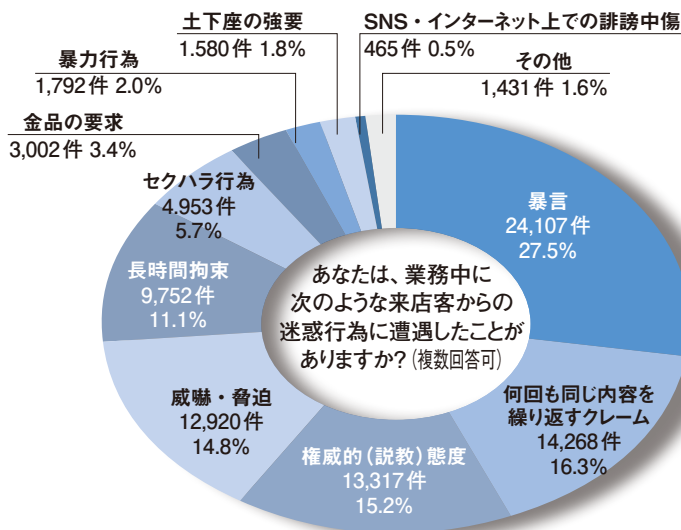


暴言飛び交う 悪質クレームの実態

U Aゼンセンの
「悪質クレーム対策(迷惑行為)
アンケート調査結果」(速報版)
から作成

2017年10月、U Aゼンセン流通部門調査「悪質クレーム対策アンケート」集計結果報告が発行された。加盟組合の組合員を対象にした悪質クレームの本格的な実態調査である。5万件超の調査票集計から見えてきたものは何か。



「悪質クレーム対策(迷惑行為) アンケート調査結果」(速報版)から調査の概要について見てみよう。まず、調査目的は「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を示す調査とし、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」。つぎに、調査対象は「接客対応されている流通部門所属組合員(販売・レジ業務・クレーム対応スタッフ等)」。そして、調査期間は2017年6月1日から7月14日。回答組合数は168組合、回答件数50878件(性別回答件数及び年齢別回答件数は省略)。

悪質クレームはハラスメントの新たな領域か

悪質クレーム事例(アンケート回答抜粋)の一部を紹介する(図参照)。

【暴言】

「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」「何回も同じ内容を繰り返すクレーム」

「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」

【権威的(説教)態度】

「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」

【威嚇・脅迫】

「レジにいられたお客様に『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」

【長時間拘束】

「総菜の価格が間違っていると言わ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」

今回の調査では、「業務中に迷惑行為に遭遇した」と回答した人は全体の73.9%、そのうちの約

9割がストレスを感じながら仕事をしている実態が浮き彫りになった。迷惑行為に対し、「謝りつづけた」「何もできなかった」は43.6%あり、企業側の対策の遅れがうかがえる。また、近年の迷惑行為の状況について、約5割が増えていると回答している。悪質クレームはハラスメントの新たな領域になつてきているようだ。

要請書の3つのポイント

U Aゼンセンはアンケート結果をまとめ、加藤勝信厚生労働大臣に要請書を提出している。そこでは「サービスする側と受ける側がともに尊重される社会を創ること」を目標に掲げ、「顧客によるハラスメント(悪質クレーム・仮称)」「問題に対し、厚労省において具体的対策の検討などを要望している。要請のポイント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――荒ぶる神様と変化した「お客様」への対策が急がれる。