

令和 2 年 6 月 17 日現在

機関番号：32663

研究種目：挑戦的萌芽研究

研究期間：2016～2019

課題番号：16K13463

研究課題名（和文）悪質クレームの分析と対策

研究課題名（英文）Analyzing and addressing malicious consumer complaints

研究代表者

桐生 正幸（Kiriu, Masayuki）

東洋大学・社会学部・教授

研究者番号：40434964

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 2,000,000円

研究成果の概要（和文）：日本における悪質クレームの実態を明らかにすることを目的とする。まず、様々な企業の消費者窓口担当者との研究会を立ち上げ、経験に基づくクレームの分類と対応案を検討した。その結果、典型的なタイプとその対応案がまとまり単行本として公表することとなった。次にWeb調査による質問紙調査にて、悪質クレームの実態を分析した。その結果、全回答者の44.9%が悪質クレームの経験があることが明らかとなった。また、女性は、男性と比べ「店員の態度の悪さ」をクレームの理由として挙げており、男性は、女性と比べ大声を上げたり、攻撃的な話し方をしたりすることが明らかとなった。

研究成果の学術的意義や社会的意義

研究会にて得られた結果を、消費者窓口担当者が集まる研修会などで公表し、意見交換なども行い研究成果の周知を行った。また、典型的な事例について、消費者窓口担当者がどのように対応するかを示した単行本を日本経済新聞出版から刊行することになった。これにより、悪質なクレームに対する具体的な支援ができるものと思われる。

学術的な意義としては、これまで明らかになっていなかった悪質クレームの実態と傾向が分析され、学会などで発表することが出来た。分析結果から、クレームの性別と年齢によって、クレーム行動の違いが明らかになったところである。

研究成果の概要（英文）：The purpose of this study was to clarify the actual situation of malicious complaints in Japan. First, we set up a study group with consumer representatives from a variety of companies and then classified the claimants based on their experiences and proposed responses. As a result, typical types and their proposed responses were identified and published as monographs. Next, we analyzed the actual situation of malicious complaints through a questionnaire survey using a web survey. The results show that 44.9% of all respondents had experienced a malicious complaint. Women also cited “the clerk had a bad attitude” as a reason for their complaints more often than men, while men were found to be louder and to talk more aggressively than their female counterparts.

研究分野：心理学

キーワード：悪質クレーム 犯罪心理学 消費者窓口対応

## 1. 研究開始当初の背景

企業や事業者団体における消費者対応責任者・担当者が集る公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP) による調査 (幸山、2009) にて、消費者の苦情内容や行動の変容が指摘されてから久しい。例えば、苦情の生起要因を多くの人が有していること、苦情内容も多岐にわたることなどが報告されている。その苦情行動の中に、いわゆる「悪質クレーム」と称されるものがある。社会心理学の観点から、池内 (2010) は、苦情行動の生起メカニズムの検討を行うにあたり、欲求不満 - 攻撃仮説を取り上げて研究を試みている。調査の結果、「欠陥商品 (サービス) に対する苦情生起傾向」「物品・謝罪請求に対する正当化傾向」「接客対応に対する苦情生起傾向」「金銭請求に対する正当化傾向」といった4つの因子を抽出している。そして、苦情経験の有る群は、無い群と比べて商品の不具合や接客対応の悪さなどの状況で苦情を生じやすく、物品や謝罪、金銭などの請求を正当化しやすいことが見出されている。また、性格特性と苦情に対する態度との関係のみたところ、自尊感情が高い人ほど、自分の情動を自分で調整できている人ほど、それぞれ苦情に対して肯定的な態度をもつ傾向があることが指摘されている。田中・渋谷・西川・吉田 (2013) は、大学生のクレーム行動の実態を把握し、クレーム体験後の行動を分析している。その結果、半数近くの学生にクレーム体験がなかったこと、クレーム体験後の行動において、性差が示唆されたことを報告している。

このように本邦における心理学的研究は、主に一般消費者による苦情行動を分析したものであり、研究知見も少ない。また、悪質クレームの検討、すなわち犯罪性の高い計画的な苦情行動や、理不尽で突発的な苦情行動の実態調査などの検討は行われていない。悪質クレームを、詐欺、脅迫、恐喝、威力業務妨害といった犯罪として検討することは可能であろう。よって、その消費者の行動を犯罪心理学の観点から捉え、研究することは有益であるものと考えた。

## 2. 研究の目的

犯罪心理学領域にて、本格的な研究が行われていない悪質クレームにおける実態分析と対策について検討することが、本研究の目的である。

### (1) 悪質クレーム事例とその対応の検討

様々な企業の経験豊富な消費者窓口担当者との研究会を構築し、メンバーの経験に基づくクレーマーの分類と対応案を検討する。それら検討内容をまとめ、消費者窓口担当者に対するマニュアル的な単行本を作成する。

### (2) 質問紙調査：悪質クレーム実態分析

Web 調査にて、悪質クレームを行った経験者に対して、その内容や特徴を検討する。なお本研究では、「悪質なクレーム」の定義を、「商品やサービス、性能、補償などに関し、お客・消費者が不満足を表明したもののうち、そのお客・消費者が必要以上に攻撃的であったり、感情的な言動をとったりしたもの、または悪意が感じられる過度な金品の要求があったもの」とし、その行為者を悪質クレーマーとした。

## 3. 研究の方法

### (1) 悪質クレーム事例とその対応の検討

各業種のお客さま相談窓口の担当者との研究会を作り、先行研究などを叩き台にしながら、各人の経験を提供し、KJ 法などを用いて事例の分類や対応を討議した。研究会の名称を「日本対応進化研究会」とした。メンバーは、ACAP に参加している様々な業種、企業の専門家 (最終的には 30 名弱) であった。彼らは、経験豊富な責任者や関連部署の専門家である。原則、月一回の研究会を開催し、各業種における悪質クレームとその対策などを自由に討議した。それらの討議内容をまとめ、悪質クレームのタイプ、通常のクレームが悪質クレームになる前の対応策、もしくは悪質クレームがエスカレートしない対策を検討した。

### (2) 質問紙調査：悪質クレーム実態分析

まず、適切な質問項目を作成するため、関連する先行研究を収集し、小売店などでアルバイトをしている大学生への予備調査を行った。その過程を経て、属性などの回答を求めるフェースシート、性格に関する質問項目 (3 種類)、クレーム経験に関する質問項目 (19 項目) にて、質問票を構成した。クレーム経験に関する質問の回答を求める前の教示は、次のとおりである。「この調査は、あなたがこれまでに行ったことのある最も印象に残っている『悪質なクレーム』行動についてお尋ねするものです。調査結果は、今後の悪質なクレーマー対策に役立つよう分析、検討を行うものです。(中略) この調査に対する回答は、すべて数値化され、回答者の個人情報が特定されることはありません。数値化されたデータを統計解析した結果を、関連する学会にて報告する予定です。ご協力、よろしくお願いたします。」

その後、「あなたはこれまでクレーム行動をとったことがありますか。」と尋ね、「ある」と回答した者だけが、その行動について次のような質問に対し回答を行った。主な質問は次のとおりである。「クレームを行った対象のお店や会社・企業は、どのような業種のところですか」、「クレームを行った理由はなんですか」、「主にクレームの対応をしてくれた店側の人の態度はどのような感じでしたか」、「主にクレームの対応をしてくれた人はどのような人でしたか」、「主にクレームの対応をしてくれた人の性別はなんでしたか」、「クレームの際、あなたは、どのような話し方をしましたか」、「クレームを行った後、お店側はどのような態度を示してくれましたか」などである。

以上の質問内容を用いた Web 調査を、株式会社マクロミルに委託し調査実施を行った。また、主なデータ解析は、JMP Pro14 (SAS Institute Japan 株式会社) などを用いて行った。

## 4. 研究成果

### (1) 悪質クレーム事例とその対応の検討

研究会を37回開催し検討を行った。その結果、業種や企業によって、悪質クレームの判断基準が異なること、対応マニュアルも異なること、類似する悪質クレームがあり、共通の対応が可能であること、それぞれの各悪質クレームに特色がみられ、分類が可能であること、などが討議で了解され、メンバー内での共通認識が形成された。次に、各人が経験してきた悪質クレームの事例を出し合い共通点を見だしつつ、ブレインストーミングの検討にて、タイプ分けを行った。その結果、思い込み・勘違いタイプ、歪んだ正義感タイプ、ストレス発散タイプ、攻撃的タイプ、執着の強いタイプ、に分類された。そして、各タイプで対応者と苦情者とのやり取りにおいて、事態を悪化させてしまう態度、言葉があること、エスカレートさせないための的確な対応があること、などが検討された。すなわち、対応者の態度如何で、苦情行動を悪化させ悪質クレームとさせてしまう可能性があることが予測された。また、前述の5タイプをモデルにした20事例を示した、それぞれに対し消費者窓口担当者がどのように対応するかを示した単行本を、2020年6月「グレークレームを“ありがとう”に変える対応術」(日経出版)と題して出版することとなった。この本において、報告者である桐生はアドバイザーとして加わっている。2019年11月13日、消費者窓口担当者会議ACAPの研修会にて、これら結果をベースにした講演を行った。その際、「日本対応進化研究会」以外の企業担当者(100名程度)との意見交換も行い、研究成果を周知したところである。

### (2) 質問紙調査：悪質クレーム実態分析

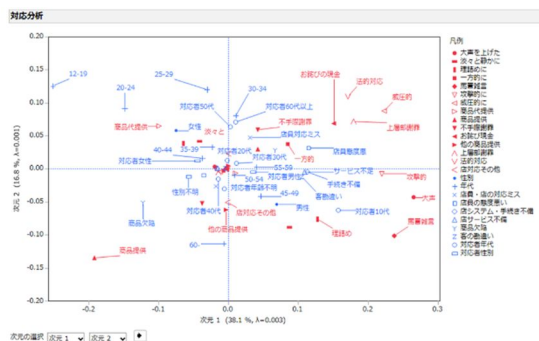
**大学生に対する予備調査**：大学生の苦情行動経験に関する簡易調査を行い、経験回答者の割合や苦情行動の内容を探索的に分析する。その結果を、Web調査の研究計画に反映させた。東洋大学にて犯罪心理学を受講している大学生に対し、これまでに経験した最も印象に残っている自身の苦情行動について回答してもらった。

その結果は次のとおりである。調査対象者は122名(女性83名、男性39名)であり、悪意があった苦情と判断された分析可能な有効回答数は40名(平均年齢20.7歳；女性31名、男性9名)であった。苦情行動があると回答率が32.8%であったことから、Web調査にて悪質クレームの調査を行っても、一定数の回答が望めること、想定する質問項目にて構成した質問票であれば、分析に耐えうる結果が望めること、などが示唆された。なお、この分析結果については、「犯罪心理学による悪質クレームの探索的研究(2)」と題し、東洋大学HIRC21研究年報に掲載された。

### Web調査

日本全国の各世代に対し、悪質クレームの経験や実態を明らかにするため、Web調査(株式会社マクロミル)により悪質クレームに関する質問への回答を求め分析した。回答者は2060名(女性1096名、男性964名)であり、クレーム行動があると回答したのが924名(平均年齢46.4歳；女性445名、男性479名)であり、全回答者の44.9%であった。

まず、クレームの理由(複数回答)としては、「店員など店側の対応ミス」(333名)が最も多く、次が「商品の欠陥」(327名)であった。女性の方が、男性と比べ「店員の態度の悪さ」により多くクレームの理由として回答していた( $p < .01$ )。どのような話し方をしたか(複数回答)に対し、「大声を上げる時があった」(63名)、「淡々と静かに話した」(629名)、「理詰め話を進めた」(309名)、「相手側の揚げ足を取る時があった」(30名)、「一方的に話しをしていた」(69名)、「お店や担当者に対し罵詈雑言があった」(11名)、「攻撃的な話し方や言葉があった」(71名)、「威圧的に話しをしていた」(45名)であった。男性の方が、女性と比べ「大声を上げる」( $p < .01$ )、「攻撃的な話し方」( $p < .001$ )を、それぞれ、より多く選択していた。店側の対応については(複数選択)「商品価格などに見合った現金を提供した」(86名)、「購入しようとしていた商品を提供した」(167名)、「不手際などに関する謝罪を行った」(434名)、「迷惑料・お詫びとしての現金を提供した」(12名)、「景品や購入希望以外の他の商品を提供した」(62名)、「お店の上層部による謝罪を行った」(67名)、「法的な対応を行った」(6名)であった。これら変数による多重対応分析を行ったところ、45歳未満の女性苦情者が、商品の欠陥について、女性担当者に対し淡々とクレームを述べ、その商品や商品代を受け取るタイプ、45歳以上の男性苦情者が、店員の対応ミス、手続きの不備、サービス不足などの理由から、威圧的、攻撃的なクレームを述べ、上層部などから謝罪を受けるタイプ、がそれぞれわかれた(左図)。この苦情者の性別、年齢によってクレーム行動が異なる結果は、クレーム被害者への調査(桐生, 2016)と同じ結果であることが明らかとなった。すなわち、悪質クレームの実態や発生プロセスなどを検討する際には、被害者側の調査からも研究が可能であること、加えて、今後は加害者と被害者との関係性にも着目すべきことが示唆されてものと考察される(桐生・入山, 2019)。以上、本研究のこれら結果は、今後の悪質クレーム研究において、重要な知見を示したものと考察された。



5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計1件（うち査読付論文 0件 / うち国際共著 0件 / うちオープンアクセス 0件）

1. 著者名 桐生正幸・入山茂	4. 巻 15
2. 論文標題 犯罪心理学による悪質クレマーの探索的研究(2)	5. 発行年 2018年
3. 雑誌名 東洋大学HIRC21研究年報	6. 最初と最後の頁 35-39
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

〔学会発表〕 計2件（うち招待講演 0件 / うち国際学会 1件）

1. 発表者名 Kiriu Masayuki
2. 発表標題 A study of Japanese consumer complaint behavior: Examining the negative experiences of service employees
3. 学会等名 The 31st International Congress of Psychology (国際学会)
4. 発表年 2016年

1. 発表者名 桐生正幸・入山茂
2. 発表標題 Web調査による消費者の苦情行動の分析
3. 学会等名 日本法科学技術学会第25回学術大会
4. 発表年 2019年

〔図書〕 計2件

1. 著者名 越智 啓太・桐生正幸（監）	4. 発行年 2017年
2. 出版社 北大路書房	5. 総ページ数 632
3. 書名 テキスト 司法・犯罪心理学	

1. 著者名 天野泰守(監)、日本対応進化研究会(編)	4. 発行年 2020年
2. 出版社 日本経済新聞出版	5. 総ページ数 190
3. 書名 グレークレームを”ありがとう!”に変える対応術	

〔産業財産権〕

〔その他〕

-

6. 研究組織

	氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
--	---------------------------	-----------------------	----