

大学生の接客アルバイトにおける カスタマーハラスメントの現状

安藤ゼミ 川上菜摘

問題関心

- ◆カスタマーハラスメントいわゆる「カスハラ」が話題となる
ことが増えた
 - ◆厚生労働省は改正労働施策総合推進法の中で「顧客からの著
しい迷惑行為」として対策を求めている
 - ◆労働者の中でもアルバイト店員は立ち場が弱い
⇒大学生の多くが接客アルバイトを経験している
- 大学生の接客アルバイトにおけるカスタマーハラスメントに着目**

研究の目的

◆ 大学生の接客アルバイトにおけるカスタマーハラスメントの現状について明らかにし、具体的な事例を示す

- 迷惑行為にどのように対応したのか
- 店員と客の役割意識
- 求める対策

調査概要

【調査期間】

2020年8月21日～2020年9月13日

【対象者】

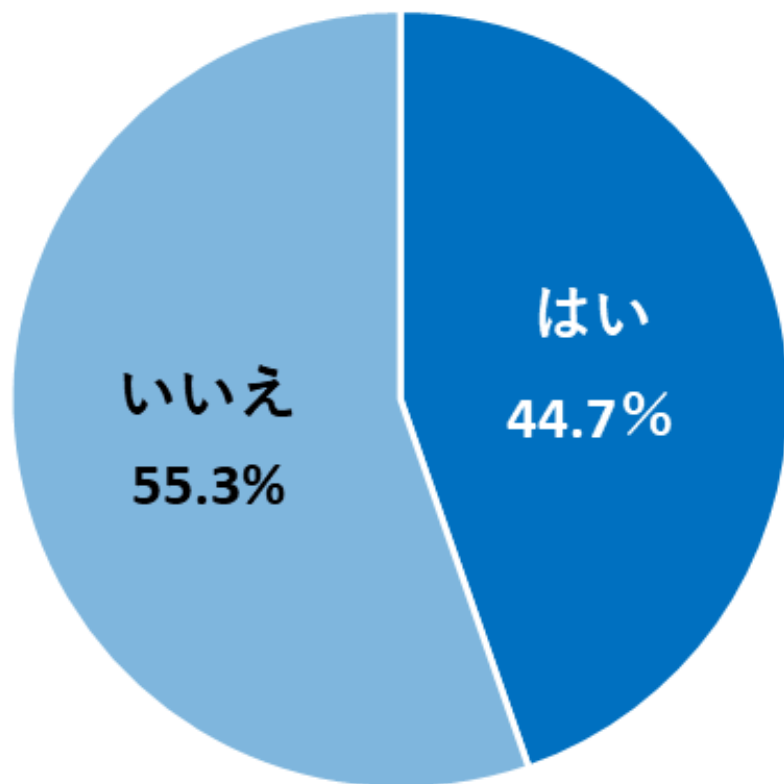
過去1年以内に接客アルバイトをしたことがある男女大学(院)生
有効回答数150(有効回答率98%) 男性71人・女性79人

【調査方法】

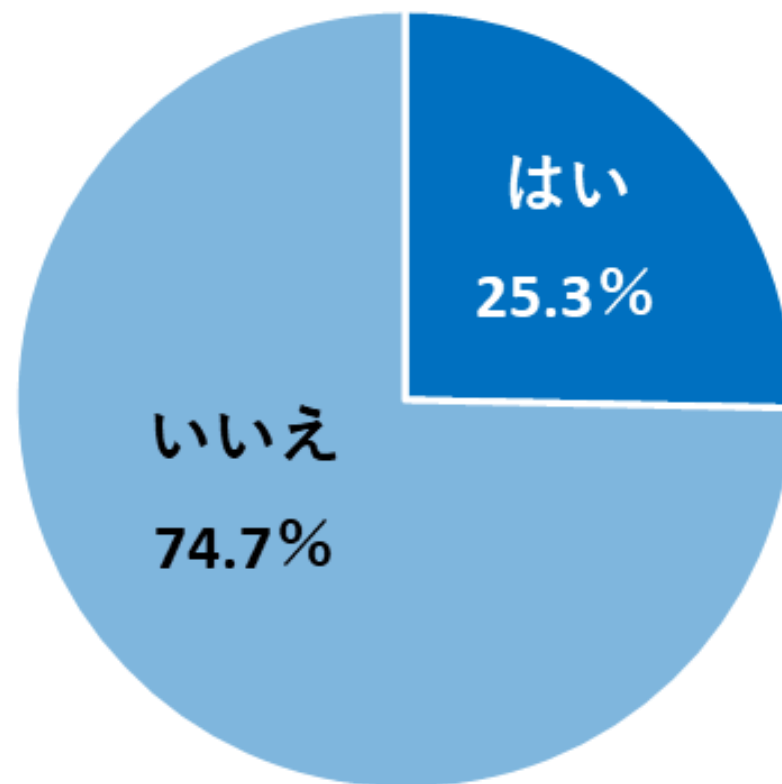
Googleフォームによるオンライン調査

結果①

迷惑行為を受けた経験の有無



アルバイト先または個人で来店客からの迷惑行為への対策を行っているか



結果②

◆最も記憶に残っている迷惑行為の内容(一部抜粋)

- 理不尽に怒鳴られた

例) レジで、理不尽な理由で大声を張り上げてお怒りになる

- 逆ギレ

- 両替を断ったら物を投げられた → **暴行罪**

- 手を握ってくる

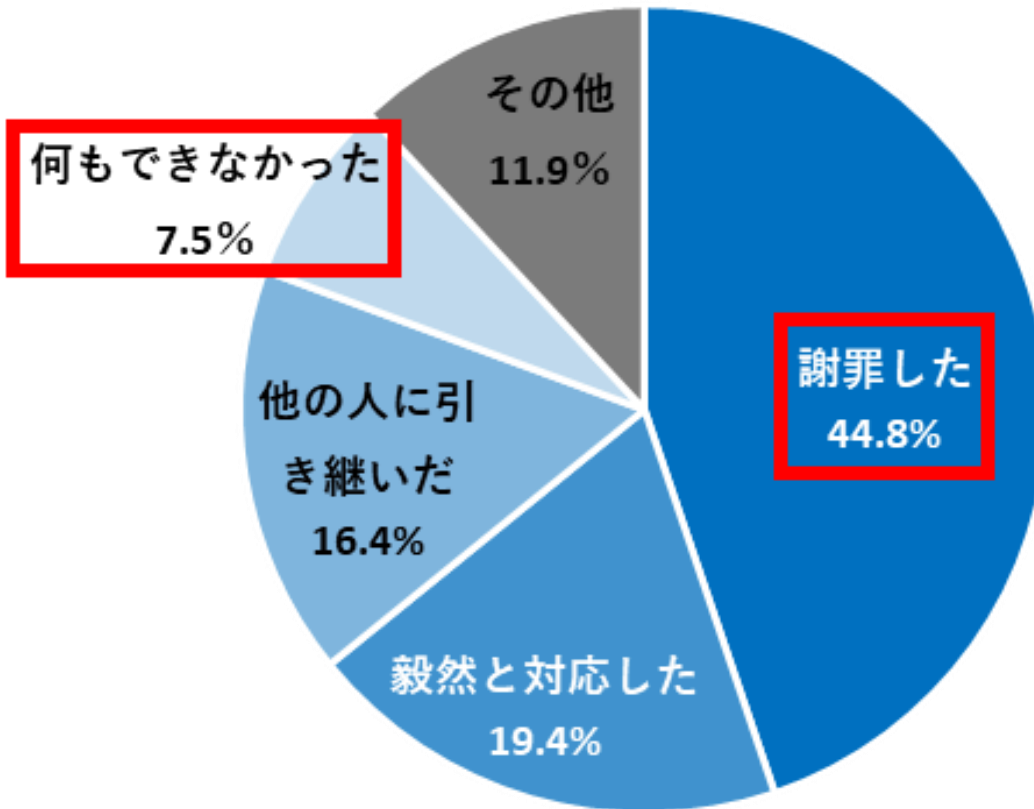
例) 居酒屋でのバイト中、お料理をお出しするたびに手を握られたこと

- 八つ当たり

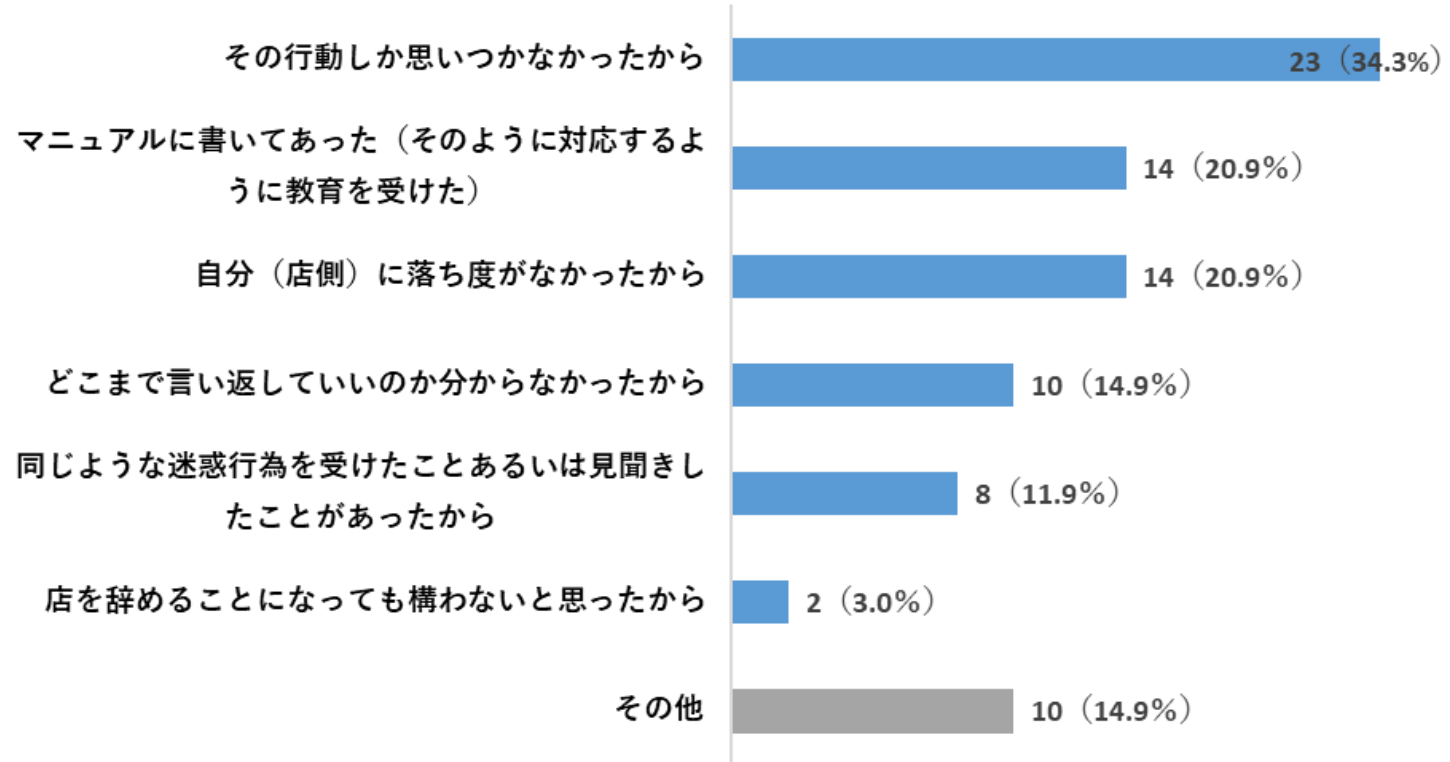
(**威力業務妨害**)

結果③

どのように対応したのか

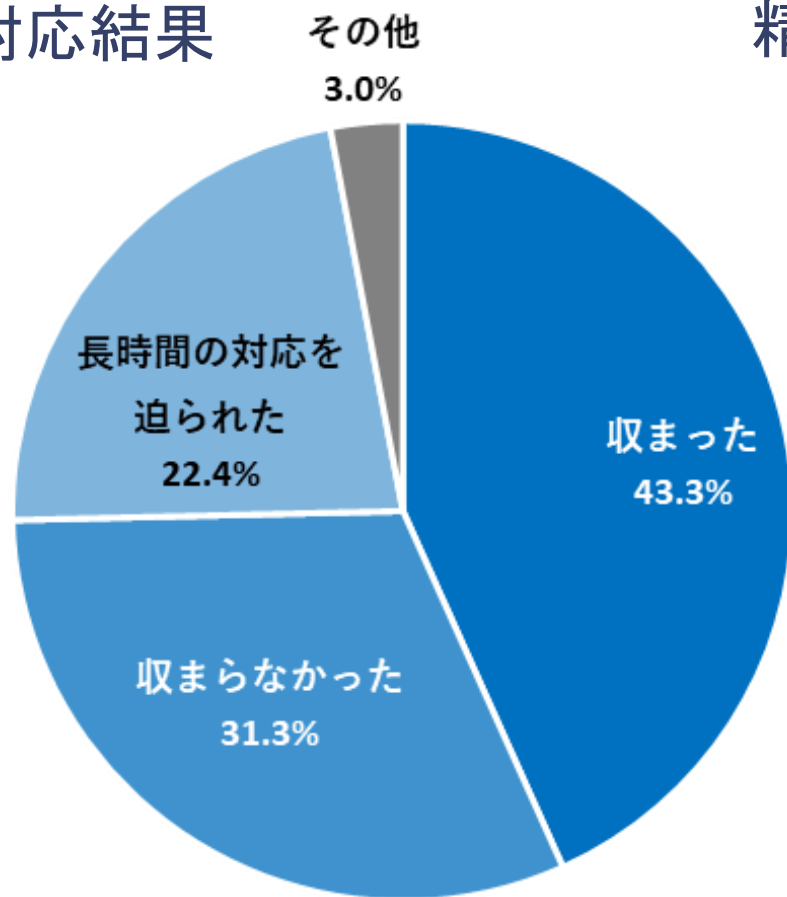


なぜそのような対応をしたのか

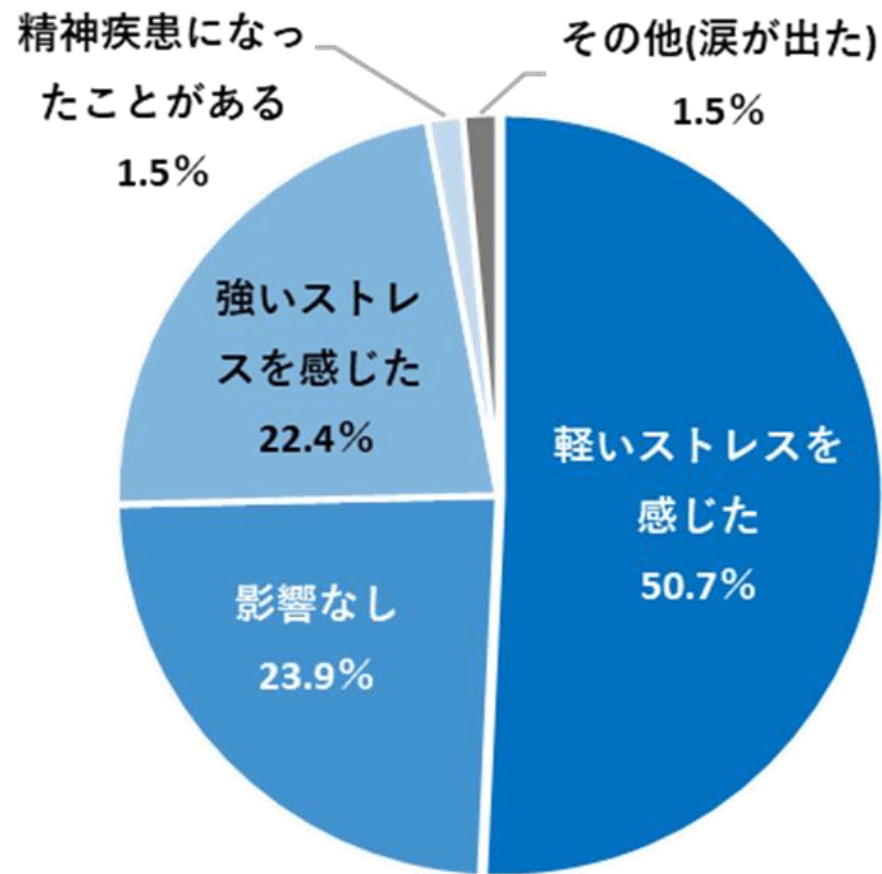


結果④

対応結果

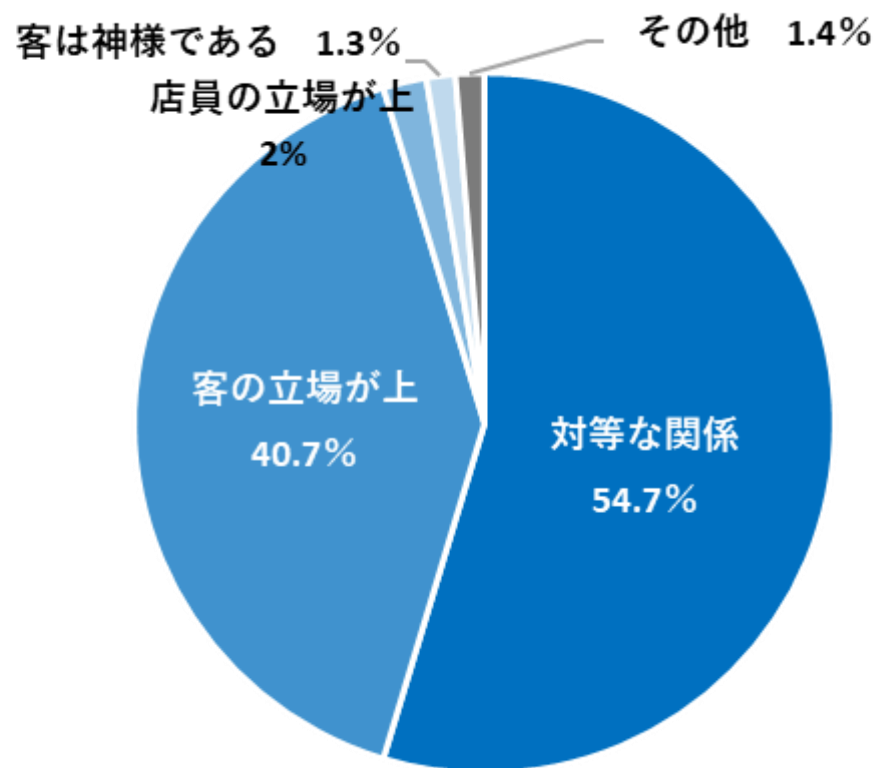


精神的影響

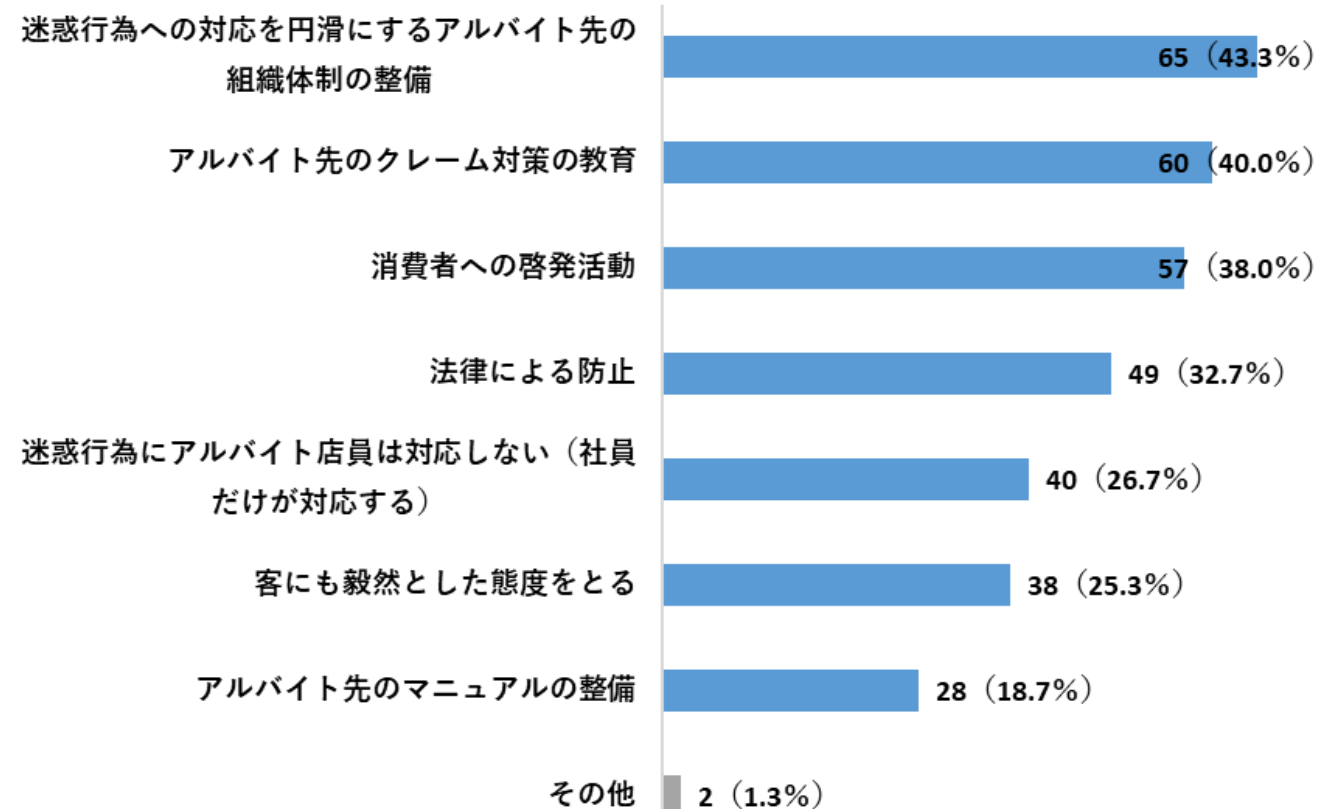


結果⑤

客と店員の関係



必要だと考える措置



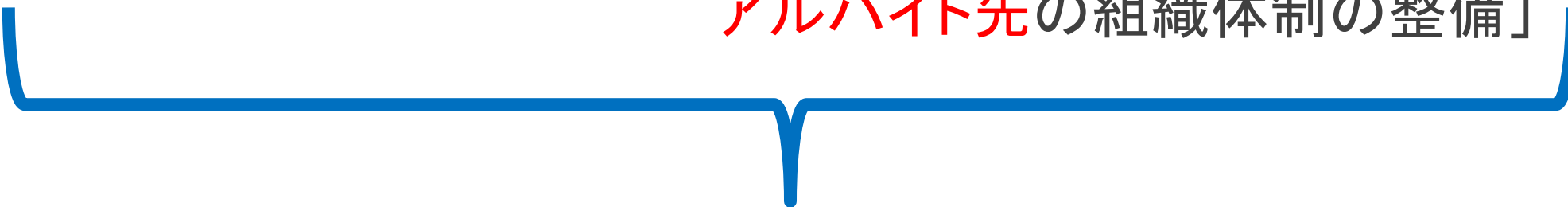
考察①

◆ 最も多い迷惑行為は**暴言**

◆ ・ 迷惑行為の発生原因 → 「**消費者**のモラル低下」

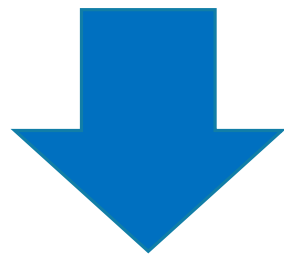
・ 求める対応 → 「迷惑行為への対応を円滑にする

アルバイト先の組織体制の整備」



考察②

- ・ 池内(2017)によると正規社員は十分な研修を受けている
 →「毅然と対応した」人の割合が高くなっている
- ・ アルバイト店員は経験が浅く、対応方法が分からない



アルバイト店員への教育の必要性

引用文献

NHK「クローズアップ現代+」取材班(編著)(2019).『カスハラ モンスター化する「お客様」たち』文藝春秋

Haney, C., Banks, C., & Zimbardo, P. (1973). A study of prisoners and guards in a simulated prison. *Naval Research Reviews*, 9, 1-17. Washington, DC: Office of Naval Research.

池内裕実(2017).「悪質クレーム対策(迷惑行為)アンケート調査分析結果 ～サービスする側、受ける側が共に尊重される社会をめざして～」
UA ゼンセン流通部門全国繊維化学食品流通サービス一般労働組合同盟 ([https://uazensen.jp/wpcontent/uploads/2018/09/池内教授悪質クレーム対策\(迷惑行為\)アンケート分析結果.pdf](https://uazensen.jp/wpcontent/uploads/2018/09/池内教授悪質クレーム対策(迷惑行為)アンケート分析結果.pdf)) [2021 年 1 月 7 日参照]

厚生労働省(2020a).「職場におけるパワーハラスメント対策が事業主の義務になりました！ ～セクシュアルハラスメント対策や妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント対策とともに対応をお願いします～」 (<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000611025.pdf>) [2020 年 11 月 19 日参照]

三波春夫オフィシャルサイト(2009).「『お客様は神様です』について」 (<https://www.minamiharuo.jp/profile/index2.html>) [2020 年 9 月 23 日参照]

損害保険ジャパン株式会社(2020).「中小企業向け事業活動総合保険で新たな特約の販売を開始『カスタマーハラスメント』や『従業員による不誠実行為』を補償」 (https://www.sompojapan.co.jp/~media/SJNK/files/news/2020/20200603_1.pdf#page=1) [2020 年 12 月 19 日参照]

高本真寛・古村健太郎(2018).「大学生におけるアルバイト就労と精神的健康および修学との関連」『教育心理学研究』66,14-27

東京海上日動火災保険株式会社(2019).「事業者向け弁護士費用等補償特約の改定～業務妨害等による経済的被害についての法律相談費用を補償～」 (https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/190722_01.pdf) [2020 年 12 月 19 日参照]

参考文献

厚生労働省(2015).「大学生等に対するアルバイトに関する意識等調査」資料編 (<https://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-11201250-RoudoukijunkyokuRoudoujoukenseisakuka/0000103625.pdf>) [2021 年 1 月 7 日参照]

厚生労働省(2018).「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会報告書(案)」(<https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-11909500-KoyoukankyokintoukyokuSoumuka/0000198291.pdf>) [2020 年 5 月 6 日参照]

厚生労働省(2020b). 報道発表資料「新規学卒就職者の離職状況(平成 29 年3月卒業者の状況)を公表します」(https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000177553_00003.html) [2020 年 12 月 12 日参照]

大橋さやか(編著)大下良仁・北川展子・澁谷展由・宗宮英恵(2019).『あらましと Q&A でわかるハラスメント対策』pp.71-77、pp.209-226 きんざい出版

産経新聞(2018).「悪質クレームに国が対策へ 顧客暴言などパワハラ報告書明記」(<https://www.sankei.com/life/news/180315/lif1803150007-n1.html>) [2020 年 1 月 9 日参照]

UA ゼンセン流通部門(2017).「悪質クレーム対策(迷惑行為)アンケート調査結果 ～サービスする側、受ける側が共に尊重される社会をめざして～」([https://uazensen.jp/wp-content/uploads/2017/11/\(速報版\)悪質クレーム対策アンケート調査結果-2017.10_Part1.pdf](https://uazensen.jp/wp-content/uploads/2017/11/(速報版)悪質クレーム対策アンケート調査結果-2017.10_Part1.pdf)) [2021 年 1 月 16 日参照]

吉田博(編著)(2019).『公務員のカスハラ対応術—窓口業務・クレーム・カスタマーハラスメント対策の基本』pp.13-16 学陽書房

ご清聴ありがとうございました