

# 犯罪心理学から見た カスタマーハラスメント対応

桐生正幸

東洋大学社会学部 教授

一般社団法人ココロバランス研究所 理事

本資料の無断転載、使用を禁止します。

# Section1

## カスタラの 定義と特徴

# 現在のカスハラ形態は、20年前に出現した？

- ・1999年の苦情:「接客態度やサービスなどに関するもの」であった
- ・2007年の苦情:「自己中心的な申し出」、「過剰、不当な要求」、「企業姿勢や社会的責任を問うもの」などが出てきている。
- ・フリーダイヤルやインターネット上での受け付けが開始され企業への苦情の敷居が低くなったことや、男性を中心とした定年退職者から苦情が増加した。



# 悪質クレームからカスハラへ

**1999年、カスハラ問題の大きな分岐点といえる「東芝クレーマー事件」が発生。**

東芝製ビデオデッキに対する修理において、その対応に腹を立てた消費者が、経緯や電話応答などの音声をウェブサイトで公開します。東芝側は、その消費者が対話に応じないことから、ウェブページの一部差止めを求める仮処分を申請。しかし、マスメディアがそのことを取り上げたことから、東芝に対する社会の批判が高まり不買運動が起こってしまいます。「クレーマー」という言葉が、この事件から社会に広く認知され始めた。

**2007年の苦情者の特性として、団塊の世代や高齢男性からの相談が増加した。**

時間に余裕のできた人からの専門知識による質問、家事をする機会が増え商品や使用法の質問が増えていること、時間的余裕があることから問い合わせ内容も詳細で長時間に渡ることなどが、特徴。また、「気に入らないと返品する」、「説明を聞かない人が増えた」など自己中心的な傾向を有する人、「一方的にキレル方の増加」、「精神的にお悩みのお客様が増えた」など精神的に不安定な人、相談担当者を繰り返し指名するストーカー的な人が、それぞれ増えてきた傾向。

**2011年は「消費者が良く勉強しており、要求事項が多岐にわたり複雑になる傾向」、「情報量が豊富で高度な対応を求められる」状況。**

「不具合に対し、製品回収、社告掲載、書面回答を求める事例が増加」、「企業に申し出る抵抗感が減り、ごく普通の方からの強い申し出が増えていく」といった傾向がみられたが、「消費生活センター、保健所への持ち込み」、「納得がいかないとネットに書く」など、当該の企業ではなく、第三者機関への連絡やネットでの公開やそれを示唆する消費者が増えてきた。

**2015年は「現品なしで返金を求める」、「ダメもとで言う」、「他社と比較しての要請」、「メーカーが対応・交換するのは当たり前」といった要求が増えてきた。2017年は、第三者機関への連絡を示唆する事案が増加し、「何も言わずにSNSにアップ」や「動画や写真をWEBに掲載」する事例も増えた。**

# カスハラ規制に関する法整備に向けて

2020年、厚生労働省が「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」(厚生労働省令和2年1月15日告示第5号施行)を告示。

事業主が、職場におけるパワーハラスメントなどに関し、適切かつ有効な実施を図るために必要な事項について定めたものですが、次のような内容が示されている。

ここに、「顧客等からの著しい迷惑行為(暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等)」という表記が、初めて国の指針に明記される

2022年2月、厚生労働省より「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」が示れさる。それまで「クレーマー」、「悪質クレーム」、「難クレーム」などと呼ばれてた消費者行動が、「カスタマーハラスメント」の名称に統一され、対策を講じるべき社会問題として世の中に広く周知された。

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの



- 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求

## 1. 相談体制の整備

### 「相談に応じ、適切に対応するための必要な体制の整備」

上司、職場内の担当者などの相談先を設置、従業員に周知  
相談に適切に対応しうることができるよう研修などを実施  
相談したことを理由に解雇などの不利益な取り扱いがないように定めて、周知徹底

## 2. 被害者への配慮

### 「被害者の配慮のための取り組み」

相談者から事実関係を確認  
カスハラと認められた場合は、メンタルヘルス不調への相談対応、対策を講じる

## 3. 防止対策

### 「カスタマーハラスメントによる被害を防止するための取り組み」

マニュアルの作成、研修の実施

#### カスタマーハラスメントを想定した事前準備

##### ①事業主の基本方針・基本姿勢の明確化

従業員への周知・啓発

組織トップの対策への取り組みの基本方針・基本姿勢

従業員を守るという基本方針・基本姿勢と周知・啓発

##### ②従業員のための相談体制の整備

##### ③対応方法、手順の策定

##### ④社内対応ルールの従業員への教育・研修

#### カスタマーハラスメントが起こった際の対応

##### ⑤事実関係の正確な確認と事案の対応

##### ⑥従業員への配慮の措置

##### ⑦再発防止のための取り組み

##### ⑧①～⑦の措置と併せて講ずべき措置

(従業員に周知)

相談者のプライバシーを保護するための必要な措置

相談したこと等の理由に不利益な取り扱いを行なわない<sup>⑥</sup>

# 厚生労働省，東京都，各種法改定の主な動向

- ・2020年6月（厚生労働省令和2年1月15日告示第5号施行）  
「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に  
関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」
- ・2022年2月25日（令和3年）「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」提示
- ・2023年9月(令和4年) 労働者災害補償保険法 改定
- ・2023年10月31日（令和5年）東京都の条例に関する検討部会スタート
- ・2023年6月（令和5年）旅館業法改定 2023年12月13日（令和5年）  
施行：「迷惑客」の宿泊拒否
- ・2023年8月：道路運送法の改正：バス・タクシー内における乗務員等の氏名の  
掲示を廃止



# 札幌市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

## 1 カスタマーハラスメントの定義

行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の勤務環境が害されるもの

## 2 カスタマーハラスメントに該当する行為

- (1) 要求の内容が妥当性を欠く場合・行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合・要求の内容が札幌市の行政サービスの内容と関係がない場合
- (2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動・暴行、傷害など身体的な攻撃・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃・威圧的な言動・継続的、執拗な言動・不退去、居座り、監禁など拘束的な行動・差別的な言動・性的な言動・職員個人への攻撃、要求・妥当性を欠く金銭などの補償の要求・妥当性を欠く謝罪の要求

上記は例示であり、これらに限るものではありません。



啓発ポスターの掲示や通話録音の導入を実施し、職員保護と予防策を強化している。2023年7月、札幌市の広聴部門が、カスハラの実際を市民に知ってもらうため、市役所本庁舎1階の市民の声を聞く課や各区総務企画課広聴係などに防止啓発ポスターを掲示した。このポスターの掲示によって、カスハラ行為の周知が進み、市民の注意関心が高まり、認識を改める効果が認められている。

また、市民の声を聞く課では、暴言などのカスハラ行為の予防を目的とし、通話録音を試行的に行っている。そして、電話や窓口対応の統一的な基準を「広聴部門におけるカスタマーハラスメント対策マニュアル」にて明確にし、例えば、世間話など市政に関係のない話題にて、30分から60分程度の時間拘束に及んだ場合、対応を打ち切ることなどを明記している。



# 自治体の取り組み

**京都市**では、職務妨害行為に対する条例を制定し、仕事の支障につながる行為を公表し、そのような行為があった際には、警告や警察への告発を可能にしている。**奈良市**では、悪質なカスハラを行った対象者の氏名を市のホームページで公開する制度を設けている。佐賀市では、職員がSNSなどで氏名を検索され、外出時に声をかけられたり、SNS上でメッセージが送られたりする事案があったことから、全職員の名札をフルネームから名字のみに変更している。**愛知県の豊明市と瀬戸市**なども、名札をフルネームから名字のみのひらがな表記に変更している。

なお、**桑名市**では市内の事業所や勤務する職員がカスハラ被害を受けた際、弁護士らによる専門家委員会が、その行為をカスハラと判断した場合にカスハラ行為者に警告を発すること、そして、それでもカスハラが続く場合は、その氏名を1カ月程度、市のホームページで公表するという制裁措置を明文化した条例を制定している。

愛媛県I町において、カスハラ被害を受けた職員が、うつ病となり退職に追い込まれた事案が発生している。その職員は、町民から役場内で激しいクレームを受け、その後も町民の自宅に呼びつけられ、叱責など数時間にわたる言動を受けたという。この町では、その事案の重さを鑑み、2023年7月に不当要求行為等対策条例を制定し、具体的なカスハラ対策として、職員のプライバシーを守るために、名札の表記を名字のみに変更、また窓口業務の様子を記録するため防犯カメラを設置した。

この事案のように、カスハラがクローズアップされたことに伴い、カスハラによる職員の心身の被害についても顕在化し、組織として解決すべき課題となってきたと考えられる。

2023年9月1日、厚生労働省は心理的負荷による精神障害の労災認定基準を改正した。業務による心理的負荷評価表の見直しにおいて、具体的出来事に「顧客や取引先、施設利用者等から著しい迷惑行為を受けた」を追加したのである。

これに追随し、各自治体では、カスハラに対する職員のメンタルヘルスケアが行われている。主な内容としては、「ストレスチェックと面談」、「相談窓口の設置と外部機関との連携」、「職場環境改善と心理的安全性の確保」などである。

自治体職員のカスハラ被害に関する本格的な調査としては、2020年の全日本自治団体労働組合の調査結果がある。組合員14,213名の回答を分析したところ、過去3年間に、住民から迷惑行為や悪質クレームを受けた職員は、「日常的に受けている」が3.7%、「時々受けている」42.3%であった。職場としては、「生活保護」が76.8%、「児童相談所」が61.4%、「保健所」が55.7%、「福祉行政」が51.1%、「図書館等行政管理施設」が49.3%、「公共交通」が48.4%などであった。

また、カスハラの行為や内容としては、「暴言や説教」が63.7%、「長時間のクレームや居座り」が59.8%、「複数回に及ぶクレーム」が58.7%、「担当者の交替や上司との面談の要求」が55.7%、「大声・罵声・脅迫や土下座の強要」が52.8%、「勤務先への投書や苦情」が47.2%となっていた。現行法に触れるカスハラとしては、経験したり見聞きしたものとして、「暴力行為」が14.3%、「弁償や金品の要求」が12.5%、「セクハラ行為」が9.7%、「SNSやネット上での誹謗中傷」が9.3%、「ストーカー行為」が6.7%、「職員や職場の写真の公開」が4.7%であった。

# 国内企業の主な動向

**任天堂**は、2022年に「修理サービス規程／保証規程」に「カスタマーハラスメント」の項目を盛り込みました。例えば、従業員に対してカスハラがあったと会社が判断した場合は、製品の交換や修理を断る場合があるとし、悪質性の程度により警察や弁護士などへの連絡、対処も想定した内容となっている。

**高島屋**は、2024年に「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を公表しました。カスハラと会社が判断した場合、対応を打ち切り、以降の来店を断る場合があるとしている。任天堂と同様に、悪質と判断した場合は、警察、弁護士などに連絡、適切な対処をする旨を明示している。

**ANA**も、2024年に「カスタマーハラスメントに対する方針」を公表しました。その中で、カスハラの実義に「顧客または第三者（取引先などを含む）から」と企業同士のビジネス「BtoB（Business to Business）」の場合も示している。航空業界においては、消費者だけがカスハラの加害者ではないことを示したものとして特筆される。



# カスタマーハラスメントに関する学術研究

池内裕美(2010). 苦情行動の心理的メカニズム 社会心理学研究, 25(3), 188-198.

田中泰恵・渋谷昌三・西川千登世・吉田正穂(2013). 大学生のクレーム行動についてー「クレーム体験の頻度」と「クレーム体験後の行動」についてー 総合科学研究, 9.71-79.

桐生正幸(2016). 犯罪心理学による悪質クレマーの探索的研究, 東洋大学21世紀ヒューマン・インタラクション・リサーチ・センター, (13) 45 – 50.

桐生正幸(2018). 犯罪心理学による悪質クレマーの探索的研究(2), 東洋大学21世紀ヒューマン・インタラクション・リサーチ・センター研究年報, (15) 35 – 39.

桐生正幸(2020) 日本における悪質クレームの分析 東洋大学社会学部紀要, 58(2), 111-117.

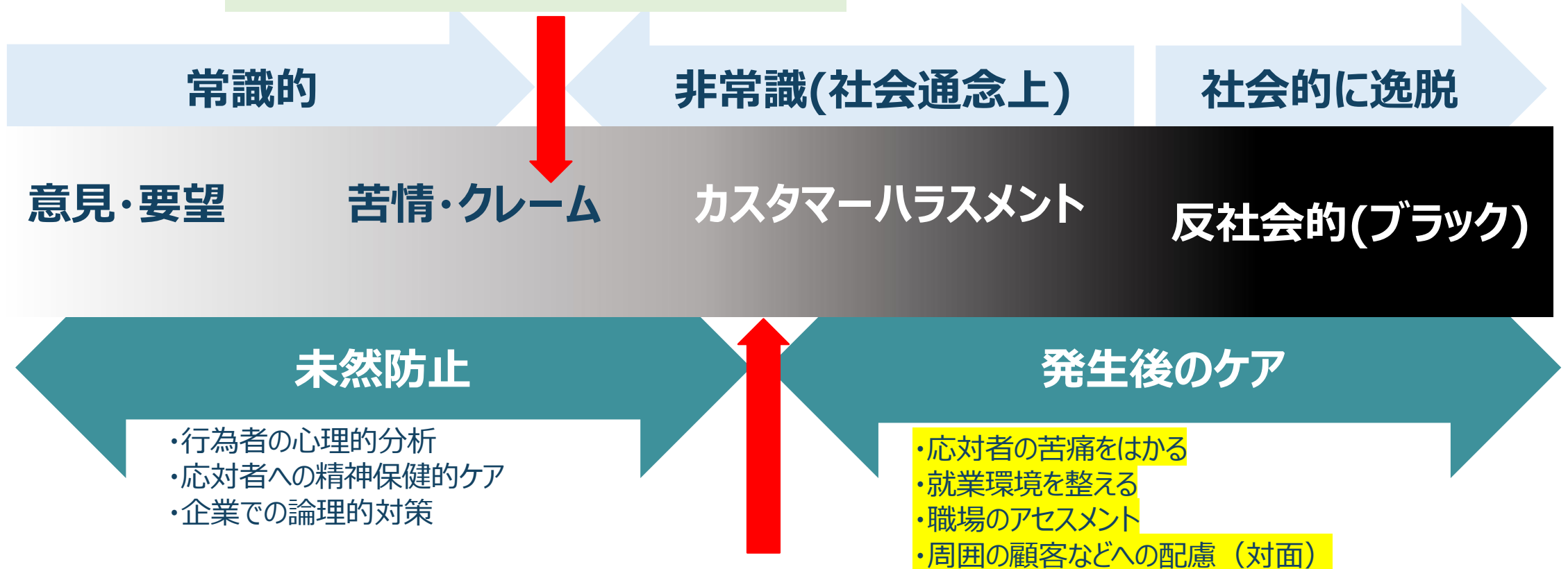
島田恭子・桐生正幸(2022) 組織資産を増やすカスタマーハラスメント対策：ポジティブ・メンタルヘルスに着目して リスクマネジメント協会Today 25 (2), 6-9.

桐生正幸・島田恭子(2022)接客対応者におけるカスタマーハラスメント被害経験の分析 現代社会研究 19, 47-53,

日本応用心理学,(2022)カスタマーハラスメント：心理学的アプローチの可能性を探る研究 Japanese journal of applied psychology 48 (1), 38-65.

# チェックリストの開発

## カスハラ度チェックリスト



対応者が苦痛かどうか？  
カスハラ・ストレッサー尺度

無断転載、使用禁止



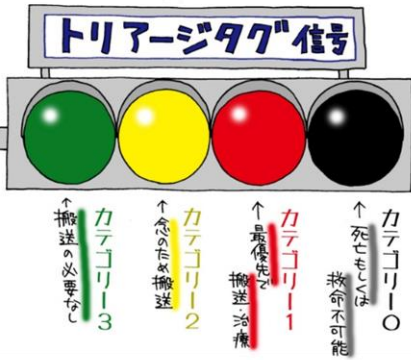
# Q.私は、こんなお客さまに対応しなければならない

Customer-related Social Stressor (CSS-J) 日本語版カスハラ・ストレッサー尺度  
(島田, 桐生, Dormann, 2023)

「困らせる顧客」	まったく そうで ない	あまり そうで ない	ときどき そうで ある	よく そうで ある	いつも そうで ある
何をしてほしいのか、はっきり言わない人	1	2	3	4	5
私たちの仕事を、難しくさせる人	1	2	3	4	5
要求が矛盾している人	1	2	3	4	5
「攻撃的な顧客」	まったく そうで ない	あまり そうで ない	ときどき そうで ある	よく そうで ある	いつも そうで ある
私たちをどなる人	1	2	3	4	5
法外な要求をしてくる人	1	2	3	4	5
私たちに敵意を抱いている人	1	2	3	4	5
「過度な期待の顧客」	まったく そうで ない	あまり そうで ない	ときどき そうで ある	よく そうで ある	いつも そうで ある
いつも、特別扱いを求めてくる人	1	2	3	4	5
私たちの忙しさなど、お構いなしの人	1	2	3	4	5
時間に追われている人	1	2	3	4	5

# 組織を守る応急処置：組織と職員が一丸となる

## 職員の心理的安全性を高めるトライアージ制度



- ポイント：個別事案を即トライアージ
- ポイント：組織独自の基準でカスタマイズ&展開可能
- ポイント：国際基準の標準化尺度

測定指標を活用し段階別に ⇒ 状態に応じた適切な対策を

SEVERE

MILD

- カスハラ影響度大、即要個別対応、4つのケア
- カスハラ影響度中、組織対応検討、ラインケア
- カスハラ影響度小、活性化の支援、セルフケア

## Section2

# 一般的な カスタハラの特徴

# 最近の大量データの分析結果:UAゼンセンの調査



# 分析データの概要

## 【期間】

2024.1.18～3.18

## 【対象】

UA ゼンセン所属組合員  
サービス業従事者

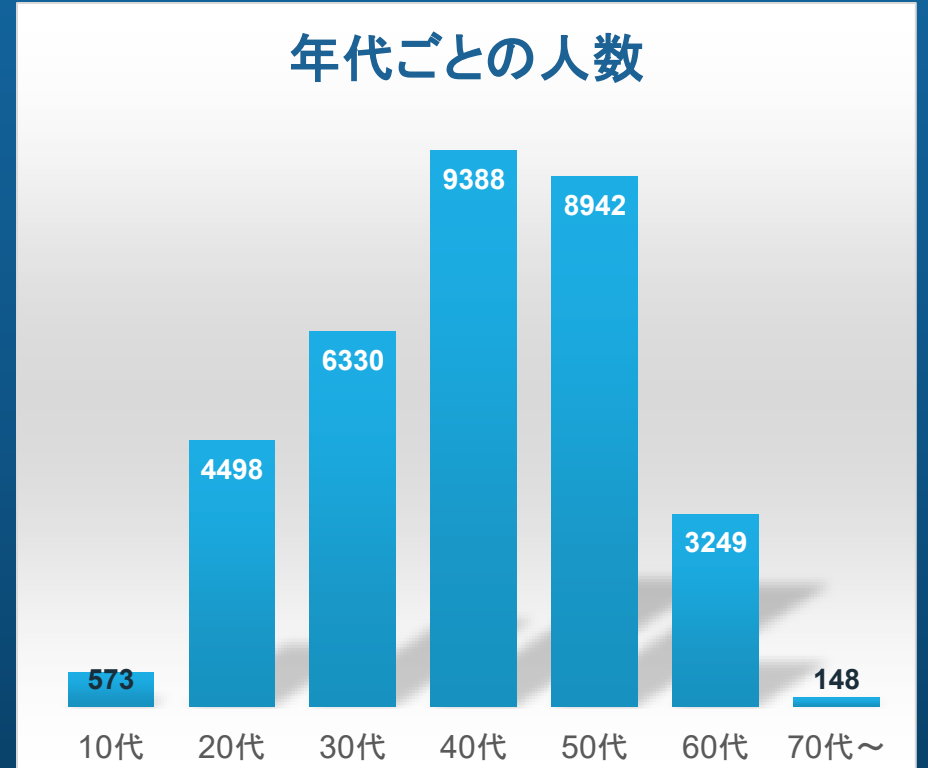
## 【回答】

組合数:184

回答者数:33,133名

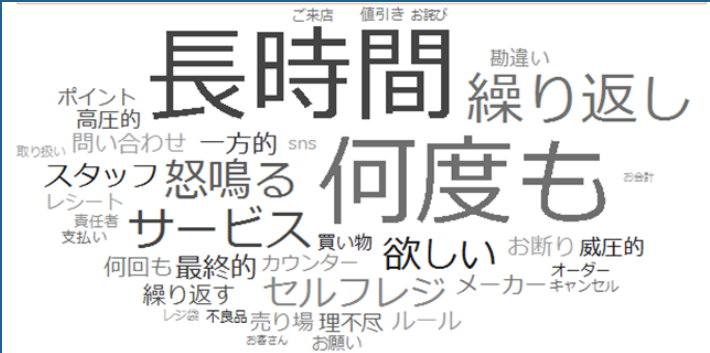
男性:12,330名, 女性:20,338名, その他:465名

直近2年以内におけるカスハラ被害は, 「あった」46.8%, 「なかった」53.2%であった。

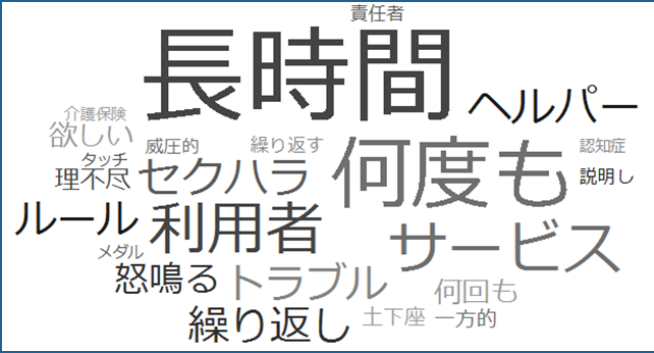


4つのグループに大別

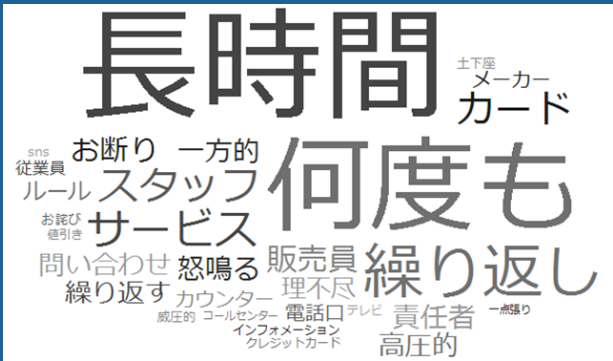
第3グループ



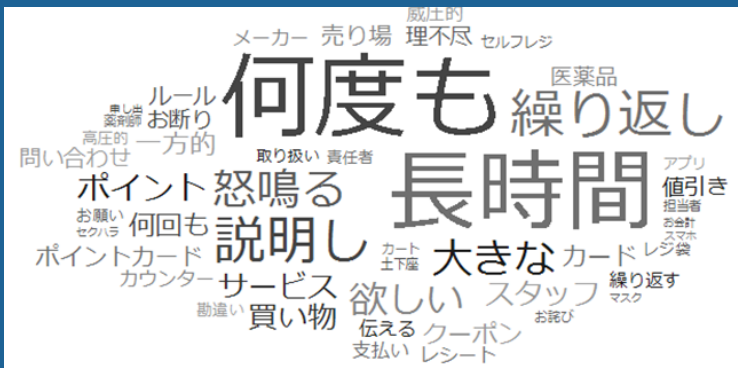
第4グループ



第2グループ



第1グループ



## 第1グループ(GMS,スーパーマーケット,ドラッグ関連)

カスハラ行為者として60歳代の男性が中心であり、対応者は女性が多いといった典型的なカスハラ・グループといえる。カスハラのきっかけとして、例えばポイント制度に関することが多く、その要求内容は、上司などの謝罪である。全グループの中で、対応策が最も検討されていない可能性がある。

## 第2グループ(インフラ,ホテル・レジャー,家電,生活サービス,百貨店)

カスハラ行為者として50歳代の男性が中心であり、カスハラ期間として1時間以上続く特徴をもつグループといえる。その言動には、理詰め、揚げ足取りといった特徴があり、その要求としては、現金の要求、土下座強要、過剰なサービスの要求といったものがある。カスハラ対応を複数人で行っている場合が多い。



### 第3グループ(フード, フードサービス, 住生活関連, 専門店)

カスハラ行為者として女性の割合が, 対応者は男性の割合が, それぞれ多い特徴をもつグループといえる。対面による苦情の言動は, 人格否定や威圧的である割合が他のグループより高い。その要求には支払拒否, 景品要求といったものがあり, 長時間の拘束傾向が高い。カスハラへの対応では, 謝り続ける割合が他のグループより高く。対応者の対応スキルが求められる。

### 第4グループ(パチンコ関連, 医療・介護・福祉)

カスハラ行為者として60歳代, 70歳代が多く, 対応者は女性の割合が高く。被害回数が多く, 被害期間も長い特徴をもつグループといえる。セクハラに関する被害は他のグループよりも多く, カスハラ行為者による大声や威圧的といった言動の割合が高い。対応者は, 毅然とした態度や危険退避が他のグループより多く求められる。

## Section3

# カスハラ加害者 の特徴

# カスハラ加害者への調査結果

桐生・入山(2017): 大学生における悪質クレーム行動の実行経験調査。40名(32.8%)。2タイプ①店舗のシステムや環境などに不備があり、直接口頭で伝え攻撃性が低いタイプ、②従業員などの接客態度に問題があり、インターネットや電話を介して伝え攻撃的なタイプ

桐生(2019): 悪質クレーム行動の実行経験調査。各世代2,060名中924名(44.9%)①45歳未満の女性苦情者が商品の欠陥について、女性担当者に対し淡々とクレームを述べ、その商品や商品代を受け取るタイプ、②45歳以上の男性苦情者が店員の対応ミス、手続きの不備、サービス不足などの理由から、威圧的、攻撃的なクレームを述べ、上層部などから謝罪を受けるタイプ

日本全国47都道府県の各世代2,060名(女性1,096名、男性964名)に対し調査を行い、そのうちカスハラ行動を行った経験があると回答したのが924名(平均年齢46.4歳;女性445名、男性479名;全回答者の44.9%)を分析対象者とした。

45－59歳

分割表

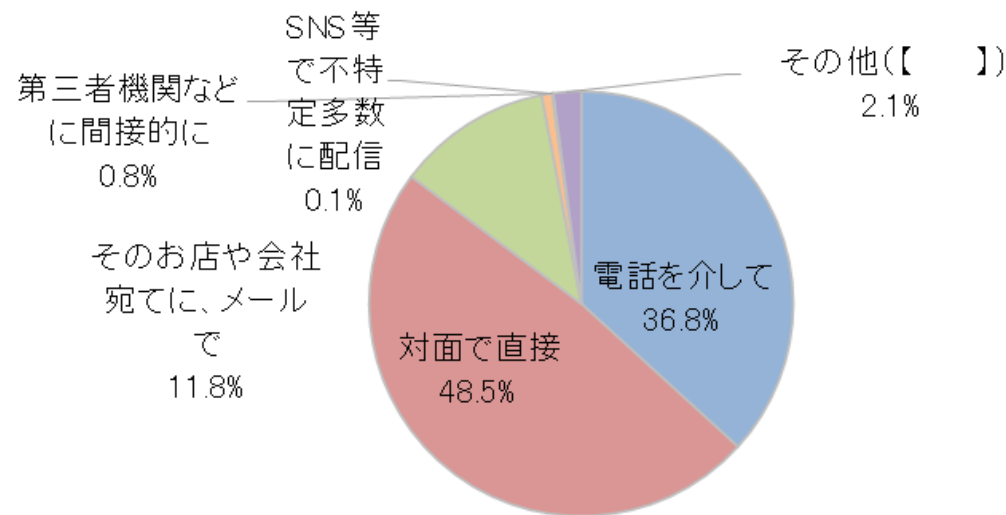
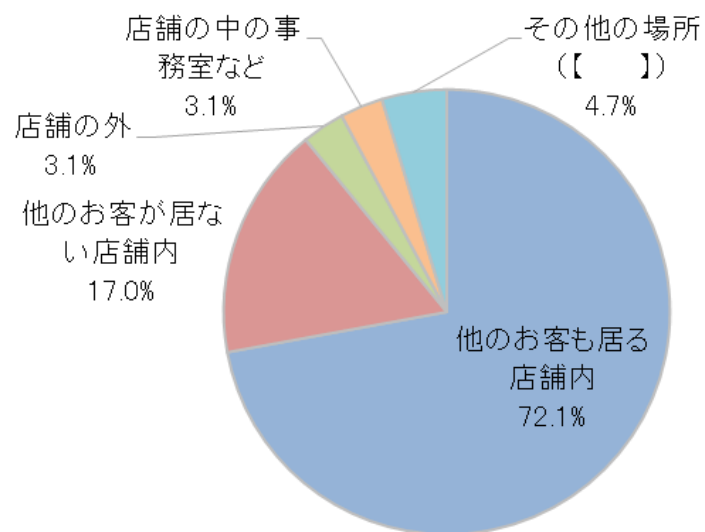
		年代										クレーム行動の有無	度数 列%	合計
	列%	12-19	20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	60-			
無		37	56	123	156	135	130	137	116	106	140	1136		
		92.50	67.47	65.78	66.38	57.45	53.50	47.40	47.15	45.69	51.85			
有		3	27	64	79	100	113	152	130	126	130	924		
		7.50	32.53	34.22	33.62	42.55	46.50	52.60	52.85	54.31	48.15			
合計		40	83	187	235	235	243	289	246	232	270			2060

営業などの会社員、経営者・役員、自営業

分割表

		職業												クレーム行動の有無	度数 列%	合計
	列%	その他	パート・ア	会社員（そ	会社員（技	会社員（事	学生	経営者・役	公務員	自営業	自由業	専業主婦・	無職			
無		35	197	155	126	180	52	11	43	43	22	181	91	1136		
		57.38	57.10	47.99	51.85	55.38	85.25	28.21	52.44	44.79	57.89	59.54	63.64			
有		26	148	168	117	145	9	28	39	53	16	123	52	924		
		42.62	42.90	52.01	48.15	44.62	14.75	71.79	47.56	55.21	42.11	40.46	36.36			
合計		61	345	323	243	325	61	39	82	96	38	304	143			2060

# 他人：観衆がいる中でのクレーム 自己主張・自己正義の主張

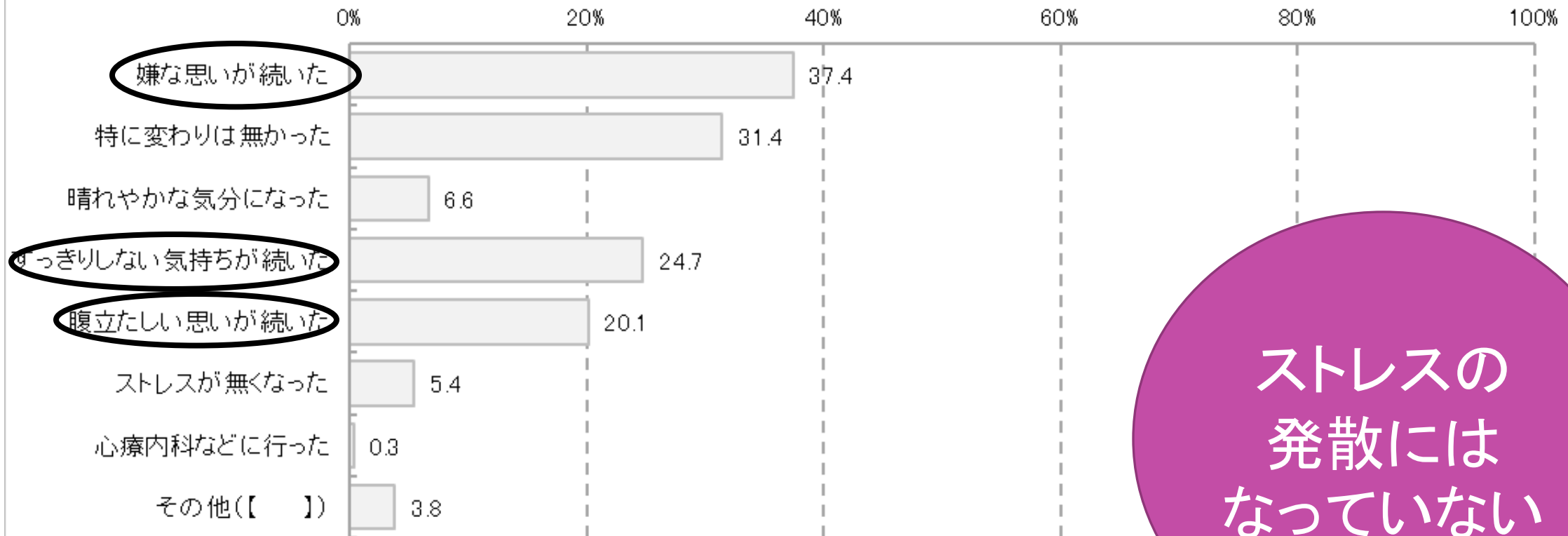


	-19	20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	60-
メール	0	11.1	9.4	15.2	11	15.9	11.8	10.8	10.3	10.8
対面直接	33.3	40.7	54.7	41.8	43	54	44.8	59	46	46.9
電話	66.7	44.4	34.4	41.2	41	27.4	38.5	28.5	41	39

45-59歳：対面が多い

[Q17]あなたが最も印象に残っているクレームを行った後、あなたの心身の状態に何か変化がありましたか？（複数選択）

(n=924)



ストレスの  
発散には  
なっていない

# カスハラ加害者の特質：攻撃行動

## 1 回避・防衛としての攻撃

驚異の知覚、選択肢の制限、悪意の帰属、恐怖心

## 2 影響・強制としての攻撃

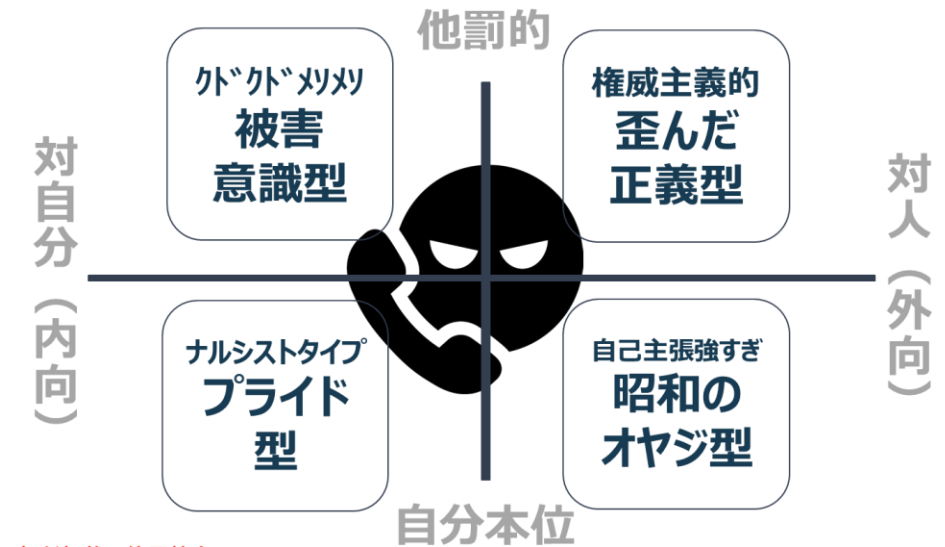
成功期待、コスト

## 3 制裁・報復としての攻撃

不公正の知覚、道徳的評価、責任帰属

## 4 自己呈示としての攻撃

主張的自己呈示、防衛的自己呈示



日本人一般住民の消費者データ(n=1,000) より



# ①回避・防衛動機による攻撃

「自分が危害を加えられている」という被害知覚を持つ人

猜疑心、被差別感といった人格特性。負の情動を持ちやすい人。怒りや恐怖などの強い情動によって攻撃行動が表出する。

# ②影響・強制動機(利己的目的)による攻撃

自己主張、競争心、支配性などが強い人：自己利益にこだわり、妥協や譲歩を嫌う人は、人と対立した時に積極的に攻撃する。

低言語スキルの人：気持ちをうまく言葉で表現するのが苦手。

低葛藤解決スキルの人：穏やかに問題の解決策を思いついたり、実行することができない。上手に問題解決ができないので、対決的手段に向かいやすい。

### ③制裁・報復動機による攻撃

相手側が不当で自分に正義があると信じており、そのため攻撃行動が正当化されやすい。

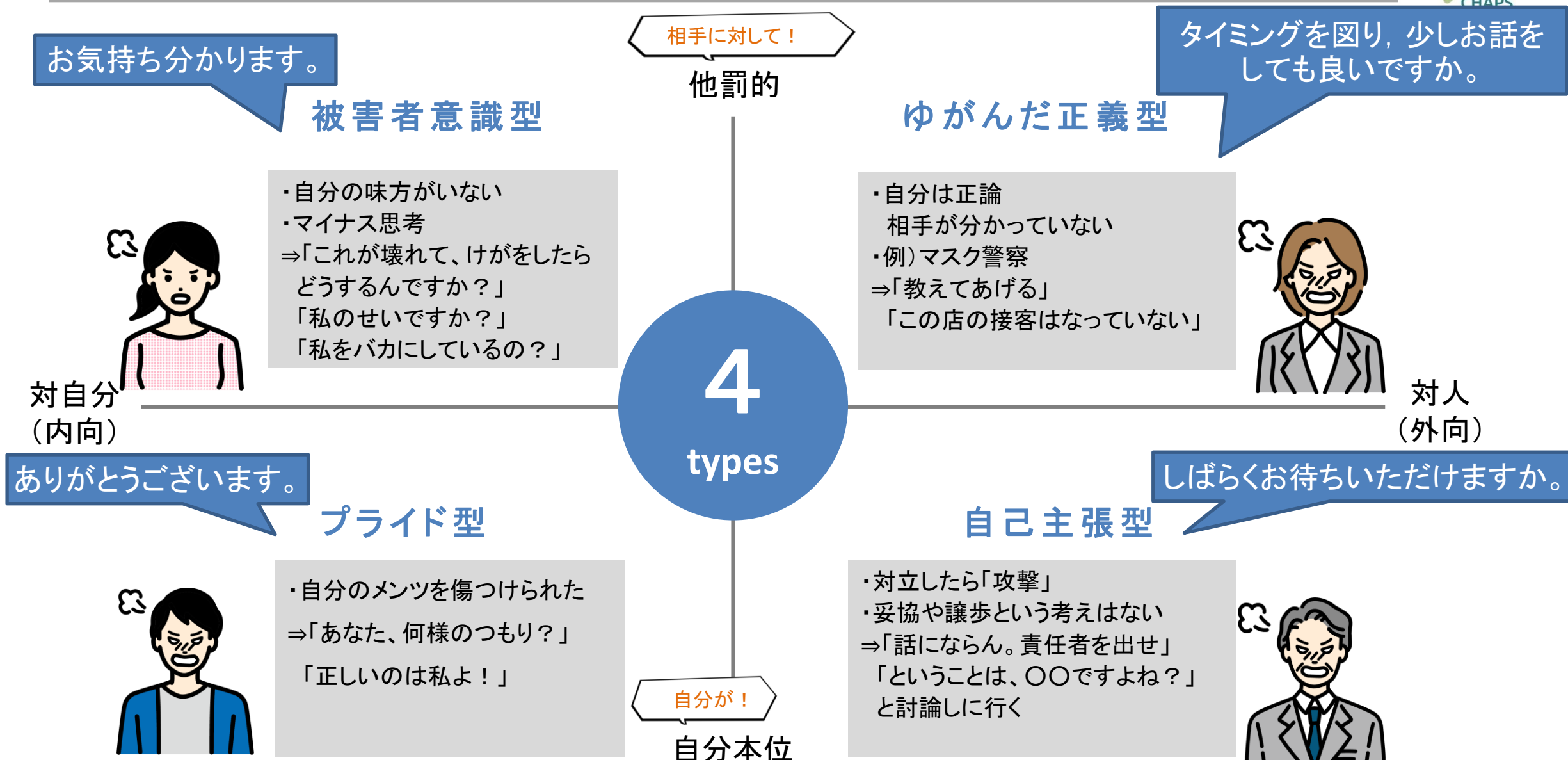
偏った信念を持つ人： 筋が通らない、それでは義理がたたない、といって憤慨しているが、その根拠となる規範信念自体が偏っており、融通性が欠ける人。

報復心のある人： 些細なトラブルや主観的な思い込みで人に恨みを持ちやすい人。やられたらやり返す」と執拗に思い続ける人。

### ④自己呈示・同一性動機による攻撃

対面やプライドに対してこだわる人： 同一性、特に「男らしさ」に対する脅威に敏感に反応する。

目立ちたい、注目されたいと思う人： みんなを「アッ」と言わせたい顕示的動機によって攻撃行動をとる人もいる。



# カスハラ加害者の特性を科学的に把握する



## 感情の傾向

- 自尊感情が高い
- 社会への不満が高い

## 性格の傾向

- 完全主義的な傾向が強い
- 不寛容性が高い ・攻撃性が高い

## 話し方・言葉遣いの傾向

- 大声、話し方が威圧的
- 一方的、身振り手振りが激しい

## 男性の傾向

- 大声で威圧的な話し方
- 不明瞭な理由で攻撃的な内容の話

## 女性の傾向

- 一方的な話し方
- 謝罪を求める内容の話

## 年齢による傾向

- 50代: 大声で攻撃的 ・40代: 揚げ足を取る ・30代: 淡々と静か

## Section3

# カスハラ事例

③ 2020 年7月から8月。 流通部門：16,793名（女性8,936名、男性7,642名、不明215名）、総合サービス部門：10,127名（女性5,435名、男性4,572名、不明120名）

## 2020年の全データによる分析

## 2017年の全データによる分析

2017年と2020年では、クレームの内容が異なっている

# コロナ・ワード

- ・コロナに伴い色々な催しが中止となって、スタンプカードもお休みとなる事を説明したら、「ふざけるな。何言い訳してるんだよ。コロナ関係ねえだろう。」と怒鳴られた。
- ・コロナ禍において店舗が営業していることに対して、営業しないように求められた。
- ・北海道で新型コロナの感染者が増えている時北海道産の野菜を買うとコロナに感染すると言われ返品された。
- ・食品売り場のレジで教育中、何をやっているんだよ！と再三言いがかりをつけてきた。ここは、暇なんだな、おまえ、ババアだろ！ババアじゃないか！と大声で近づいてきて、コロナ移してやろうか！と至近距離に近づいてきたのでピッチで保安に連絡をした。
- ・とにかく店で行ってるコロナ対策に対して協力的ではなく自分の考えばかり主張してくる。店の取り組みはあくまでも国が決めた法律ではないから知らない等言われどうにもならなかった。裁判でも勝てるとか言って後で駆けつけた警察官に対応を任せたが、どうにもならなかった。



・コロナの影響で営業時間が変更になり、フロアを閉鎖した為、銀行のATMが朝一から使えない状況にあり、お客さまからの苦情を頂く。ATMまでパーテーションで区切って使えるようにしろとのご要望。色々と文句を言われ、同じ話を繰り返されました。

・新型コロナウイルス陽性者が発覚した店舗に行った。どうしてくれるんだ？責任者をだせ！担当がはじめ対応したが、話が進まず引き継ぎ話を聞いたが、変わらずどうしてくれるんだ！？家族の命がかかってるんだぞ！の繰り返しで威圧を繰り返され続けた。

・普段からよく来るクレーマーだったが、新型コロナウイルスで時間短縮時初日に来店され、私ではない社員へ、営業時間変更へのクレームを延々とし、時間変更が分かってるにも関わらず、また1週間後に開店前に来店され、私が対応したら、時間変更なんて知らない。とまた同じ事の繰り返しで、店に入れろ。仕事休んで来てる。だの高圧的な態度で長時間拘束された。

・外来受付勤務中に外線電話を受けると相手が急に『そこにコロナが入院しているだろう』と聞かれ。個人情報はお答えできません。と回答すると、『入院しとるかどうかが聞いとるだけだ。個人情報じゃないだろう』と激昂された。院内の情報も教えられません。と回答すると、『そんな事も言えんのか。安心してそちらにに行けん。病院なのにわたらの安全はどうなんるんだ。』と一方的に罵倒された。申し訳ございません。と謝り続け『もうええわ』と電話を切られた。

・コロナ関連、例えばコロナ前であれば異物混入だけで済んでいたことが、コロナになったらどうするんだ、などモンスター化している場合もある。

# マスク・ワード

- ・遠くから来たのにマスクがない。あなた達は自分の分は確保しているのだろう。何時のトラックで、荷物は来るのか。隠してるのなら、早く出しなさい。さっき、荷物があると、他の人から聞いた。
- ・コロナの影響でビニールシートやマスクをしているため、お互いに声が聞き取りづらく、何度か同じやり取りをした時に大きな声をだして暴言を吐かれた。
- ・マスクをしていたため、笑顔で対応しておりましたが、生意気な女だからレジから出てこいと言われ、おでこにデコピンをしようとしたので、よけたら名前を教えろなど怒鳴られました。
- ・コロナ渦関連でマスクもせずにクレームを言われ、興奮していたため、飛沫が気になった。
- ・コロナの対応について三度電話あり。マスクをしないバカな客は帰らせろ、不要不急の買い物ではないバカな客は帰らせろ、バカな若者は店に入れるな。
- ・コロナウイルスが流行ってマスクがない時に、付けていたマスクをよこせと言われ気持ち悪く怖いなと感じました。

・マスクを着用していないお客様に対し、今すぐ全員に声をかけて追い出せ、という内容。マスク着用の告知、案内は出している上で、あくまでご協力いただく形で対応していると説明するも納得せず、追い出さないお前達は人殺し、犯罪者などと罵倒。興奮しているため、部下と二人で対応するが、周りの灰皿などを倒したりと悪質になった為、強制退店や警察通報も視野に入れ、通報などを匂わす言葉も入れながら対応し、こちらの方針を再度伝えた上であなたの意見は参考にするが、納得しなくても現在は方針を変更することはない、時間も長く経過しているのでここで打ち切らせてもらう、と一時間近く経っていることも踏まえて対応を終了した。

・マスク着用をお願いしたが、表に出ろと外に連れて行かれました。厚生労働省が暑い時は外せと言っている、熱中症になったら責任を取ると一筆書け、マスクしている間うちわで仰ぎ続けろ、等、屁理屈を怒鳴って言い続けてました。暑い中、外で30分怒鳴られ疲れました。

・マスク警察。事業所内で従業員を呼び止め、あの顧客はアゴにマスクをかけている、鼻を出しているとクレーム。

・コロナの影響でマスクの着用をお願いしたお客様が一向にマスクをせずに暴言、食べていたお菓子を散らかす、台を叩く等の行為を繰り返していました。

・マスクをしないでゲームをしているお客さんに、マスクをしてくださいと声をかけたところ、メガネがくもるからなどと言ってマスクをすることを拒否して、何回も言ったら持っていたメダルを現金に換えろと言われ、それもできないと説明すると、メダルを誰もいない方に向けて投げた。(まいた。)

# Section 4

## ワーク

# カスハラの実現プロセス（桐生、2025）

- ①カスハラにおける主たる構成要因は、消費者と対応者とその関係性である。
- ②消費者においては、その人の属性、性格特性、苦情の際の言動や態度、要求内容といった下位要因があると考えられる
- ③消費者が有する心理的要因として、攻撃性、自尊心、人格障がい等の精神疾患、意図的な悪意性といったものが想定される。
- ④対応者においては、その人の属性、接客対応の経験やスキルといった下位要因と、所属する会社や店舗が扱う商品・サービス、顧客対応方針といった背景要因があると考えられる。
- ⑤対応者が有する心理的要因として、攻撃性、自尊心、メンタルヘルスの低下、偏見といったものが想定される。

- ⑥消費者の苦情を誘発する客観的なトリガーとしては、商品やサービス、応対に何かしらの不備がある場合が多いが、そもそも消費者が有する消費者の心理的要因、もしくは飲酒行為、悪意や反社会的な動機が、内在的なトリガーとなっている場合もある。
- ⑦消費者からの苦情が出た際に、対応者は個人が持つ経験やスキル、及び企業や店舗内の対応マニュアルに従って応対を行うが、消費者の態度や言動の様態と、その要求内容の質と程度によって対応困難になった時点からカスハラが発現する。
- ⑧カスハラによる要求内容としては、品物や金銭、サービスの提供、謝罪などであり、それらが得られることで心理的な満足感も得られる場合がある。
- ⑨カスハラは、同じ店舗や同種店舗、他業種の組織などにおいて、ストーカーのように繰り返し行われることがある。

# 消費者苦情行動

## (Consumer complaint behavior ; CCB)

Singh(1988)は、このCCBを、企業に対して直接苦情を申し立てる**直接的苦情**(Voice Complaints)、友人や家族などと個人的ネットワーク内で不満を共有する**間接的苦情**(Private Complaints)、消費者保護団体や関連機関に苦情を申し立てる**第三者への苦情**(Third-party Complaints)に分類。

Hofstede(1980)は、CCBの文化的要因に言及しており、個人主義文化である欧米では直接的な声の苦情が多く、集団主義文化であるアジアでは**間接苦情行動**が多いことを指摘。

van Noort, G., & Willemssen, L. M. (2012) は、オンライン上で苦情対応を行う場合の研究を行っており、積極的な対応と受動的な対応の効果を比較。**積極的な対応**に対して消費者は、企業の透明性や誠実さを評価し、またネガティブな口コミの影響を**軽減**できることを指摘。また、**受動的な対応**に対して、**企業の対応が遅れる**と消費者の不満が増大する可能性があり、ネガティブな口コミが**拡散**しやすくなることも指摘。



Oliver(1980)は消費者の期待と実際の経験のギャップが苦情行動につながるとする**期待不一致理論**(Expectation-Disconfirmation Theory)を提唱しCCBの説明を試みている。期待を実際の成果が上回れば満足を感じ、期待より実際の成果が低ければ不満足を感じ、お店や企業への苦情行動の要因となると指摘。これは顧客満足度の関する理論の1つであり、これをベースにした満足度を測定する尺度として、「アメリカ顧客満足度指数」や「**日本版顧客満足度指数**」がある。

Stephens & Gwinner(1998)は、CCBに関する重要な**認知—感情プロセスモデル**を提供している。このモデルは、CCBにおける消費者要因(認知的要因、感情的要因)と属性、環境ないし状況要因を組み込み、対処方略も含めた包括的なもの。お店などに何かしらの瑕疵や不具合が起きた際に、個人属性、環境的要因が消費者の認知的評価や感情に影響を与えCCBにも影響を及ぼすとする。

趙(2024)は、この認知—感情プロセスモデルにアウトカムとしてのCCB(直接的苦情、第三者への苦情、退出、惰性、ネガティブなクチコミ)を加えたモデルを提案し、今後の研究課題の焦点化を試みている。

# カスハラ対策に心理学が必要な対象

- 集団の心理
- 消費者・顧客などの個人の心理



• 両者の関係性 ← 重要



- 対応者の心理
- 組織の心理

# 消費者・顧客と対応者・組織の関係性

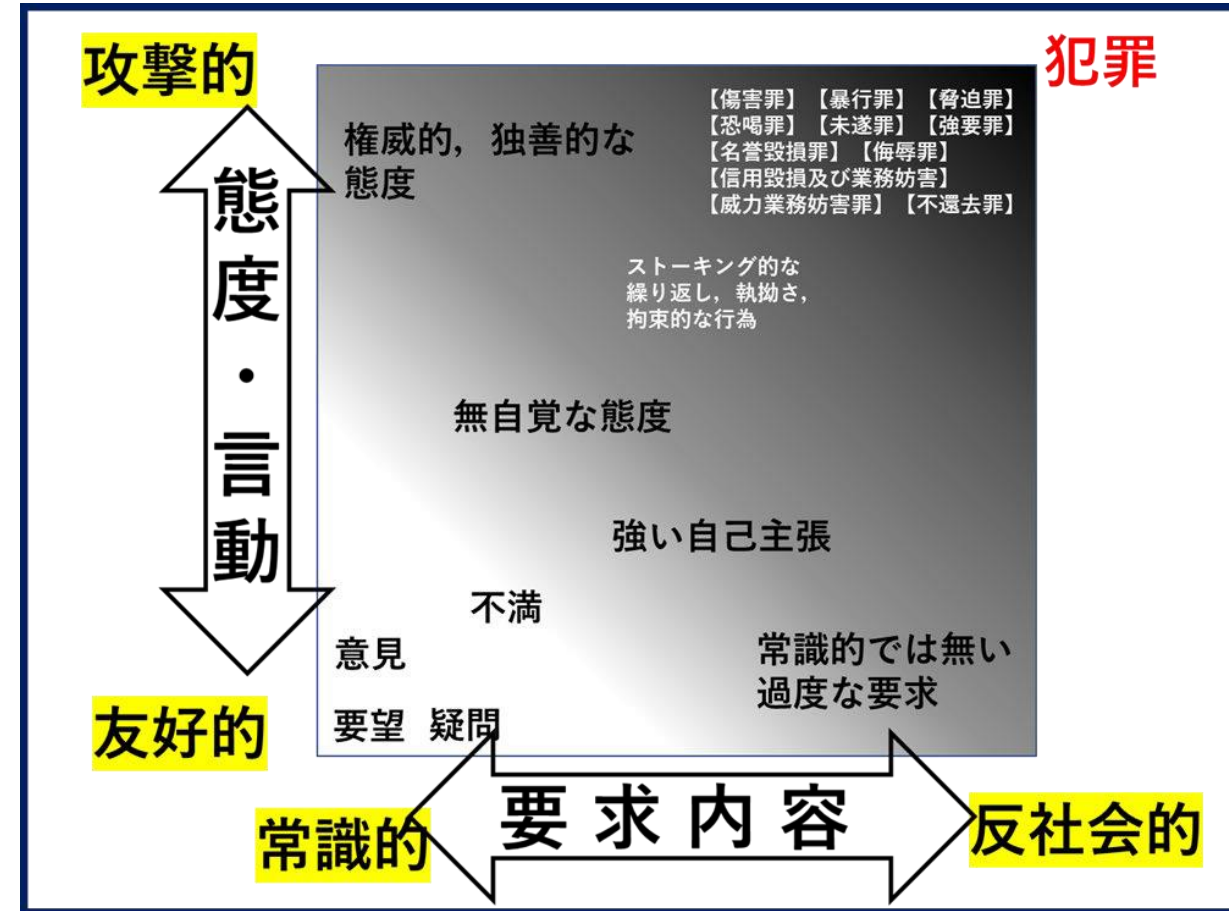
- **社会的交換**: 価値を持つ資源のやり取り
- 商品・サービス ⇔ お金・評判
- カスハラの出現: 双方もしくは一方が不等価と評価
- **互惠性**: 利他的な行動に対しては利他的な行動を, 利己的な行動には利己的な行動を返報する。
- カスハラの出現: 双方もしくは一方が利己主義
- **これらの心理学的な視座を持つことで、**
- **カスハラ対策がより具体的で効果的なものとなる。**

# カスタマーハラスメントとは？

厚生労働省：顧客等からのクレーム・言動のうち、クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・様態により、労働者の就業環境が害されるものである。この迷惑行為には、『長時間拘束される』『暴言を吐かれる』『威嚇行為や脅迫をされる』といったものが含まれる。

・反社会的な行為に対しては、法的措置が必要な場合がある。  
・問題はグレーな部分：大声や不安を抱かせる言葉を、単発的に発する。威圧的なもしくは暴力的な仕草をちらつかせる。自分勝手な話して、会話が成り立たない。セクシャル・ハラスメントまがいの言動をする。携帯などで動画を撮る行為を示す。SNSなどで拡散するなどを告げる。等々

どのような「言動・態度」があったのか、その「要求の内容」はどの程度のものなのか、によってそのレベルが示される。「言動・態度」や「要求内容」が過剰になればなるほど、カスハラレベルは高まる。



また、単に消費者の問題だけではなく、対応側の問題も考慮する必要があり、双方の関係性を常に念頭に置きながら、対応を検討することも重要。

Q1. これまでのご経験の中で、悪質・非常識なレベルのクレーム、カスタマーハラスメントに該当するような事案を記載してください。

例①ビールとつまみの出てくるタイミングが逆だと言って30分以上文句を言われた

②髪の色が茶色すぎると叱責された

③・・・

④・・・

⑤・・・

Q2. 先のカスハラ図に照らし、Q1.を [要求内容のレベル]と [態度言動のレベル]で10段階に分類してみましょう。

※目安： 1～3が許容範囲、3～9がグレーゾーン、10はブラック

例

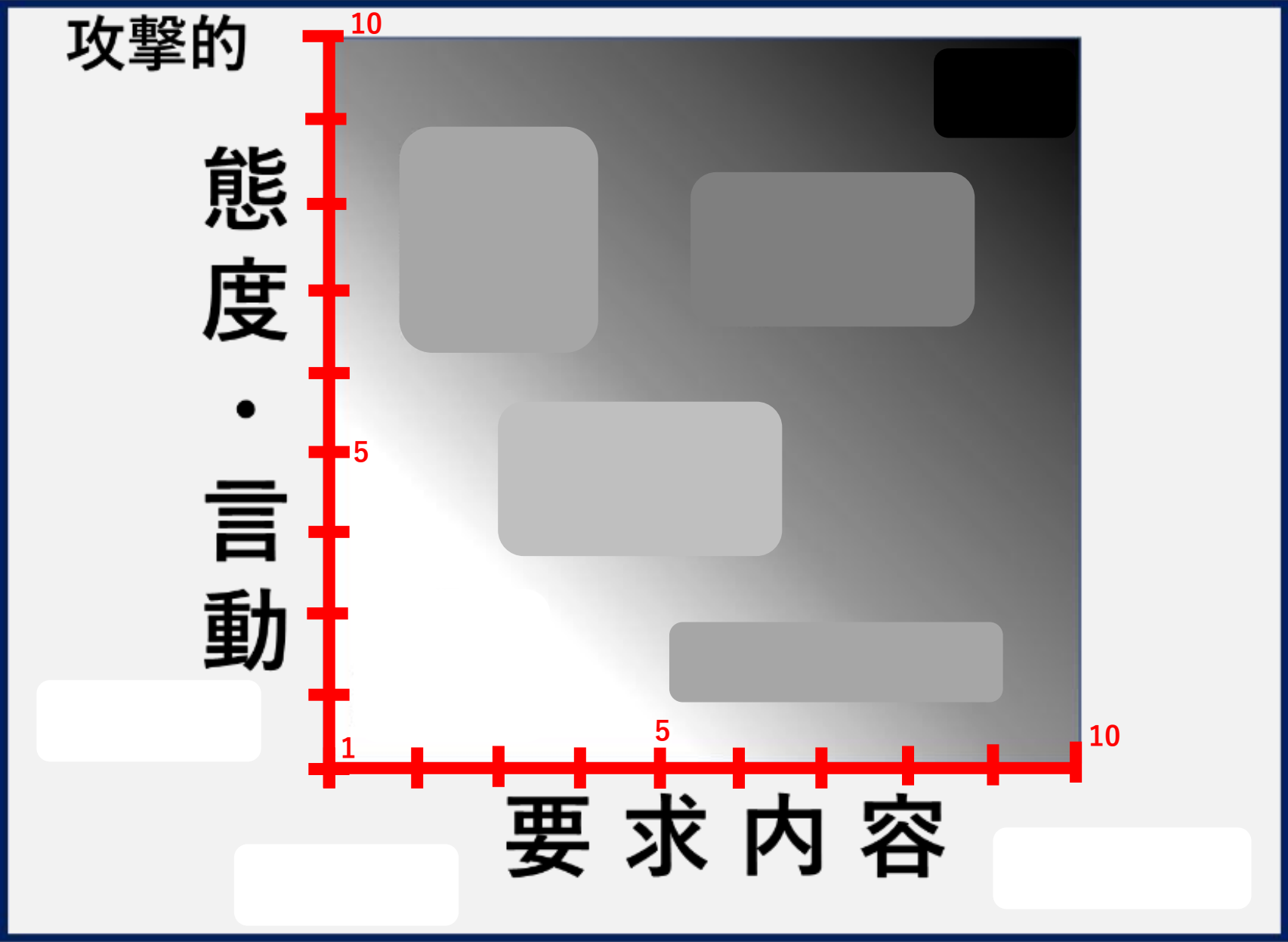
①要求 9, 言動 1

②要求 4, 言動 8

③・・・

④・・・





攻撃的

態度・言動

友好的

権威的、独善的な  
態度

【傷害罪】【暴行罪】【脅迫罪】  
【恐喝罪】【未遂罪】【強要罪】  
【名誉毀損罪】【侮辱罪】  
【信用毀損及び業務妨害】  
【威力業務妨害罪】【不還去罪】

犯罪

ストーキング的な  
繰り返し、執拗さ、  
拘束的な行為

無自覚な態度

強い自己主張

不満

意見

常識的では無い  
過度な要求

要望

疑問

常識的

要求内容

反社会的