

アンガーマネジメントで！しない、
させないカスタマーハラスメント
～ ハラスメントの連鎖を断ち切ろう！



U A ゼンセン 流通部門

自己紹介

カスタマーハラスメント対策の目標

サービスを受ける側も
する側も共に尊重される
社会を創る！



カスタマーハラスメントとは何か？

消費者が、「販売員」や「従業員」に対し、

何らかの「**要求**」を、「**大声**」や「**暴言**」にて、

「**長時間**」ないし「**何度も**」行う行為。

その**要求**は必要以上、もしくは過度な

「交換」、「修理」、「返品」、「接客」、「謝罪」など。

威嚇的な発言や**人格否定**、**セクハラ発言**、

土下座の強要、**体を触る行為**などもある。



日本の「おもてなし」とは？

茶道にける「おもてなし」とは、
全ての出会いを「一期一会」として捉え、
お客様も自分自身も、お互いが
そのひとときを一生に一度のことと
大事にしなければならない。



小売業におけるクレームの実態



悪質クレーム対策調査結果より (2017年10月)

カスタマーハラスメントは 怒りの連鎖として発生する



なぜ、迷惑行為（悪質クレーム）は増えたのか①

- ①消費者の地位向上と権利意識の高まり
- ②企業への不信感の増大
- ③急激なメディア環境の変化
- ④フリーダイヤル化と携帯電話の普及
- ⑤規範意識の低下に伴う苦情障壁の低下
- ⑥過剰サービスによる過剰期待
- ⑦社会全体の疲労と不寛容化 * 詳細次ページ

なぜ、迷惑行為（悪質クレーム）は増えたのか②

⑦社会全体の疲労と不寛容化

怒りなどの強い感情を抑えるためには、相当なエネルギーが必要となる。しかし、高度情報化社会による情報処理の負担や、それに伴う過剰労働などによって精神的にも肉体的にも疲労困憊し、怒りをコントロールできない人が増えてきた。それゆえ、人々の怒りの沸点が低下し、社会全体が不寛容（謝罪を受け入れず、厳しくとがめる態度）になり、時には不満のはけ口として苦情を訴える人なども現れ始めた。

★ 映像の放映



2018年悪質クレームの抑止・撲滅に向けた署名活動

U A ゼンセン過去最多

176万5、223筆

内閣総理大臣宛【要請内容】

- 1.悪質クレームから労働者を守る
対策を講じること
- 2.悪質クレームの実態調査を
実施すること
- 3.倫理的な消費行動を促す啓発
活動や教育を推進すること



新型コロナ対策 国会活動

朝日新聞に掲載

出所：令和2年3月16日 朝日新聞DIGITAL

マスク販売「カスハラ」で店員疲弊、 首相「奮闘に感謝」

「マスクを取り扱う小売業の店頭で、カスタマーハラスメントで疲弊している従業員の声がたくさん届いている」

国民民主党の田村麻美氏は16日の参院予算委員会でそう訴えた。流通や小売業の労働組合を束ねるUAセンセンの支援を受ける田村氏は「私もスーパーで働いていた。『苦労はわかるでしょ』とたくさんの声が届いている」と事例を紹介した。

「配送のトラックがドラッグストアの前に着いた瞬間、人たちが押し寄せて『その中にマスク入っているんだろ』と店員に詰め寄る」

「マスクをつけてレジを打っている人たちに、『お前がつけるマスクがあって、なんで私たちに売るマスクがないんだ』と」

安倍晋三首相は「いま紹介いただいたように、奮闘していただいている小売店の従業員や流通製造関係者の皆様方に、内閣総理大臣として感謝の意を申し上げたい」と応じた。

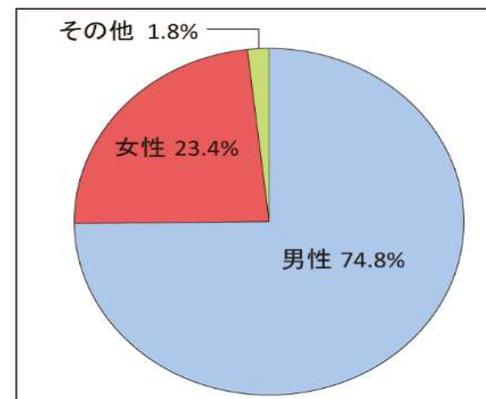
「政府としては一日も早く、店頭に必要な量のマスクが並ぶように需給両面で努力していきたい」と続けた。



カスタマーハラスメントをしている顧客とは？

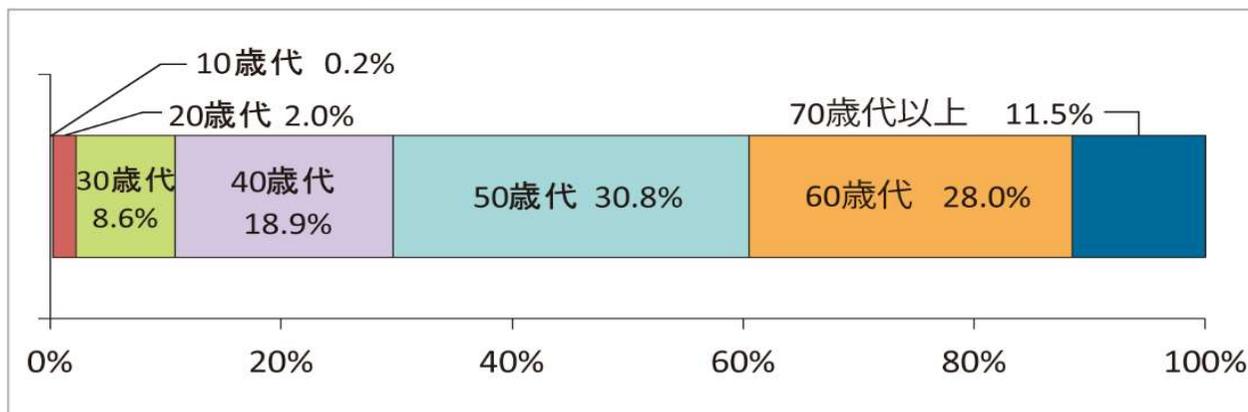
Q.迷惑行為をしていた顧客の性別

	男性	女性	その他
割合	74.8%	23.4%	1.8%
件数	11,415	3,567	272



Q.迷惑行為をしていた顧客の推定年齢

	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	0.2%	2.0%	8.6%	18.9%	30.8%	28.0%	11.5%
件数	38	305	1,305	2,877	4,702	4,269	1,750

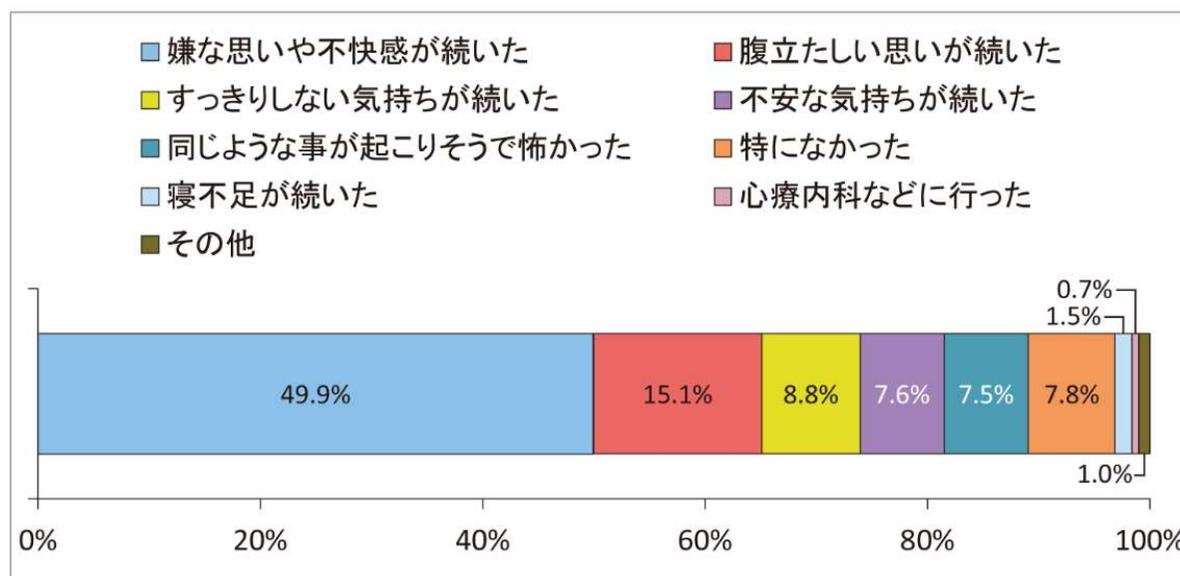


50歳代が30.8%、
60歳代が28.0%、
40歳代が18.9%、
70歳代以上が11.5%
と回答している。

カスタマーハラスメントが心身に与える影響

Q.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。

	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	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	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	49.9%	15.1%	8.8%	7.6%	7.5%	7.8%	1.5%	0.7%	1.0%
件数	7,617	2,310	1,347	1,158	1,151	1,190	227	100	153



「嫌な思いや不快感が続いた」が49.9%、
 「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8.8%、
 「不安な気持ちが続いた」が7.6%、
 「心療内科などに行った」が0.7%と回答している。

カスタマーハラスメントの連鎖を止めたい！！

1. 企業が対策することでカスタマーハラスメントを止める
2. 消費者の行動を社会的な呼びかけにより改善する
3. 従業員は「より良いサービス」の提供を追求する

法整備により社会全体で
取り組む必要がある

ご清聴ありがとうございました

