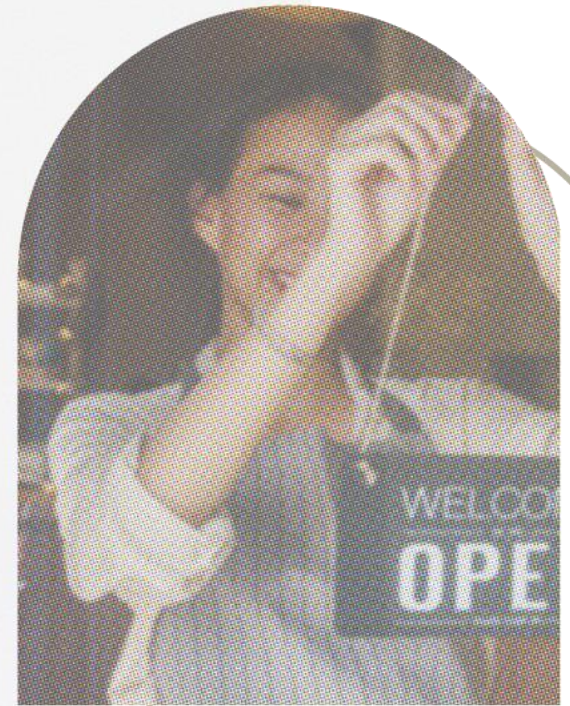


# 接客担当者の カスタマーハラスメント 体験と組織対策との関連

～心身への影響に着目して～



島田恭子<sup>1)</sup>、桐生正幸<sup>2)</sup>、染矢瑞枝<sup>3)</sup>

1) 東洋大学現代社会総合研究所 2) 東洋大学社会学部社会心理学科 3) (社)ココロバランス研究所

# 背景

## カスタマーハラスメント (*Customer Harassment*)

顧客の対応者に対する、悪質クレームや不当な要求、嫌がらせなど  
顧客関連ストレスが精神健康、バーンアウト、well-beingに悪影響 (Dormann & Zapf, 2004)



### 【本研究の目的】

日本の顧客対応者における、カスタマーハラスメント体験や組織の対応と、  
対応者の心身への影響との関連を検討すること



# 方法

## 分析データ

- ・ 全国繊維化学食品流通サービス一般労働組合同盟 (UAゼンセン) 組合員向けカスハラ実態調査 (2020)
- ・ フード、ホテル、医療介護、パチンコ関連、人材部門などの総合サービス部門で 接客にあたる所属組合員 (n=10, 127)

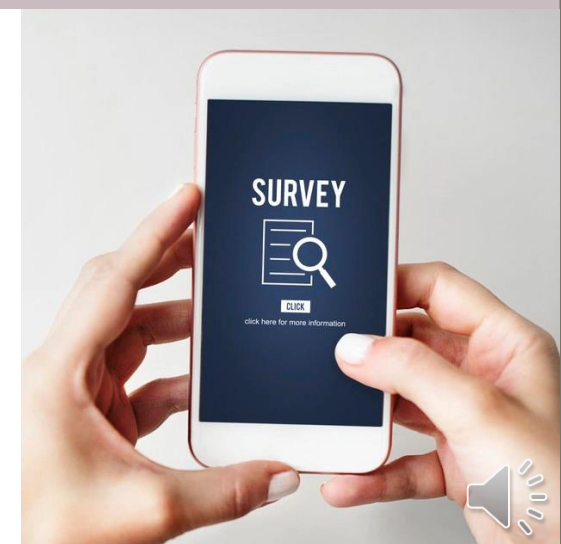


## 分析項目

- ・ 来店客からの直近2年以内のカスハラ被害回数 (0, 1-5回, 6-10回, 11-15回, 16回 ↑)
- ・ 組織対策 (無, マニュアル整備, 専門部署設置, 対策教育, 被害者ケア)
- ・ 担当者の心身の変化 (無, 不快感, 腹立たしさ, 不安の持続, 恐怖, 睡眠, 受診)

## 分析

- ・ カスハラ被害 (有無) と組織の対策 (有無) のカイニ乗検定
- ・ 組織の対策 (有無) と心身の変化 (有無) のカイニ乗検定
- ・ 心身の変化を従属変数、カスハラ被害回数、組織対策、性別を説明変数とした 多重logistic回帰分析



## UAゼンセンニュース, トップニュース

### コロナ禍 小売・サービス業の20%が被害 ~カスハラ調査結果を公表~

2020年12月07日

UAゼンセンは12月3日、参議院会館内で「カスタマーハラスメント」実態調査の結果を報告するとともに衆参国会议員や報道関係者に対し、世論喚起や法整備の必要性を訴えました(参加者全体で約200名)。

松浦昭彦会長は冒頭の挨拶で「UAゼンセンが今年7~9月に実施した調査では、新型コロナ禍で小売・サービス業で働く組合員の5人に1人がカスタマーハラスメント(顧客による迷惑行為)を受けたという結果が出ている。いま手を打たなければならない。ぜひご尽力いただきたい」と訴えました。

\*当日の様子は[YouTube](#)でご覧いただけます。

\*悪質クレーム対策のアンケート結果につきましては、[こちらのページ](#)をご覧ください。

☞ 悪質クレーム対策アンケート調査結果(2020年10月 UAゼンセン)(表紙~p.14)

☞ 悪質クレーム対策アンケート調査結果(2020年10月 UAゼンセン)(p.15~p.22)

☞ 悪質クレーム対策アンケート調査結果(2020年10月 UAゼンセン)(p.23~p.30)

[一覧に戻る](#)

#### インフォメーション

> 定期刊行物

> UAゼンセン新聞

> Yuai誌

> UAゼンセンニュース

> トップニュース

## 調査対象 補足

UAゼンセンは、2,291組合  
1,826,433名が加盟する  
繊維・衣料、医薬・化粧品、  
化学・エネルギー、窯業・  
建材、食品、流通、印刷、  
レジャー・サービス、福  
祉・医療産業、派遣業・業  
務請負など、国民生活に関  
連する多種多様な産業をカ  
バーする  
日本最大の産業別労働組合  
(2021.9.6時点)





# 結果

組織対策 : マニュアル整備 (30.5%), 専門部署設置 (23.5%), 教育 (22.5%), 被害者ケア (9.9%)

心身変化 (90.1%) : 持続的不快 (49.6%) 怒り (14.7%) 不安 (6.9%), 恐怖 (6.9%), 睡眠 (1.2%), 受診 (0.4%)

カイ二乗検定 : 組織対策とカスハラ被害には有意な関連

カイ二乗検定 : 心身変化と組織対策には有意な関連



## 《 $\chi^2$ 検定》

### 組織の対策とカスハラ被害の自覚 (度数)

	カスハラ自覚なし	カスハラ自覚あり	合計
組織の対策あり	3043 (31.5%)	2639 (27.3%)	5682
組織の対策なし	1845 (19.0%)	2133 (22.0%)	3978
合計	4888	4772	9660

$\chi^2(1) = 48.190, p < .01$

### 組織の対策と心身への影響 (度数)

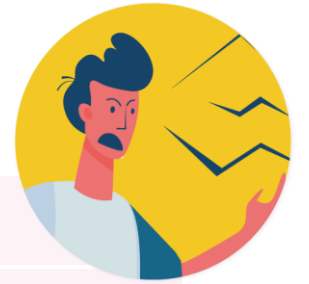
	心身の変化あり	心身の変化なし	合計
組織の対策あり	2340 (49.1%)	294 (6.2%)	2634
組織の対策なし	1956 (41.0%)	179 (3.8%)	2135
合計	4296	473	4769

$\chi^2(1) = 10.183, p < .01$





## ロジスティック回帰分析：



- **迷惑行為の回数** (OR1.46; 95%CI:1.25-1.71,  $p < .01$ )
- **組織の対策がないこと** (OR1.23, 95%CI:1.01-1.50,  $p < .05$ )
- **男性に比して女性** (OR1.80, 95%CI:1.48-2.20,  $p < .01$ )

の3項目が有意に高く、心身反応と関連

《ロジスティック回帰分析》

モデル適合度  $p < .001$

変数	回帰係数	調整済オッズ比	95%CI		$p$
迷惑行為の回数	0.380	1.46	1.25	1.71	< .0001
組織対策	-0.105	1.23	1.01	1.50	0.037
女性(対男性)	-0.793	1.80	1.48	2.20	< .0001



# 考察

- 接客担当者のカスハラと組織の対策、心身の反応と組織の対策は、それぞれ関連している
- 女性の方がカスハラの心身的影響を受けやすい可能性
- 組織が対策を講じることは、カスハラ被害を減らし、心身への持続的悪影響を軽減する可能性がある
- 影響の因果関係については今後の課題



## 結 論

接客担当者のカスハラにおける  
心身の反応には性差があり、  
カスハラ頻度、組織のカスハラ対策が  
心身の変化に関連している  
可能性が示唆された

お問い合わせ先：shimada090@toyo.jp（島田恭子）

