



“思いやり”の心で よりよい消費社会をつくらう!



身近にありませんか?
苦情やクレーム時の
行き過ぎた行為

苦情やクレームは、健全な消費活動のために必要なことだけど…。

2

すみませんすみません
少々お待ちください
あつあつ
あつあつ
アッ

※以外の数値・アンケート結果は
連合調査に基づく

苦情・クレームで
行き過ぎた行為を
受けたことがある
サービス提供者

56.9%

4

ストレス…

苦情・クレーム時の
行き過ぎた行為で
強いストレスを感じた人

53.2%*

※UAゼンセン調査

1

コシ不良品
だったんだ
ケドー
えっ!?
どうしよう…

3

待たせすぎ!
あやまってよ!
ガミガミ
ガミガミ

一般消費者が
苦情・クレームに対する
対応で許せないもの

- 1位 たらい回し
- 2位 消費者に落ち度があるような言い方
- 3位 失礼な言葉づかい

一般消費者の

84.6%

が、他の消費者の
行き過ぎた行動を
不快に感じています!

長時間の拘束

暴言や叱責

土下座の強要

ネット上の誹謗中傷



言い過ぎたかも…

自分が相手の
立場だったら…



イライラする気持ちもわかる…

店舗や事業所などで
マニュアル作成・教育
ができていないのは

57.0%

事業者は、行き過ぎた行為に関するマニュアルや教育を整備することも大切です!



まずは、自らの行動を見つめ直しませんか?

日本労働組合総連合会(連合)

