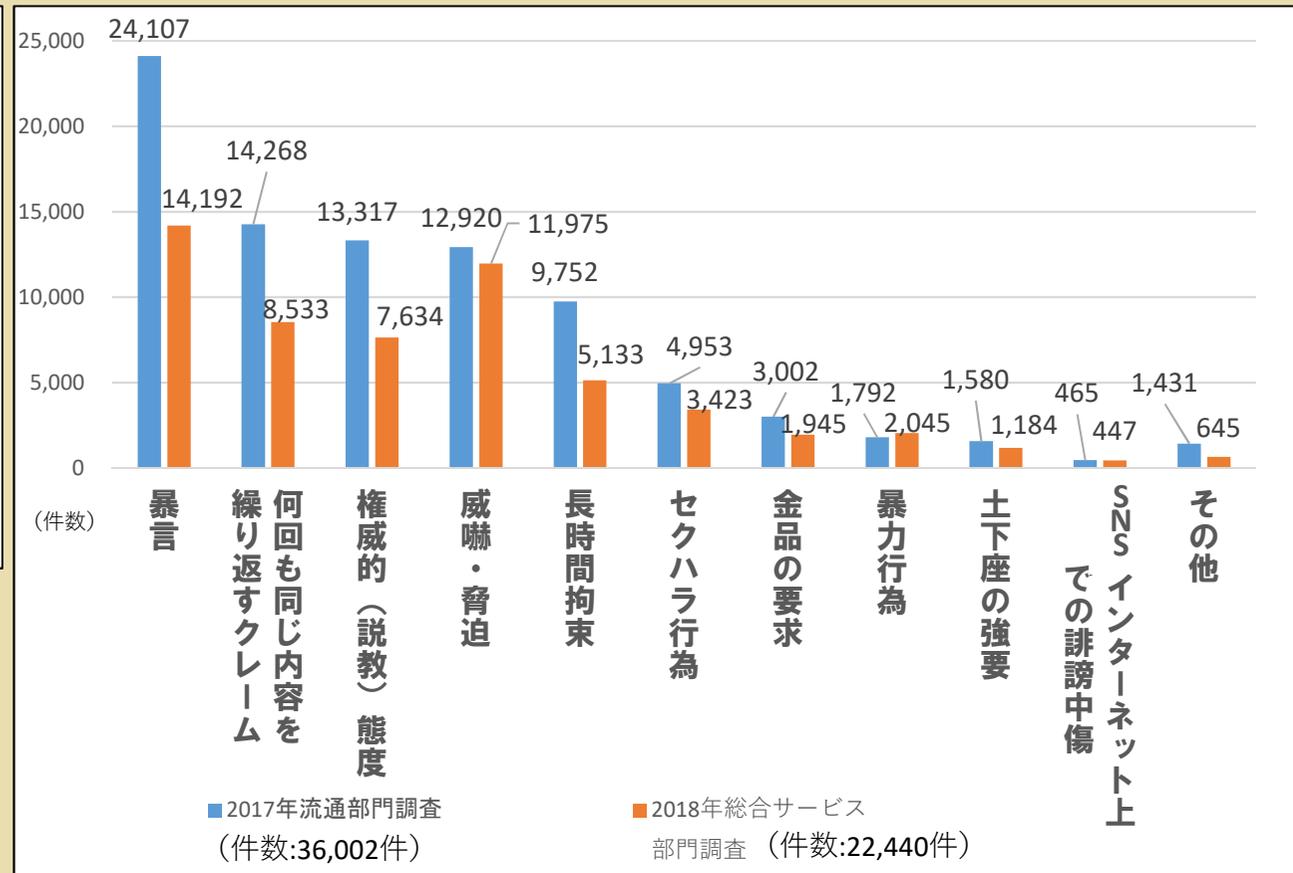
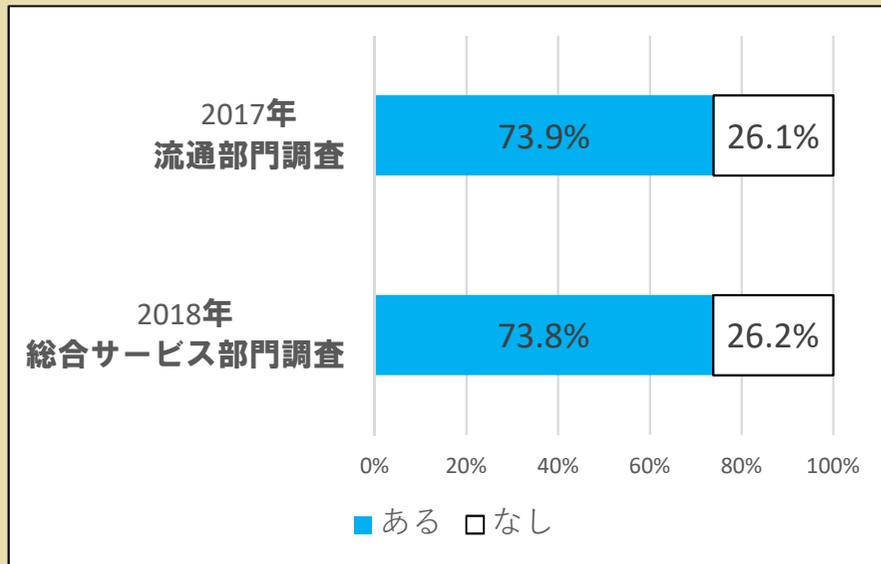


# こんなに深刻！悪質クレーム（迷惑行為）の実態①

～UAゼンセンのアンケート調査結果より～

あなたは、業務中に来店客からの迷惑行為に遭遇したことがありますか？

あなたは、業務中に次のような来店客からの迷惑行為に遭遇したことがありますか？（複数回答可）



7割を超える労働者が遭遇

多くの労働者が様々な被害に遭遇

# こんなに深刻！悪質クレーム（迷惑行為）の実態②

～UAゼンセンのアンケート調査結果より～

## 暴言

「バカ」  
「ババァ」  
「生きている価値なし」

## 何回も同じ内容を繰り返すクレーム

1～2ヵ月繰り返し  
電話が続いた

## 権威的（説教）態度

自分の身内に●●が  
いるからと、権威的発言

## 威嚇・脅迫

「殺すぞ」  
「家に火をつけてやる」

## 長時間拘束

- ・朝まで正座させられ  
説教を受けた
- ・6時間以上の拘束

## セクハラ行為

- ・ホテルに行こうかと  
言われた
- ・電話番号を聞かれた

## 金品の要求

- ・自宅に呼ばれ金品を  
要求された
- ・まずかったから、  
タダにしろと言われた

## 土下座の強要

- ・深夜に呼び出され、  
土下座させられた
- ・ドブの中に入って  
土下座しろと言われた

## 暴力行為

- ・タバコの火をつけ  
られる
- ・首を絞められた

## SNS・インターネット 上での誹謗中傷

- ・SNSにフルネームで  
中傷
- ・ビデオに撮られて  
ネット上にアップ