

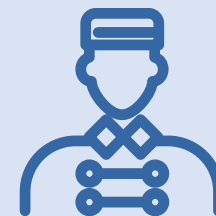
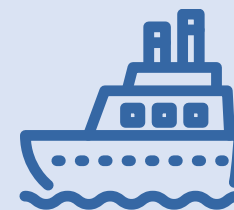
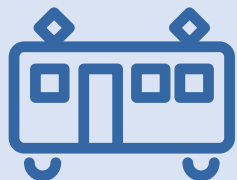


交運労協

カスハラ

「悪質クレーム（迷惑行為）アンケート調査」

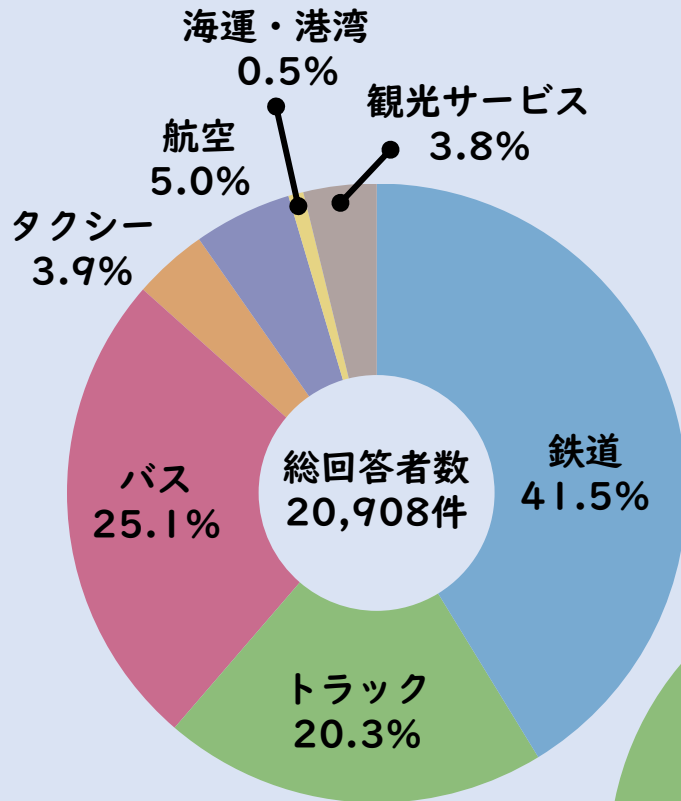
 レポート 



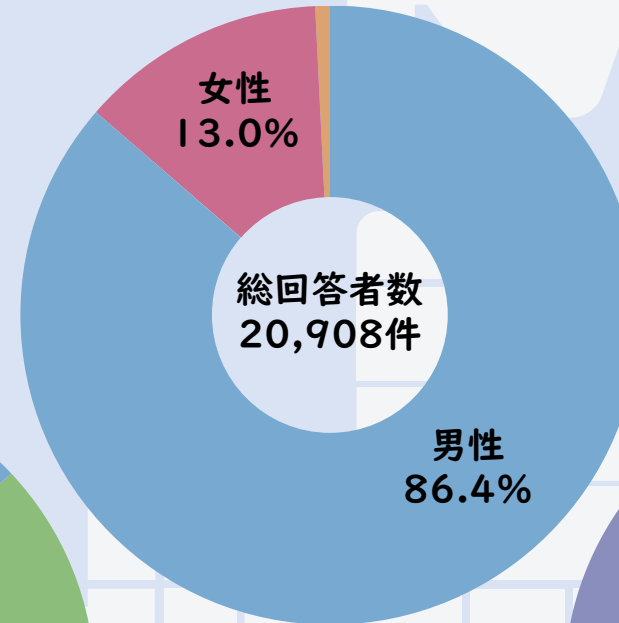
調査の概要

- 1 **調査の概要**：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。調査内容については具体的な事例を示す調査とし、結果については、関係構成組織と共に、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。
- 2 **調査対象**：交通運輸、観光サービス業に従事してる所属組合員
- 3 **調査期間**：2021年5月20日～8月31日
- 4 **回答構成組織・回答者数**：17構成組織 20,908件

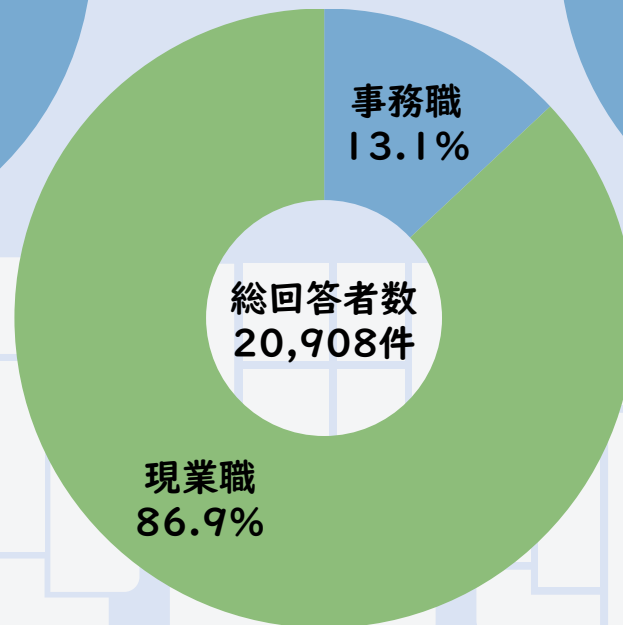
調査の概要



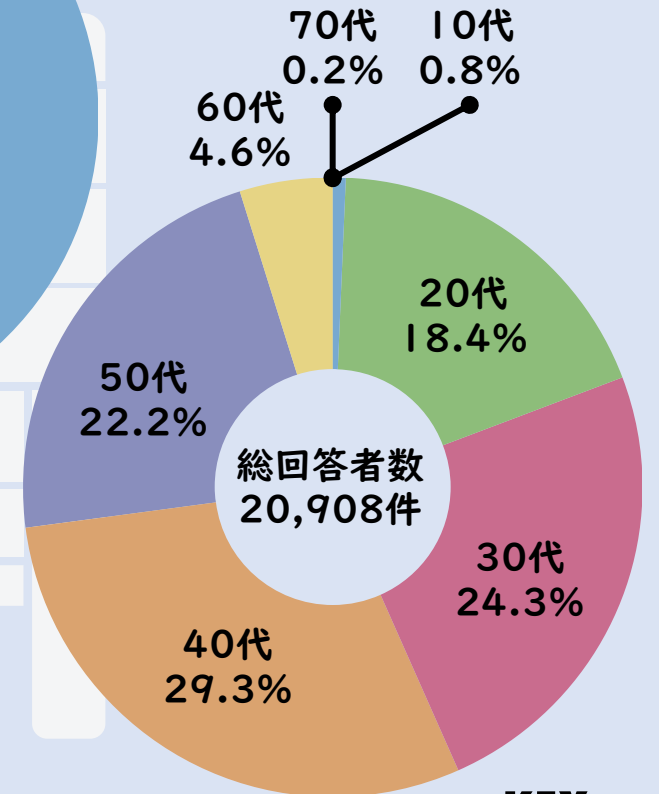
業種別



性別



職種別



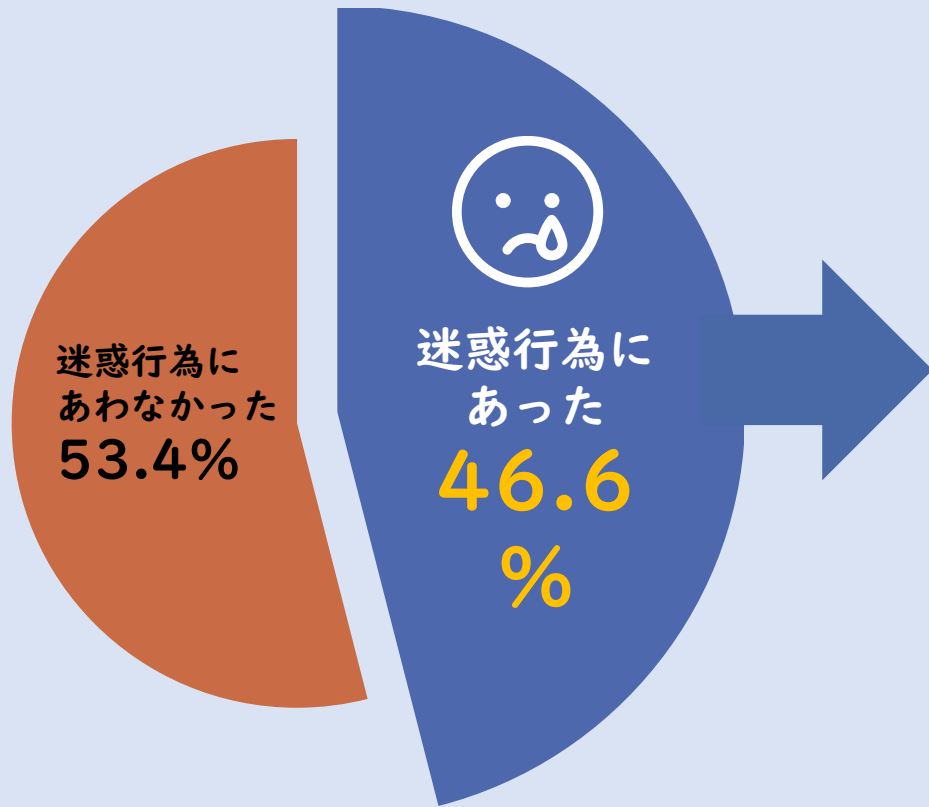
年齢別

KEY WORKERS

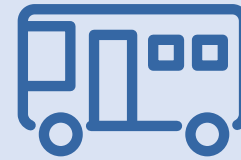
I. 一般的なカスタマーハラスメントについて

Q

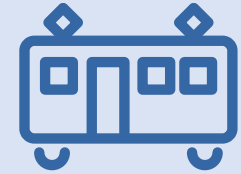
あなたは直近2年以内で利用者等から迷惑行為の被害に、
あった事がありますか？あった方はどのくらいありますか？



タクシー
58.0%



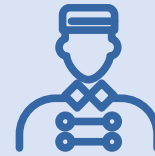
バス
54.4%



鉄道
52.4%



航空
41.8%



観光サービス
40.4%



トラック
26.3%

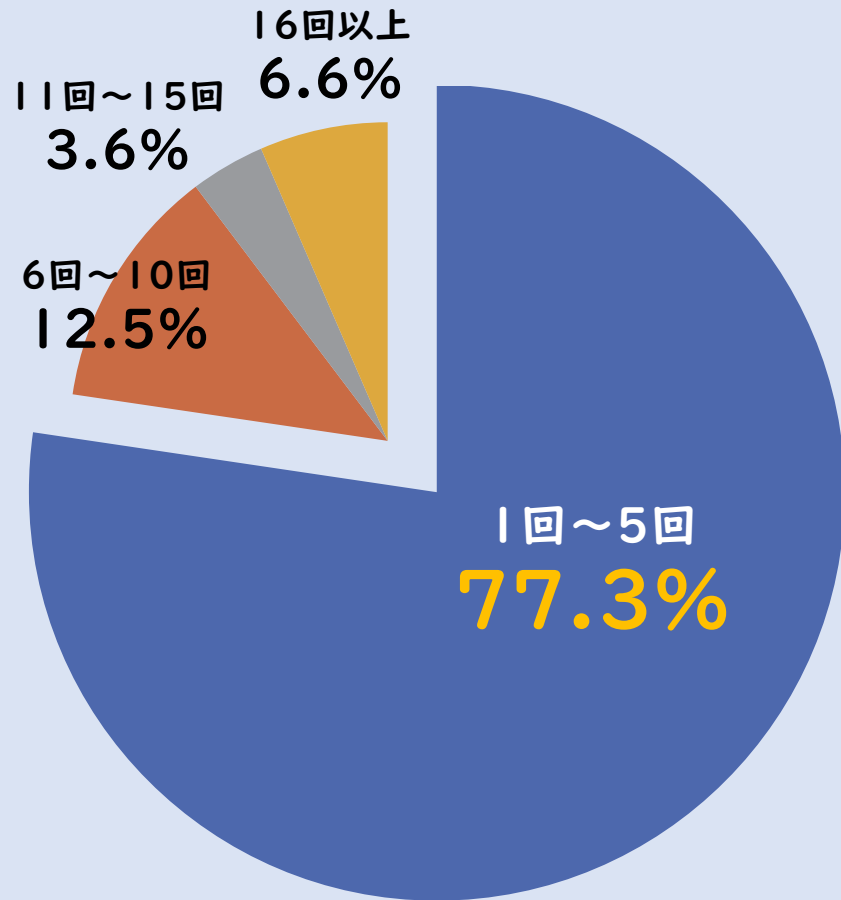


海運・港湾
15.1%

© 交運労協

Q

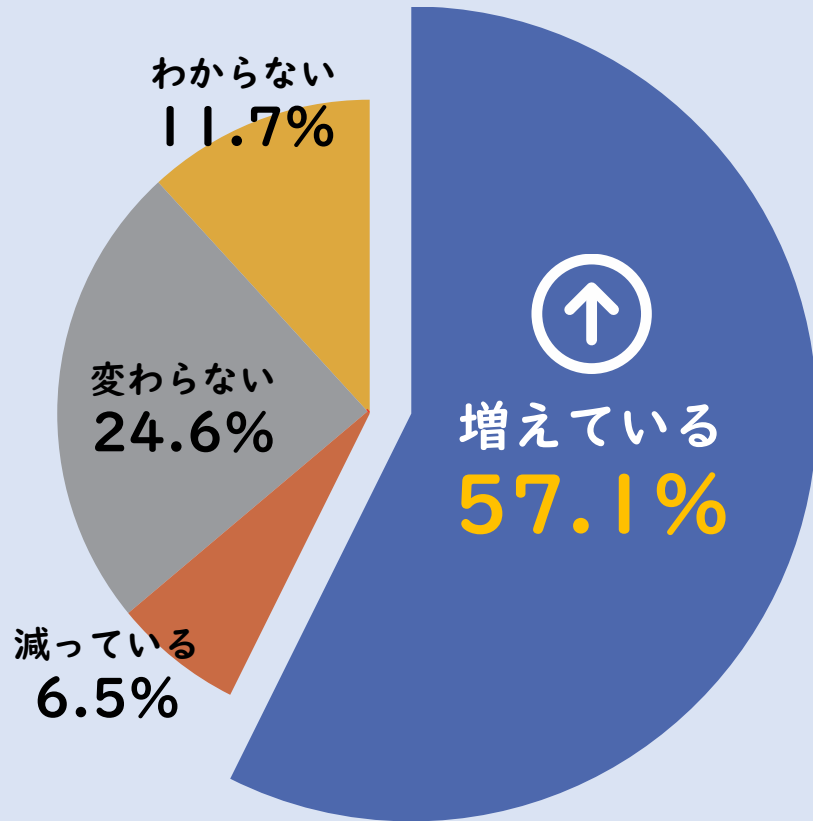
あなたは直近2年以内で利用者等から迷惑行為の被害に、
あった事がありますか？あった方はどのくらいありますか？



被害経験が「11回以上」の割合が10%を超えた
業種は「鉄道」・「バス」・「海運・港湾」

Q

あなたは直近2年以内では、
迷惑行為は増えていると感じますか。

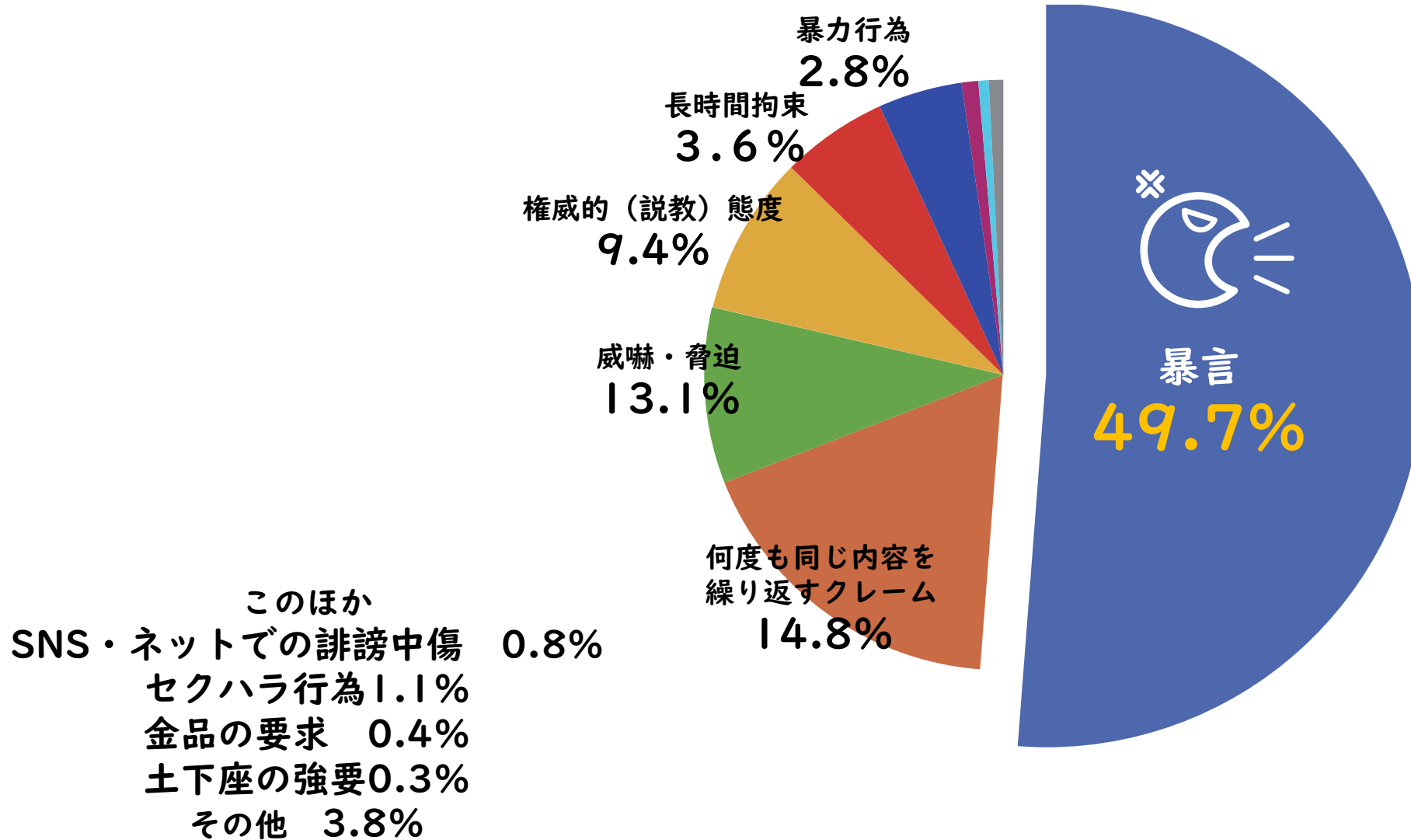


©交通労働協

「航空 (69.1%)」「バス (63.8%)」「トラック (56.5%)」
「鉄道 (54.4%)」の業種でカスハラをより実感

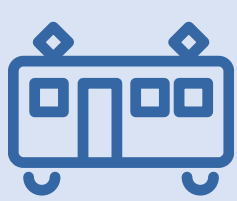
Q

最も印象に残っている利用者等からの迷惑行為で当てはまるものを1つ選択してください。



Q

最も印象に残っている**利用者等からの迷惑行為**で当てはまるものを**1つ選択**してください。

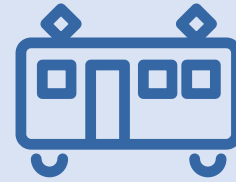


鉄道



タクシー

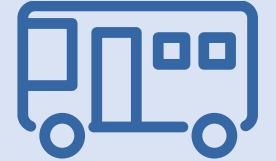
「**暴力行為**」が多い



鉄道



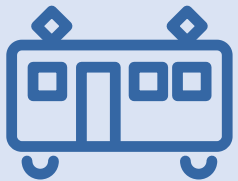
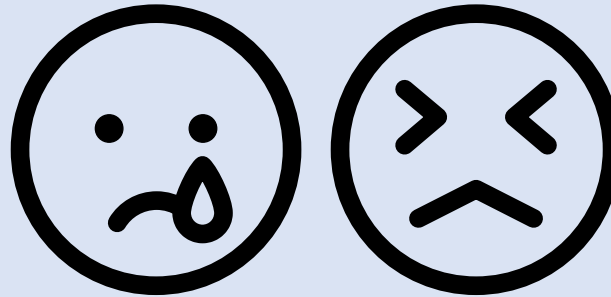
タクシー



バス

「**土下座の強要**」が多い

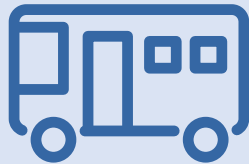
<業種での特徴>



鉄道



トラック

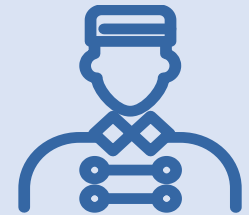


バス

「**SNS・インターネット上での誹謗・中傷**」が多い



タクシー



観光サービス

「**金品の要求**」が多い

～その他や自由回答に寄せられた声～

●動画や写真の盗撮や無断撮影・SNSでの誹謗中傷

- ・ SNSの普及により、クレームが届く場所が「会社」ではなく「ネット」になりつつあります。カメラによる撮影をされる事が多くあります(記念撮影を除く、普段の業務や列車を撮影する際に乗務員も写されている)。(鉄道関係)
- ・ ここ数年、SNSを利用した誹謗・中傷が多く、写真を撮られることもあります。社員である前に、1人の人間として個人の尊厳が守られていないと感じます。(鉄道関係)
- ・ 名札など名前が分かるものを身に付けていると、SNSに投稿される恐れがあります。ネット上などで誹謗・中傷を受ける可能性があり、イニシャル表記などにすることでリスク回避するマニュアルを整備すべきだと思います。(複数回答) (バス関係)
- ・ お客様からの盗撮や、呼ばれる際に臀部や腰を触られることが多々あります。CAの同僚との会話の中で、同じ経験をしている者が10名近くいました。会社として対策を講じることもなく、泣き寝入りしている状態です。お客様もCAは何も言い返せないことをご存知で、今後エスカレートしないよう何か対策を講じて社員の精神面や身体の安全を確保していただきたいです。(航空関係)

・クレーム対応をしている際に、写真を撮られるケースが増えてきており、至近距離で顔写真を撮られた経験があります。写真を消すように言うことも出来ず、泣き寝入りするしかありません。YouTube等で検索をかけてみると、乗務員の作業姿が盗撮されているというケースは非常に多いです。また、そういった盗撮映像・画像は、消されることなく放置されているので、働く人の肖像権を守って欲しいです。（鉄道関係）

●マスクの着用に関して

・マスク未着用での座席回転に対する声かけで暴言、ご立腹されるケースが多い。声かけをしないと周囲のお客様からご意見をいただくことになる。プレッシャーからの心身の負担が大きい。（鉄道関係）

・深夜になるとマスク非着用のお客様が増えて困っています。（タクシー関係）

●あおり運転に関して

・トラックの運転をしていると、スピードがあまり出せず制限速度を守って運転しているのに、一般の乗用車にうしろにつかれると、前が見えない分、すぐにあおり運転されてしまう。あおり運転の撲滅をしてほしい。（トラック関係）

●暴力行為や暴言・人格攻撃

・過去2回暴力行為を受けているが一度目は警察へ通報依頼するも、110番されておらず、緊急性が低いとして、捜査がされず、結果泣き寝入りした。二度目は上司から受忍義務があるとされ取り合ってもらえなかった。いずれも旅客のマナー違反、危険行為を端とする暴力であるが、泣き寝入りするしかなかった。（鉄道関連）

・ICカードが使えない時にそのことを威圧的になじられ、バスを蹴飛ばされたことがあります。1人で何名ものお客様を対応しているのも、変わったお客様がいるとやはり精神的に疲れます。（バス関係）

・タクシー乗務員に対する暴言などを刑法で裁けるよう法律の新設が必要だと思っています。警察官が介入できないことが多いため、乗務員はやられ損になることがあります。（タクシー関係）

・悪質クレーム、従業員に対する人格攻撃等は年々増加傾向にあり、その質も悪い方向へと加速している様に思います。（鉄道関係）

●長時間拘束に関して

・上司や同僚がクレマー対応で長時間拘束されている事案があり、業務妨害にもなりうるのではないかと思います。暴力だけでなく、暴言や長時間拘束は即警察に通報してもいいような法律ができてほしいと思いました。（観光サービス関係）

●その他

- ・公共交通であるという理由からか、どんなお客様であっても運送を拒絶できないのが現状です。料金を少なく支払う、違反を強要するようなお客様であっても、配車を停止するすべがありません。
(タクシー関係)
- ・コロナ前からワガママで多数の迷惑行為をする世代(男・60代~)が、コロナ禍で更にエスカレートしている印象があり、多くの従業員のストレスにつながっています。(鉄道関係)
- ・悪質クレームについて、どの人にも共通しているのは、大声、長時間、早朝や深夜なども関係なし、正義を振りかざす等が多いです。私達の仕事は、どうしても運行を優先(他のお客様をまき込めない)ため、本当は警察を呼びたいと思っても、あきらめてしまうことが多いと思います。
(バス関係)
- ・どこまでがお客様であるのか、わからない事が多い。すべてこちらが悪いのであればあやまりますが、一方的に悪者にされ、威圧的にされると、お客様である以前に人間であると思ってしまう。私自信でその線引きをすることが難しく、人に頼ってしまうことが多く悩んでしまいます。
(トラック関係)

Q

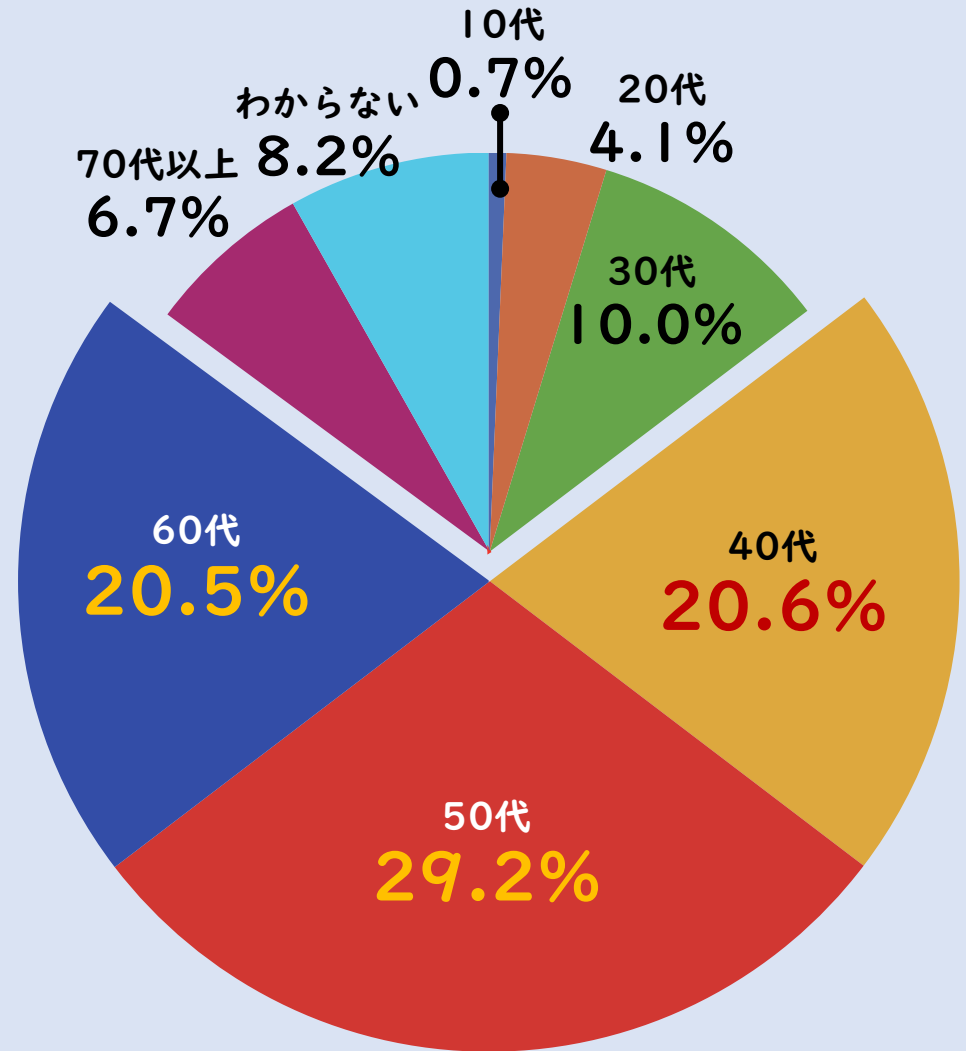
迷惑行為をしていた利用者等の性別及び年齢は何歳ぐらいでしたか



女性
10.7%



男性
86.4%

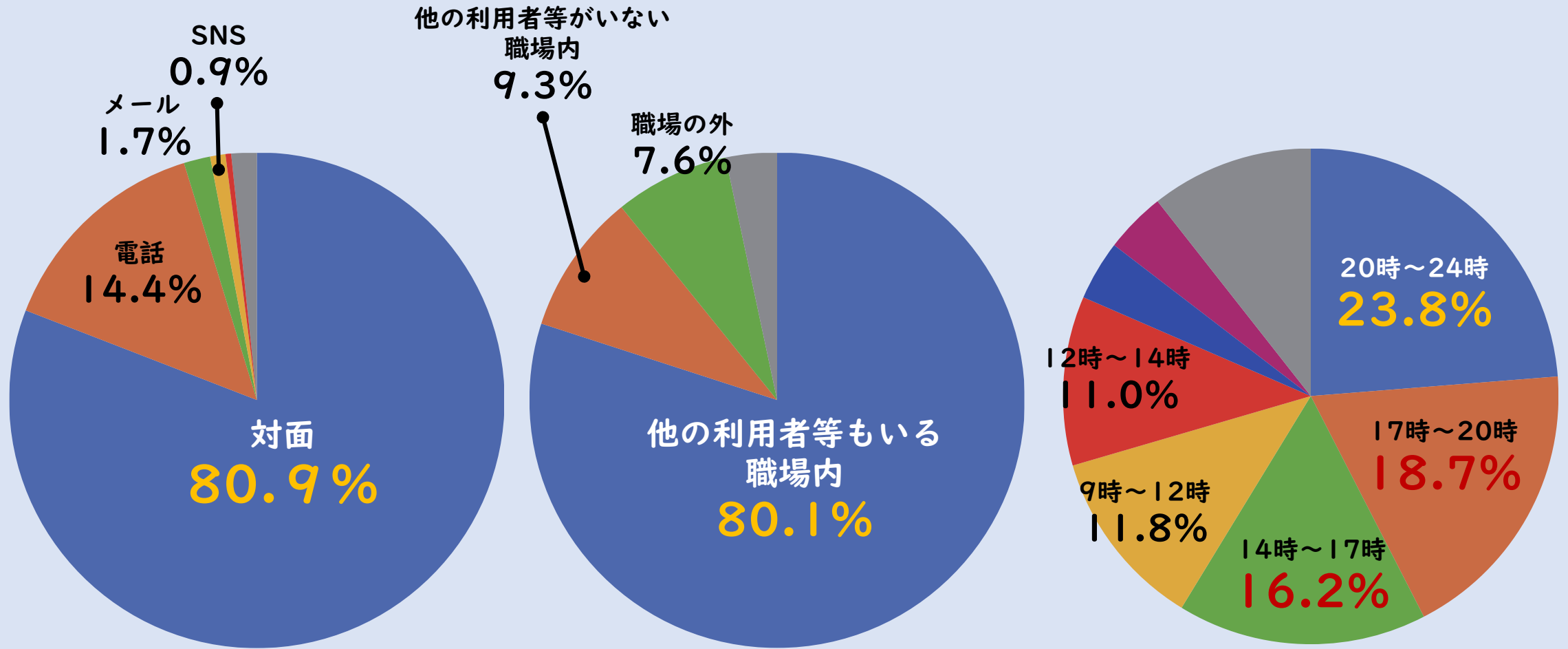


40代～60代
70%

©交運労協

Q

迷惑行為の形態、カスハラを受けた場所
発生した時間を教えてください



© 交運労協

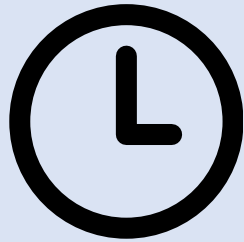
Q

迷惑行為に対応した**所要時間**を
1つ選択してください

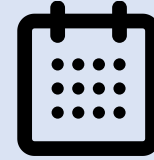
対応に費やした時間



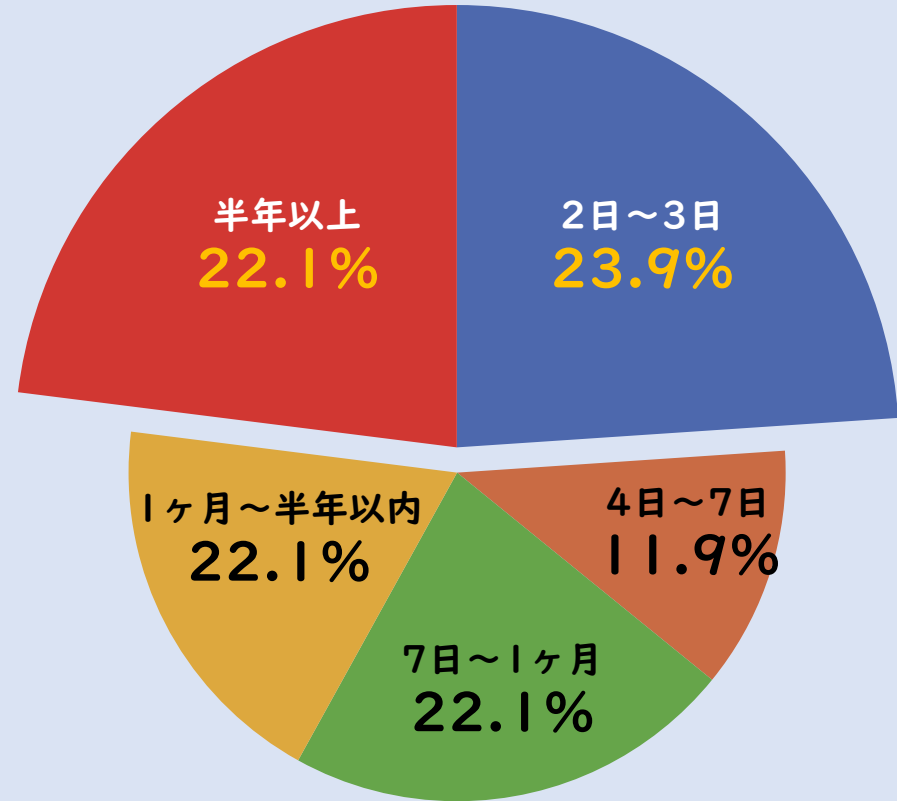
1日以内
96.5%



1時間以上
17.1%



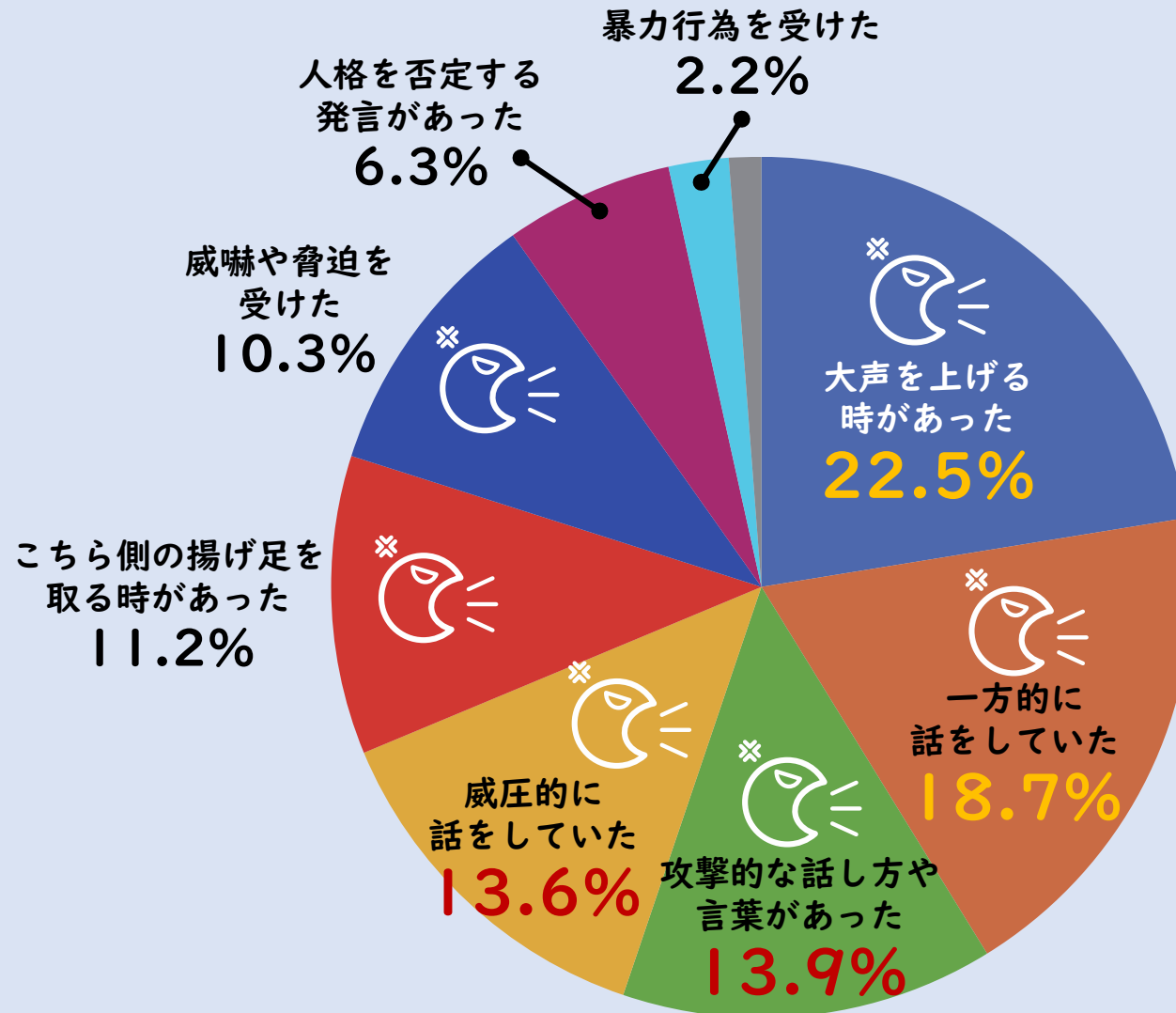
対応に2日以上かかる場合の
対応日数



© 交運労協

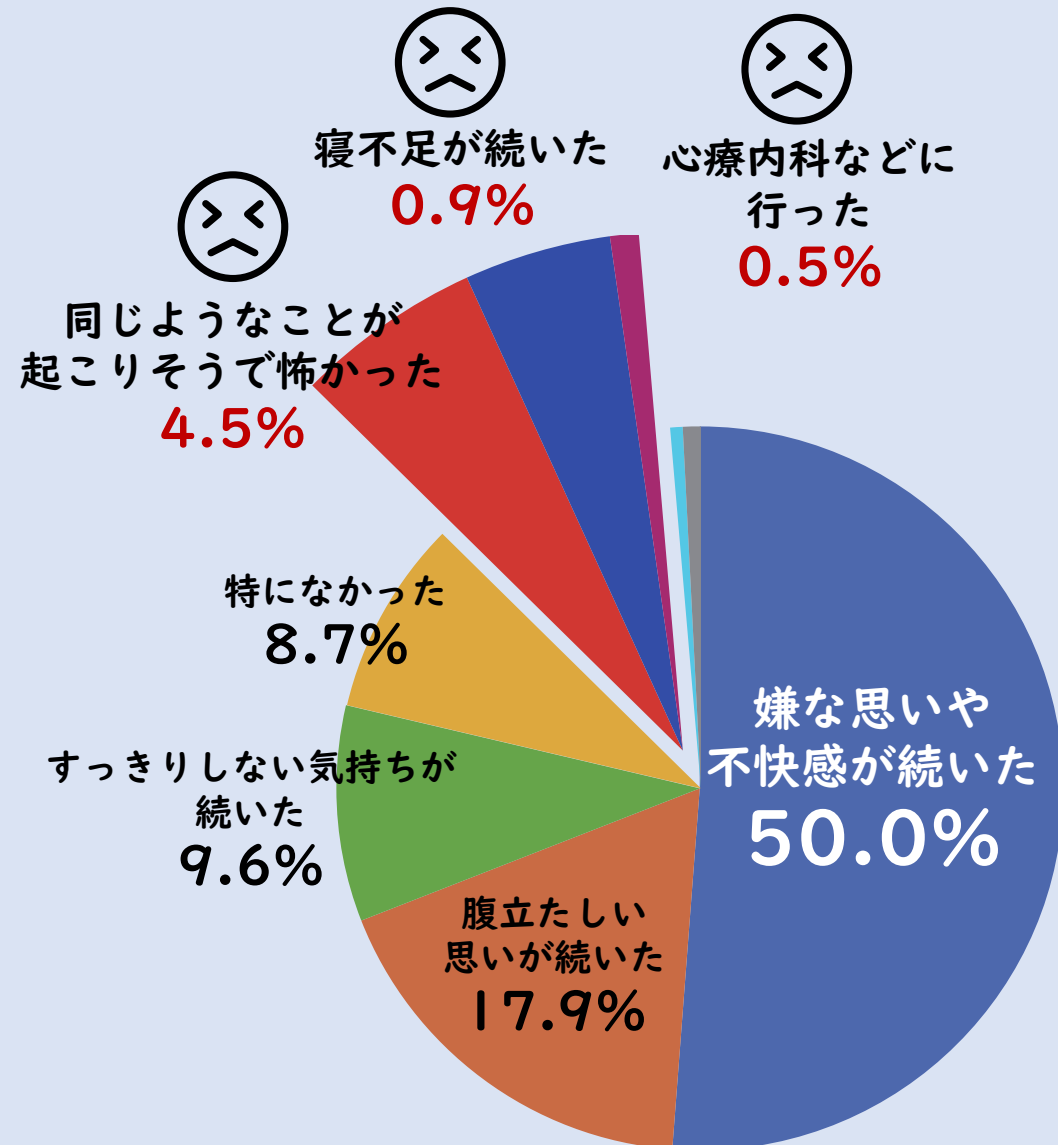
Q

迷惑行為を行っていた利用者等の話し方や言葉はどのようなものでしたか。（3つまで選択可能）



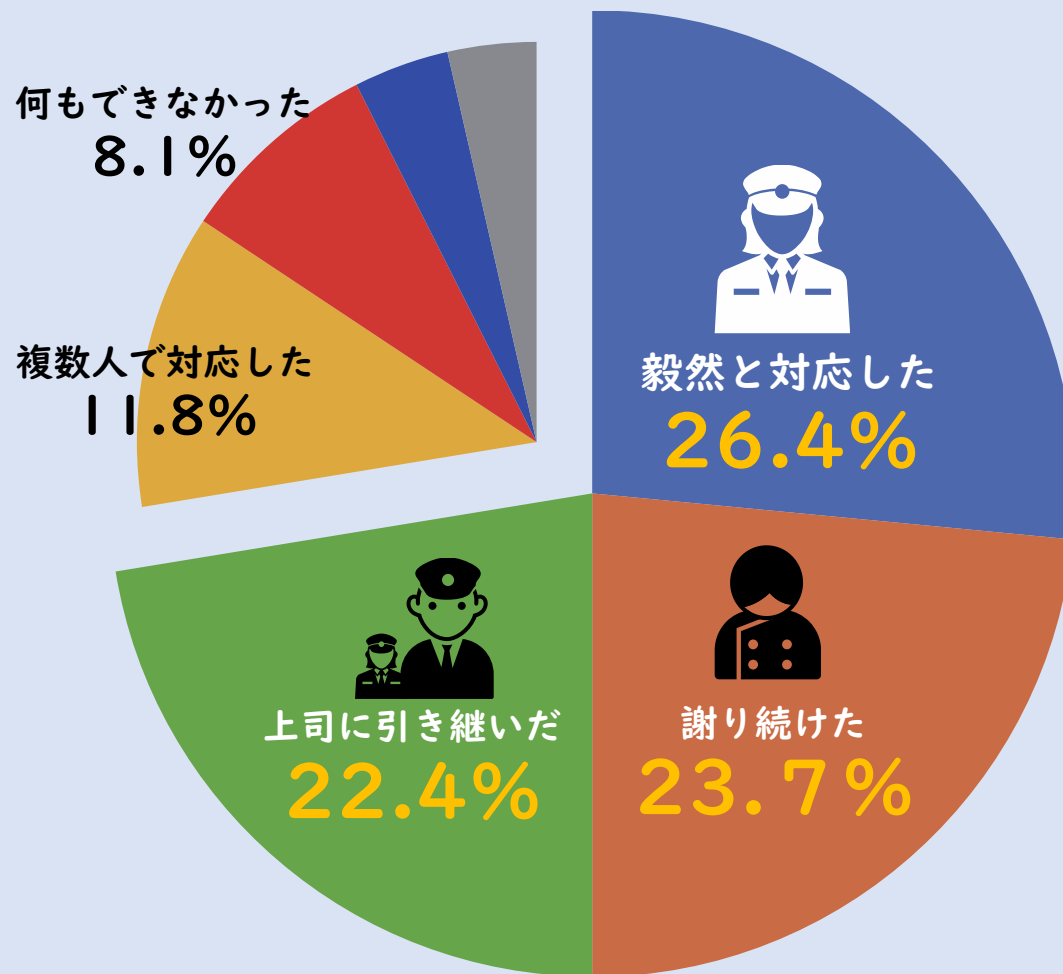
Q

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。（1つ選択してください）



Q

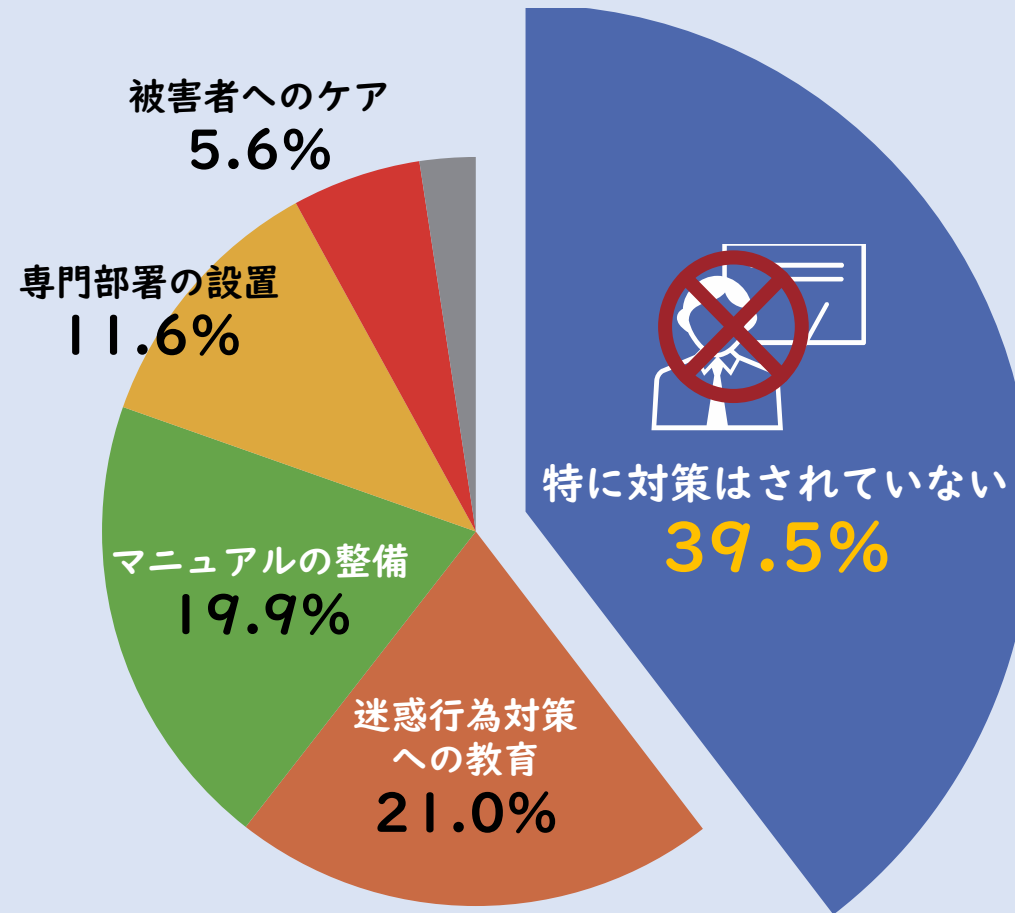
あなたは、迷惑行為にあった時、
どのような対応をしましたか（3つまで選択可能）



©交運労協

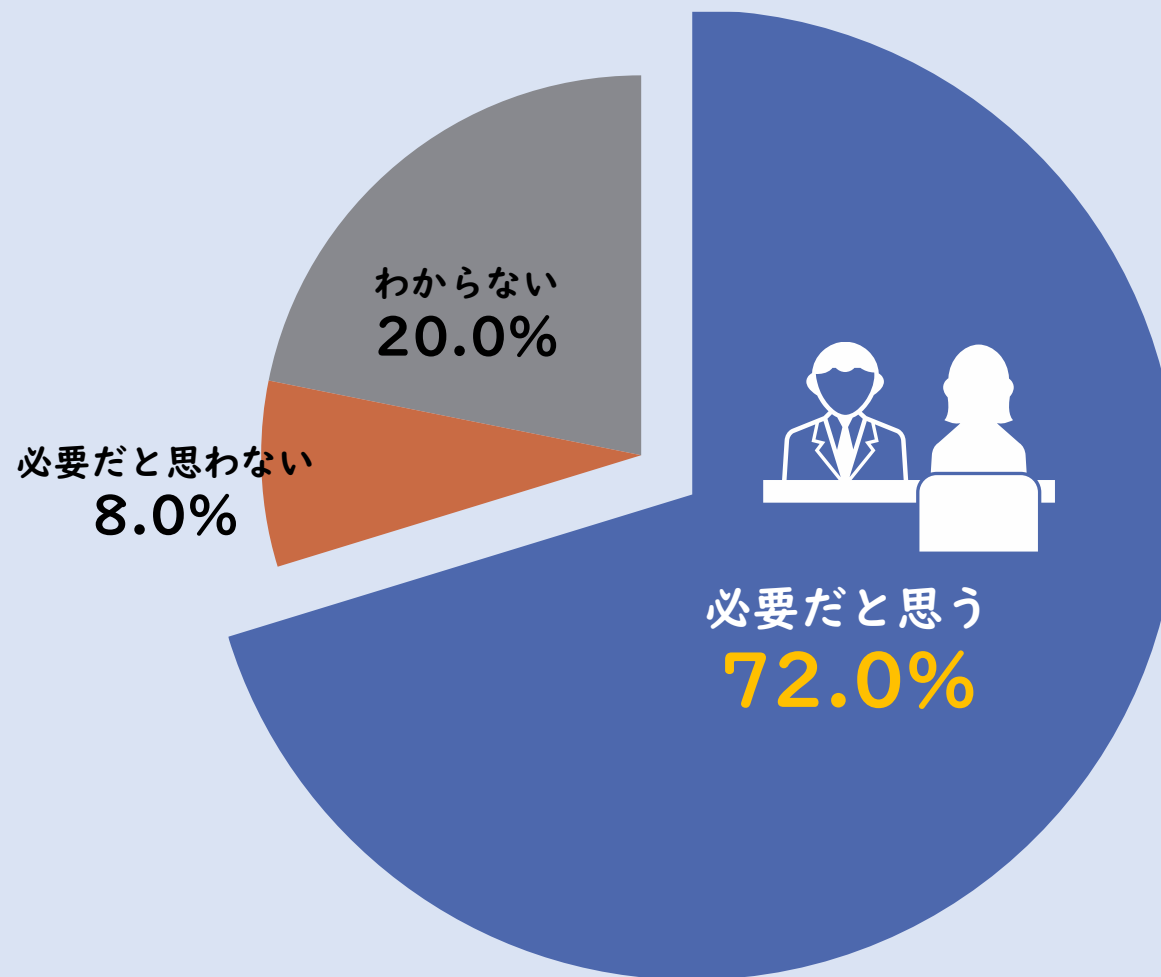
Q

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（3つまで選択可能）



Q

あなたは、迷惑行為を受けた後に、そのことについて
相談できる人が必要だと思いますか。



●企業の対策に寄せられた声

- ・航空業界は接客をしているのが若い女性が多いこともあり下に見られやすいのか、クレームを強く言われることが非常に多いです。特に50代～60代の男性の威圧的で理不尽なクレームが多く、それが非常に苦痛になっています。上司も何か特別なケアをしてくれるわけではないので、専門的な機関にすぐ繋ぐことが出来たり、精神的なアフターフォローが受けられる仕組みが必要だと感じます。（航空関係）
- ・会社は、お客様目線やお客様側に立った視点を、社員に対して求めるばかりで、社員を守ろうとする心がないように感じます。そういった対策も構築されていないので、使い捨てにされているように感じてしまいます。（タクシー関係）
- ・カスタマーハラスメントに対して諸外国のような法の整備、搭乗拒否、警察通報などを積極的にすべきだと思います。日本はカスタマーが優先される事に問題があるので、社員を守る制度を早急に作るべきであり、カスタマーにもカスタマーハラスメントに対して罰則がある事をもっと認識させるべきだと思います。（航空関係）
- ・道理がこちらに合ってもひたすら謝り続けるしかなく、苦情を受けたという事実だけで責任を問われることがあるので、所属組織に対して不信感を持つことがあります。（鉄道関係）

●社会や会社に関して寄せられた声

- ・鉄道警察隊の増員、夜間巡回を増やしてほしいです。ガードマンでは、軽く見られ、なめられてしまうので。（鉄道関係）
- ・年々、悪質なお客様が増えているように思います。会社はもっと毅然とした対応ができるような体制を作してほしいです。非が無いのに、謝り続けるのはおかしいと思います。（複数回答・鉄道関係）
- ・カスタマーハラスメントに毅然と対処できる根拠となる法律や、具体的な対処方法を示したマニュアルを整備してほしいです。（鉄道関係）
- ・今後も迷惑行為は増えると思うので、専門的な機関を作してほしいです。（複数回答・鉄道関係）
- ・客とタクシードライバーは相互間の契約が随時発生してサービスの提供が成立しますが、お客様の立場を過度に擁護するのは対等な立場や人権を著しく歪めているように感じます。お客様の立場を過度に擁護することのないよう対応の改善を願います。（タクシー関係）
- ・日本全体がクレームに対して見ないフリをしているように感じる。もっと大々的に問題を見直すことや、取り組みをすべき。（バス関係）
- ・弱い立場の労働者を保護するために社会全体で対策を講じなければならないと思います。身勝手に心ない迷惑行為のストレスが、更に弱い立場の者へ向いてしまう連鎖を立ち切るべき。行き過ぎたカスタマーハラスメントに「あおり運転」同様の罰則規定を望みたいです。（バス関係）

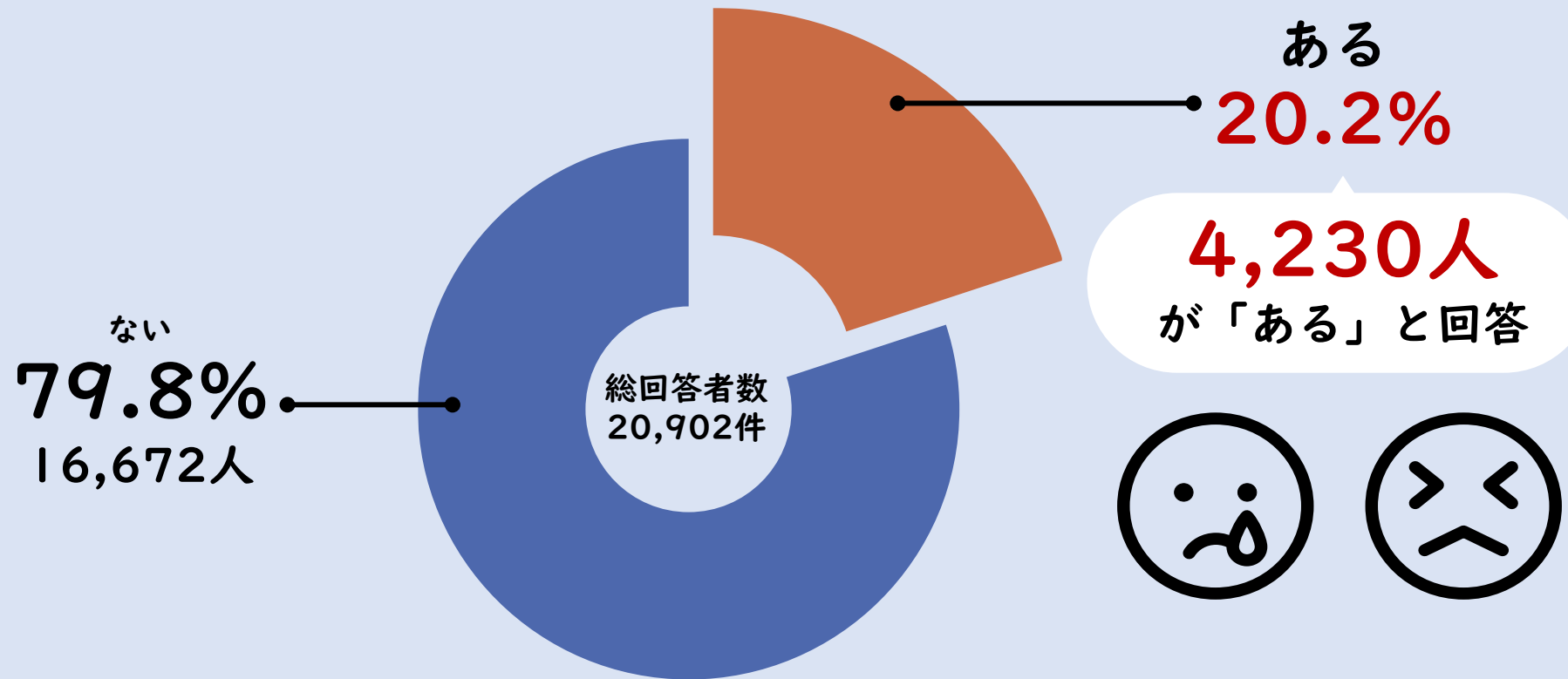
●社会や会社の対策に関して寄せられた声

- ・全ての社員が毅然とした対応ができるよう、社員教育の充実が必要であると思います。特に迷惑行為対応に特化したセミナー等があればありがたいです。（複数回答・バス関係）
- ・「この前は良かった」「今までそんなこと聞いたことない」など、威圧的に「こっちは客」という態度をする人が多くいます。現場のスタッフでは対応に限界があり、報告書を出しても、会社が当該客になにか対応するわけでもないため、同じような事象が起きても現場はなにも変わっていません。これを機に、現場で対応している者をフォローし、会社や社会が厳格に対応してくれるような環境をお願いしたいです。（航空関係）
- ・健康事由ではなく、ただのわがままでマスク未着用旅客への対応についてきちんと定められていないことで、航空会社はその都度対処に苦慮しています。公共交通機関を利用する以上はきちんと秩序を守っているお客様への公平性の観点からも、マスク着用の指示に従わないものは降機させる、処罰するなど、きちんと国や法律で定め、示してほしいと思います。（航空関係）
- ・クレームなど、こちらに過失が無い場合でも会社側はケア等は一切なく、むしろ我慢してというような風潮があります。お客様あっての仕事ですが、もっと従業員の事を考え、フォロー、ケアしてほしいです。（鉄道関係）

Ⅱ. 新型コロナウイルス感染症に 起因するキーワーカーへの迷惑行為について

Q

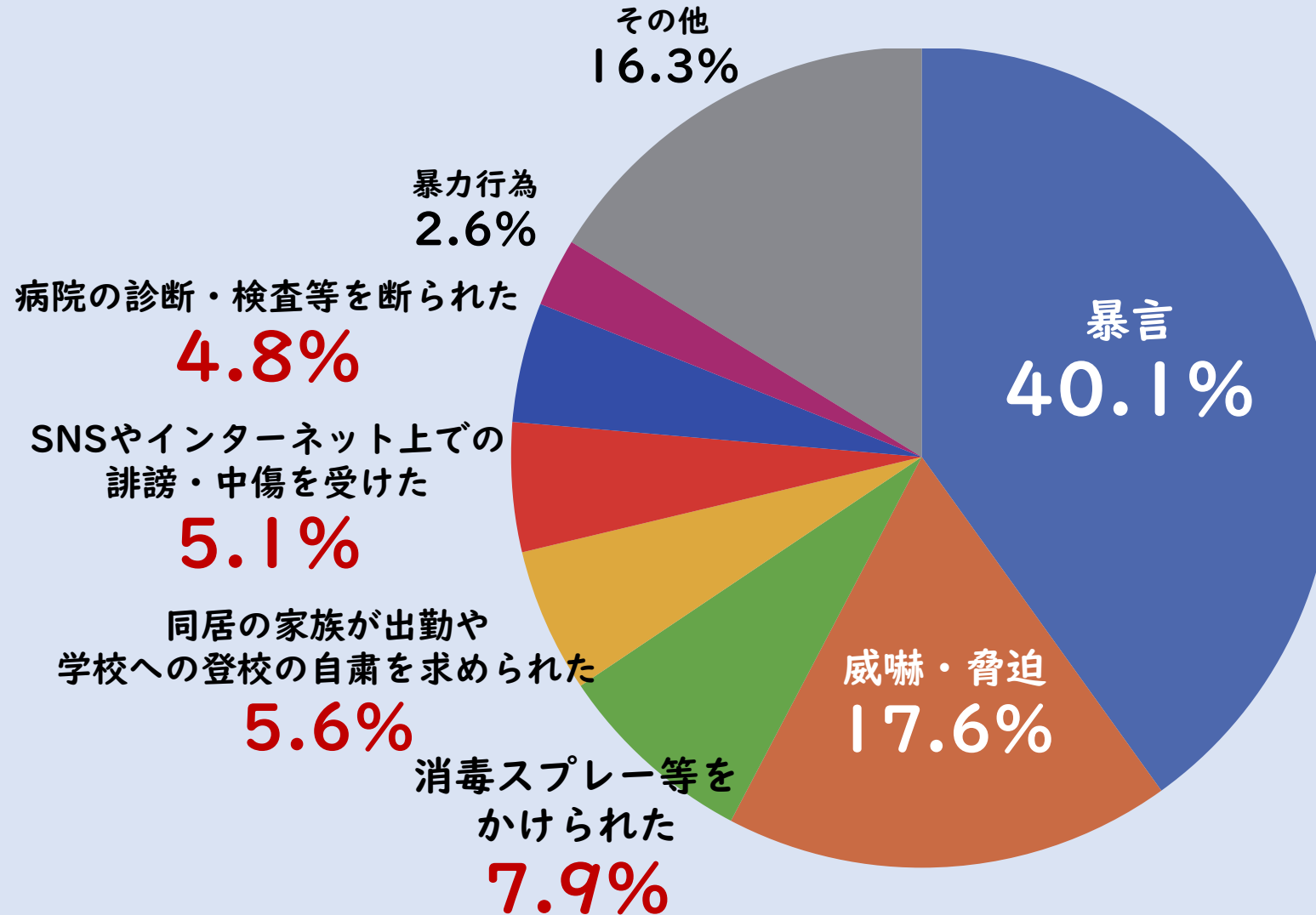
キーワーカー（交通運輸・観光サービス産業の従事者）であることを理由に、**新型コロナウイルス感染症に関する差別、偏見、誹謗・中傷等を含む迷惑行為**を受けた事がありますか



©交通労協

Q

迷惑行為を受けた内容はどのような事ですか。
(4つまで選択可能)



©交運労協

●新型コロナウイルス感染症関連での差別実態に寄せられた声

- ・キーワーカーを理由として、人間ドックを受けさせてもらえない病院があり、とても困りました。（鉄道関係）
- ・医療従事者に対する誹謗・中傷が社会問題として取り上げられますが、交通運輸産業従事者に対する誹謗・中傷も多く存在していることがもっと周知されるように発信していただきたいです。（トラック関係）
- ・病院受診時など、念のため電話や問い合わせをすると、「2週間以内に県外の往来をしたか」や「仕事で県外に出ているか」など質問された場合に、鉄道職員であることを正直に言うか迷ってしまうことがあります。また、正直に話すと、差別されているわけではないですが、一般の方と別の受診の流れとなることがあり、疎外感を感じる場合があります。飲食店の予約時も同様の質問がされ、仕方のないことだとは分かっていますが...。（複数回答・鉄道関係）
- ・新型コロナウイルス予防に関する取り組みに対してのトラブルが多いです。マスク着用協力、隣席や周りに十分な空席の確保を希望される、お鞆のお預けの協力、お鞆をご自身で運んでもらう、改札機でご自身で紙をお取りいただくなど。コロナがうつる！と言われ距離を取られたり、対面や接触を極度に嫌うお客様もいらっしゃいます。（航空関係）

●新型コロナウイルス感染症関連での差別実態に寄せられた声

- ・マスクもしない客先で、私は働いています。子供も小さく、家庭内感染が心配なため、キーパーには、一日も早くワクチンをお願いします。都市部だけでなく、地方にもスピード感のある接種をお願いしたいです。（トラック関係）
- ・高齢の女性のお客様にいきなり、アルコールスプレーをかけられました。その時、アルコールが目に入り痛みを感じました。「やめて下さい、痛いです」と言うと、逆に会社にクレームを入れられました。上司に理由を報告しましたが、特に対処はしてもらえませんでした。コロナ禍での配達員への条例など考えて頂けたらと思います。（トラック関係）
- ・病院受診については、医療機関の方針があり、世間を不安にする行為は控えたく、自身がバイキンと思われないよう理解し極力自粛したり、友人とも会わないように控えている。世の中が落ち着くまでの間のことと捉えています。（トラック関係）

Q

迷惑行為を受けた時、
あなたはどのように**対応**されましたか。

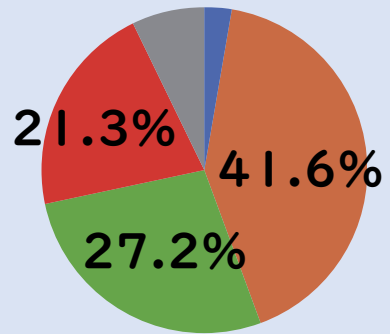
労働組合に
相談した

上司に
報告した

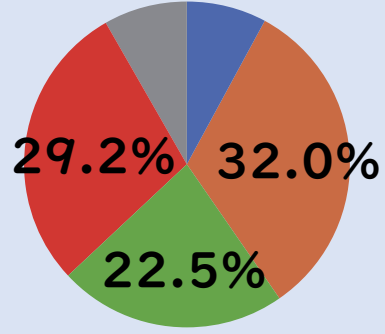
毅然と
対応した

何も
できなかった

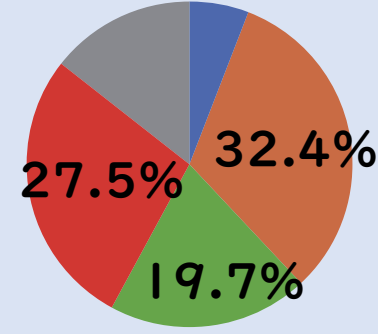
その他



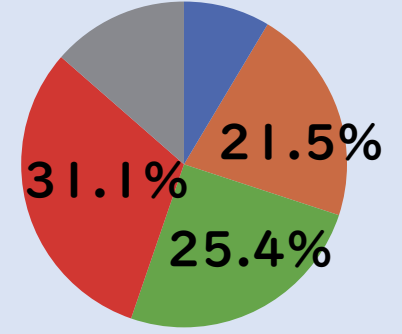
鉄道



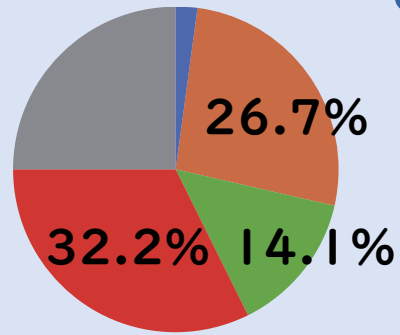
バス



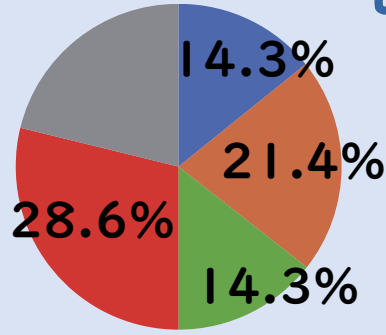
トラック



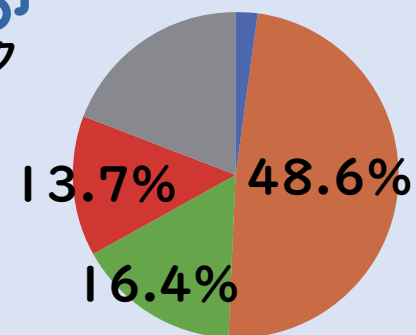
タクシー



航空



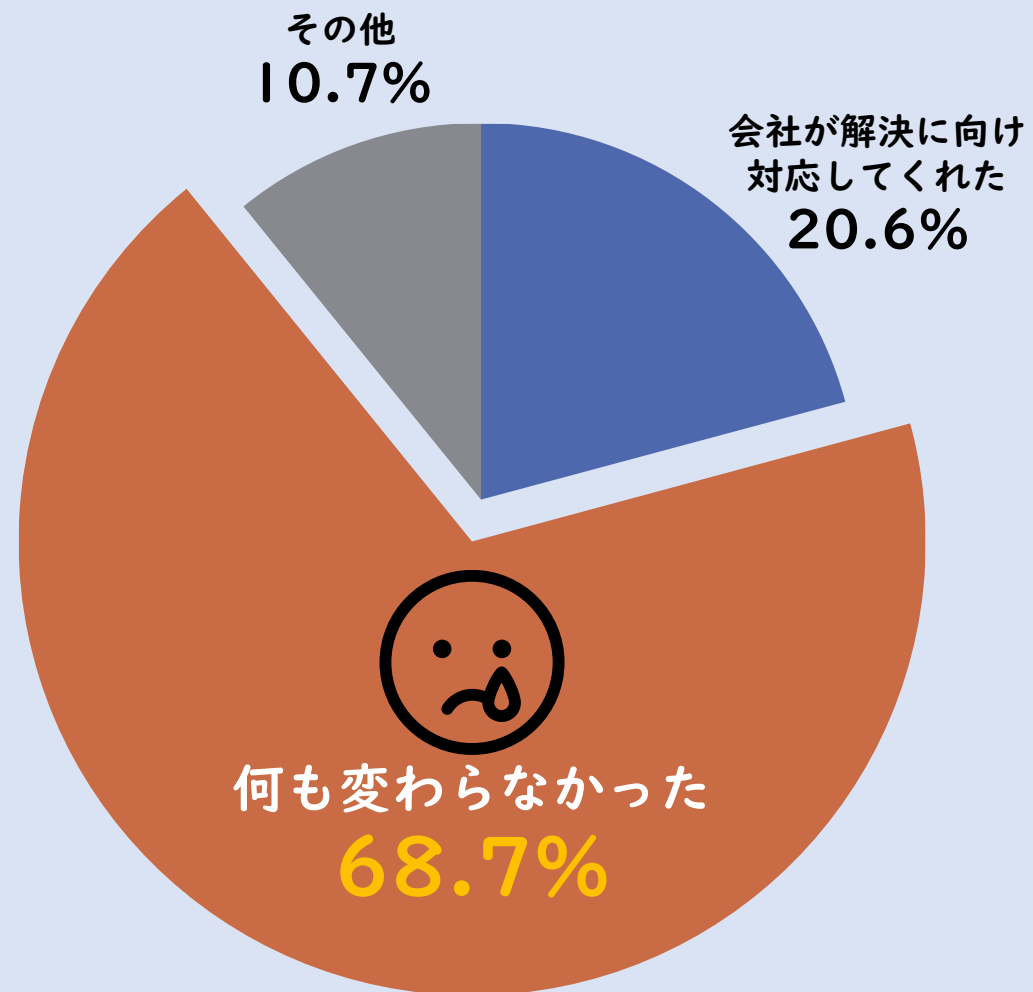
観光サービス



海運・港湾

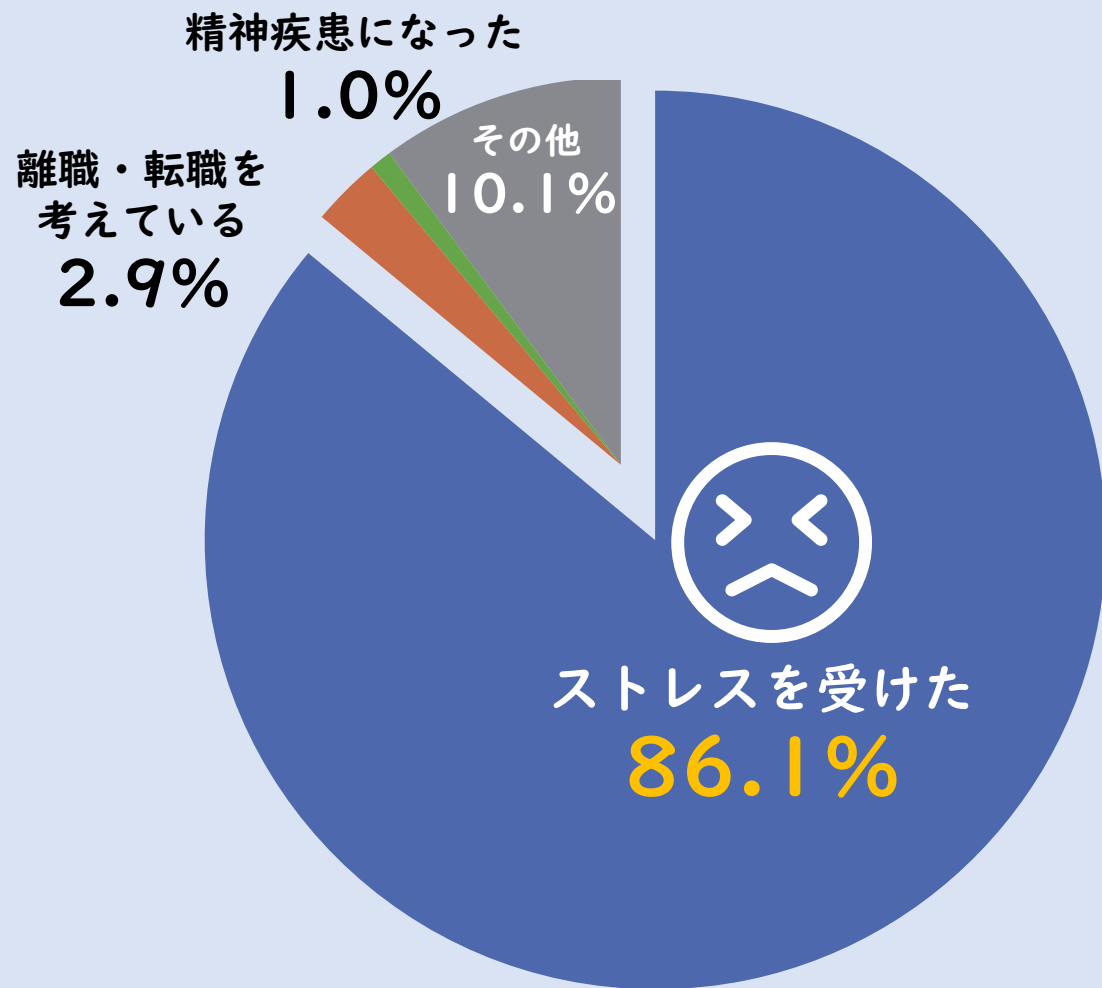
Q

あなたの取った
対応の結果どうなりましたか。



Q

迷惑行為を受けられた
あなた自身への影響はありましたか。



～その他の声～

- ・サービス業なので仕方ないことかもしれませんが、こちらが下手にでなければいけないのはとても不快で、心身が擦り減る思いです。利用者側にももっと厳しい処罰や線引きをきちんと行える施策を導入してほしいです。（航空関係）
- ・悪質クレームに対してこちらが正しくても、我慢を強いられ、運転士の人権がない様に感じます。（バス関係）
- ・業務中の迷惑行為や暴力行為に対し泣き寝入りする若手社員が多く感じます。相談しても解決しないだろうと思っており、少しでも不安解消に向けて声を上げていきたいです。（鉄道関係）
- ・コロナを問わず暴力行為など増えているので、警備体制の強化や、毅然とした対応など備えていく必要があると思います。お客様だから何をしてもいいわけではないということを理解してほしいです。（鉄道関係）