

---

# 「悪質クレーム(迷惑行為) アンケート調査」報告書

---

～社会を支える交運労協60万人の仲間が、  
安全・安心に働ける社会をめざして～

2021年11月

---

## はじめに

交運労協は、かねてより交通運輸・観光サービス産業で働く労働者に対する利用者からの迷惑行為について問題意識を持ち、毎年の国土交通省に対する政策・制度要求においても、いわゆる第三者加害の撲滅に向けた防犯対策や啓蒙活動の取り組み強化を行政に求めてきました。その結果、利用者からの暴力行為は依然として高い水準にあるものの、発生件数は減少傾向にあるほか、事業者が毅然と対応するなど一定の改善も見られるようになりました。

しかし、利用者からの暴言や悪質クレームなど労働者に対する迷惑行為は日常的に発生しており、問題解決に向けた対策が急務であることは論を待ちません。近年では、コロナ禍に伴い、家族への誹謗・中傷など新たな事象も発生しており、キーワーカーとしての尊厳も奪われようとしています。

2019年6月には、国際労働機関（ILO）第108回総会において、ハラスメントに特化した初の国際労働基準となる「仕事の世界における暴力とハラスメントの撤廃」に関する条約と勧告が採択され、日本においても改正労働施策総合推進法（2020年6月施行）の指針の中で、「顧客からの著しい迷惑行為に関して行うことが望ましい取組」が国として初めて明示されるなど、悪質クレーム対策を取り巻く状況は変化してきています。

交運労協は、こうした背景を踏まえつつ、利用者からの悪質クレーム（迷惑行為）の防止に向けた取り組みとして、組合員に対するアンケート調査を本年5月から8月にかけて実施しました。結果として、20,908名の回答を集約することができ、ご協力いただいた組合員の皆様には感謝申し上げます。その中で明らかになったことは、46.6%の組合員が「直近2年以内に利用者からの迷惑行為の被害にあった」と回答しており、中でも643名（3.1%）もの組合員が16回以上の被害にあっているという深刻な実態です。

交運労協は、今回の調査結果を広く社会に発信しながら、迷惑行為の防止と職場環境の改善や労働者の地位の向上を図ることを目的とする、業界ガイドラインの作成や法制化に向けた取り組みを展開していくこととします。

---

# 「悪質クレーム(迷惑行為)アンケート調査」報告書

～社会を支える交運労協60万人の仲間が、安全・安心に働ける社会をめざして～

---

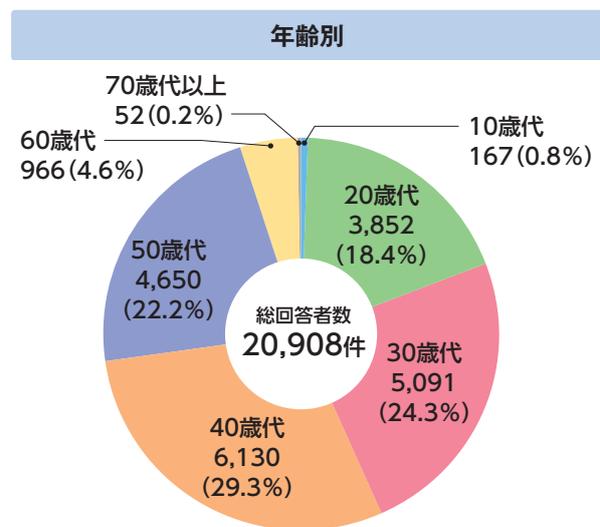
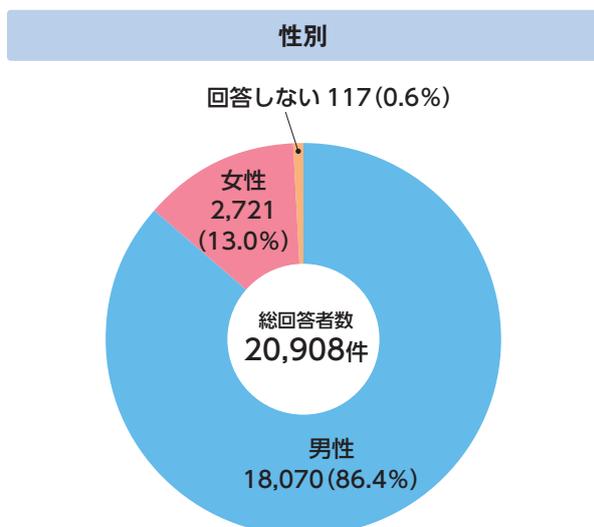
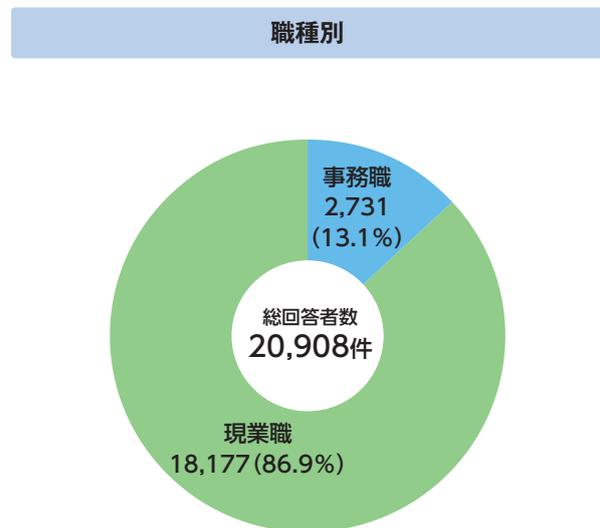
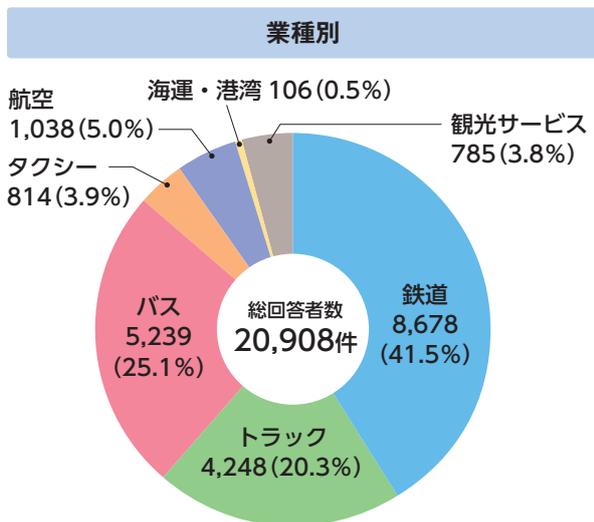
## 目次

---

調査の概要 .....	3
調査結果の報告 .....	4
I. 一般的な迷惑行為について .....	4
II. 新型コロナウイルス感染症に起因する迷惑行為について .....	14
III. 迷惑行為に対する自由回答 .....	17
調査票 .....	25

# 調査の概要

- 1. 調査目的：**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いる所属組合員
- 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

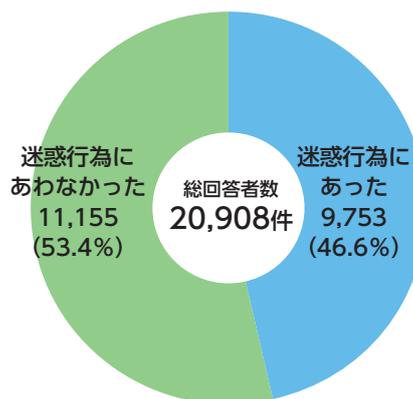


# 調査結果の報告

## I. 一般的な迷惑行為について

**Q1** | あなたは、直近2年以内で利用者等からの迷惑行為の被害に、あったことがありますか。あった方はどのくらいありましたか。

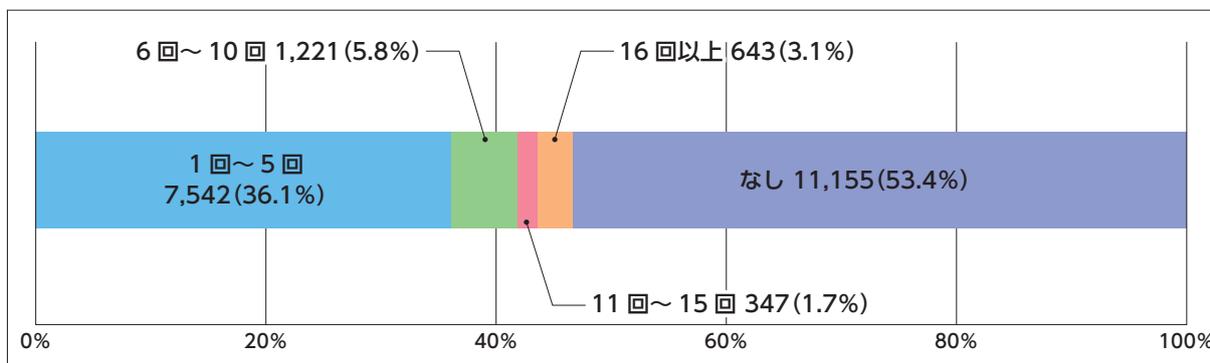
	迷惑行為にあった	迷惑行為にあわなかった
件数	9,753	11,155
割合	46.6%	53.4%



### ■迷惑行為の被害にあった回数

(業種別)

	1回～5回	6回～10回	11回～15回	16回以上	なし	業種計
鉄 道	3,453	591	186	315	4,133	8,678
ト ラ ッ ク	902	124	39	53	3,130	4,248
バ ス	2,170	362	105	214	2,388	5,239
タ ク シ ー	396	47	8	21	342	814
航 空	358	51	2	23	604	1,038
海 運 ・ 港 湾	11	3	1	1	90	106
観光サービス	252	43	6	16	468	785
合 計	7,542	1,221	347	643	11,155	20,908

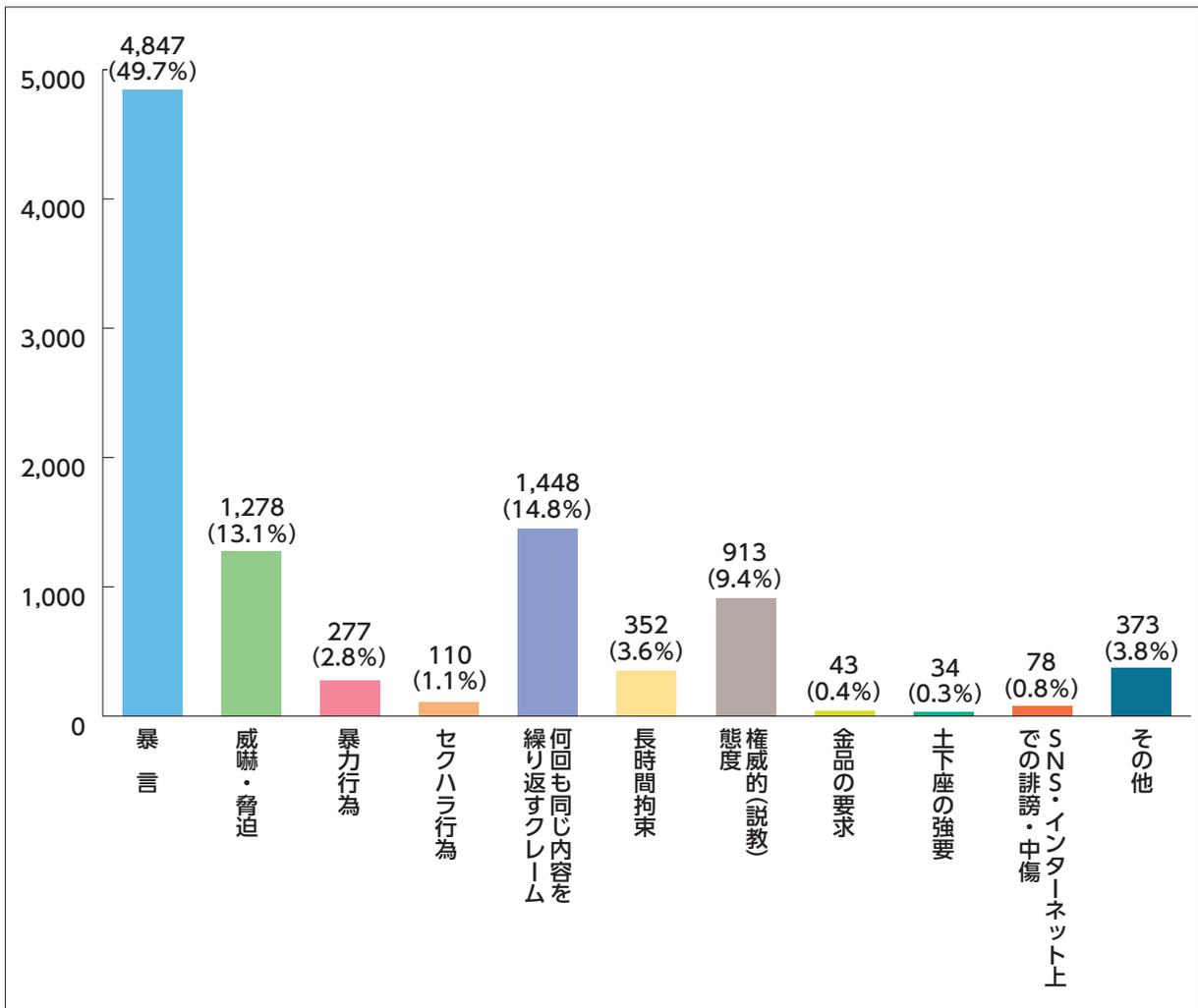


**Q2** | 最も印象に残っている利用者等からの迷惑行為であてはまるものを1つ選択してください。

■最も印象に残っている迷惑行為

(業種別)

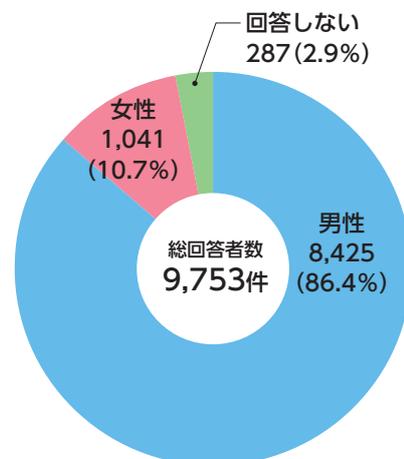
	暴言	威嚇・脅迫	暴力行為	セクハラ行為	何回も同じ内容を繰り返すクレーム	長時間拘束	権威的(説教)態度	金品の要求	土下座の強要	SNS・インターネット上の誹謗・中傷	その他	業種計
鉄道	2,371	583	181	48	723	139	356	9	17	21	97	4,545
トラック	468	200	13	17	141	62	132	5	4	10	66	1,118
バス	1,534	323	57	14	380	48	269	13	7	39	167	2,851
タクシー	215	80	20	5	45	16	56	5	4	1	25	472
航空	145	54	1	13	89	50	67	2	2	5	6	434
海運・港湾	3	4	0	0	6	0	3	0	0	0	0	16
観光サービス	111	34	5	13	64	37	30	9	0	2	12	317
合計	4,847	1,278	277	110	1,448	352	913	43	34	78	373	9,753



## Q3 | 迷惑行為をしていた利用者等の性別および年齢は何歳くらいでしたか。

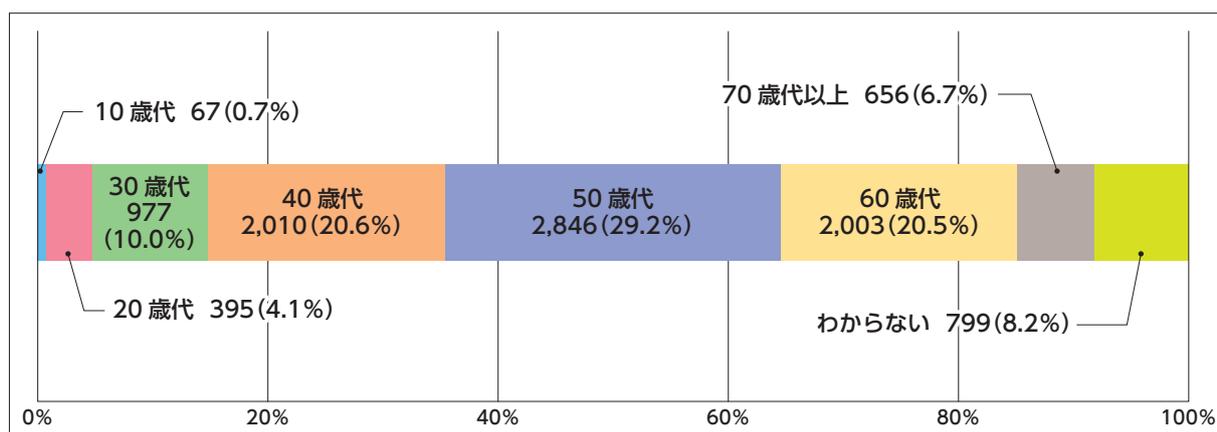
### ■迷惑行為者の性別 (3-1) (業種別)

	男性	女性	回答しない	業種計
鉄 道	4,118	342	85	4,545
ト ラ ッ ク	950	103	65	1,118
バ ス	2,325	428	98	2,851
タ ク シ ー	402	57	13	472
航 空	381	46	7	434
海 運 ・ 港 湾	11	3	2	16
観 光 サービス	238	62	17	317
合 計	8,425	1,041	287	9,753



### ■迷惑行為者の年代 (3-2) (業種別)

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上	わからない	業種計
鉄 道	35	182	387	924	1,567	1,021	223	206	4,545
ト ラ ッ ク	4	41	142	303	231	143	31	223	1,118
バ ス	20	97	273	451	710	677	346	277	2,851
タ ク シ ー	3	56	117	122	45	67	23	39	472
航 空	1	12	38	126	197	40	5	15	434
海 運 ・ 港 湾	0	0	1	5	1	2	1	6	16
観 光 サービス	4	7	19	79	95	53	27	33	317
合 計	67	395	977	2,010	2,846	2,003	656	799	9,753

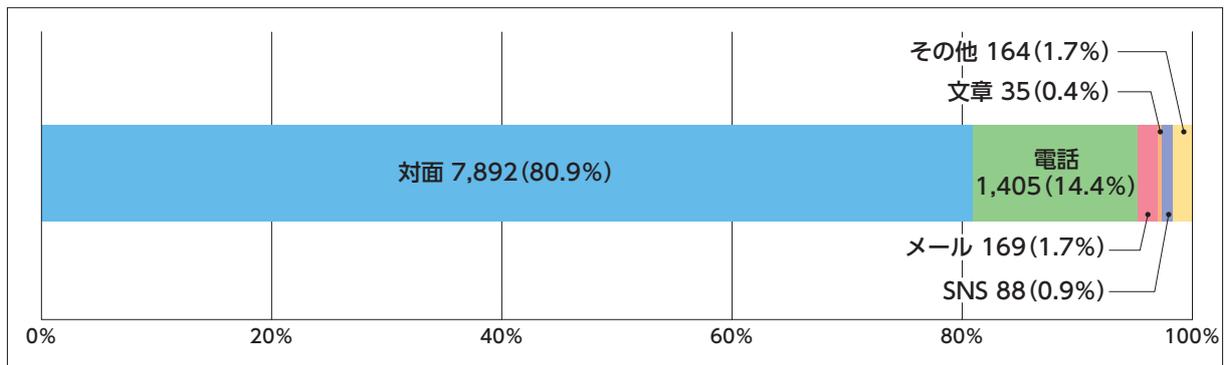


## Q4 | 迷惑行為の形態に最も近いものを選択してください。

### ■迷惑行為の形

(業種別)

	対面	電話	メール	文章	SNS	その他	業種計
鉄 道	4,184	247	25	9	38	42	4,545
ト ラ ッ ク	604	399	33	10	20	52	1,118
バ ス	2,097	568	101	9	22	54	2,851
タ ク シ ー	411	42	3	1	3	12	472
航 空	400	24	2	2	4	2	434
海 運 ・ 港 湾	10	4	2	0	0	0	16
観 光 サービス	186	121	3	4	1	2	317
合 計	7,892	1,405	169	35	88	164	9,753

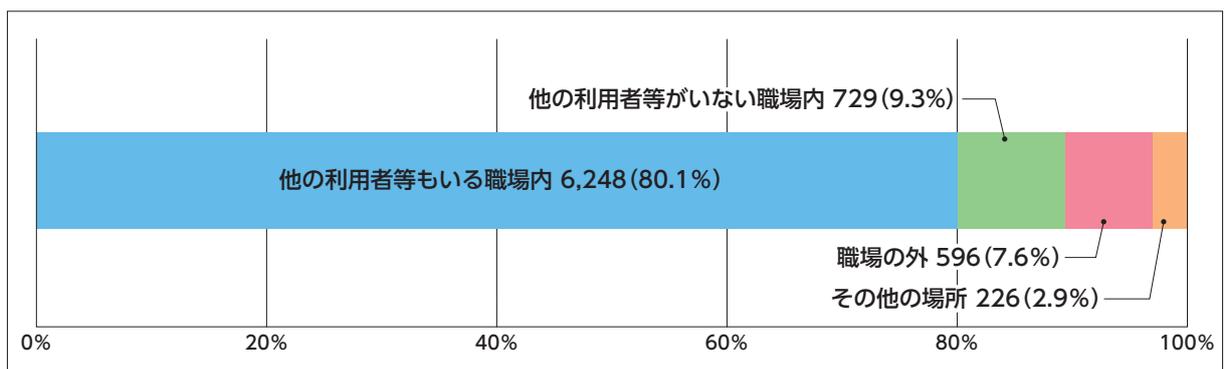


## Q5 | Q4で「対面」での迷惑行為を選択いただいた方のみ、お答えください。迷惑行為を受けた場所はどこですか。

### ■迷惑行為を受けた場所

(業種別)

	他の利用者等も いる職場内	他の利用者等が いない職場内	職場の外	その他の場所	業種計
鉄 道	3,704	155	184	48	4,091
ト ラ ッ ク	205	108	247	44	604
バ ス	1,756	142	121	78	2,097
タ ク シ ー	32	294	30	55	411
航 空	390	7	2	1	400
海 運 ・ 港 湾	5	3	2	0	10
観 光 サービス	156	20	10	0	186
合 計	6,248	729	596	226	7,799

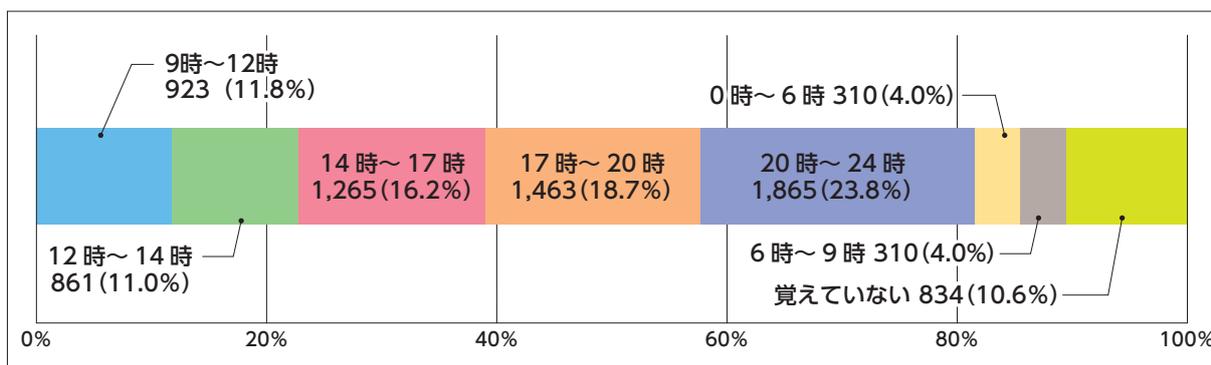


## Q6 | 引き続き、「対面」での迷惑行為を選択いただいた方のみ、発生した時間帯に最も近いものを1つ選択してください。

### ■発生した時間帯

(業種別)

	9時～12時	12時～14時	14時～17時	17時～20時	20時～24時	0時～6時	6時～9時	覚えていない	業種計
鉄 道	339	352	517	887	1,408	132	118	380	4,133
ト ラ ッ ク	117	86	164	115	29	14	11	68	604
バ ス	397	323	406	319	215	13	156	258	2,087
タ ク シ ー	15	17	30	30	157	139	8	15	411
航 空	38	55	108	73	19	5	11	91	400
海 運 ・ 港 湾	3	1	1	5	0	0	0	0	10
観 光 サ ー ビ ス	14	27	39	34	37	7	6	22	186
合 計	923	861	1,265	1,463	1,865	310	310	834	7,831

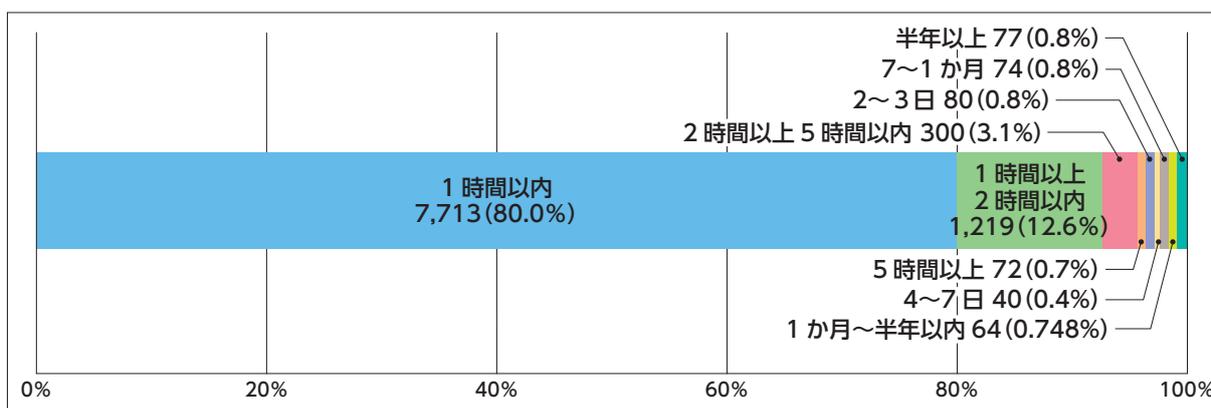


## Q7 | 迷惑行為に対応した所要時間を1つ選択してください。

### ■対応した所要時間

(業種別)

	1時間以内	1時間以上2時間以内	2時間以上5時間以内	5時間以上	2日～3日	4日～7日	7日～1か月	1か月～半年以内	半年以上	業種計
鉄 道	3,757	512	119	24	21	20	29	24	26	4,532
ト ラ ッ ク	839	139	52	18	21	4	12	16	17	1,118
バ ス	2,370	210	57	16	22	8	21	16	30	2,750
タ ク シ ー	253	178	24	7	4	1	2	2	1	472
航 空	301	94	25	2	7	1	3	0	1	434
海 運 ・ 港 湾	12	1	0	1	0	0	1	0	1	16
観 光 サ ー ビ ス	181	85	23	4	5	6	6	6	1	317
合 計	7,713	1,219	300	72	80	40	74	64	77	9,639

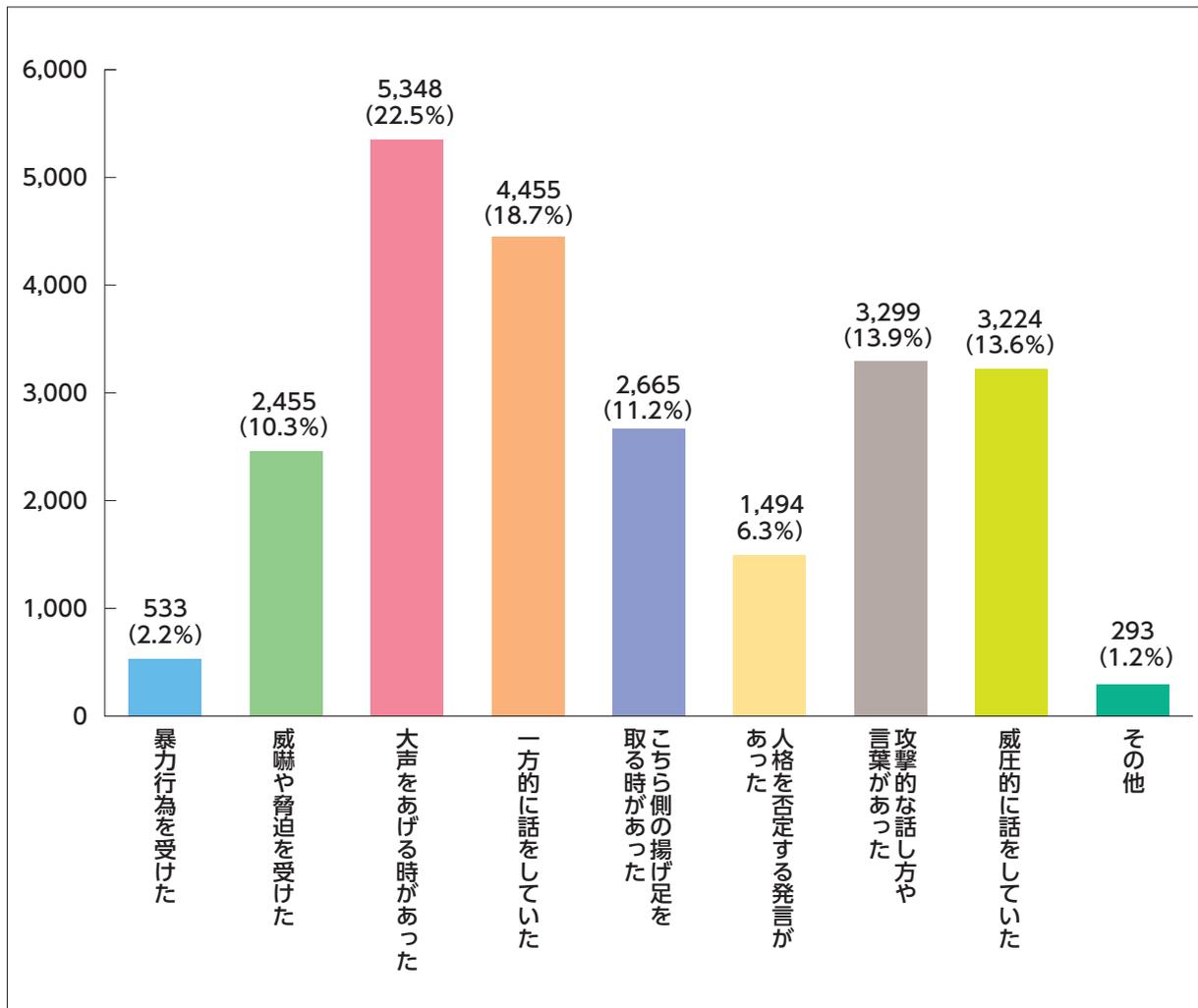


**Q8** | 迷惑行為を行っていた利用者等の話し方や言葉はどのようなものでしたか。  
(3つまで選択可能)

■迷惑行為者の話し方や言葉

(業種別)

	暴力行為を受けた	威嚇や脅迫を受けた	大声をあげる時があった	一方的に話をしていました	こちら側の揚げ足を取る時があった	人格を否定する発言があった	攻撃的な話し方や言葉があった	威圧的に話をしていました	その他	業種計
鉄道	303	1,215	2,784	2,030	1,249	685	1,508	1,474	102	11,350
トラック	46	280	513	544	298	152	350	350	43	2,576
バス	130	662	1,484	1,367	665	392	947	892	106	6,645
タクシー	33	150	244	175	144	117	185	184	17	1,249
航空	12	77	191	174	170	94	178	203	15	1,114
海運・港湾	1	3	6	11	5	2	7	5	0	40
観光サービス	8	68	126	154	134	52	124	116	10	792
合計	533	2,455	5,348	4,455	2,665	1,494	3,299	3,224	293	23,766



# Q9

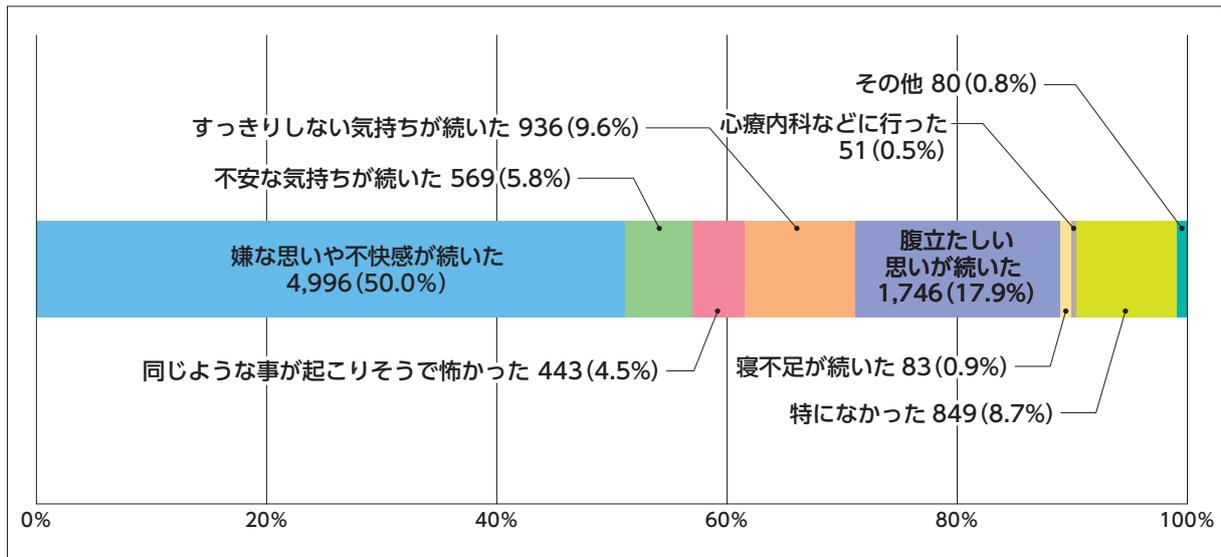
あなたが迷惑行為を体験した後、心身の状態に何か変化がありましたか。

(1つ選択してください)

## ■迷惑行為体験後の心身の状態

(業種別)

	嫌な思いや不快感が続いた	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	すっきりしない気持ちが続いた	腹立たしい思いが続いた	寝不足が続いた	心療内科などに行った	特になかった	その他	業種計
鉄道	2,301	225	195	384	908	24	18	461	29	4,545
トラック	543	112	36	147	149	16	7	99	9	1,118
バス	1,562	154	111	254	491	30	21	196	32	2,851
タクシー	182	37	30	72	91	4	0	47	9	472
航空	235	20	45	45	55	7	3	23	1	434
海運・港湾	11	0	0	1	3	1	0	0	0	16
観光サービス	162	21	26	33	49	1	2	23	0	317
合計	4,996	569	443	936	1,746	83	51	849	80	9,753

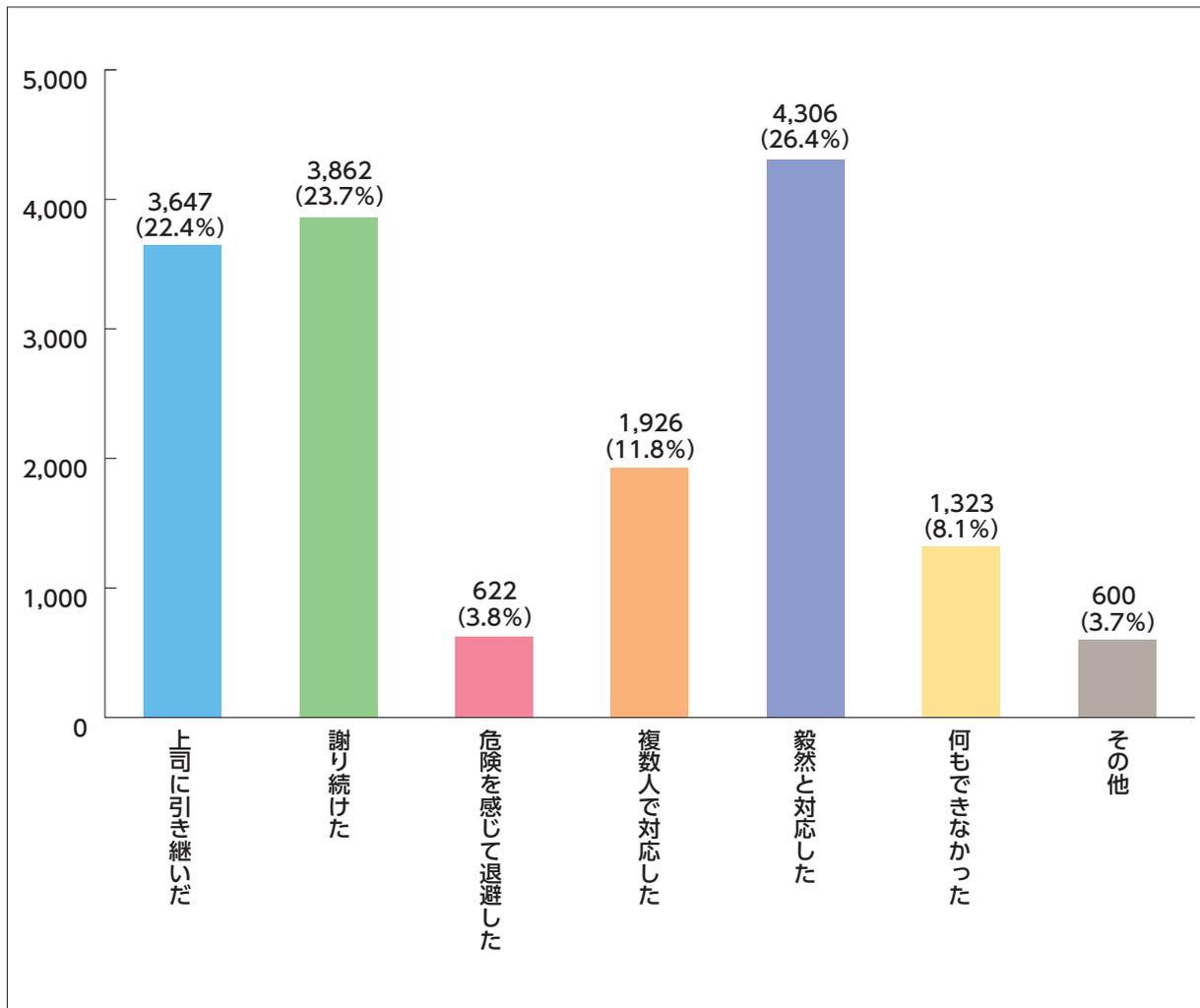


## Q10 | あなたは、迷惑行為にあった時、どのような対応をしましたか。 (3つまで選択可能)

### ■迷惑行為への対応

(業種別)

	上司に引き継いだ	謝り続けた	危険を感じて退避した	複数人で対応した	毅然と対応した	何もできなかった	その他	業種計
鉄 道	1,785	1,717	269	1,310	2,228	353	234	7,896
ト ラ ッ ク	365	539	120	137	372	220	62	1,815
バ ス	960	1,033	160	223	1,193	591	213	4,373
タ ク シ ー	119	254	37	26	184	98	66	784
航 空	249	169	17	157	189	36	16	833
海 運 ・ 港 湾	11	5	1	1	6	3	1	28
観 光 サ ー ビ ス	158	145	18	72	134	22	8	557
合 計	3,647	3,862	622	1,926	4,306	1,323	600	16,286

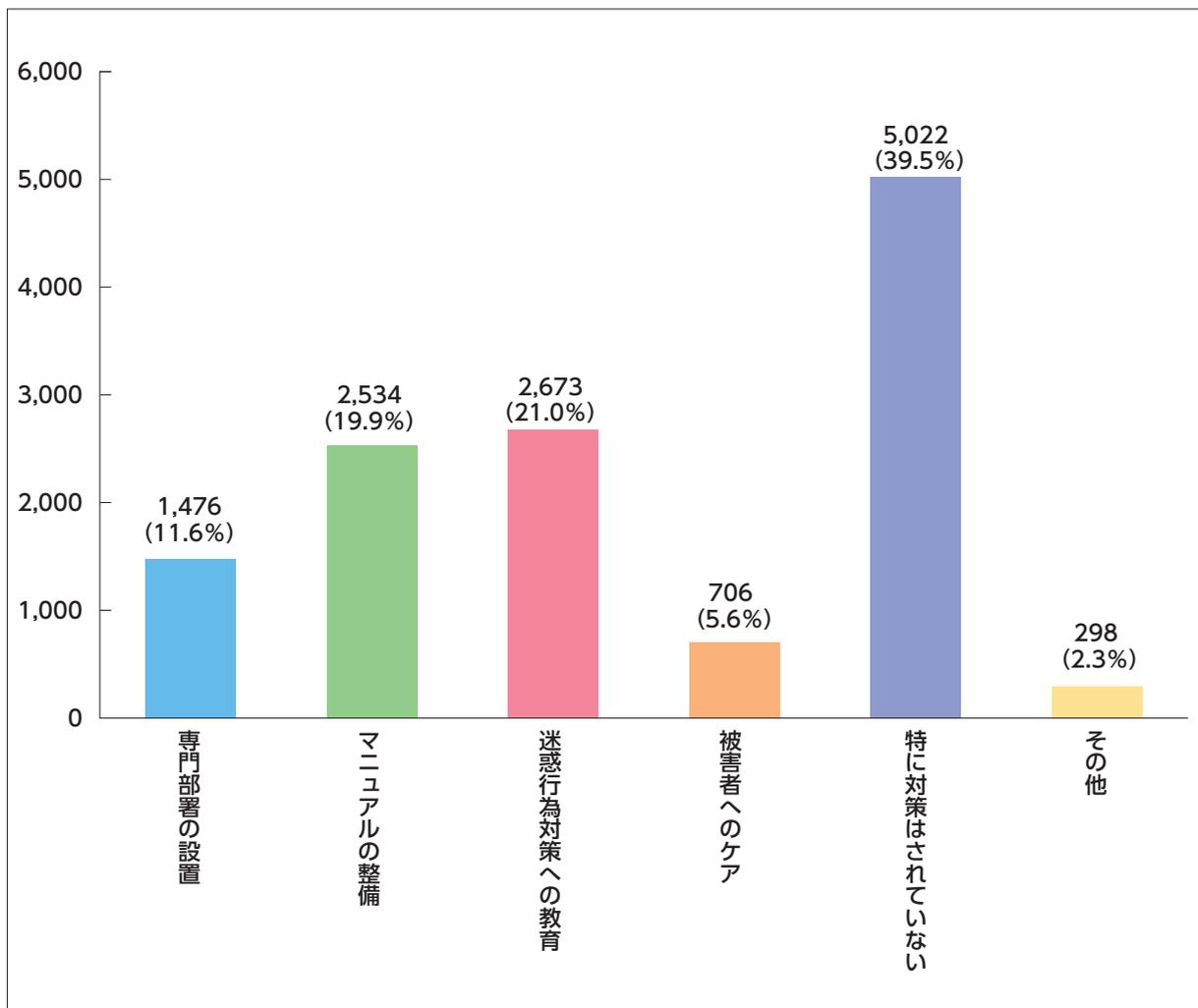


# Q11 | あなたの企業で実施されている迷惑行為への対策について選択してください。 (3つまで選択可能)

## ■企業で実施されている対策

(業種別)

	専門部署の設置	マニュアルの整備	迷惑行為対策への教育	被害者へのケア	特に対策はされていない	その他	業種計
鉄 道	705	1,523	1,636	332	1,797	114	6,107
ト ラ ッ ク	261	247	252	113	682	30	1,585
バ ス	348	438	455	142	1,843	115	3,341
タ ク シ ー	49	98	102	43	322	19	633
航 空	60	160	152	48	187	12	619
海 運 ・ 港 湾	6	0	2	1	11	0	20
観 光 サービス	47	68	74	27	180	8	404
合 計	1,476	2,534	2,673	706	5,022	298	12,709

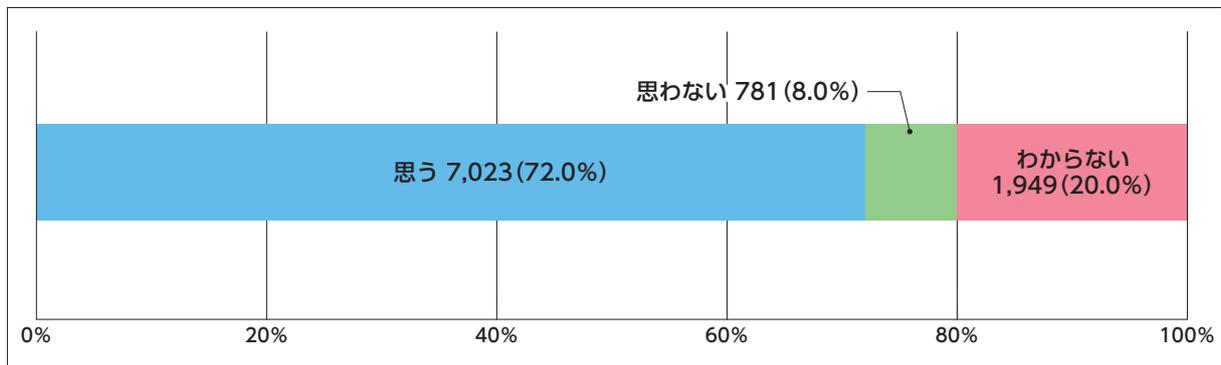


**Q12** あなたは、迷惑行為を受けた後に、そのことについて専門的に相談できる人が必要だと思いますか。

■専門的に相談できる人の必要性

(業種別)

	思う	思わない	わからない	業種計
鉄道	3,065	379	1,101	4,545
トラック	920	90	108	1,118
バス	2,100	213	538	2,851
タクシー	361	48	63	472
航空	327	29	78	434
海運・港湾	16	0	0	16
観光サービス	234	22	61	317
合計	7,023	781	1,949	9,753

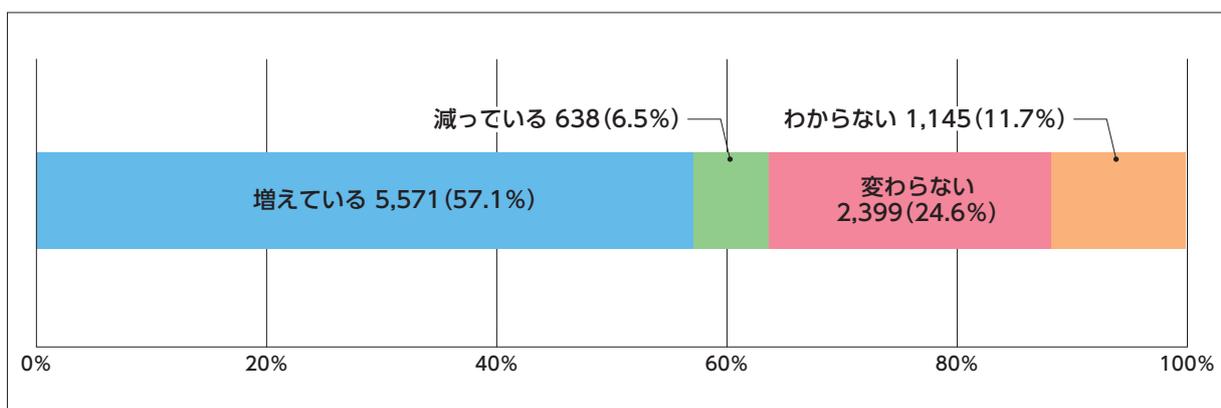


**Q13** 直近2年以内では、迷惑行為は増えていると感じますか。

■直近2年間の傾向

(業種別)

	増えている	減っている	変わらない	わからない	業種計
鉄道	2,472	347	1,130	596	4,545
トラック	632	110	309	67	1,118
バス	1,819	88	603	341	2,851
タクシー	190	59	173	50	472
航空	300	5	77	52	434
海運・港湾	4	2	9	1	16
観光サービス	154	27	98	38	317
合計	5,571	638	2,399	1,145	9,753

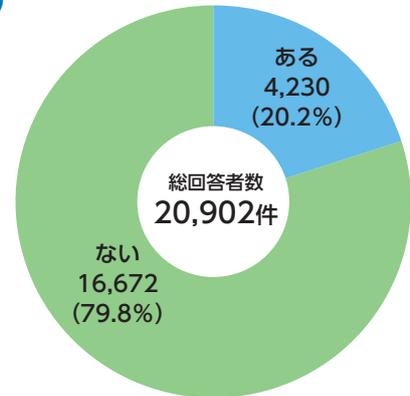


## II. 新型コロナウイルス感染症に起因する迷惑行為について

**Q14** 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ことがありますか。（無回答者6名を除く）

### ■キーワーカーを理由とした迷惑行為（業種別）

	あ る	な い	業種計
鉄 道	1,696	6,980	8,676
ト ラ ッ ク	706	3,542	4,248
バ ス	1,236	4,001	5,237
タ ク シ ー	177	635	812
航 空	255	783	1,038
海 運・港 湾	14	92	106
観 光 サービス	146	639	785
合 計	4,230	16,672	20,902

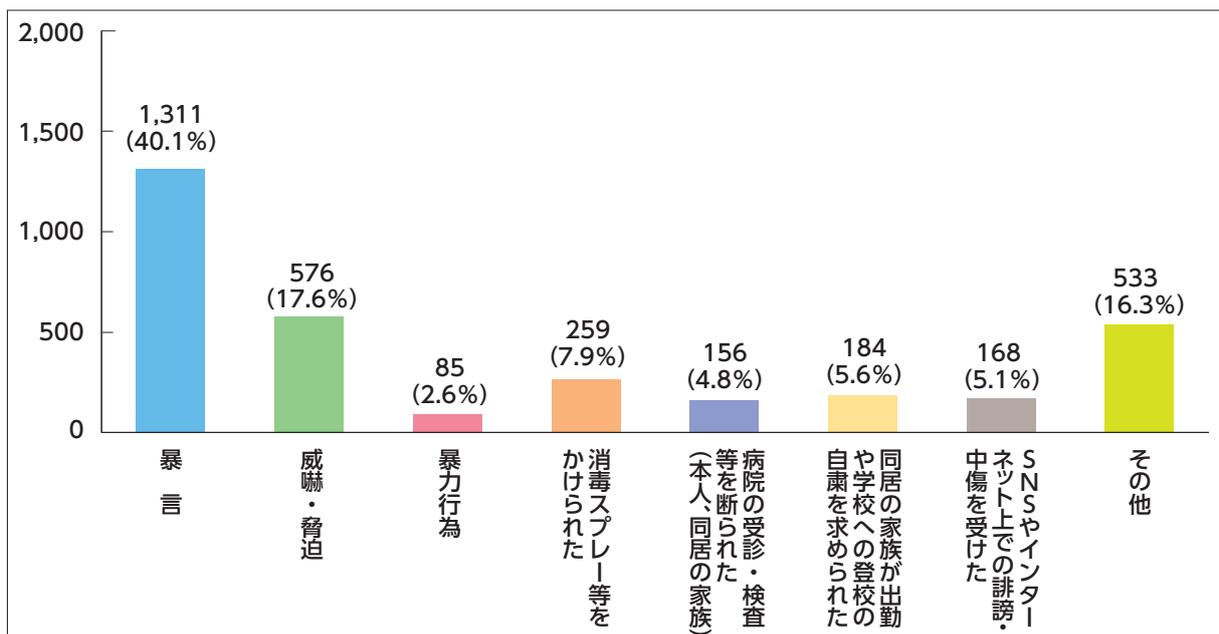


**Q15** どのような内容ですか。（4つまで選択可能）

### ■迷惑行為を受けた内容

（業種別）

	暴言	威嚇・脅迫	暴力行為	消毒スプレー等をかけられた	病院の受診・検査等を断られた（本人、同居の家族）	同居の家族が出勤や学校への登校の自粛を求められた	SNSやインターネット上での誹謗・中傷を受けた	その他	業種計
鉄 道	579	254	37	70	45	43	26	169	1,223
ト ラ ッ ク	189	88	14	143	31	44	57	130	696
バ ス	418	178	32	37	56	70	59	134	984
タ ク シ ー	48	23	2	5	0	8	4	30	120
航 空	35	17	0	3	20	15	17	48	155
海 運・港 湾	1	3	0	0	0	0	2	4	10
観 光 サービス	41	13	0	1	4	4	3	18	84
合 計	1,311	576	85	259	156	184	168	533	3,272



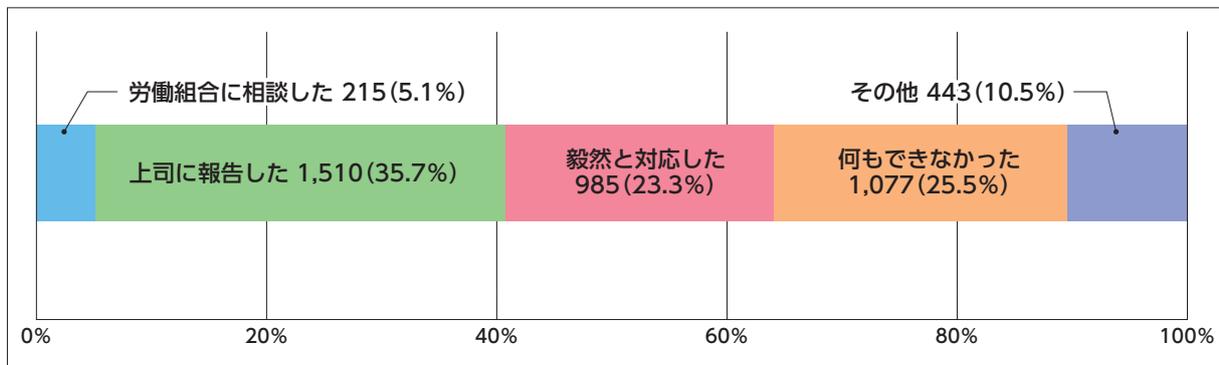
## Ⅱ. 新型コロナウイルス感染症に起因する迷惑行為について

### Q16 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。

#### ■迷惑行為を受けた時の対応

(業種別)

	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	業種計
鉄 道	47	705	461	361	122	1,696
ト ラ ッ ク	41	229	139	194	103	706
バ ス	102	396	278	361	99	1,236
タ ク シ ー	15	38	45	55	24	177
航 空	5	68	36	82	64	255
海 運 ・ 港 湾	2	3	2	4	3	14
観 光 サービス	3	71	24	20	28	146
合 計	215	1,510	985	1,077	443	4,230

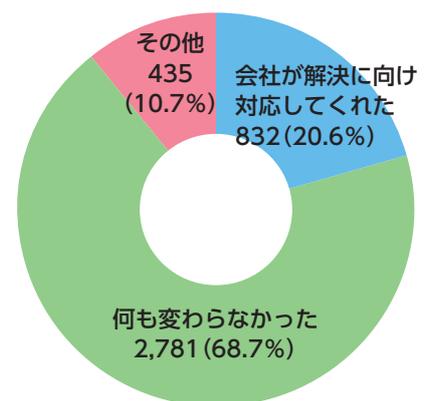


### Q17 あなたの取った対応の結果どうなりましたか。

#### ■対応の結果

(業種別)

	会社が解決に向け対応してくれた	何も変わらなかった	その他	業種計
鉄 道	335	1,164	138	1,637
ト ラ ッ ク	137	446	102	685
バ ス	252	844	90	1,186
タ ク シ ー	27	123	22	172
航 空	37	131	58	226
海 運 ・ 港 湾	2	9	3	14
観 光 サービス	42	64	22	128
合 計	832	2,781	435	4,048

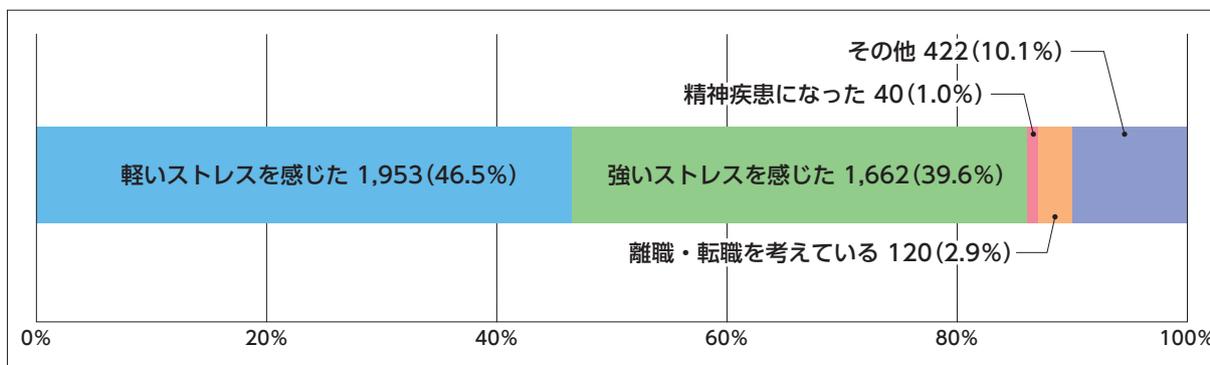


# Q18 | 迷惑行為を受けられたあなた自身への影響はありましたか。

## ■自身への影響

(業種別)

	軽いストレスを感じた	強いストレスを感じた	精神疾患になった	離職・転職を考えている	その他	業種計
鉄 道	825	701	12	33	122	1,693
ト ラ ッ ク	366	216	7	13	103	705
バ ス	501	565	19	48	103	1,236
タ ク シ ー	97	45	0	8	23	173
航 空	105	77	1	14	47	244
海 運 ・ 港 湾	4	6	0	1	3	14
観 光 サービス	55	52	1	3	21	132
合 計	1,953	1,662	40	120	422	4,197



## Ⅲ. 迷惑行為に対する自由回答

### 〈鉄道関係〉

- 今回のアンケートが2年以内ということなので、それ以前だと結構酷いのも多くありました。悪質なものに関しては警察を呼ぶ以外に方法が無いのですが、すぐ来られるというわけでもないので主要駅に常駐してすぐ対応できる体制だと係員も旅客も非常に安心できると思います。
- 新型コロナウイルスを理由に差別を受けることは絶対にあってはならない。悩んでいる人に対しては、出来る限り早急に対応して欲しいです。
- 今後も迷惑行為は増えるので専門的な機関を作ってほしい。(複数回答)
- 幸い自分はここ数年、悪質クレームや暴力を被る事はありませんでしたが、自分勝手な行動をするお客さまをたびたび見かけますし、共通して「お客さまは神さま」だから何しても許されると考えているように見受けられます。社会に発信するのでしたら、この「お客さまは神さま」という間違った考えについても発信してはどうでしょうか。
- 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ので所属組織に対して不信感があります。
- 迷惑行為対策の教育の場がなく個人対応に任せている状況にある。
- マスクをしないで、大声を出したり、せきをする、お客さまをよく見かけます。構内放送で、マナーの啓発に努めておりますが、中々、非協力的なお客さまがいて対応に苦慮しています。
- 警察との連携が必要である。また警備員を配置するなど、悪質クレーマーがいても働きやすい環境作りが必要だと思う。
- 60歳以上高齢者の意見やクレームが最近多い気がします。まだまだ社会で活躍出来る余力があるのにそれが叶わないフラストレーションが原因の一つだと思います。労働意欲ある高齢者が待遇面含め差別なく安定雇用しうる環境整備が早急の課題だと思います。
- コロナの影響で心に余裕がなくなってきているのか、少しの事で激昂する人が増加しているようだ。ただお酒に関するトラブルは少なくなった。外で飲む機会が減少したからか。
- 鉄道警察隊の増員、夜間巡回を増やしてほしい。ガードマンでは、軽く見られ、なめられる。
- スマホを持っているので、自分で情報を掴む事が出来る為、苦情は少なくなったようです。また年配の車掌には、あまり言ってこないが、若い車掌には、きつく言ってくる様です。
- 他労働者が「お客様のこえ」にて、苦情をうけた事象はあります。接客態度、営業関係等。
- 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るので困っている。
- 病院受診時など、念のためあらかじめ電話等をする、「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、JRであることを正直に言うか迷ってしまう。また、正直に話すと、差別されているわけではないが、一般の方と別の受診の流れとなることがあり、疎外感を感じることもある。夕飯を食べる際に飲食店の予約時と同様の質問がされる。仕方のないことであるとは分かっているが…。(複数回答)
- キーワーカーとしての負い目などはまったくありません。しかし、感染リスクと隣合わせで

---

業務を行っているとは自覚しています。不安を解消し、安全で安心した鉄道及び交通運輸の実現に向けて、ワクチンの接種などスピード感をもって欲しい。

- 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。お客様だから何をしてもいいわけではない。
- 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が多い。相談しても解決しないだろうと思っている若手もいる現実があるが、少しでも不安解消に向けて声を上げていきたい。
- 被害を受けたこちらが圧倒的に弱者過ぎる。会社は事なかれ主義の対応で納得出来ない。加害者には徹底的に責任を負わせるべきであるし、それが以降の被害の発生を抑える事に繋がる!!。
- コロナ前からワガママで多数の迷惑行為をする世代（60代～男）がコロナ禍で更にエスカレートして多くの従業員のストレスにつながっています。
- 年々、悪質な客が増えているように思う。減ることはないなので会社はもっと毅然とした対応ができるような体制を作ってほしい。こちらが、全く非が無いのにあやまり続けるのはおかしいと思う。（複数回答）
- コロナ禍に伴う誹謗・中傷（きっぷ・金銭に触れてほしくないなど）や、迷惑行為・言動が増えた。
- 女性係員に対する威圧的な言動が散見される。
- 業務中の様子を無断で写真撮影されたり、SNSに投稿されたりする。
- ハラスメントを受けたときに会社・上司が守ってくれない。
- ハラスメントの被害にあった係員に丁寧にケアをしてほしい。
- 防犯カメラ、通報装置など、ハード面の対策を求める。
- 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。
- お客様にマスク等の感染対策の徹底を求められるように制度化してほしい。
- ハラスメントに対し会社・係員が毅然と対応できるように制度・環境を整備してほしい。
- お客様のモラルに問題がある（何でもしてくれる、許されると勘違いする風潮）。
- 迷惑行為をなくすための啓発活動を求める。
- ここ数年迷惑行為で良く耳にするのは、SNSを利用した誹謗・中傷が多い、写真をとられることもあるそうだ。社員である以上に一人の人間として個人の尊厳など守られていないと感じる。対策等が必要。
- 鉄道で働く社員数が効率化施策により減少している。その分きめ細やかなサービスができていないことも、お客さまの不満がたまり苦情、迷惑行為へと発展していることも要因の一つと考えます。

## 〈トラック関係〉

---

- 昨今、マスクの正しい着用について、毅然と正しく着用頂くよう対応しているが、持病で鼻を出す、マスク着用しない等、他利用者への不安増の環境にあり、公共交通機関の使命である、利用者に安全・安心に利用してもらうことが難しくなっていると感じる。国として、罰則対応や、持病がある方はフェイスシールド着用を義務化するなど安心に利用できる後押しを願いたい。

### Ⅲ. 迷惑行為に対する自由回答

- 県を越えて移動している10tドライバーからはコンビニへの入店を拒まれるとも聞きました。必要な物質を輸送している業種なので、医療介護と同様の扱いがあって当然だと思いますが、一方で、コンビニを経営する側の方の気持ちも納得せざるを得ません。Drに接種済マークなどのステッカーなどないでしょうか。
- 交通運輸・観光サービス産業に従事する者とサービスを利用するお客様がお互いに理解し合い良好な関係であることを望んでいます。そうした社会を築くための組織であって下さい。
- コロナ禍で世の中が不安定な状態のなか、心が荒んでいる人が多く、言われなき暴言を吐く人もいます。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事を、もっと周知されますように発信して頂きたいです。
- 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います。
- 大型貨物車の速度事情についてもっと一般に周知してほしい。(速度抑制装置や厳しい社内制限速度のもと、これ以上速度を上げられない、大型貨物車同士の追い越しに時間が掛かる事情など。)
- 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。
- アンケートの結果をしっかりと活かして下さい。時間がかかってもしっかりと対策して下さい。
- どの仕事もそうだと思うんですが、相手を思いやる気持ちをもって人と接してほしいと願います。
- これは2年以上前の話ですが、1回の電話で1時間以上拘束される事が何度か続き、苦痛でした。内容はクレームでしたが、同じ内容を何度もくり返されたりしていました。こういった事が減っていけばと思います。
- サービス業に従事している者の弱い立場を知りクレーマー等に対して毅然たる対応のできる社会であるように望みます。
- 悪質運転の取り締まり、高齢者の運転事情への対策を立ててもらいたい。
- 迷惑行為に対して毅然とした態度が当たり前にとれる社会になってほしい。

#### 〈バス関係〉

- 名札などの名前が分かるものを身に付けていると、SNSに掲載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)
- 日頃のクレームは、「言った者勝ち」になっている場面が多々あると思います。言った本人のストレス発散という部分も大いにあると思います。テレビCMや新聞広告、駅や車内等において、理不尽なクレームや過度なクレームを止めさせるような啓発を様々なツールを活用して行ってもらいたい。(複数回答)
- 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う。身勝手

---

で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。

- クレーム・暴言等を受けた者に対して、会社側のケアがまったく無い。運転士だけが悪い訳ではない！！客の方があきらかに悪いのに会社側は確認もせずに、すぐに謝まることが良くない。毅然とした対応を求める。（複数回答）
- 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う。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。（複数回答）
- 過度なクレームを言う方が、障害者である場合、公共交通機関である我々が差別であると団体から言われかねない。団体と協議できる機関が必要。世間とのズレが感じられる。
- 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する（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。
- コロナ禍において交通産業は大打撃を受けています。コロナ禍に乗じた労働条件の改悪はバス業界で働く者にとって、怒りを通り越して業界に対し、暗い未来しか感じないこととなっています。コロナ禍が過ぎた後には、また人員不足となるでしょう。単組でもがんばっておりますが、私達、また将来の働く者の為にも労働条件、特に労働時間、賃金形態の改善が強く望まれます。運賃の上限認可制度撤廃も強く望みます!!。
- カスタマーハラスメントを生み出す社会を切開して、原因究明をはかりたい。
- 悪質クレマーには毅然とした対応をしてほしい、上司もその場しのぎで乗務員に指導しておきますとか適当な事を言うから、つけあがります！駄目な事は駄目、無理な事は無理だと毅然とした対応をして欲しいです!!。
- 悪質クレームに対してこちらが正しくても、我慢を強いられる、運転士の人権がない様に感じる。
- 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。
- ICカードが使えない時にそのことを威圧的になじられ、バスをけっとばしてどこかへ行ってしまう。1人で何人ものお客さんに対応しないといけないので、変な人がいるとやっぱり精神的に疲れます。
- 高齢者は自分の言う事が正しいと思いこちらの意見は言い訳と取られ、全く聞き入れない傾向があります。反論すれば更に声を荒げて話が長引くので謝罪だけして話を終わらせています。ほとんどがお客のわがままが許されている事に不満・ストレスが溜まります。

## 〈タクシー関係〉

---

- 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です。警察官がこういう事態に介入できないため、乗務員はやられ損です。
- 夜勤勤務ドライバーに関しては特に男女問わず年齢も含め、暴言者や泥酔者の比率は乗車していて多くなりつつあります。対策と法改善が有ればと思います。泣き寝入りが多くなりそうです。
- 迷惑行為をする人がいた場合、すぐに対応できるガイドラインを作成し、すぐに対応するこ

とができるよう、警察に連絡できるような状況を作るようにしてほしい。

- 深夜になるとマスク非着用者が増える。
- 緊急事態宣言が出て店（飲食店）はこっそり営業しているため酔客が必ずいて、悪態をつく。警察が簡単に検挙してくれないため時間がかかる。
- 迷惑行為を行う人は、客という立場を利用して難癖をつけてくる方が多いように感じます。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。
- 会社は、サービス業として必要ではあるが、お客様目線やお客様側に立った視点（？）なのか、社員に対して求める事ばかりで、社員を守ろうとする心が無いように感じる。そういった対策も構築されていない。使い捨て感を感じざるを得ない。どうしたものでしょうか…。
- サービス業、特にタクシー業界中ではお客様は神様だという様な認識でサービス業を考えている古い体質の方が多く思えます。悪質なクレマー、当方に非のない場合等には、対応する会社、タクシーセンターの方も毅然とした対応を取る様にして、業界の間違った認識を変えて欲しい。
- 特にお客様からクレームを受けてはませんが、今後そのような事があった際には、いくらお客様だからと言って、誹謗・中傷がひどい時は社員を守るような対応を望みます。
- とりあえず配車時間等決められているのであれば、ビジネスとしてこちらもやっている以上、利用者も守る姿勢は見せてほしい。
- タクシー業界は、公共交通であるという理由からか、明らかなクレーム客であっても運送を拒絶できない。料金を少なく支払う、違反を強要するようなお客であっても、配車を停止するすべがない。全て乗務員まかせであり、悪質なクレマーに対しては会社も対応をしていないのが現状である。一方でこのようなクレマーは年々増えており、社会的な認知を増やしていく（理不尽なクレマーが増えている事）が必要なかもしれない。
- きっかけは自らのミスから始まっていることがほとんどなので、接客スキル、業務スキルが上がることにより、未然に防ぐことが、可能な事が多いとは思いますが。（それでも一部悪質な方は居るとは思います）。
- お客が神様だと勘違いしてる人が増えた。それによって高圧的な態度、暴言をする人が多い。男女問わず。
- タクシーで道間違いや、何かクレームを言えば「料金いらない」と言うのをねらっているのではないかと思われ行為を感じる。
- 年々迷惑な客が増えていきます。自分は「上級国民だ。」と思っているのか、金持ちに多く感じます。弱い者いじめをして、ストレスをまぎらわしているのか？

#### 〈航空関係〉

- マニアによる従業員への盗撮を禁止する呼び掛けを行なってほしい。日本特有の“お客様”文化を背景に、消費者が優位に考えている場合がほとんどであり、人権が軽視されているように感じる事が多々ある。写真を見せられ是正できる場合はまだ良いが、盗撮である為、気付かないこともある事が恐ろしく、非常に不快である。
- 航空会社で勤務しているが、利用客に与えている、ステータス制度（マイル積算に対しての

---

ステータス制度等)が客の権威的態度を助長していると非常に懸念している。また、会社は利用客から社員の心身を守るような措置やマニュアルが全くない。会社や仲間の社員から守られず現場に放り出されているのが現状である。

- サービス業なので仕方がない事かもしれないが、こちらが下手にでなければいけないのはとても不快だし心身が擦り減る思い。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。
- 客室乗務員ですが、旅客からの盗撮やCAを呼ぶ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ていただくこともなく(CAの盗撮や接触について)、泣き寝入りしている状態です。入社17年目ですが、迷惑行為をする旅客が年々増えていると思います。旅客も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。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、現場で働く若い女性にとってはそれが非常に苦痛になっている。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る。
- 『〇〇することは迷惑行為』であるとテレビなどでももっと報道を使い知らしめて、全国民に知らしめてほしい。サービスを受ける側が偉い、自分は会社のポストについているから偉いだから言っている、自分の方がわかっている、自分は正しい、だからやっていると思っている人が世の中に多いと思います。サービスする側ももっと毅然に対応し(できる環境を会社も作り)サービスを受ける側もルールやマナーを守り同じ認識を持つべきだと思います。
- 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。日本はカスタマーが優先される事に問題がある。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。
- お客様だからと言って、何をしても許されると思っている人が増加傾向にある。あくまで公共交通機関で働く人間と利用者として対等な関係でいられるべきだと感じる。
- 迷惑行為をご存知で、ギリギリのところで行いをやめる人や、機内迷惑行為の発動まで時間がかかり、対応しきれないまま、ということもある。女性の場合、多くは盗撮、暴言を吐かれる、お尻を触られるなど、女性側からなかなか証拠を掴めず泣き寝入りが多いため、厳罰の法制化を求めます。
- 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。(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)また、コロナがうつる!と危惧さ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る。

## 〈海事・港湾関係〉

---

- 新型コロナの時代に限らず、大型車両に対しての目が特に厳しい。自家用車しか運転した事のない人にとっては、トラックやバスの運転者の気持ちは解らないので、この問題は平行線

であると思う。この問題を解決する方法は、メディア等を使って宣伝していくしかないと思う。

- 迷惑行為等はありませんが、家族に感染症等、非常にきびしい職場に勤務しているので、仕事上県外に出たりするので、行き先等、はっきりと言いくかたり、人との会話の制限があったりと、世の中がキーワーカーへの理解をしっかりとしてもらえるよう、この調査をしっかりと役立てて下さい。
- 私ども輸送部は宅配業務ではないので、接客的な場面が少なく、そういった迷惑行為にあうことは少ないです。ただ運送業界、会社内外問わず、パワハラ・いやがらせといったトラブルが多い業種というように見受けられます。様々な視点からこういった調査をもっと実施してくれたら良いと思います。
- SNS等の発展により、告発した側が有利に映る報道等に違和感や偏りを感じる事がある。告発した側、された側の前後の背景が見えない以上、一部の映像だけで“善悪”を判断していいのだろうか…。
- サービス業にはトラブルはつきものなので、その案件についてのケアする部署が会社にほしいと思った。
- 苦情の大半は運転士側の態度と自覚の問題が大。バス業務で有りながら、客商売と理解せず自己主張が強くクレームに発展するケースが約8割。君子危うきに近寄らずとお客様有っての仕事と感謝の気持があればその大半の運転士は苦情の連絡は無い。
- バス運転手が安心して働けるような法律や環境を作ってほしい。
- SNSに名前や顔の写真をあげるのはいけない事なので会社にはしっかりとした対応をして欲しい。

#### 〈観光・サービス関係〉

- 上司や同僚がクレーム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。
- 私が受けた迷惑行為は、京都市が徴収する宿泊税の支払い方法についての問い合わせを受けた際のことでした。ほかの係が対応して説明をしきれないために責任者として対応にあたりました。税金の支払いについての問い合わせでありクレームに発展するなど思わずお客様の対応をする際に名刺をお渡ししませんでした。そのお客様は事前に宿泊代をインターネット上で決済をされていましたが、宿泊税については現地で支払う必要がありました。その説明には納得されず、システムを変えればできるなどとクレームに発展し、名刺を出さなかったことに対して「馬鹿にしているのだろう」と言い出し、名刺を出さなかったことに対しての非礼をお詫びしても「馬鹿にしていることを認めろ」と迫られました。当然、認めることもできずに「認めろ」「馬鹿にしてません。認められません。」の堂々巡りを繰り返し長時間拘束をされました。この件に関して上司には、純粋なクレームとしてしかとらえてもらえず、長時間拘束されたことや、馬鹿にしたことを認めろと迫られたことについては何もフォローがありませんでした。ただ単純に怒鳴ったりするような脅迫ではなく、丁寧な口調で精神的に追い詰めるやり方で迷惑行為をするカスタマーハラスメントがあることもお分かりいただきたいと思います。

- 
- 私自身は経験ないですが、ニュースやネット記事などで目にすることがありました。相手方のモラルの欠如が大半だと思いますが、それにくわえコロナ渦のストレスや経済面の不安で余計に頻発していると思います。クレームの初期対応はどの従業員も行いますが、現場にいる上司の皆様は目を光らせて、素早く従業員をフォローして頂きたいです。
  - 旅行の取消依頼があり、緊急事態宣言期間ではなく規定通りの取消料が発生する旨案内すると「じゃあ旅行に行ってもコロナにかからない補償があるのか？罹患したら旅行会社のせいであり補償できるのか？」とご自身で申し込み取消するにもかかわらず2時間も大声で罵声をあびた。
  - サービス業従事者ですが、長時間拘束をする人物はかつてから多く、年齢に比例して高い傾向がみられるように思います。また、昨年から浮浪者の徘徊、障害者（身体、精神）であることを理由に対価以上の要求する人物、暴言を吐く若者（20～30代男性）、客室を正しく利用しない若者（20～30代）が増えたと感じております。二年前までは海外旅行者のマナーばかりが目について話題になりにくい事もありましたが、実際には以前から上記のようなお客様と言い難い客層はありましたが、特にこの2年間はひどく、現場の退職者の理由の多くがゲスト対応によるものです。
  - クレームを受けても上司は対応してくれない。上司からは客ではなく自分が悪いことをしているように責められる。客と上司、どちらがクレーマーなのかわからなくなる。
  - コロナ禍で理不尽な権利の主張、責任転嫁をする高齢者が増えた。コロナが増えているから、旅行に行きたくない。取消料は払いたくない。旅行でコロナに掛かったら、どう責任とってくれるのか。など。
  - 消費者は権利はあるが、罰則が明確でないため、業界内でのブラックリストの共有化や具体的に利用者に罰則を提示することで抑止力も必要だと思います。
  - 旅行の予約受付のコールセンターです。ご自分の思い通りにならないと怒鳴り執拗に責め立てる年配の方が増えています。今回一番印象に残っているのは若い40代位の方でしたが、多くは60～80代の方です。職質上、こちらから電話を切ることができず、電話を切らせてもらえず長時間にわたり怒鳴られることもあり、気分が滅入ります。特に対策はないので、そのような電話を受けた場合はしばらくは恐怖です。
  - クレーム対応に関するセミナーや講習が開催されることがあるが、正直、現場でクレームに直面している人間にとっては実行できない(言えない)理想論ばかりになってしまう。現場の感覚に近い講座や実際のケーススタディを踏まえた講座を希望します。

※その他、多数のご意見を頂きましたが、紙幅により割愛させていただきます。

# 悪質クレーム(迷惑行為)アンケート調査

## 悪質クレーム(迷惑行為)アンケート調査へのご協力をお願い

社会を支えるお仕事へのご精励に敬意を表します。私たちは、陸・海・空の交通運輸産業と観光サービス産業で働く約60万人の仲間が加盟する労働組合の産業別組織「全日本交通運輸産業労働組合協議会(交運労協)」です。交運労協は、私たちの産業の健全な発展と、働く仲間の労働条件、労働環境など社会的な地位の向上にむけて取り組んでいます。

さて、かねてから交通運輸、観光サービス労働者に対するお客様からの迷惑行為が日常的に発生している実態にあります。また、コロナ禍に伴ういわれなき誹謗・中傷などの事象も新たに起きています。交運労協はこうした迷惑行為の防止にむけて取り組むこととし、実態を把握するためにアンケート調査を実施します。調査結果をまとめて社会に発信するほか、法整備の推進、各産業や企業におけるガイドラインの整備などにもつなげていきたいと考えています。

つきましては、お手数をお掛けしますが、以下のアンケート調査にご協力いただきますようお願い申し上げます。



### スマートフォン・パソコンからも回答できます。

左のQRコードを読み込むか、交運労協ホームページ (<http://www.koun-itf.jp/>) からアクセスできます。

なお、WEBでの回答期間は、2021年5月20日(木)～7月30日(金)までといたします。

※左側の□の中にあなたの答える番号を記入して下さい。

A. 所属産別名

\_\_\_\_\_

B. 記入者の勤務地域

都道府県

\_\_\_\_\_

C. 記入者の業種

① 鉄道

② トラック

③ バス

④ タクシー

⑤ 航空

⑥ 海運・港湾

⑦ 観光サービス

D. 記入者の職種

① 事務職

② 現業職

E. 記入者の性別

① 男性

② 女性

③ 回答しない

F. 記入者の年齢

① 10歳代

② 20歳代

③ 30歳代

④ 40歳代

⑤ 50歳代

⑥ 60歳代

⑦ 70歳代以上



全日本交通運輸産業労働組合協議会  
(交 運 労 協)

## I. 一般的な迷惑行為に関するアンケート項目

Q1 あなたは、直近2年以内で利用者等からの迷惑行為の被害に、あったことがありますか。あった方はどのくらいありましたか。

- ① 1回～5回 ② 6回～10回 ③ 11回～15回 ④ 16回以上  
⑤ なし【⑤ なしを選択された方は、Q14からお答えください】

1

Q2 最も印象に残っている利用者等からの迷惑行為であてはまるものを1つ選択してください。

- ① 暴言 ② 威嚇・脅迫 ③ 暴力行為 ④ セクハラ行為  
⑤ 何回も同じ内容を繰り返すクレーム ⑥ 長時間拘束 ⑦ 権威的（説教）態度  
⑧ 金品の要求 ⑨ 土下座の強要 ⑩ SNS・インターネット上での誹謗・中傷  
⑪ その他（ )

2

Q3 迷惑行為をしていた利用者等の性別および年齢は何歳くらいでしたか。

- 性別 ① 男性 ② 女性 ③ 回答しない

3-1

- 年代 ① 10歳代 ② 20歳代 ③ 30歳代 ④ 40歳代 ⑤ 50歳代  
⑥ 60歳代 ⑦ 70歳代以上 ⑧ わからない

3-2

Q4 迷惑行為の形態に最も近いものを選択してください。

- ① 対面 ② 電話 ③ メール ④ 文書 ⑤ SNS  
⑥ その他（ )

4

Q5 Q4で「対面」での迷惑行為を選択いただいた方のみ、お答えください。迷惑行為を受けた場所はどこですか。

- ① 他の利用者等もいる職場内 ② 他の利用者等がない職場内 ③ 職場の外  
④ その他の場所（ )

5

\*職場とは、接客やサービスを提供している場所（事務所、店舗、駅、バス・フェリーターミナル、車内、フロント、訪問先など）

Q6 引き続き、「対面」での迷惑行為を選択いただいた方のみ、発生した時間帯に最も近いものを1つ選択してください。

- ① 9時から12時前頃 ② 12時から14時頃（お昼頃） ③ 14時から17時頃（午後から夕方）  
④ 17時から20時前頃（夕方から夜） ⑤ 20時から24時前（夜から深夜）  
⑥ 0時から6時前（深夜中） ⑦ 6時から9時前 ⑧ 覚えていない

6

Q7 迷惑行為に対応した所要時間を1つ選択してください。

- ① 1時間以内 ② 1時間以上2時間以内 ③ 2時間以上5時間以内 ④ 5時間以上  
⑤ 2日～3日 ⑥ 4日～7日 ⑦ 7日以上～1か月以内 ⑧ 1か月以上～半年以内  
⑨ 半年以上

7







(全日本交通運輸産業労働組合協議会)

〒108-0023 東京都港区芝浦3-2-22 田町交通ビル内  
TEL 03(3769)6571 FAX 03(3769)6570  
ホームページ：<http://www.koun-itf.jp>