接客を褒められ名前を聞かれ誤魔化したが、名札を付けていることで名前を覚えられ、その後も名指しや電話がかかってきたりと恐怖を感じた。

《百貨店部会》

【時間拘束型】

- ・購入し着て帰られたコートを翌日に返品したいと申し入れがあり、対応できない旨を伝えても全く納得いただけで数日にわたり5時間以上押し問答を繰り返された。

【権威型】

- ・ご自身のイメージに合う商品が紳士フロアになく、婦人フロアにて同じものを「紳士サイズで作れないのか、取引先に作らせるとか、自分たちが何とかして探し出すとか努力しろ」と暴言を吐かれる。

- ・半年引き取りに来なかったお直し済みの服を試着して小さくなったから買わない。返金しろと要求された。

【威嚇・脅迫型】

- ・食料品フロアでは衛生やアレルギーの観点から介助犬以外のペットのお連れはできないが、顧客がキャリーバッグに犬を連れて入店された際、注意したところ「犬も家族だろ」と大声で激昂し、入口の自動ドアを叩き、「無理やり入店を断られた」と大声で叫び、警察まで呼ばれた。最後には「俺は株主だからお前を株主総会でクビにするように発言してやる」と脅迫された。

【セクシャルハラスメント型】

- ・採寸してほしいと言いつつ体を密着させられたことや、しつこく連絡先を聞かれる、更には客が持参した服を着て写真を撮らせてほしいと言われた。

《ドラッグ関連部会》

【暴言型】

- ・資格者に対応を代わらなければならない場面で、資格者が他のお客様対応中ですぐに対応できなかった際、「お前じゃ分かんないのか？お前はレジしかできないバカなのか？」などと大声でしばらく暴言を吐き続けられた。法律だということやお客様の身体のためだと言っているのに納得いただけず「お前より自分の方が良く分かってる。いつも飲んでるんだから問題ない。客が信用できないのか」などと責め続けられた。

【権威型】

- ・先発薬希望の患者であったが、出荷調整で入荷しなかった薬があり、ジェネリック品の在庫があったため、患者の代理人の配偶者に説明を行い了承してもらいジェネリック品で調剤を行った。しかし翌日本人が来局され、なぜジェネリック品で調剤をしたのかを激しい口調で問われ、説明はしたが全く理解してもらえず、調剤したものは返品・交換できないことも説明したが、それも理解してもらえず、仕方なく他店舗からかき集め、品物を交換した。
- ・不足薬があることを伝えても「時間がないから今すぐやれ」と理解してもらえず、「今日が無理なら明日の朝すぐ届けろ」と命令し、断るも待合室で暴言を吐き続けられた。
- ・濫用の恐れのある医薬品に関しては、原則1点、正当な理由がある場合は上限2点の販売をしている中、4つレジに持ってこられた際、販売できない旨を伝えたが「販売しろ」の一点張りで、挙句の果てには「購入できないなら交通費を払え」とまで言われた。

【SNS/インターネット上での誹謗中傷型】

- ・会社のルールによって、開封後は返品できない旨を説明したが納得されず、目の前で写真を撮られ、その後「ネットでお前の事を晒してやる」との脅迫を受け、恐怖のあまりしばらく眠れない状況が続いた。

【セクシャルハラスメント型】

- ・避妊具の説明を執拗に求められたり、特定のスタッフに「デブ」「おとこおんな」など容姿について罵倒される。

《専門店部会》

【時間拘束型】

- ・明らかに外傷的な歪みがあるメガネをお持ちになり、「今まで買ってきた商品は同じように使ってもこんなことにはならなかった」と言い、自分は何もしていないのにこうなると無料で商品交換を要求された。お断りするも「商品不良なのに自分の扱いが悪いと言ってくるなんて、客に対してその言い方や態度はなんだ」と言い、かなり長い時間拘束された。

【暴言型】

- ・ミスをした外国籍の従業員に対し差別的発言をされたお客様がいたので、これ以上は過剰な謝罪であり、差別に対しては対応しないと伝えたら、「小さい女が店長だから店が腐る」という旨の発言をされた。

【暴力型】

- ・レジが遅くて相手側がイライラし、大声で暴言を吐かれ、支払いの際金銭を投げつけられた。

【威嚇・脅迫型】

- ・開店前にも関わらずシャッターをくぐり接客を強要された。お断りするも暴行を加えるという主旨の発言をされた。

【権威型】

- ・不良品の交換のためにご来店され、商品の交換・交通費・交換のために仕事を休んだ為当日の給料と同じ金額の慰謝料を請求され、お断りしたが、納得されず怒鳴り散らしたまま1時間以上お店に居座られた。

《家電関連部会》

【暴言型】

- ・買い物袋の無料提供を請求され、断ると数十分も暴言を吐かれた。
- ・女のくせにと暴言を吐かれ、後日本刀を持って再来店され、非常に恐怖を覚えた。

【暴力型】

- ・買取の際、傷がひどい品物を持ち込まれ、傷つけたと難癖を付けて「元に戻せ、弁償しろ、〇〇円で買え」と怒鳴りカウンターを蹴られた。

【威嚇・脅迫型】

- ・使用した冷蔵庫を気に入らないという理由で返品を強要される。お断りをしてでも電話で何回も同じ事を言われ、「自分には悪い仲間がたくさんいる」などの脅しや「バカ野郎」などの暴言を言われ、仕方なく返金をするも、その後返金されていないと何度も同じ内容の電話がかかってきた。

【権威型】

- ・パソコンの修理について、その日のうちに直せ、直せないなら代わりのパソコンを用意しろと繰り返された。
- ・破損しているバッテリーを引き取りができないと断ったところ、どこなら引き取れるか調べろと言われ、調べた。しかし、お客様から廃棄業者へ連絡しなければならぬことを伝えると「だったら道端に捨てる」「ゴミに出して燃えてもいいんだな」などと言われ、レジ前から動かさずごねられた。

【総合サービス部門】

《フード》

【権威型】

- ・一つのミスに対し、一方的にペナルティーを要求し、要求を飲まなければ、商品の取り扱い中止をチラつかせられた。
- ・どれだけ謝罪しても怒りが収まらず、職場で決まっているルールをもとにお客様へ提案しても納得いただけなかった。

《フードサービス》

【時間拘束型】

- ・クレーム対応で家に謝罪に行った際、二時間拘束された。

【暴言型】

- ・お客様が食事を終えたので、デザートをお持ちして良いか聞こうとして「失礼します」と声をかけたところ、「うるせえ！いま話してるだろうが！てめえぶっ殺すぞ」とすごい形相で睨まれ、怒鳴りつけられました。私が声をかける前は、お客様は、会話をしていませんでした。

【暴力型】

- ・ソフトクリームサーバーの清掃の為、ソフトクリームを提供出来ない事を伝えると、逆上し、一旦退店した後、戻ってきて、「こっちはお客様だ」と平手打・殴る・蹴るの暴力を受けた。男性スタッフが止めているからか「男に媚びやがって」「どうせ年下だろ、生意気！」「ババア」など関係ない暴言を浴びせられながら、身を丸くして転がっているところをさらに暴行された。
- ・お店の電話を貸して欲しいと言われお断りしたら、怒鳴り始めて自分の近くの壁をなんども蹴り、そのうち蹴られるのではないかとドキドキした。

【威嚇・脅迫型】

- ・騒いでいる学生に声のトーンを控えるようお願いをしたところ、親等の家族を連れてきて店内で囲まれ、暴言や脅迫を受けた。
- ・レジで会計時に、ポイントカードの有無を聞いたところ、突如激昂し、聞くに耐えない暴言を言い続けられた。さらに「監視カメラのない店外へ来い！やってやる！」などの暴力を仄めかす脅迫行為を受けた。
- ・歯を食いしばれと言われ、殴ろうとしたり、車で轢こうとしてきた。
- ・バイトの学生がミスをし、謝罪に行くと、「表に出ろ、殺す、さっきのヤツを出せ！」と大声で威嚇。満席の中、10分以上拘束された。翌日、ご自分の暴言、脅迫の件は一切、書いていないクレームメールが届いた。次はすぐに警察を呼びます。怖くて震えました。
- ・こちら側に非はない状況のクレーム対応をしに、最終的に「包丁持って乗り込む」とコールセンターに電話が入り、警察対応をした。

【権威型】

- ・テイクアウトで持ち帰った弁当が冷めており、弁当を食べて具合が悪くなったとして謝罪と弁当代、見舞金の要求を受けた。
- ・サービスに満足できない原因を、店長の学歴、経歴、人生観などの人格に求め、自身の権威（学歴、職歴、人脈）をかさに、営業中から営業後まで約3時間以上に及ぶ説教を受けた。また、その時間の損失の原因と責任はすべて店長にあるとし、権威を使ってクビにするなど脅す行為をされた。
- ・異物混入が発生し、お詫び対応をしたが、録画をしての謝罪要求や、迷惑料の請求を受けた。

- ・お酒に酔って物を投げつけられた。
- ・自店のことや弊社のことを言われているならしかたないが、自身の近所のトラブル、弊社ではない他店のトラブルを話し始め、「忙しい時間ですので他店のトラブルはそちらで解決していただかないと当店ではどうする事も出来ません」と対応すると、扱いが酷いとクレームを受けた。結局は他店や自身の近所トラブルの不満をずっと話つづけられた。
- ・店舗従業員の接客に不満を抱き、休日の店長に直接電話で 40 分程説教をし、当日の時間帯責任者はお客様の横で正座をさせられた。

【SNS/インターネット上での誹謗中傷型】

- ・お酒を飲んで騒いでいるお客様に「他のお客様がいらっしゃるので、少しお声を下げて頂いてよろしいですか？」とお伝えしたところ、執拗に何度も呼ばれ、謝罪しろと言われ、動画を撮られた。警察を呼んで対応したが、全く心当たりのない酷い中傷を Google に掲載された。

【セクシュアルハラスメント型】

- ・勝手に写真を撮られたり、テーブルに行く度に腕を触られたり、常連さんだと思って話しかけたら腰に手を回されたりした。
- ・深夜の営業中電話がかかってきて、「先ほど飲んでいたものですけど・・・」とのことだったので話を聞き始めたところ、お姉さんがとてもタイプだったので、今の下着の色教えてなど言われ、最終的に僕のお手伝いをして欲しいというセクハラ電話だった。

《インフラサービス》

【時間拘束型】

- ・3時間拘束され怒鳴り続けられた。
- ・長期ガス料金未納の為、ガス止めになったお客様から人殺しと長時間罵られた。

【暴言型】

- ・年齢など個人情報を知られ、「そんな若い人に話した私が間違っていました」と侮辱された。

【暴力型】

- ・ナビで目的地へ向かっていたら「道もわからんのか！」と叩かれた。

【権威型】

- ・自身は株主だというお客様に、お客様には回答することができない事を聞かれたので、答えられない旨伝えると、暴言を吐かれた。

【SNS/インターネット上での誹謗中傷型】

- ・カウンター内での業務中を、携帯カメラで撮影され、館内歩行中に付いてこられた。

《生活サービス》

【時間拘束型】

- ・冬の屋外で2時間以上、謝罪をさせられた。

【暴言型】

- ・クレジット関連の問い合わせで、担当部署の銀行ではわからない内容を、「わからないなら調べろ」と怒鳴り散らされた。また、「ぶっ殺すぞ」などお客様から言われているスタッフもいた。
- ・「だから女はダメなんだ」と執拗に言われた。

【店舗外拘束型】

- ・時間外の訪問を強要された。

【SNS/インターネット上での誹謗中傷型】

- ・電話口で女性が急に豹変し、脅迫や暴言を3時間ほど言われた。途中で、親族の Youtuber と名乗る方が出てきて、電話の内容をライブ配信すると言われ、脅迫や暴言を2人から受け続けた。

《ホテル・レジャー》

【時間拘束型】

- ・毎回毎回宿泊の予約が入る度にホテルに何度も連絡をしてきて、〇〇さんと話したいから繋げてという電話を受けた。宿泊のことについての電話ならまだしも、ただの世間話から何年も前のクレーム対応について愚痴愚痴言ってきたり、自分の要求が通らないとすぐに上長に代われと言って要求を通そうとしたりして、そこから1時間~2時間ほど拘束して仕事の邪魔をしてくる。特に困るのは朝も夜のレストラン営業中の忙しい時に繋げて欲しいなどといった事も何度もあった。宿泊時には部屋にスタッフを呼び長時間拘束したり、こちらからスタッフを返して欲しい旨を伝えても直ぐには返してくれない。

【暴言型】

- ・ゲームセンターで「景品が取れない、詐欺だ」といわれクレームを受けた。
- ・「あなたは女性だから無責任だ」と言われた。
- ・言い回しに不快な思いをなされたかと思って「私の伝え方が悪くて申し訳ございません」と謝罪したところ、「お前の顔が嫌いやねん！」と言われ、返す言葉がなかった。
- ・手配ミスのお詫び対応として無料とさせていただいたが、さらに誠意と言う名目で金品の要求をされた。

【権威型】

- ・ホテルのスパでマナーを注意されたお客様が激昂し、フロントに責任者を出せと来られ、夜中の1時ごろまでロビーで膝まずき、謝った。注意したスパのスタッフに、「訴えてお前に会員権代金を請求してやる、払えない分際で注意しやがって」と怒鳴りつけていた。

【セクシュアルハラスメント型】

- ・名前からメールアドレスを特定し、何件もメールを送られた。電話をしてきても毎回指名で一回の電話が長い。
- ・シティホテルのスタッフを夜部屋への呼び出し、合わせアダルト番組の設定依頼。チェックイン・アウト時鍵の受け取りやお釣りの受け取り時にわざわざ手を握ってくる等数えきれない。

《パチンコ関連》

【時間拘束型】

- ・6時間くらい拘束された

【暴言型】

- ・パチンコが出ないと言うクレーム対応で「責任者を呼べ」と言われたので「私です」と答えると「女じゃ話にならないから男を呼べ」と言われた。男性従業員が入社1週間のバイトさんしかおらず、その旨を伝えると「女には話が通じないからお前じゃダメだ。男の責任者を呼んでこい。」と言われた。
- ・「自分の様な常連客をもっと特別扱いしろ。俺が打つ台に設定を入れろ。それをしないから客が減るんだ。お前はバカだ。」などの要望やクレームを受けた。
- ・営業終了時間になっても遊技をやめてくれなかったため、強制的に遊技終了としたら、暴言を言われ、セクハラを受けた

- ・遊技台を強く叩く行為を注意したところ、「うるせえ」や「ぶっ殺すぞ」、「黙ってろハゲ」などの暴言を言われた。
- ・酔っぱらっていてスタッフへの暴言が酷い方が居たので、注意をした所「殺すぞ！夜道に気を付けろ」などの暴言、頭を叩かれるなどの暴力行為を受けたため、警察に通報し対応してもらった。

【威嚇・脅迫型】

- ・反社会勢力と知り合いで、「若いもんを呼んで連れて行く」と言われた
- ・家族が反社会的勢力というお客様から暴言、脅迫的な言葉を繰り返し受け、電話を切ると何度もかけ直しをされた。

【店舗外拘束型】

- ・雪が降る夜に、店内だと音がうるさいから外で話しようと言われ、こちらはワイシャツでお客様は防寒着を着た中で、1時間クレームを言われた。

【セクシュアルハラスメント型】

- ・お客様からデートに誘われたり、手を握られる、後ろを通る度に声をかけられた。
- ・妊娠に対するセクハラを受けた。

《医療・介護・福祉》

【暴言型】

- ・スタッフの身体的なことに関するモラハラ発言があった。
- ・豚などと罵られた。

【暴力型】

- ・スタッフの襟元をつかんだり、髪をつかんで引っ張る等の暴力行為を受けた。

【威嚇・脅迫型】

- ・「拠点に爆弾を落とす」と言われた。自分は過激派の人間と言われた。

【権威型】

- ・従業員へ土下座の強要を要求された。