

接客現場での迷惑行為の実態把握と署名・要請行動を展開

UAゼンセン

店舗などの接客の現場で、耳を疑うような暴言を吐かれたり、思いもよらない理不尽な要求をされるといった迷惑行為が見られる。なかには、立場の弱者へのストレスのはけ口と思われるケースも散見される。こうした対応でストレスが高まり職場が混乱すれば、ただでさえ人が足りずに苦勞している現場にさらなる負担がかかりかねない。流通産業で働く人を多く組織するUAゼンセン（松浦昭彦会長、約168万5,000人）は昨年、こうした実態を把握する目的で、アンケート調査を実施した。その結果、業務中に来店客からの迷惑行為に遭った人は73.9%。そのうち約9割がストレスを感じていたなど、予想し難いような深刻な状況が浮き彫りになった。UAゼンセンでは、こうした状況を看過できないとして厚生労働省に調査の実施や対策強化を要請するなど、対応に乗り出している。

7割超が接客現場での迷惑行為を経験

UAゼンセンは昨年10月、「悪質クレーム対策（迷惑行為）アンケート調査」結果（速報版）を公表した。調査はUAゼンセン流通部門が昨年6～7月、販売やレジ業務、クレーム対応等の仕事で接客対応している組合員を対象に実施。168組合、5万878人から回答を得たもの。

調査結果によると、回答者の4分の3近くにあたる73.9%が迷惑行為に遭遇したことがあると回答。その内容（複数回答）は、「暴言」が27.5%で最多。

以下、「何回も同じ内容を繰り返すクレーム」（16.3%）、「権威的（説教）態度」（15.2%）、「威嚇・脅迫」（14.8%）、「長時間拘束」（11.1%）などとなっている（図）。

迷惑行為を受けた時の対応方法については、「謝り続けた」が37.8%で一番多く、次いで「上司に引き継いだ」（30.1%）、「毅然と対応した」（20.2%）、「何もできなかった」（5.8%）など。そうした対応の結果、61.3%が「収まった」ものの、「長時間の対応を迫られた」（16.8%）、「収まらなかった」（11.5%）、「さらに態度がエスカレートした」（4.9%）といった反応も3割強あり、対応の難しさが見て取れる。

半数が迷惑行為の増加を感じている

また、こうした迷惑行為について、全体の半数（49.9%）が「近年増えている」と回答している。その原因（複数回答）は、「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

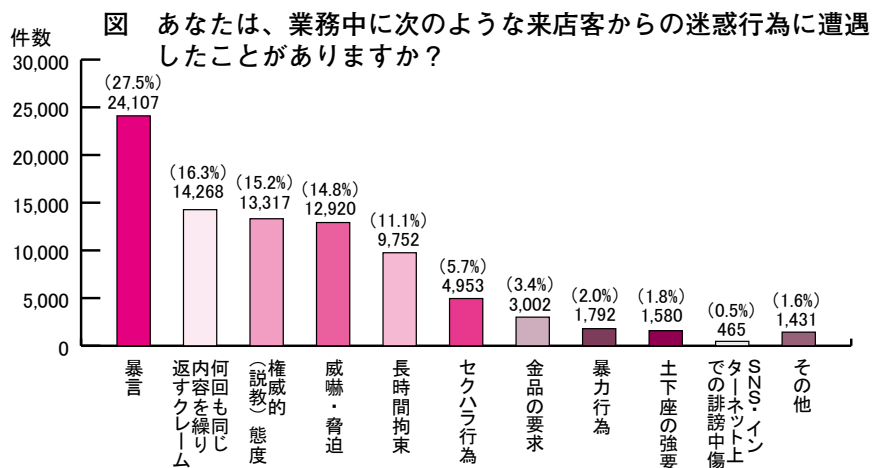
け口になりやすい」が24.2%、「従業員の尊厳が低く見られている」が18.7%などとなっている。迷惑行為を受けた人の53.2%が、「強いストレスを感じた」としており、「軽いストレスを感じた」（36.1%）とあわせて約9割の人がストレスを訴えたほか、精神疾患になったことがある人も359人いた。

そこで、迷惑行為から自身を守るために、どういった措置が必要か（複数回答）を尋ねると、「迷惑行為への対応を円滑にする組織体制の整備」（22.7%）、「企業のクレーム対策の教育」（20.9%）、「法律による防止」（20.8%）、「消費者への啓発活動」（20.0%）が2割台で並んだ。迷惑行為には、複合的な対策を講じる必要があるようだ。

なお、措置については「企業のマニュアルの整備」を求める回答も13.6%あり、これに前出の「迷惑行為への対応を円滑にする組織体制の整備」と「企業のクレーム対策の教育」をあわせると、6割近くが企業の対策を求めていることがわかる。

2万人が自由記述欄に実体験を記載

調査では回答者が実際に体験した迷惑行為の内容を記載する「自由記述欄」



を設けており、UAゼンセンによると、約2万人が書き込んでいるという。速報版では、次ページの表にあるような深刻な事例が紹介されている。

UAゼンセンでは、クレームを「商品・サービスに関して消費者から不満が起こり、会社（店舗・事業所等）に対して責任ある対応を求めるもの」としたうえで、「これらは消費者の意見がわかるアンテナにもなり、企業が提供する商品・サービスをより良いものにしていくうえで有益な情報」との前提に立ち、「この点に資するクレームについては真摯に受け止め、改善や消費者の納得・満足に向けて対処すべきだ」と説明している。

その一方、様々なクレームがあるなかで、どのようなクレームが、どのラインから悪質なのか、「基準を示すことは非常に難しい」としながらも、悪質クレームという概念を組織的に共通認識にするために、「商品やサービスに関する要求内容または要求態度が社

会通念に照らして著しく不相当な苦情のこと」と定義付けている。

職場環境をより良くする重要性を共有し世間に強力なアピールを／松浦会長

UAゼンセンは、昨年11月には厚生労働大臣宛に、①「顧客によるハラスメント（悪質クレーム：仮称）」から労働者を守るために事業者が講ずべき措置を定める等、対策を講じること②「顧客によるハラスメント（悪質クレーム：仮称）」およびその対策に関する実態調査・研究を実施すること③商品やサービス等を提供する際に労働者が受ける違法行為を抑止する施策を講じること——の対応を求める要請書を、同調査結果と2万3,985筆の署名を添えて提出した。

また、今年1月31日の中央委員会では、松浦会長が冒頭のあいさつでこの問題に触れ、「流通部門が約5万人の組合員にアンケート調査を行い、実

に多くの組合員が顧客による悪質クレームを体験し、働きがいに大きな悪影響を与えているという深刻な調査結果を発表した。もちろん顧客の大多数は良心的であり、クレームもほとんどは真っ当なものだが、一部に『土下座を強要する』『長時間、店員を拘束し同じ内容を繰り返す』『大声を上げて非難する』『SNSでの個人攻撃など脅迫的な言動を行う』などの悪質なクレームを行う顧客が存在する」と指摘したうえで、「企業内での対応策の確立・徹底とともに、法的な対応が必要という観点で、また、流通だけでなく多くの産業・業種に関わりのある課題という認識から、組織を挙げて署名活動を行う事とした」と説明。「私たちの、そして仲間の職場環境をより良くする重要性を共有し、世の中に強力なアピールを行っていこう」と呼び掛けている。

（新井栄三）

迷惑行為をなくすには「消費者への啓発活動」が必要——連合調査

連合（神津里季生会長）は昨年12月21日、「消費者行動に関する実態調査」結果を公表した。調査は、消費者行動に関する実態を把握することを目的にインターネットリサーチにより実施。全国の15歳～69歳の男女2,000人（一般消費者1,000人、接客業務従事者1,000人）の有効サンプルを集計したもの。

それによると、サービスや商品に対する苦情・クレームを「言ったことがある」消費者は39.2%だった。苦情やクレームを言った経験がある人にその内容（複数回答）を尋ねたところ、「食べ物に異物が混入していた」が32.4%で最多。以下、「商品が不良品」（31.4%）、「注文した料理が出てこない／出てくるのが遅い」（30.4%）、「釣り銭が間違っていた」（20.2%）などが続いた。自分が苦情・クレームを言った際の店員・係員の対応（同）については、「丁寧に謝罪された」（61.7%）や「新しい商品と交換してもらった」（41.6%）が多かった。

そこで、接客業務従事者に勤務先で消費者から受けたことがある迷惑行為（同）を聞くと、「暴言を吐く」（33.1%）が最も多く、次いで「威嚇・脅迫的な態度を取る」（28.5%）、「説教など、権威的な態度をとる」（19.2%）、「何回も同じクレーム内容を執拗に繰り返す」（16.7%）、「従業員を長時間拘束する」（10.4%）の順。また、「セクハラ行為をする」（3.5%）や「暴力を振るう」（3.3%）、「SNS・インターネット上で誹謗中傷する」（2.3%）、「土下座を

強要する」（1.7%）といった回答も僅かながら見られている。他方、「あてはまるものはない」は43.1%で、そこからいずれかの迷惑行為を受けたことがある人の割合を算出すると、56.9%と半数を超えることになる。

受けた迷惑行為に対し、どのように対応したか（同）については、【暴言】【威嚇・脅迫的な態度】【説教など、権威的な態度】では「丁寧に謝罪した」が、【同じクレームの執拗な繰り返し】【従業員の長時間拘束】は、「対応できる内容とできない内容をはっきり説明した」が最多の回答になった。

また、こうした迷惑行為に対し、他の消費者がどう感じているのかについては、一般消費者の84.6%、接客業務従事者も85.6%が「不愉快（「非常に不愉快」＋「やや不愉快」の計）」と回答。迷惑行為の原因と考えられること（同）は、「消費者のモラルが低下した」ことを指摘する声が消費者（58.5%）、接客業務従事者（65.7%）とも一番多く、行き過ぎた迷惑行為をなくす（同）には一般消費者、接客業務従事者ともに、「消費者への啓発活動」や「企業によるクレーマー対策の教育」「法律による防止」を求める声が多かった。

連合は調査結果を踏まえて、「倫理的な消費者行動」の促進に向けた運動を展開していくことを確認。消費者庁や厚生労働省への要請行動や、社会全体で問題意識を共有するための啓発活動等を行っていく考えだ。

表 アンケート回答抜粋 事例内容

悪質クレーム事例 回答数1万9,530件

<p>暴言</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇お客様のストレスのはけ口になって、「このババア」と言われました。 ◇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、同様の文句や態度をとられるので困っています。 ◇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。 ◇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。 ◇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、返品をしなければならぬのに、「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。 ◇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。
<p>何回も同じ内容を繰り返すクレーム</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇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し返され、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。 ◇10分～15分程度と同じ内容をくり返す問い合わせに、何回も対応したことがあります。
<p>権威的（説教）態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇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。 ◇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、本当に辞めたくになります。 ◇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。 ◇特に傷んだ商品でもないのにクレームをつけて、多くのお客様に聞こえるように高々と「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。 ◇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こ、「どうしてスーパーで置けないんだ!!」と大声で怒鳴られました。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!!」と怒鳴られ、最後は「絶対ここでは買わない」と怒鳴りながら帰っていきました。 ◇「女に要職をやらせるなんて!」と説教されました。 ◇お客様は自分からぶつかってきたのに、私がぶつかってき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続けました。
<p>威嚇・脅迫</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇きちんと接客、対応しても怒鳴ったり、怒ったりするので来店するたびに、緊張感がはしるような人が大変多くいます。 ◇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、かごを乱暴に置いたりされました。 ◇レジに来られたお客様に「ぶっ殺すぞ!!」と怒鳴られました。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。 ◇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、周りのお客様も困って、あざれた顔で迷惑されています。 ◇年齢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歳過ぎていってことなんだよ、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。 ◇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。 ◇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。 ◇上長を出せと言われた為、店長と共に対応し、20分近く謝り続けました。その時、威嚇的な殴りかかるしぐさを何度もされました。
<p>長時間拘束</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇長時間（1時間半位）説教が続く電話がある。「昨年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。 ◇「レジ対応のあいさつがない」との申し出に、電話対応で謝り続けたらお客様から説教をされ、約2時間程度の対応をしました。 ◇いきなり後ろから、肩をたたかれ、各売場のクレームを言われ謝ったが、同じ話を何度もくり返され、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。 ◇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。 ◇惣菜の価格が間違っていると認め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。
<p>セクハラ行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇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。 ◇男性から体型の事をしつこく言われました。 ◇お客様から「彼氏はいのか。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。 ◇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。 ◇お客様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。お客様だと思い、注意をできませんでした。 ◇「電話番号教えて、外で仕事終わのを待っている。ご飯行こう」など、2年ほど同じお客様から言われ続けていますが、お断りし続けています。 ◇食事、お茶、カラオケに誘われたり、電話番号を聞かれたり、レジをしてい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。
<p>金品の要求</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇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怒鳴られ、何度も謝りながら、交換又は返金しか出来ない事を伝えましたが、納得してもらえず、「生活出来ないよう」にしてやると脅されました。
<p>土下座の強要</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇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。
<p>暴力行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇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?」と胸ぐらをつかれました。 ◇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。 ◇お客様同士でトラブルになり、収まらなかった為、対応したら、男性は飲酒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。 ◇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。 ◇通常どおりの商品の説明をしていたら、急に怒られ手を叩かれました。
<p>SNS・インターネット上での誹謗中傷</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇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番通報し警察で厳重注意したところ、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。