

**科学研究費助成事業 研究成果報告書**

平成 28 年 6 月 15 日現在

機関番号：32414

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2013～2015

課題番号：25350056

研究課題名(和文)「適正なクレームの発信」に必要な要素の分析、および教育法の考案

研究課題名(英文) Skills required for making complaints, and education in appropriate skills

## 研究代表者

田中 泰恵 (TANAKA, Yasue)

目白大学・社会学部・教授

研究者番号：80507749

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 1,200,000円

研究成果の概要(和文)：本研究により、相手に適正なクレームを伝える能力として、論理的思考力、コミュニケーションスキルが関与していることが示唆された。また攻撃性が高い人の場合、やや乱暴にクレームを伝えたり、曖昧さがある場面においてもクレームを言う傾向があることが示唆された。以上は、相手に適正にクレームを伝えるための教育に必要な視点でもある。

一方、クレームを言わないということは、「周りの人から嫌われていると感じるということ」と関係することが示唆された。ゆえに、きちんと伝えれば相手に聞いてもらえるということに気づいてもらうことで、適正なクレーム表出につながる可能性があると考えられる。

研究成果の概要(英文)：Skills required for appropriately making complaints were examined. Results indicated logical thinking and communication skills were related to making complaints appropriately. Moreover, it was suggested that aggressive people tended to make complaints relatively more violently even in undefined situations. These results are considered useful for education aimed at developing skills for appropriately making complaints. On the other hand, people that do not make complaint appropriately might tend to feel they are disliked by other people. It is suggested that recognizing other people would understand if feelings are appropriately expressed would lead to making complaints appropriately.

研究分野：消費者教育

キーワード：クレーム 苦情行動 論理的思考力 コミュニケーションスキル 攻撃性 消費者教育

### 1. 研究開始当初の背景

近年わが国では、企業と消費者間のみならず、教育現場、行政機関、医療・福祉機関等においても、自己中心的で理不尽な要求をするクレームの増加が深刻な社会問題となっている。本来クレーム (claim) は、語源として「(権利としての) 要求、請求、主張」などの意味を有するものであり、クレームを相手に的確に伝えるという行為は、相互理解や問題解決のために必須の基本能力でもある。しかしマスコミでの報道等の影響もあり、自己中心的で理不尽な要求をする人々が「クレーマー」や「モンスター・ペアレント」などとしてクローズアップされ、わが国においては、クレームを言うという行為は好ましくないといったイメージが強くなっている。

その一方で、実際に何らかの被害を受けながらもクレームを伝えない、または伝えられない人々も多く存在する。たとえば近年の苦情行動における先行研究の結果をみると、藤村(1999)が1999年に病院とビジネスホテルで調査を実施したところ、不満を抱いた人の中で苦情を直接表明した人の割合は、病院の外来患者で19%、病院の入院患者で22%、ビジネスホテルで29%に過ぎないことを見出している。さらに池内(2006)は、日本人の大学生133名を対象に質問紙調査を実施した結果、商品に対して不満を抱いても、実際に苦情を表明した人の割合は約20%であったと2006年に報告している。

クレームには、「利己的なクレーム(主に個人の利益喪失の回復を要求するもの)」と「利他的なクレーム(社会や他者の利益や問題解決を望むもの)」が存在すると考えられる。「利他的なクレームの非発信」は、社会全体の利益の喪失にもつながりかねない。

### 2. 研究の目的

以上の社会状況を鑑み、自己中心的で理不尽なクレームの増加という社会問題の解決や、共生的社会の創生に資すると思われる利他的クレームの増加を促すことに寄与することを目指して本研究を開始した。

研究者らは、「自己中心的で理不尽な要求をするクレームの発信」および「利他的なクレームの非発信」は、どちらも同様に「適正なクレーム」を発信するために必要な能力とそれを習得する環境の欠如が関与しているのではないかと仮説を立てた。

そこで一般消費者のクレーム行動を分析・分類することにより、「自己中心的で理不尽な要求をするクレームの発信」「利他的なクレームの非発信」の要因、さらにそれを踏まえて「適正なクレームの発信」に必要な要素を導き出すことを本研究の目的とした。またこれらが導き出されたうえで、その教育方法や環境を提示することを第2の目的とした。

さらにクレームを含む苦情行動の研究は歴史が浅く、かつ発信者側の行動変容に着目

した研究はなされていないことから、問題解決に対する新たな視点を提供できると考えた。

### 3. 研究の方法

(1) 「適正なクレームの発信」に必要な要素に関する研究

首都圏在住の30~49歳の成人男女620名(男性310名、女性310名)を対象にWeb調査(株式会社マクロミル)を実施した。平均年齢は39.72歳(SD=5.52)であった。

調査内容は、「クレーム経験」としてクレームの場面や伝達状況、理由など、「クレーム経験後の行動として「相手に直接対面して伝える」「周囲の人に内容を話す」などの10項目に対して「1. 全くしない」~「5. かなりする」の5件法で回答をもとめた。

また「攻撃性」を測定する尺度として日本版Buss-Perry攻撃性質問紙(安藤他、1999)、「論理的思考力」を測定する尺度として批判的志向態度尺度(平山・楠見、2004)「コミュニケーションスキル」を測定する尺度としてKiss-18(菊池、2004)を用いた。

(2) 教育方法の検討のための基礎的研究

クレーム経験の多くが消費行動を伴うものであり、消費者教育の一環として「適正なクレームの発信」を促す教育方法について検討するための基礎的な研究を実施した。具体的には、日常の中でみられるクレーム場面の検討(調査)と、そのクレーム場面での行動(調査)を合わせて考えることで、消費者教育に適当であるクレーム場面を選定する。さらに行動と個人特性の関係を示す(調査)ことで、効果的な教育方法を検討した。それぞれの研究方法は以下の通りである。

#### < 調査 >

都内の私立大学生231名(男性72名、女性159名)を対象に質問紙調査を実施した。平均年齢は19.7歳、SD=1.44であった。回答者にはクレームを言いたくなるような体験(実際にはいわなかった場合も含む)の具体的内容について、場所、状況・出来事を自由記述でもとめた。回答数は自由とした。

#### < 調査 >

都内の私立大学生87名(男性20名(平均年齢20.45歳、SD=.69)、女性67名(平均年齢20.15歳、SD=.86))を対象に質問紙調査を実施した。調査内容は、研究のデータを参考に研究者らが、日常生活でみられるであろう22のクレーム場面を作成し、その場面でどのような行動をとるのかについて自由記述で回答をもとめた。なお回答者が答えやすいよう、各場面についてイラストを作成し、場面の説明とイラストを提示した。

<調査>

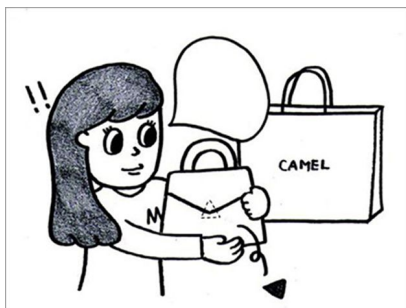
関東、関西の大学生および社会人 624 名(大学生 312 名, 社会人 312 名)を対象に Web 調査(株式会社マクロミル)を実施した。このうち今回の分析対象は、消費者教育を行う対象として大学生のみとした。男性 156 名で平均年齢 20.89 歳(SD=1.96)、女性 156 名で平均年齢 20.77 歳(SD=1.62)であった。

調査方法としては、まず調査の 22 のクレーム場面から、行動傾向が異なるもの、さらに場面の状況が被らないように配慮して 5 場面を選択した。そして各場面における行動(9 項目)について、行う可能性を 5 件法で回答をもとめた。なおこの 9 項目については、クレーム場面での行動と関係が示唆された特性である攻撃性、論理的思考力、コミュニケーションスキルから仮説的に作成した。

また、選択した 5 場面と選択理由は以下のとおりである。

- A) 場面 A「雑貨屋でバッグを買ったが、使おうと思ったら金具部分が壊れていることに気がついた。」(対面場面で直接クレームを伝えることが多い)
- B) 場面 B「ネットで注文した書籍が、翌日配送のはずなのに 1 週間たっても届かなかった。」(メールや電話といった方法でクレームを伝えることが多く、近年の通信販売の広がりを鑑みた)
- C) 場面 C「居酒屋で注文しようとして店員を呼んだが、店員同士でおしゃべりをしていて全然気が付いてくれなかった。」(クレームを伝えないことが多いが、自ら解決方法を探ることが多い)
- D) 場面 D「レストランで注文したハンバーグが、すぐに食べ始めたのに冷めていた。」(クレームを伝えないことが多いが、飲食店での商品イメージと実物との乖離という、クレームを伝えるか曖昧な状況である)
- E) 場面 E「電車の中で、いつまでも電話でしゃべっている人がいた」(クレームを伝えないことが多いが、マナーという特異な場面である)。

以下は、調査および調査で使用したクレーム場面 A のイラストである。



4. 研究成果

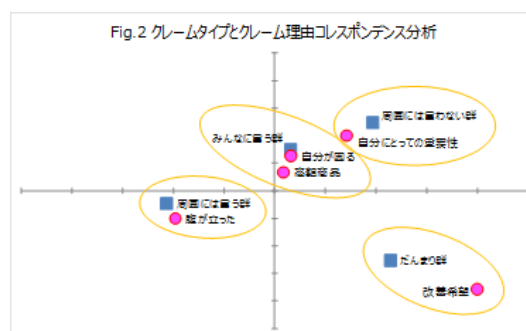
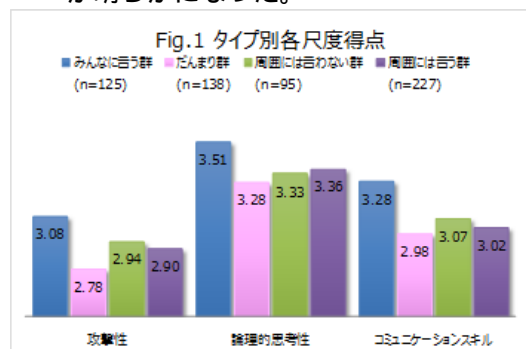
(1) 「適正なクレームの発信」に必要な要素に関する研究により、次の結果・考察が得ら

れた。

自分でクレームを言った人(256 名)を「伝達群」、自分でクレームを言わなかった人(278 名)を「非伝達群」とし分散分析を行ったところ、相手にクレームを伝える能力として、論理的思考力、コミュニケーションスキルが関与していることが示唆された。つまり、適正なクレームの発信能力を育成するためには、これらの教育が必要であることが推測された。

本調査において、クレームを「自分で言った」と回答した者は約半数であり、これは先に挙げた先行研究に比較すると、かなり高い割合となった。この要因として、池内の調査対象者が大学生だったのに対し、本調査対象者は 30 代~40 代であり、大学生に比較して論理的思考力およびコミュニケーションスキルを身に付けた者の割合が高い可能性が推測された。また本調査は環境を特定せずに最近のクレームの伝達状況を調査しているが、藤村は病院とビジネスホテルという非日常的な環境に限定した調査であり、この環境の違いが何らかの影響を及ぼしている可能性も推測された。

クレームだと感じた際の行動タイプが「みんなに言う群」「だんまり群」「周囲には言わない群」「周囲には言う群」の 4 タイプに分類が可能であることが示された。また、タイプによって個人特性に差があることが明らかになった。さらに、実際のクレームを感じた場面におけるクレーム理由とタイプの関連を検討した結果、利他的なクレームである改善要求を理由にしたタイプは、あまりクレームを伝えない「だんまり群」であることが明らかになった。



(2) 教育方法の検討のための基礎的研究により、次の結果・考察が得られた。

<調査の結果・考察>

クレームを言いたくなるような体験があった170人の回答(場所(169件)、状況・出来事(179件))について、KJ法の手法を利用して分類を行った。その分析結果から、クレーム体験をする場所として多いのは店頭であることが示された。通信販売でもクレーム体験の報告がみられるが、その件数は相対的に少ないものであった。またクレーム体験の状況・出来事は、商品に関して消費者が何らかの不利益を被ることが多く挙げられていたが、その一方で、店員や担当者の愛想や態度についても多く挙げられた。

<調査の結果・考察>

ファストフード店や飲食店、小売店で対面式サービスを受ける場合は「直接言う」ことが多いのに対し、購入後自宅で問題に気づく場合は、電話などによりクレームを言うなど、場面によりクレームの伝達の仕方が異なることが示された。また、商品の破損や不足など明らかな問題がある場合はクレームを言うことが多数をしめるのに対し、店員・担当者の対応やマナー違反といった基準が曖昧なものは、クレームを言わないという回答が多いことが示された。

<調査の結果・考察1>

まずグループワーク等の教育場面での有効な活用を検討するため、クレーム場面の行動9項目をクラスター分析(Ward法)により項目を整理した。その結果、場面A・場面B・場面Dは似た傾向となり、クレームを「丁寧に言う」か、「やや乱暴に言う」か、または「言わない」の3つに分かれた。このことは、攻撃性とコミュニケーション能力の組み合わせによって項目が分かれたともいえる。

これに対して場面C・場面Eは、「不満の表出」「合理的対処」「何もしない」に項目が分けられた。これらの場面では、クレームを行うという行動以外での解決方法により不快な状況を緩和することが可能となっており、グループワーク等に用いる場面の選択にあたっては、このことに留意する必要があると思われる。

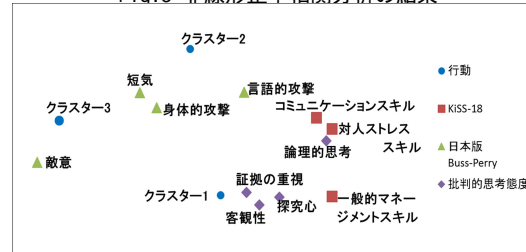
<調査の結果・考察2>

上記のクラスター分析の結果をもとに、クレーム場面での行動と個人特性の関係を検討した。分析にあたっては、クレーム場面での行動と攻撃性、論理性、コミュニケーション能力の関係を一度に検討できる非線形正準相関分析を用いた。なお本研究では非線形正準相関分析の特徴上、各尺度の得点は順序尺度とした。

場面Aにおいて、クラスター1(クレームを丁寧に言う)とクラスター2(クレームをやや

乱暴に言う)は、ともにコミュニケーションスキルや対人ストレスと同程度の距離にあることが確認された。またクラスター3(クレームを言わない)は敵意と近く、クレームを言わないということは、周りの人から嫌われていると感じるということと関係することが示唆された。この傾向は、場面A・場面B・場面Dで共通する。

Fig.3 非線形正準相関分析の結果



また場面Aで丁寧にクレームを言うクラスター1は論理性と近いのに対し、やや乱暴にクレームを言うクラスター2は攻撃性と近く、クラスター分析での考察に対応するものとなった。

しかし場面Bと場面Dは攻撃性とクラスター1・クラスター2が同程度の距離であった。これは場面Aが破損というクレームを言うことができる明確な事態であるのに対し、場面Bは遅延、場面Dは料理が冷たいというように、クレームを言うべき事態であるかどうかの曖昧さがややあるため、攻撃性が高い人がクレームを行う傾向になるためと推測される。

場面Cにおいては、不満の表出をするクラスター1は攻撃性と近い結果となった。クラスター分析の考察では、クラスター2は合理的対処ではないかと推測したが、論理性とは距離がある結果となった。クラスター2は対人ストレススキルとの距離があることをふまえると、合理的処理という積極的な理由よりは、不満の表出による改善要求を伝えること避けているという消極的な理由なのかもしれない。クラスター3はクラスター1やクラスター2に比べ、攻撃性との距離があり、攻撃性は低い。しかし、クラスター3のように不満をもちながらそれを伝えないというのは、適正なクレームの非発信につながるともいえるだろう。

場面Eにおいても場面Cと同様に、合理的な対処であると推測されたクラスター2は、論理性、対人ストレススキルと距離がみられた。やはり、不満表出による改善要求を伝えることを避けるという消極的な理由によるのかもしれない。なにもしないというクラスター3も場面Cと同様に攻撃性は低いものの、望ましいとはいえない行動である。

場面A・場面B・場面C・場面Dでは、クレームを行わないクラスター3は敵意との関係が示唆された。クラスター3のような行動を選択する人たちは、澤口(2014)が指摘した

「だんまり」の人たちに対応するものと思われる。この「だんまり」の人たちは改善希望をもっており、それを表出しないことは社会的不利益につながりかねない。クレームを行わないことが、「敵意」すなわち周りの人から嫌われていると感じること関係するのであれば、きちんと伝えれば相手に聞いてもらえるということに気づいてもらうことで、クレーム表出につながる可能性がある。またクレームを表出する人は、攻撃性と関係する場面がみられたことから、クレームを伝える際には、きつい言い方にならないよう気をつけることを理解してもらう必要があるだろう。

各クレーム場面において、その場面での行動と個人特性の関係を検討したが、場面によっては他の場面と結果の傾向が類似することもあった。しかし、それぞれの場面ごとに状況が異なり、グループワークでは特定の場面における9つの各行動について意見を出し合い、また行い得る行動を場面間で比較するということも、教育方法として意義があるものと思われる。今後は本研究の成果をもとに、教材の検討を進めていきたい。

#### <引用文献>

藤村和宏 「適切な苦情処理がもたらす効用と抑制される苦情行動」香川大学経済論叢 72(2)、1999、pp.325-366

池内裕美 「苦情行動に影響を及ぼす社会心理学的諸要因の検討」関西大学経済・政治研究所研究双書 142、2006、pp.101-131

田中泰恵・渋谷昌三・西川千登世・澤口右京「クレームタイプとパーソナリティ特性との関連」コラボさいたま、2013年11月8日～10日、さいたまスーパーアリーナ(埼玉県)

田中泰恵・西川千登世・澤口右京・渋谷昌三「クレーム行動経験と個人特性の関係」目白大学総合科学研究第10号、2014、pp.55-61

澤口右京・西川千登世・田中泰恵・渋谷昌三「成人におけるクレームタイプと個人特性との関係」日本心理学会第78回大会、2014年9月11日、同志社大学(京都府)

澤口右京・田中泰恵・渋谷昌三・吉田正穂「クレーム場面における行動傾向と個人特性」目白大学総合科学研究第12号、2016、pp.65-75

#### 5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕(計2件)

澤口右京・田中泰恵・渋谷昌三・吉田正穂「クレーム場面における行動傾向と個人特性」目白大学総合科学研究第12号、査読有、2016、pp.65-75

田中泰恵・西川千登世・澤口右京・渋谷昌三「クレーム行動経験と個人特性の関係」目白大学総合科学研究第10号、査読有、2014、pp.55-61

〔学会発表〕(計2件)

吉田正穂・澤口右京・渋谷昌三・田中泰恵「クレーム場面における行動傾向と個人特性」日本心理学会第79回大会、2015年9月23日、名古屋国際会議場(愛知県名古屋市)

澤口右京・西川千登世・田中泰恵・渋谷昌三「成人におけるクレームタイプと個人特性との関係」日本心理学会第78回大会、2014年9月11日、同志社大学(京都府京都市)

〔図書〕(計0件)

〔産業財産権〕

出願状況(計0件)

取得状況(計0件)

〔その他〕

田中泰恵・渋谷昌三・西川千登世・澤口右京・吉田正穂「クレーム発信に関する消費者教育手法の提案」コラボさいたま、2014年11月7日～9日、さいたまスーパーアリーナ(埼玉県さいたま市)

田中泰恵・渋谷昌三・西川千登世・澤口右京「クレームタイプとパーソナリティ特性との関連」コラボさいたま、2013年11月8日～10日、さいたまスーパーアリーナ(埼玉県さいたま市)

#### 6. 研究組織

(1)研究代表者

田中 泰恵 (TANAKA, Yasue)  
目白大学・社会学部・教授  
研究者番号：80507749

(2)研究分担者

無し ( )

(3)連携研究者

渋谷 昌三 (SHIBUYA, Shozo)  
目白大学・社会学部・教授  
研究者番号：10118755

(4)研究協力者

澤口 右京 (SAWAGUCHI, Ukyo)  
吉田 正穂 (YOSHIDA, Masaho)  
西川 千登世 (NISHIKAWA, Chitose)