

2024年度  
カスタマーハラスメント  
アンケート調査結果報告書



 **HOSH** 北海道勤労者安全衛生センター

〒060-0004 札幌市中央区北4条西12丁目ほくろうビル5F  
email [safety@rengo-hokkaido.gr.jp](mailto:safety@rengo-hokkaido.gr.jp)  
HP <http://www.hokkaido-osh.org/>

2025年9月

## カスタマーハラスメントの9パターン

(NPO 法人北海道勤労者安全衛生センター)

### 1 長時間拘束型

客が長時間にわたり従業員にクレーム対応を強いる



### 2 リピート型

電話などで繰り返し不合理な要求をする



### 3 暴言型

怒鳴り声をあげたり、「バカ」「死ね」などの侮辱的な発言をしたりする



### 4 暴力型

殴る、蹴るなど危険な接触行為をする。殴りかかろうとしたり、棒を振り回したりする行為も含む



### 5 威嚇・脅迫型

危害を加えることを予告して従業員を怖がらせる



### 6 権威型

やたらと威張って要求を通そうとする



### 7 店舗外拘束型

客が自宅や特定の喫茶店などに従業員を呼びつけてクレームを言う



### 8 SNS・インターネット中傷型

インターネット上に名誉を傷つけたり、プライバシーを侵害したりする情報を載せる



### 9 不合理な要求型

対応が困難な大幅な値下げや納期の繰り上げ等の要求



# 2024年度 カスタマーハラスメント アンケート調査結果報告書

NPO 法人 北海道勤労者安全衛生センター  
2025年9月

## はじめに

まず、本報告書の発行が遅れ、9月となったこととお詫び申し上げます。

4月6日（日）をもって、約2週間にわたって実施したアンケート調査が終了しました。9,225人もの皆さんからご協力いただいたことに感謝申し上げます。回答していただいた方は、回答終了後にサイト内の全体集計の速報グラフをみていただいたことと思いますが、多くの方がカスタマーハラスメントの被害にあってることが改めて分かりました。

「1回から5回の被害」が29.9%など、合計すると全体で40.6%の方が被害に遭い、11回から15回もの過酷な被害を受けた方もいるという実態が明らかになりました。さらに、今回の調査ではカスハラ被害とメンタルヘルスの相関関係の分析するとともに、今年4月に施行された「北海道カスハラ防止条例」の認知度や行政に期待することなども取りまとめ、「調査結果報告書」として皆さんに見ていただくこととなりました。

カスハラ被害を少なくするためには何よりも、加害者を減らし、「サービスする側も受ける側も共に尊重される社会」をめざして働く人々の勤務環境が改善されるよう、調査結果を大切に活用していきたいと思えます。また、多くの方に本報告書を活用していただければ幸いです。

皆さんの声を北海道議会や国会にも結果を伝えて、条例の実効化とともに法律のさらなる改正、そしてILO第190号条約の批准に向けて活動を進めていきたいと考えています。

今後とも、当センターの活動について御理解・御協力をお願い申し上げます。

2025年9月

NPO 法人北海道勤労者安全衛生センター

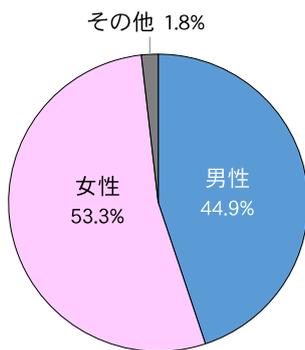
理事長 萩原 光典

はじめに .....	1
目次 .....	2
<調査の概要> .....	3
<カスタマーハラスメントに関する調査結果> .....	5
1. 全体 .....	5
2. 自由記述 .....	16
<メンタルヘルスに関する分析結果> .....	66
終わりに .....	72

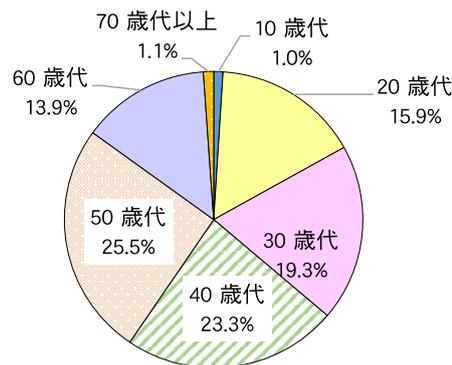
# 調査の概要

1. 調査目的 職場で起こっているカスタマーハラスメントの実態を調査し、その傾向を分析する。また、調査項目は被害の具体的な事例についてこれまでのアンケート調査と比較できるものとし、さらに今年度は被害による「ストレス強度」も調査してメンタルヘルスへの影響を分析する。結果については、広く周知し、関係諸団体への要請行動において示す資料として活用する。
2. 調査対象 連合北海道加盟組織の組合員・家族、北海道商工連盟をはじめとする経済団体および、北海道勤労者安全衛生センターのホームページによる広報活動によるアンケート調査協力者
3. 調査期間 2025年3月24日（月）～4月6日（日）
4. 回答数 9,225件
  - (1) 性別回答件数 男性：4,143件 女性：4,920件 NA：162件
  - (2) 年齢別回答件数  
10歳代：95件 20歳代：1,466件 30歳代：1,785件 40歳代：2,148件 50歳代：2,350件  
60歳代：1,282件 70歳代以上：99件
  - (3) 回答者の雇用形態  
正社員・正職員：5,474件 パートタイマー・契約社員：3,545件 その他：206件

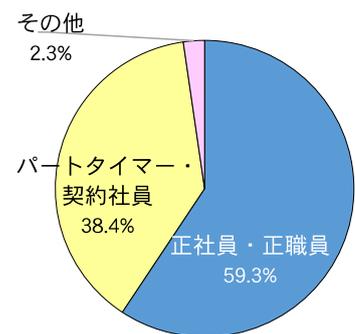
回答者の男女比



回答者の年齢構成



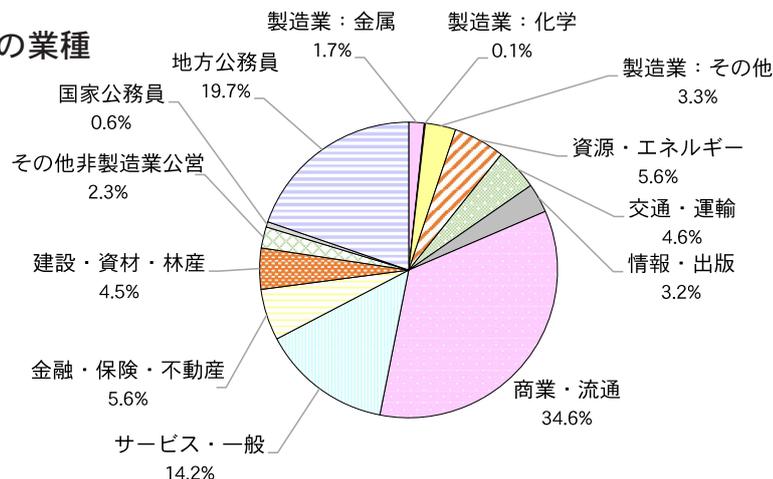
回答者の雇用形態



(4) 回答者の業種

1. 製造業：金属 157件
2. 製造業：化学 9件
3. 製造業：その他 304件
4. 資源・エネルギー 524件
5. 交通・運輸 429件
6. 情報・出版 300件
7. 商業・流通 3,215件
8. サービス・一般 1,319件
9. 金融・保険・不動産 519件
10. 建設・資材・林産 416件
11. その他非製造業 217件
12. 国家公務員 54件
13. 地方公務員 1,832件

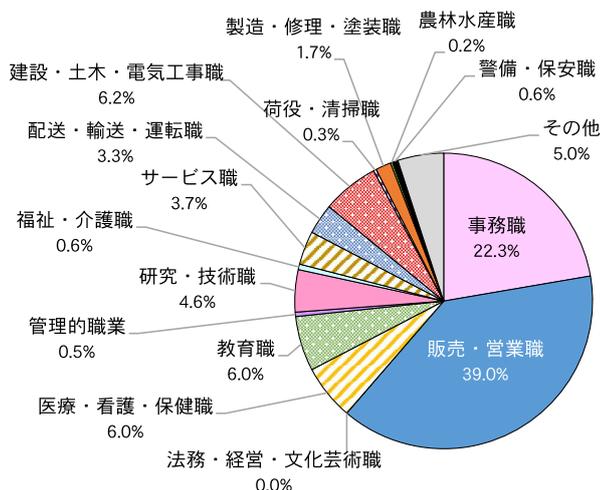
回答者の業種



(5) 回答者の職種

- 1. 事務職 2,053 件    2. 販売・営業職 3,595 件    3. 法務・経営・文化芸術職 3 件
- 4. 医療・看護・保健職 550 件    5. 教育職 552 件    6. 管理的職業 50 件
- 7. 研究・技術職 429 件    8. 福祉・介護職 53 件    9. サービス職 345 件
- 10. 配送・輸送・運転職 307 件    11. 建設・土木・電気工事職 568 件
- 12. 荷役・清掃職 26 件    13. 製造・修理・塗装職 160 件    14. 農林水産職 18 件
- 15. 警備・保安職 59 件    16. その他 458 件

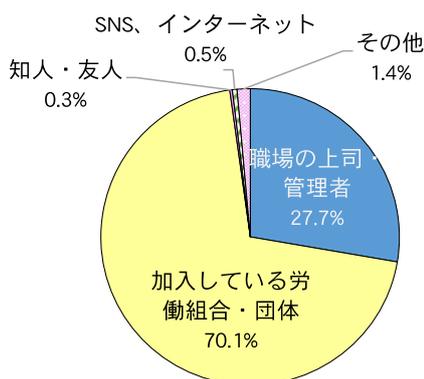
回答者の職種



(6) アンケート調査は誰から依頼されたか

- 1. 職場の上司・管理者 2,552 件    2. 加入している労働組合・団体 6,469 件
- 2. 知人・友人 31 件    4. SNS、インターネット 44 件
- 5. その他 129 件

依頼者

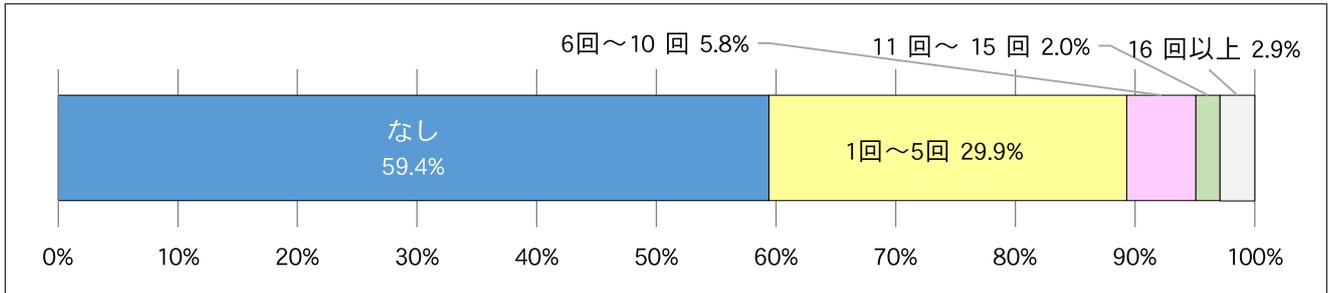


# カスタマーハラスメントに関する調査結果

## 1. 全体

Q8. 昨年4月から今までで、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という）の被害にあったことはありますか？ あった方はどの位の回数がありましたか。

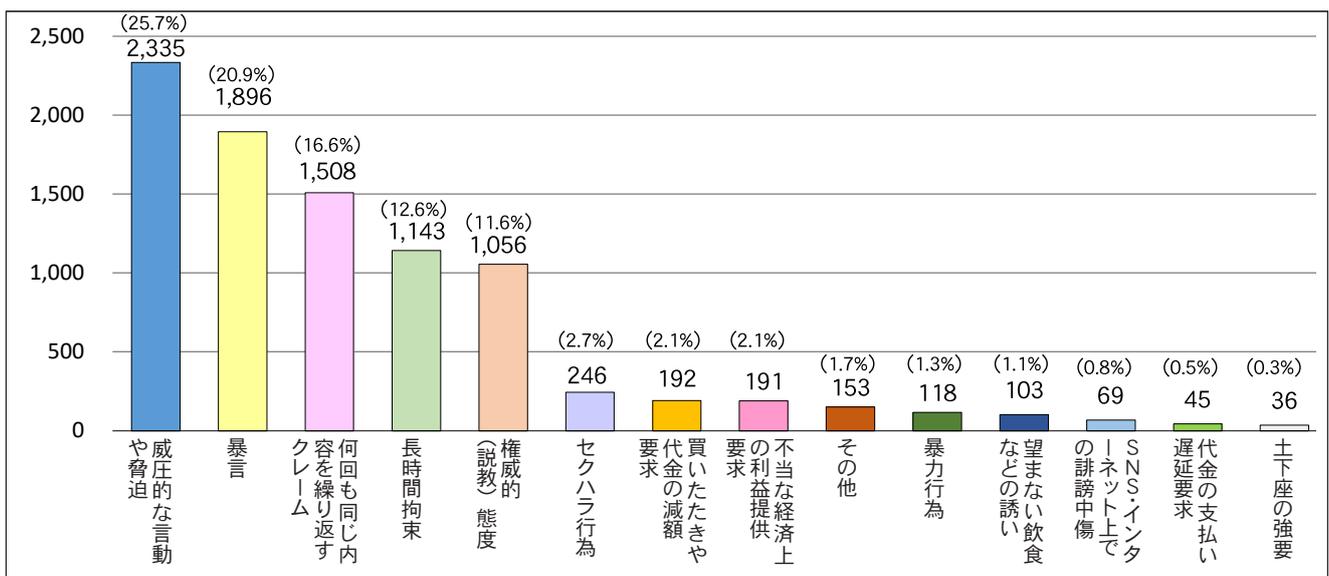
	なし	1回～5回	6回～10回	11回～15回	16回以上
割合	59.4%	29.9%	5.8%	2.0%	2.9%
件数	5,469	2,750	533	187	266



23年度調査の被害者36.6%と比較すると今年度は40.6%と増加しています。カスハラの認知度が報道や企業・団体等での研修機会が増えたことにより認識が高まり、「被害を受けた」という自覚が高まっていることも要因と考えられます。

Q9. あなたが受けたカスハラで印象に残っている高い順に3つまで選択してください。

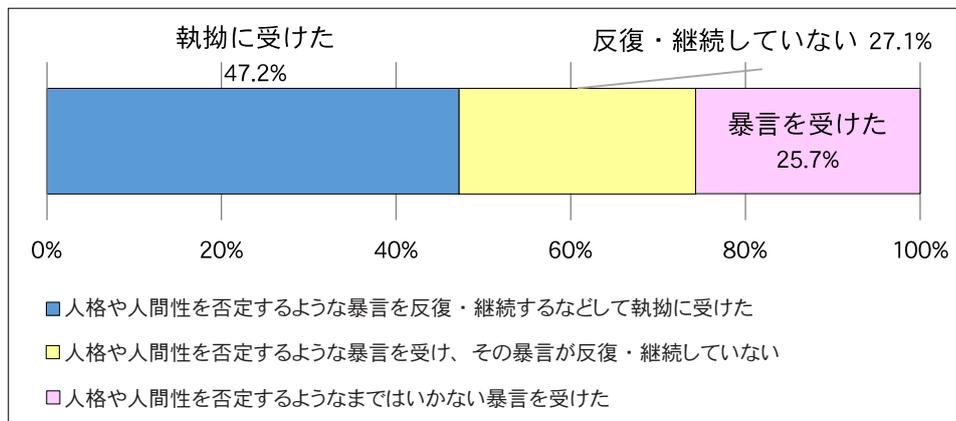
	威圧的言動	暴言	繰り返す	長時間拘束	権威的	セクハラ	減額	利益提供	その他	暴力行為	飲食誘い	SNS誹謗中傷	遅延要求	土下座
割合	25.7%	20.9%	16.6%	12.6%	11.6%	2.7%	2.1%	2.1%	1.7%	1.3%	1.1%	0.8%	0.5%	0.3%
件数	2,335	1,896	1,508	1,143	1,056	246	192	191	153	118	103	69	45	36



被害内容は「威圧的言動」「暴言」「繰り返す(執拗な)クレーム」「長時間の拘束」「権威的言動」が多い状況となっており、昨年との傾向の変化はあまりありませんでした。暴力行為が1.3%118件と深刻な状況となっています。

Q10. Q9 で「1. 暴言」と答えた方、一番あてはまるものを選択してください。(1,906 件中)

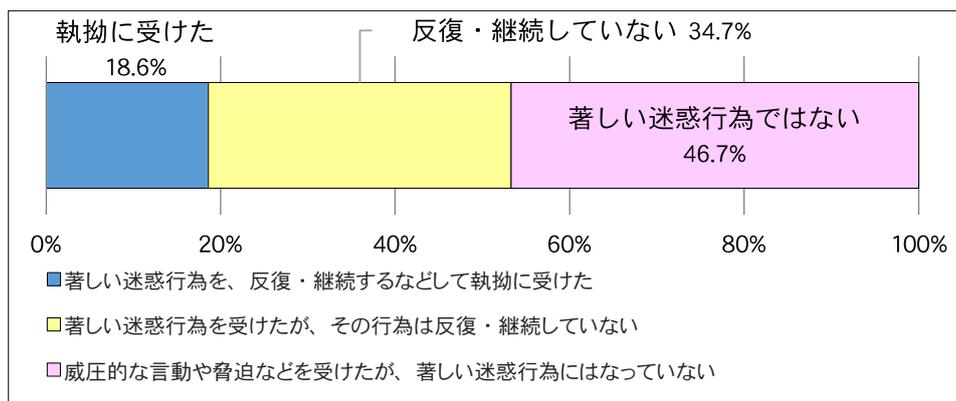
	執拗に暴言を受けた	反復・継続していない	暴言を受けた
割合	47.2%	27.1%	25.7%
件数	899	517	490



暴言の内容ですが、執拗で繰り返すものが増加しており、加害者の人権意識の欠如や「反復・継続」といった執拗さは、働く人のメンタルヘルスへの影響は計り知れず大きなものとなります。

Q11. Q9 で「2. 威圧的な言動や脅迫」と答えた方、一番あてはまるものを選択してください。(2,435 件中)

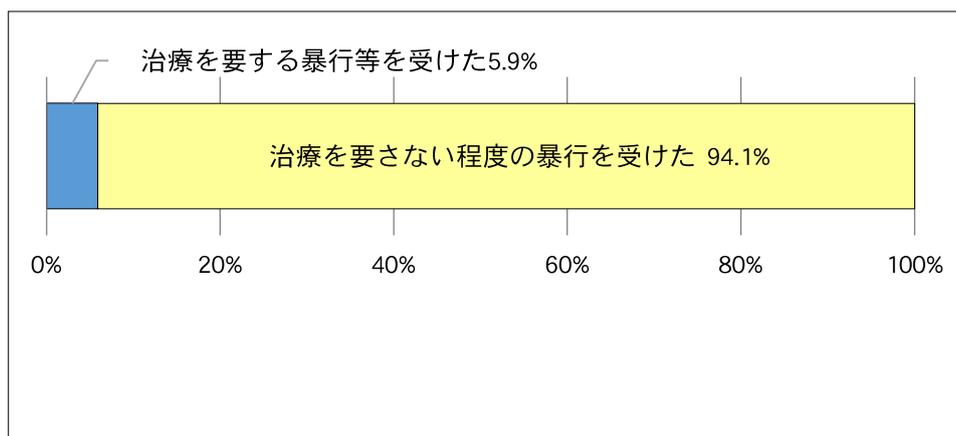
	執拗に暴言を受けた	反復・継続していない	著しい迷惑行為ではない
割合	18.6%	34.7%	46.7%
件数	454	846	1,135



執拗な迷惑行為は昨年度より減少していますが、「反復しないが著しい迷惑行為」は若干増加傾向にあります。加害者の属性が「取引先」より、「顧客」等の増加が要因かと思われます。

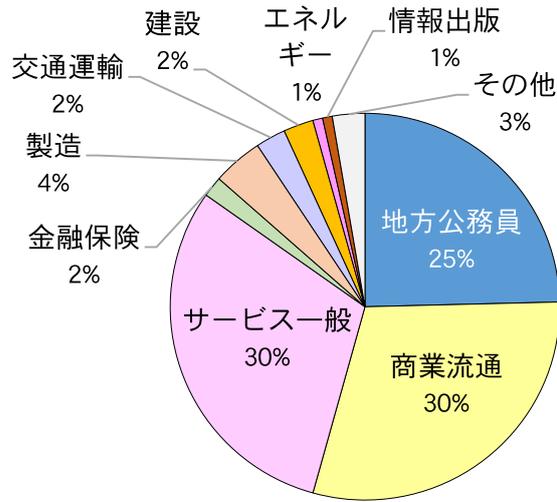
Q12. Q9 で「3. 暴行行為」と答えた方、一番あてはまるものを選択してください。(118 件中)

	治療を要する暴行等を受けた	治療を要さない程度の暴行を受けた
割合	5.9%	94.1%
件数	7	111



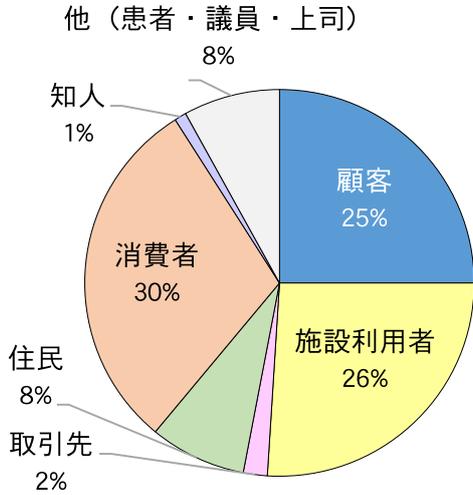
暴力行為は、刑法上の「傷害罪」です。その内容は、次ページのグラフにあるように「公務員・商業流通・サービス一般」で多く、「取引先」よりも「顧客・利用者・消費者」が暴力をふるっている状況で、50歳以上の高齢男性が圧倒的多数の加害者となっています。

### 暴力被害職種



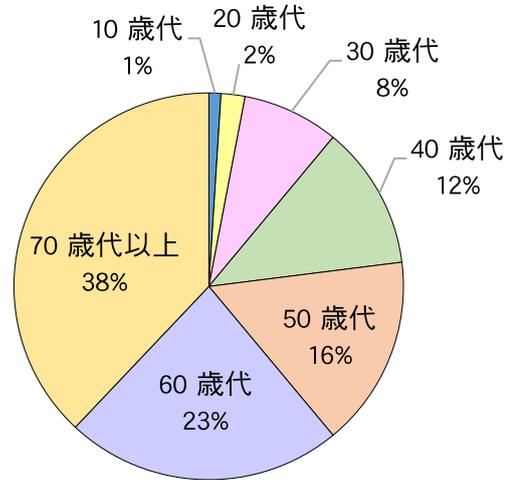
出展：北海道勤労者安全衛生センター  
 「安全センター情報 2025年5月12日 No.738」

### 暴行加害者との関係



出展：  
 北海道勤労者安全衛生センター  
 「安全センター情報 2025年5月12日 No.738」

### 暴行加害者年齢

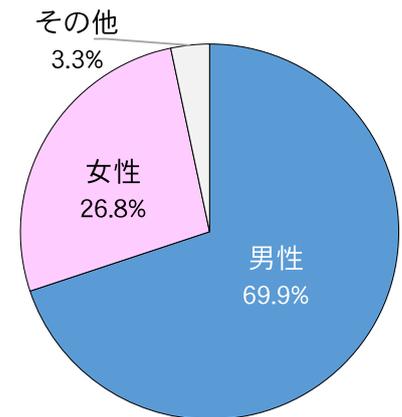


出展：  
 北海道勤労者安全衛生センター  
 「安全センター情報 2025年5月12日 No.738」

Q13. 最も印象的なカスハラ（迷惑行為）をされた顧客・消費者・利用者・住民等・取引先の相手の性別・推定年齢を選択してください。（被害 3,756 件中）

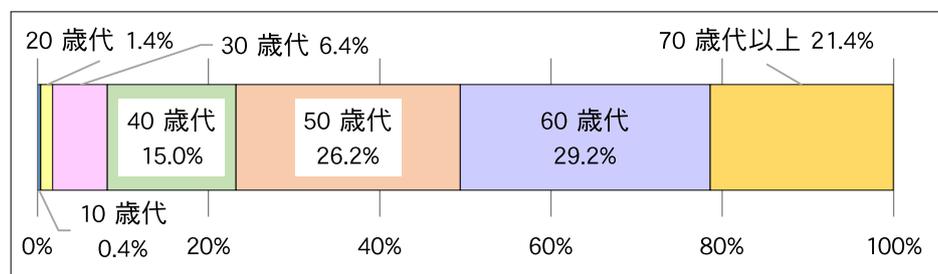
【1】性別

	男性	女性	その他
割合	69.9%	26.8%	3.3%
件数	2,626	1,005	125



【2】年代

	10 歳代	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳代以上
割合	0.4%	1.4%	6.4%	15.0%	26.2%	29.2%	21.4%
件数	14	52	242	565	985	1,095	803

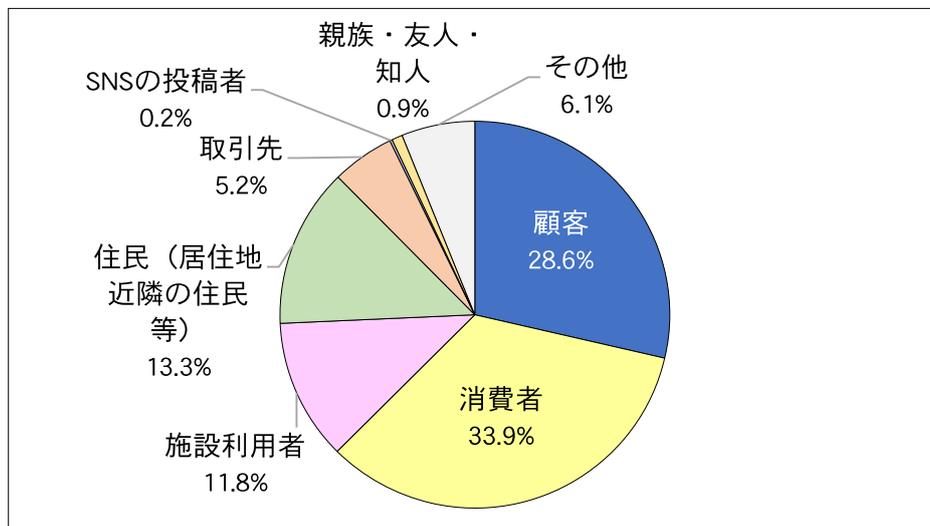


加害者は昨年同様、男性が多く年齢層も高齢層がほとんどとなっています。特に、70歳以上の加害者が昨年と比較して3倍近く増加しており、昨年度が取引先からの被害に絞った調査であったとしても、高齢男性が加害者とならないとりくみを企業団体だけではなく、行政とも一体となって啓発活動などを進めることが大切です。

- カスハラ被害者と加害者との性別の関連をクロス集計してみると、被害者が女性の場合、女性加害者 33.7%、男性加害者 63.5%となっています。男性被害者の場合、女性加害者 18.1%、男性加害者 78.4%となり、違いがみられました。また、被害者の年代との関連においては、全ての年代において男性加害者が多いことが明らかとなっています。
- カスハラ被害者と加害者の年代との関連については、被害者が女性の場合、女性加害者の年代が60歳代（30.2%）と70歳代以上（26.6%）が多い傾向にあります。男性被害者の場合は、50歳代（29.7%）と60歳代（28.0%）が多くなっています。

Q14. 迷惑行為をしていた取引先会社との関係の一つ選択してください。(3,756 件中)

	顧客	消費者	施設利用者	住民 (居住地近隣の住民等)	取引先	SNSの 投稿者	親族・友人・ 知人	その他
割合	28.6%	33.9%	11.8%	13.3%	5.2%	0.2%	0.9%	6.1%
件数	1,075	1,272	444	498	194	8	32	233

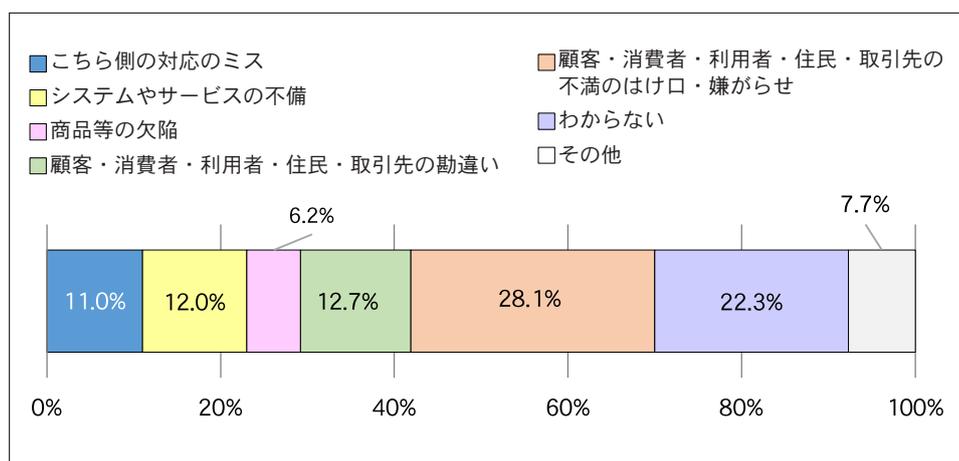


取引先からの加害が予想外に少ない傾向でした。カスハラが社会問題化している中で、企業団体が防止研修などに積極的になっていると考えられます。

- カスハラ被害者と加害者との関係性におけるクロス集計では、被害者が女性の場合は消費者からのカスハラが多く (40.5%)、男性の場合は顧客からのカスハラが多く (35.0%) になっています。
- 被害者の年代が10歳代、50歳代、60歳代、70歳代以上では、消費者からのカスハラが多く、20歳代、30歳代、40歳代は顧客からのカスハラが多くなっています。
- 雇用形態別においては、パートタイマー・契約社員の場合は消費者からのカスハラが多く、正社員の場合は顧客と住民からのカスハラが多くなっています。

Q15. カスハラのきっかけとなった具体的な理由の一つ選択してください。(3,756 件中)

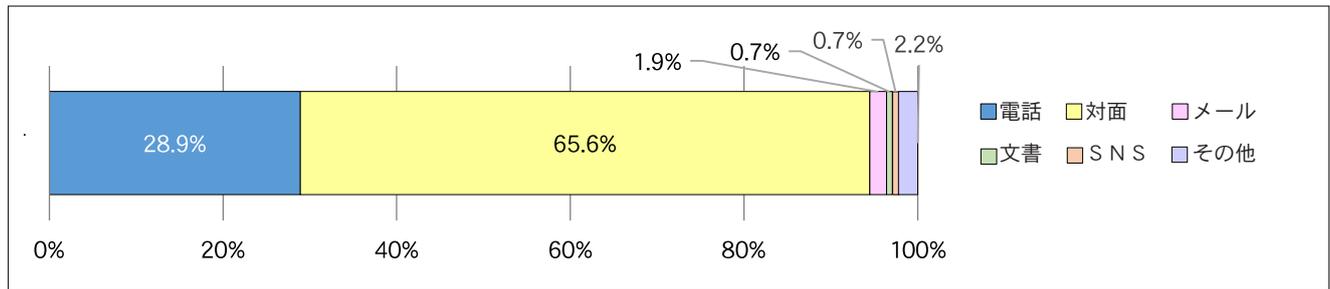
	こちら側の 対応のミス	システムや サービスの 不備	商品等の欠陥	顧客・消費者・ 利用者・住民・ 取引先の 勘違い	顧客・消費者・ 利用者・住民・ 取引先の不満の はけ口・嫌がらせ	わからない	その他
割合	11.0%	12.0%	6.2%	12.7%	28.1%	22.3%	7.7%
件数	414	450	231	476	1,057	836	292



昨年同様に顧客等による「不満のはけ口」が多く、サービスを受ける側の姿勢の問題点が明らかになっています。「こちら側の対応ミス」が原因となる被害は「正しいクレーム対応」を社内研修などで学ぶことによって、品質・企業イメージ向上につながることができます。

Q16. カスハラの状態・手段に最も近いもの一つを選択してください。(3,756 件中)

	電話	対面	メール	手紙・FAX	SNS	その他
割合	28.9%	65.6%	1.9%	0.7%	0.7%	2.2%
件数	1,087	2,463	72	28	26	80

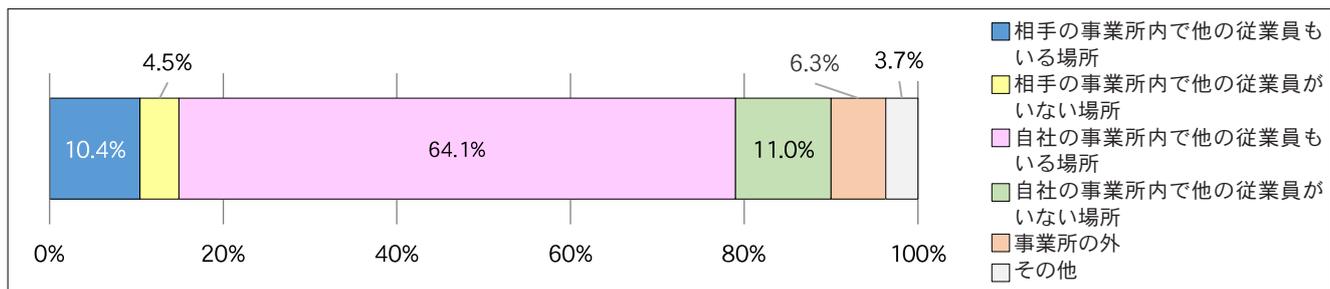


被害のほとんどが「対面」「電話」となっておりその傾向に変化はありませんが、はじめて「SNS」による被害の回答があり、企業団体として「名札」のフルネーム表記廃止などの細かな対策が必要な状況となっています。

カスハラの状態・手段について、カスハラ被害者の女性も男性も対面によるカスハラが多く、男性の場合は電話やメールの割合が女性よりも多い傾向にあります。被害者の全ての年代において対面によるカスハラが多くなっていますが、20歳代、30歳代、40歳代、50歳代では電話によるカスハラも少なくない状況です。雇用形態別においては、パートタイマー・契約社員も正社員も対面のカスハラが多くなっています。

Q17. カスハラを受けた場所はどこですか。(2,463 件中)

	相手の事業所内で他の従業員もいる場所	相手の事業所内で他の従業員がいない場所	自社の事業所内で他の従業員もいる場所	自社の事業所内で他の従業員がいない場所	事業所の外	その他
割合	10.4%	4.5%	64.1%	11.0%	6.3%	3.7%
件数	256	110	1,580	270	155	92

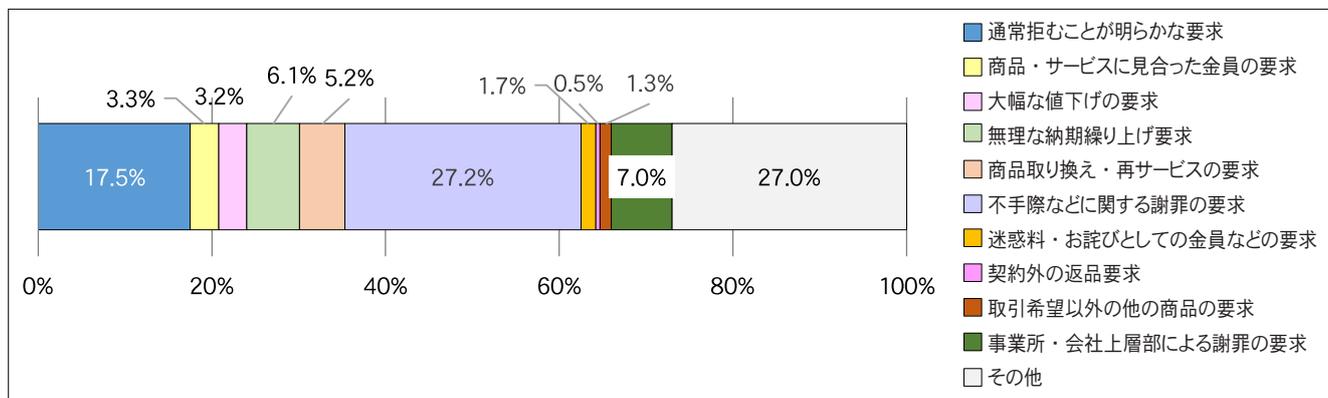


カスハラの被害場所については、被害者が女性の場合は、「自社の事務所内で他の従業員もいる場所」が多く(72.8%)、男性の場合は、同じく「自社の事務所内で他の従業員もいる場所」が多く(51.0%)となっています。「相手の事務所内で他の従業員もいる場所」(14.7%)や「事業所の外」(13.1%)も少なくありませんでした。被害者の全年代において、「自社の事務所内で他の従業員もいる場所」が多く、雇用形態別においてはパートタイマー・契約社員も正社員も「自社の事務所内で他の従業員もいる場所」が多くなっていますが、正社員の場合は「自社の事務所内で他の従業員もいる場所」といったそれ以外の場所も少なくありません。

被害の半数近くで、「職員の勤務先で同僚や顧客等の面前」が発生場所となっています。窓口・カウンター・レジなどが想定されますが、多くの人前での被害はメンタルヘルスへの影響がより大きくなります。店頭などでのポスター掲示も予防策の一つで、掲示数が増えているのもその成果と考えられます。

Q18. カスハラに対応結果の要求内容として最も近いと思われるものを一つ選択してください。(2,436件中)

	通常拒むことが明らかな要求	商品・サービスに見合った金員の要求	大幅な値下げの要求	無理な納期繰り上げ要求	商品取り換え・再サービスの要求	不手際などに関する謝罪の要求	迷惑料・お詫びとしての金員などの要求	契約外の返品要求	取引希望以外の他の商品の要求	事業所・会社上層部による謝罪の要求	その他
割合	17.5%	3.3%	3.2%	6.1%	5.2%	27.2%	1.7%	0.5%	1.3%	7.0%	27.0%
件数	431	81	80	151	128	670	43	12	33	172	662

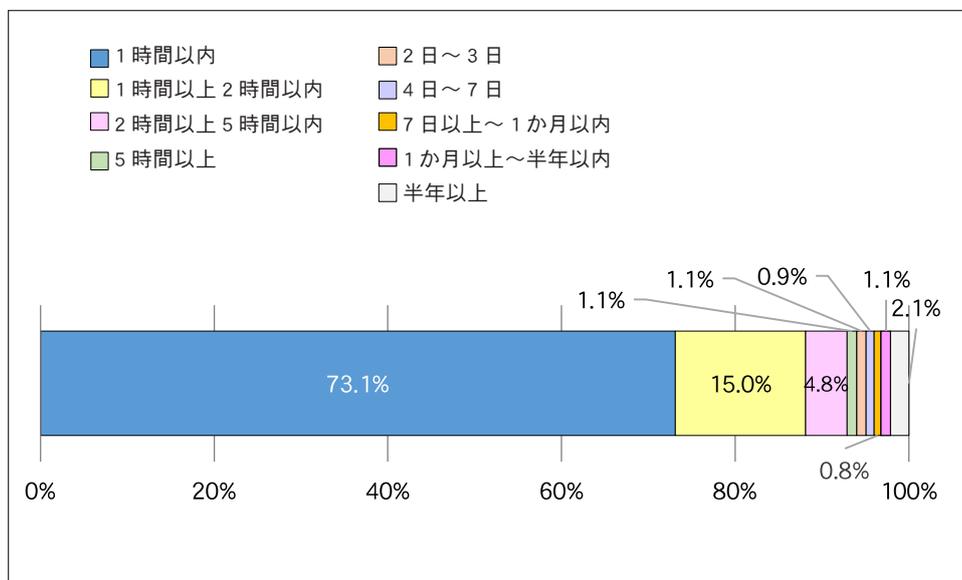


カスハラの要求において、被害者の女性も男性も「不手際などに関する謝罪の要求」が最も多く、次に多いのが「通常なら拒むことが明らかな要求」でした。被害者の全年代において、「不手際などに関する謝罪の要求」が最も多くなっていますが、40歳代以降の各年代では、要求内容に多様性がみられる傾向があります。雇用形態別においては、パートタイマー・契約社員も正社員も「不手際などに関する謝罪の要求」が多くなっています。

対応の結果、謝罪を要求されることが多くなっていますが、サービスをする側にミスがあったとしても社会通念上の常識を超える「叱責」などはあってはなりません。また、拒まれることが明らかな理不尽な要求については、企業団体での対応方針の明確化と「個人対応とせず組織的に断る」対応が求められています。

Q19. カスハラに対応した所要時間を一つ選択してください。(2,463件中)

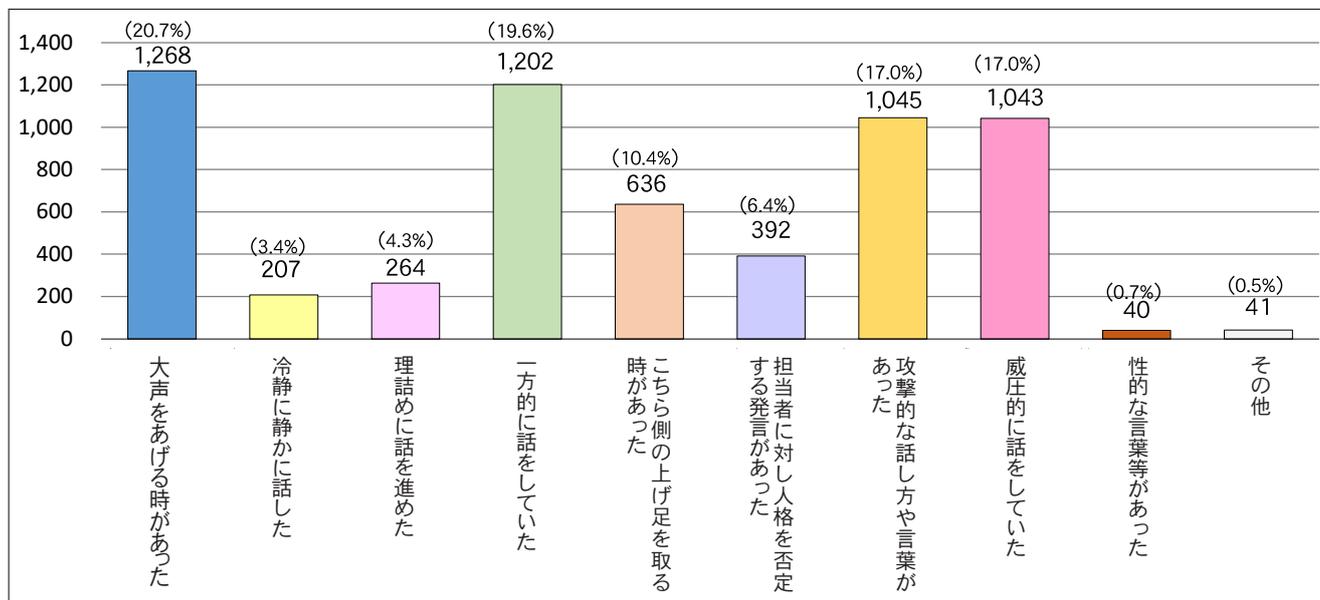
	1時間以内	1時間以上2時間以内	2時間以上5時間以内	5時間以上	2日～3日	4日～7日	7日以上～1か月以内	1か月以上～半年以内	半年以上
割合	73.1%	15.0%	4.8%	1.1%	1.1%	0.9%	0.8%	1.1%	2.1%
件数	1,801	369	117	28	28	21	19	28	52



半数近くが、1時間以内の対応と昨年と傾向に変化はありませんが、短時間であっても加害者の言動によって被害者のメンタルヘルスへの影響は大きいものです。また、終結までに日数がかかることは職員・社員にとって仕事へのモチベーションに大きく影響し、休職・離職などにつながりかねないものです。組織的にケアできる体制の構築が必要となっています。

Q20. カスハラを行っていた顧客・消費者・利用者・住民・取引先の話し方や言葉はどのようなものでしたか。3つまで選択してください。(複数回答可)

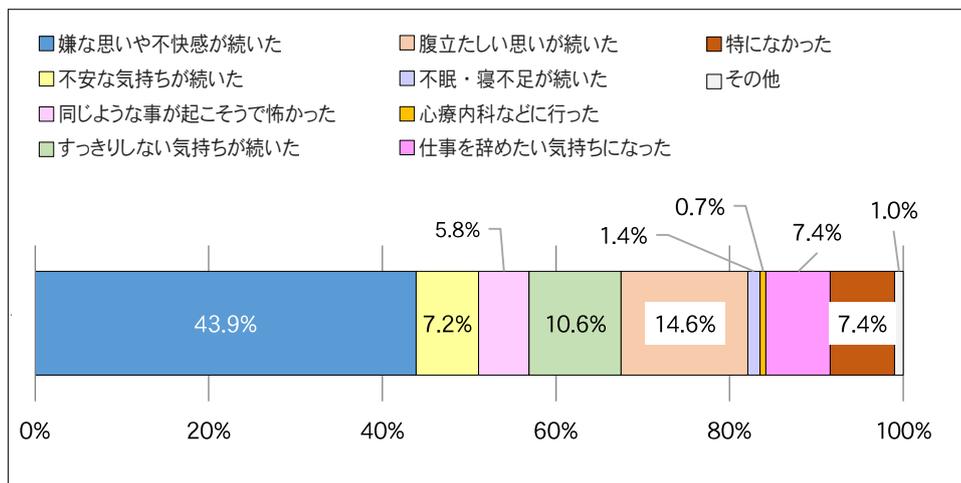
	大声をあげる時があった	冷静に静かに話した	理詰めに話を進めた	一方的に話をしていった	こちら側の上げ足を取る時があった	担当者に対し人格を否定する発言があった	攻撃的な話し方や言葉があった	威圧的に話をしていった	性的な言葉等があった	その他
割合	20.7%	3.4%	4.3%	19.6%	10.4%	6.4%	17.0%	17.0%	0.7%	0.5%
件数	1,268	207	264	1,202	636	392	1,045	1,043	40	41



「大声」「一方的」「攻撃的」「威圧的」な話し方は、良好なコミュニケーションとは言えません。「お客様は神様」だと勘違い・錯覚している「時代遅れ」の感覚があるとすれば、より一層の啓発活動が必要となります。

Q21. あなたが体験したカスハラによって、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。(3,756 件中)

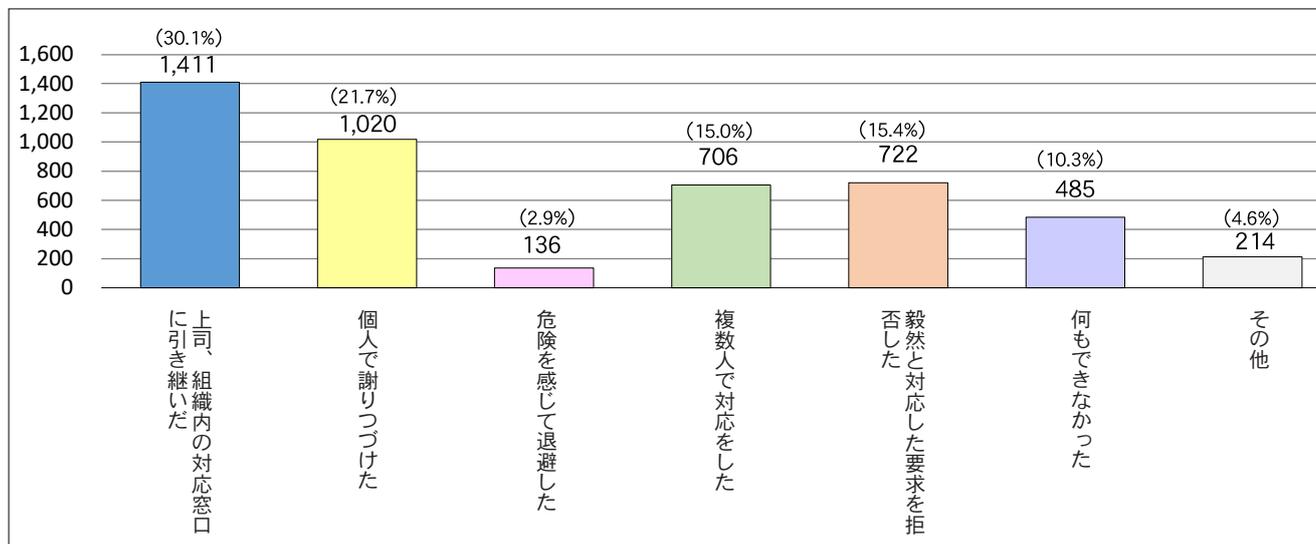
	嫌な思いや不快感が続いた	不安な気持ちが続いた	同じような事が起こりそうで怖かった	すっきりしない気持ちが続いた	腹立たい思いが続いた	不眠・寝不足が続いた	心療内科などに行った	会社を辞めたい気持ちになった	特になかった	その他
割合	43.9%	7.2%	5.8%	10.6%	14.6%	1.4%	0.7%	7.4%	7.4%	1.0%
件数	1,650	269	219	397	550	53	28	277	278	35



心身への影響は通常の緊張などと違い、仕事外の日常生活にも大きな影響を与えます。メンタルヘルスへの影響の項目で詳しく分析しますが、労働災害の申請・支給決定件数ともカスハラによるものが増加傾向にあります。

Q22. カスハラにあった時、あなたはどのような対応をしましたか。【複数回答可】

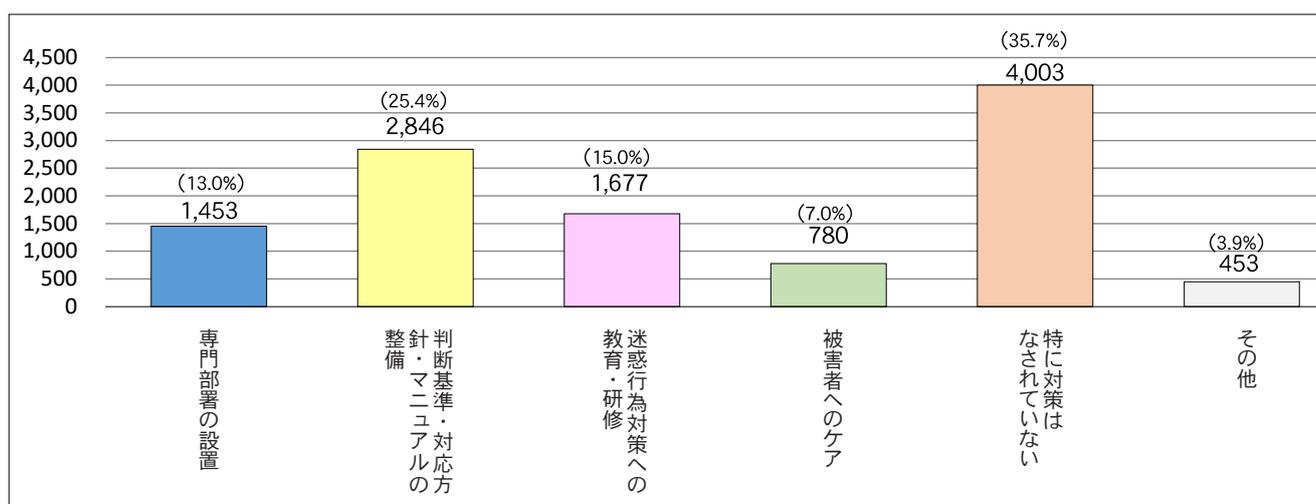
	上司、組織内の対応窓口 に引き継いだ	個人で 謝りつづけた	危険を感じて 退避した	複数人で 対応をした	毅然と対応した 要求を拒否した	何もできなかった	その他
割合	30.1%	21.7%	2.9%	15.0%	15.4%	10.3%	4.6%
件数	1,411	1,020	136	706	722	485	214



昨年度調査と比較し、「上司等への引継ぎ」が増加した半面、「謝り続ける」が増加しており、組織的な対応を充実させる企業団体と「個人任せの組織」の二極化が懸念されます。

Q23. あなたの所属先で実施されているカスハラへの対策について選択してください。【複数回答可】

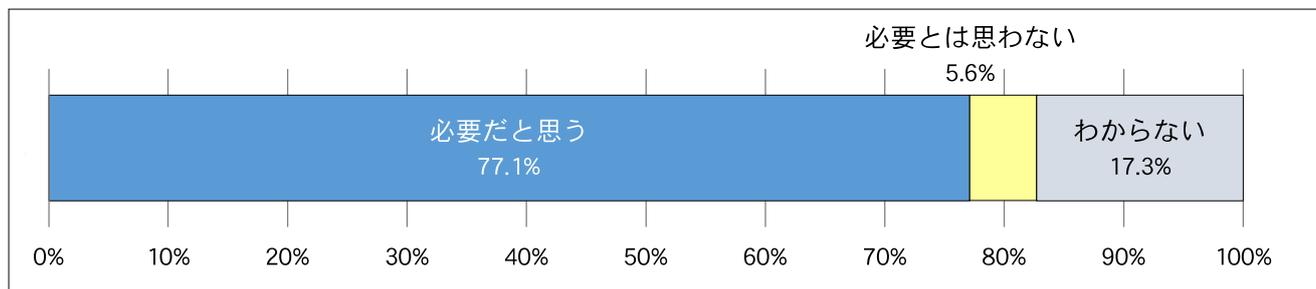
	専門部署の設置	判断基準・ 対応方針・ マニュアルの 整備	迷惑行為対策へ の教育・研修	被害者へのケア	特に対策は なされていない	その他
割合	13.0%	25.4%	15.0%	7.0%	35.7%	3.9%
件数	1,453	2,846	1,677	780	4,003	453



「マニュアル整備」「教育研修」は増加傾向にあります。一方で「被害者のケア」は横ばい状態となっており、「特に対策はされていない」とともに大きな課題となっています。カスハラ防止措置の義務化の法改正も行なわれており、企業団体の姿勢が問われる問題です。

Q24. あなたはカスハラを受けた場合に専門的に相談できる人・部署が必要だと思いますか。

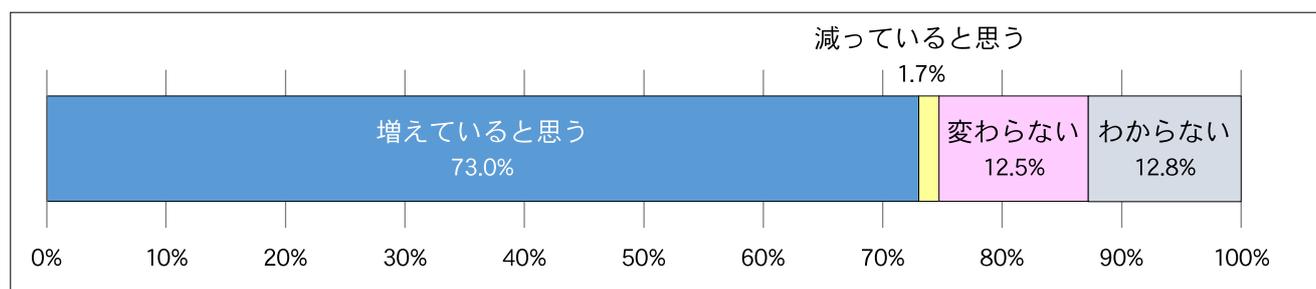
	必要だと思う	必要とは思わない	わからない
割合	77.1%	5.6%	17.3%
件数	7,111	513	1,601



圧倒的に「専門部署が必要」との回答が多く、体制を充実することは加害者と万が一対面しても「孤立感」なく対応できることにつながります。

Q25. ここ3年間でカスハラ対策・防止についてのニュース・報道等は増えていると感じていますか。

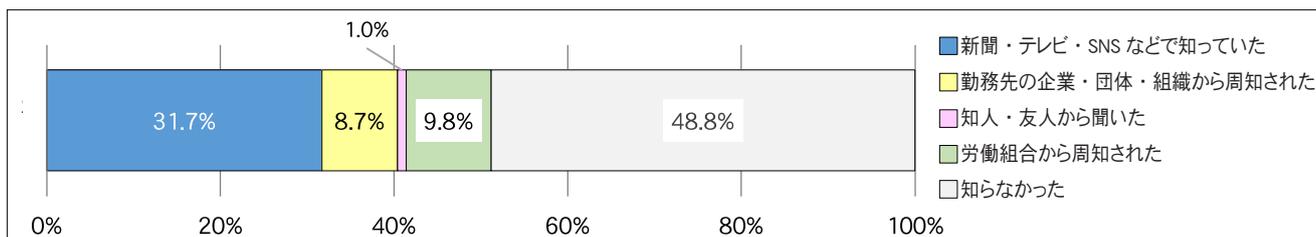
	増えていると思う	減っていると思う	変わらない	わからない
割合	73.0%	1.7%	12.5%	12.8%
件数	6,732	156	1,156	1,181



「増加してる」と、ほとんどの人が答えていることから、カスハラ防止が社会問題として認識されていると考えられます。

Q27. 北海道カスタマーハラスメント防止条例が24年11月に制定され、25年4月1日から施行されます(されました)が、あなたは知っていましたか。

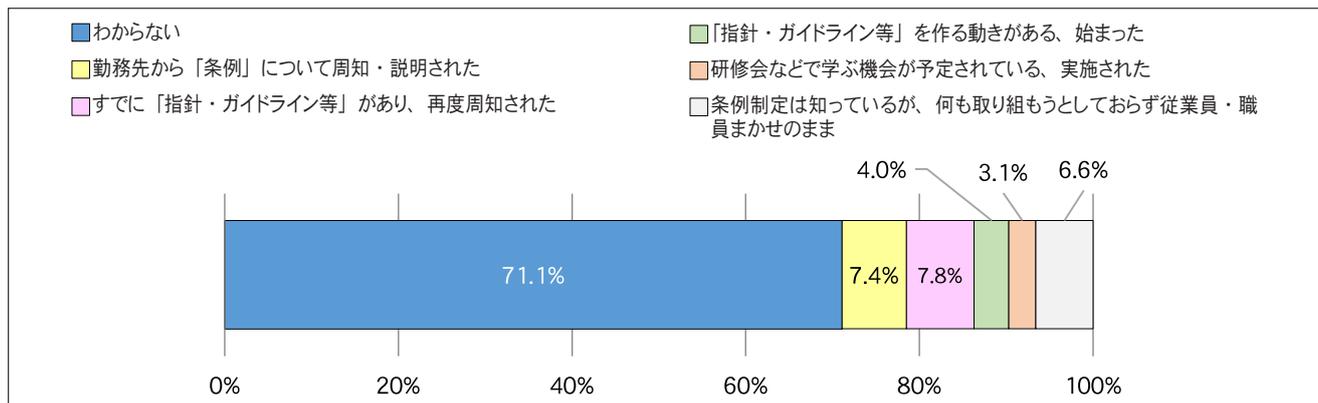
	新聞・テレビ・SNSなどで知っていた	勤務先の企業・団体・組織から周知された	知人・友人から聞いた	労働組合から周知された	知らなかった
割合	31.7%	8.7%	1.0%	9.8%	48.8%
件数	2,926	805	93	904	4,497



「知らなかった」が半数近くだったことは、今後より一層の啓発活動が必要だと言えます。当センターの会員組織での回答がほとんどであることから、一般市民の方の認知度はさらに低いことが考えられます。

Q28. 条例が施行されます(されました)が、あなたの勤める事業所では新たな対策や取り組みが行われていますか。

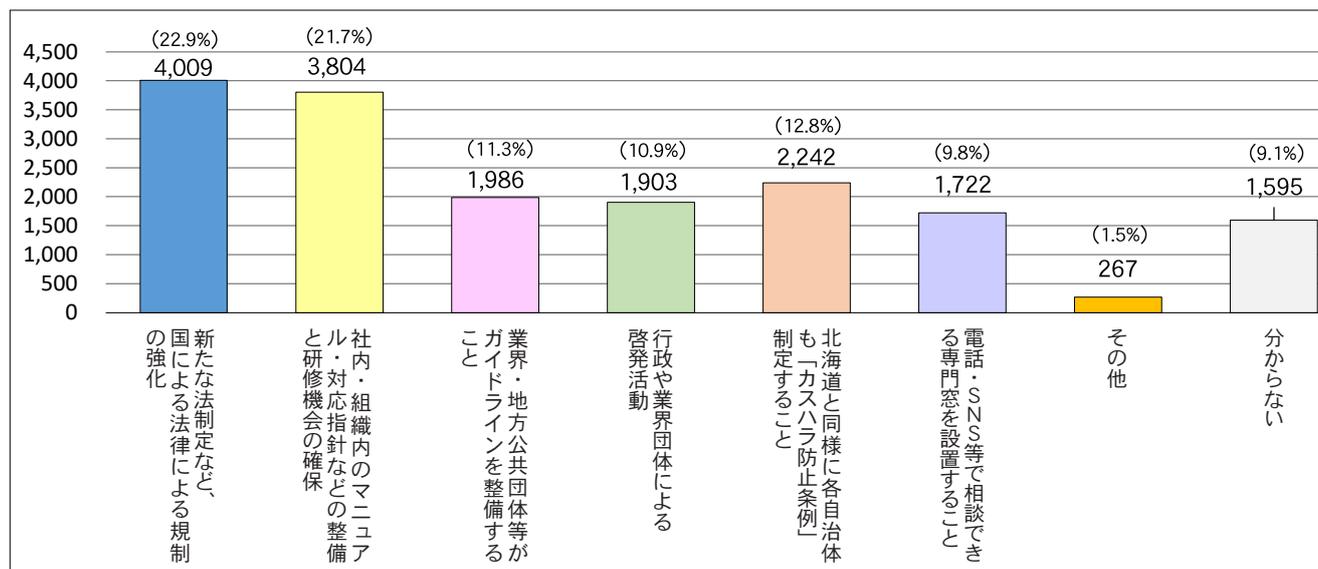
	わからない	勤務先から「条例」について周知・説明された	すでに「指針・ガイドライン等」があり、再度周知された	「指針・ガイドライン等」を作る動きがある、始まった	研修会などで学ぶ機会が予定されている、実施された	条例制定は知っているが、何も取り組もうとしておらず従業員・職員まかせのまま
割合	71.1%	7.4%	7.8%	4.0%	3.1%	6.6%
件数	6,560	686	723	369	283	604



勤務先で対策等があっても周知されていないものを含めて考えると、道条例の理念の実現には多くの団体等が連携して取り組むことが必要となります。

Q29. カスハラをなくすために、今後さらに必要な対策はどれだと思いますか。【複数回答可】

	新たな法制定など、国による法律による規制の強化	社内・組織内のマニュアル・対応指針などの整備と研修機会の確保	業界・地方公共団体等がガイドラインを整備すること	行政や業界団体による啓発活動	北海道と同様に各自治体も「カスハラ防止条例」制定すること	電話・SNS等で相談できる専門窓を設置すること	その他	分からない
割合	22.9%	21.7%	11.3%	10.9%	12.8%	9.8%	1.5%	9.1%
件数	4,009	3,804	1,986	1,903	2,242	1,722	267	1,595



新たな法制定など、国による法律による規制の強化を望む声が、昨年より1.5倍近く増加しており、個人や企業よりも行政機関が先頭に立ってカスハラ防止を推進すべきだとの意識が強いと思われます。

## 2. 自由記述

Q26. 自分が「受けた・見た・聞いた」カスハラについて、最も特徴的であった点、又は納得できなかったところがあれば書いてください。【自由回答 200 字以内でお願いします】

※業種別にまとめてあります。公務関係の「正社員」は「正規職員」と読み替えてください。

### 商業・流通 509 件

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	50 歳代	正社員	カスハラの線引がわからない。カスハラと思って上司に報告してもカスハラじゃないと言われた事が納得いかない。カスハラは、サジ加減で決まるのか？
女性	40 歳代	パートタイマー・契約社員	高圧的なお客さんに粘着されているパート社員がいると聞いています。そのお客さんが希望する商品（全然売れない）を売り場に置くよう強要してきます。全然売れない商品を置くくらいなら、人気商品を1種類でも多く置きたいところです。要望をお断りした時、すんなり納得しないお客さんは業務を妨害しているようなものだと思います。今までは「お客さまは神様」だったのか、従業員を守ってこなかった各企業に大きな責任があります。まともじゃないお客には毅然と対応しないと従業員が危険に晒されます。
女性	30 歳代	パートタイマー・契約社員	客の希望する商品の取り扱いがなかったことで、その商品についてのうんちくを聞かされた挙句、「君にはわからないか～」等と言われた。
女性	40 歳代	パートタイマー・契約社員	お客様で言葉が悪く怒鳴りつけてくるお客様がいる。
女性	50 歳代	パートタイマー・契約社員	みんなの前で大声で長時間怒鳴りつけていた上司が居たと聞いた事がある。
男性	30 歳代	正社員	シーズン商品の晩期に品揃えがないものについて他の店に問い合わせをするよう高圧的に探せ、その対応で終わりかなどと継続的に不満をぶつけられた。
女性	40 歳代	正社員	重箱の隅をつつくような従業員のミスに対し、多忙な時間帯でも3時間程拘束されたのを見たことがある。別の場面では、店頭で怒鳴るお客さまがいたと聞いたことがある。
女性	50 歳代	正社員	こちらは悪いところがないのに一方的に怒鳴られるのは納得できないのでどの時点なら言い返しをしていいのかわかりたい。
女性	60 歳代	パートタイマー・契約社員	テレビで店員さんが土下座させられていたのを観ました。
女性	40 歳代	パートタイマー・契約社員	マスクをしていてガラス越しだったので聞こえづらかったのかもしれないけど質問に答えてたのに聞いてんのかいと怒鳴られた。
女性	50 歳代	パートタイマー・契約社員	自分が関わっていない事案で有るにも関わらずその件について詫言しなければならなかったことにモヤモヤした気持ちになった。
女性	60 歳代	パートタイマー・契約社員	部下の教育について。
女性	50 歳代	パートタイマー・契約社員	お客様に腕を叩かれた。物を投げつけられた（ケガはしなかった）怒鳴られる。
女性	50 歳代	パートタイマー・契約社員	しつこいクレーム、特別扱い、長居したがる。
女性	50 歳代	パートタイマー・契約社員	有人レジにたまたま人が立っていないだけで大声をあげたり、ちょっとした確認をただけで「馬鹿この～！！」とかは驚いたので今後人間と見ないことにした。
女性	30 歳代	パートタイマー・契約社員	順番に値引きをしているにも関わらず、客が欲しい商品の値引きを今すぐやれと怒鳴られた。
女性	50 歳代	パートタイマー・契約社員	早朝、深夜に送信されてくる多数のメール。
女性	50 歳代	パートタイマー・契約社員	かなり昔、惣菜の値引きを催促されて弁当を叩きつけられた事があります。まだ値引き時間じゃないし、お客様に催促されてするのは納得いきません。
女性	40 歳代	パートタイマー・契約社員	自分の事しか考えていない人が多い。
女性	50 歳代	パートタイマー・契約社員	いきなり怒鳴られ胸ぐら掴まれ両手で肩をどつかれよろけた。他の従業員も同じことされてて怯える。
回答しない	40 歳代	パートタイマー・契約社員	毎週何度か来て暴力をふるったり暴言を吐いていくお客様に何人も被害を受けている。お店で被害者多発。
男性	30 歳代	パートタイマー・契約社員	値引き商品をさらに値引きしろと言われた。断ると他の従業員を捕まえて30分くらい文句を言っていた。

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	〇〇さんは値引きをしてくれない。チラチラ店員がこちらを見て何かを言っていると言う妄想。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	怒鳴り声をあげる。自分の要求を押し通そうとする。こちらの説明を遮って聞こうとしない。
男性	40歳代	正社員	金品の要求。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	土下座しろ、または容姿の侮辱、支離滅裂な会話で対応に困る。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	わざとぶつかってくる。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	値引き要求が多い、断ると商品を投げつけてきたり、暴言、暫く粘着され売り場で不満をいいながら、付きまとわれた。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	自身が障害者である事を盾にしてこちらの話しを一切聞かずに大声で長時間暴言を言われ続けている時に（最終的にはお客さまが謝罪されましたが）すぐ側に上司が居たのに全く間に入ってくれなかったのには納得いかなかったです。
女性	60歳代	その他	財布の小銭は全部セルフレジに入れたと言いレジの中には戻ってきたより多く小銭を入れたと言い、早く金を返せと怒鳴る。小銭は無いと言っていたが実際は違う財布に持っていたりタクシーを待たせているから早くしろなど言っていたが嘘だった。今日ではなく明日1番で上司に謝罪させろと言った。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	カードの使用法の違いを聞かれたので一般的な説明をしたが、理解出来ない様で『若い頃はあなたより頭が良かったが、メリットなんか聞いてないし、客の言いたいことを読み取れ。…納得してないだろ』と言われたが、初対面でこちらを馬鹿にしておいて、何を納得出来るのか意味が解らない。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	会社の決まりであっても、結局は、お客様の方が正しくなり、いつも同じ人が、大声で怒鳴りちらし、謝罪させられる。クレームになり面倒になるからと、言いなりになる。決まりがあっても、お客様がごねたら、お客様の言う通りになる。
男性	60歳代	パートタイマー・契約社員	自分の思い通りに強要する奴。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	レジの子にさんざんいやな事をいってカゴをけとばして出ていったお客をみました、やなおじさんでした。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	俺は株主なんだから、ちゃんとした対応すれよ！！名前をいえー！！
男性	60歳代	パートタイマー・契約社員	弁当に割り箸がついていないと執拗に長時間話をする。
男性	60歳代	パートタイマー・契約社員	クレーム処理に行って2時間ほど拘束されたことがある。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	今度、売り場に行ったら、いないよね。〔辞めてるんだろうね〕と職場の上司に電話で言っていたそうだ。
男性	40歳代	正社員	お客さんに殺すぞと言われた。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	高圧的な言動で飲料売り場にて 私は一度カスハラにあったので、怖くてしばらく仕事に集中できなかった。
女性	20歳代	パートタイマー・契約社員	自分が悪いが、レジで、商品を2度打ちして、こんこんと「気が付かなかつたらどうする」「あなたのレジには二度と行きません。」とひたすら言っていた。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	自分を狙っていると感じた。他に店員がいても自分の所にきた。
男性	40歳代	正社員	トイレに流せるシートを購入して使用、トイレに流したら詰まり、掃除していたら着ていたスーツにトイレの水がかかった。スーツを弁償しろと。トイレ掃除と業者呼んでトイレ見てもらったらトイレタンクに節水のため、ペットボトルをいれて何か細工をしており、流す水量が少ないからの事。それでも納得せず、業者をどなりちらかし帰らせた。いいがかりにも程がある。いまだに納得できない。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	自分には非がないのにお客様にすみませんと謝るのは納得いかないけど謝る。上司が謝ればいいのにと思う。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	会社の規定のことを言って納得してくれず動画を撮られたこと。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	何度もの来店と電話によりかなりの時間拘束をされ、仕事にならなかった。上司が対応してくれましたが、事実ではないことをさらに脚色して話すため、心身ともに疲弊しました。結局、押し切られるかたちで商品は返品となりましたが、線引きができる対応マニュアルがあれば良いと痛切に思いました。相手の出方次第で対応が変わってくるのは納得いきませんでした。

性別	年代	雇用形態	自由記述
男性	20歳代	正社員	休日夜間かわかわらず、こちらがメッセージを返信するまで、メッセージを一方的に送って来られる方がいました。気が狂いそうになりました。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	お客様は神様だと思っている疫病神様。自分はこの責任者と仲良くしているから云々。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	商品を自分で間違えて買ったのに、並べ方が悪いと1時間ほど怒鳴り土下座を店長に要求。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	機械の不備にて、修正の対応をしたところ。お客様からその時の対応について強めのご指摘を受けましたが…こちらとしては柔らかく接していたにも関わらず、小さな確認が抜けていただけで大事のように責め立てられたのは納得が出来るものではありませんでした。とはいえ、平身低頭で謝罪は続けました。
女性	60歳代	その他	社内で信じて相談できる環境がない。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	主任の立場の人が部下に毎日のように怒鳴っていて本当に可哀想でした。結局その人は仕事に来なくなりました。それなのに主任の立場の人は変わらず働いています。
女性	50歳代	正社員	部下がヘラヘラしていると怒鳴ってくる年配男性は従業員だけでなく、周りにいたお客様にも不快な思いをさせてしまった。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	入社したての頃、お客様から対応不可な両替を強要され丁寧に断りしても聞き入れてもらえず早くしろ、置いてきた荷物を盗まれたらお前を訴えてやると怒鳴られました。先輩に対応いただきお客様は帰られました。対応の仕方が悪かったと今度は先輩に責められました。労りの一言もなく。笑顔で一緒に仕事をしていますが、今もずっと憎んでいます。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	惚れてしまいそうだと、言われたこと。
男性	60歳代	パートタイマー・契約社員	買い物カゴに入れた商品を所構わず何か所にも戻す高齢の女性客が居るので止める様に嚴重注意して欲しいです！
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	顧客からのクレームの電話でした。ただひたすら聞き役に徹していたら1時間以上怒鳴られ続けたことがあります。年金暮らしの男性から趣旨の分からない電話が多かったのでその時は「迷惑である。営業妨害だ。」とはっきり伝えたら電話はなくなりました。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	周りに聞こえないように小声でネチネチ言ってくるクレマーでした。自分でわざとお弁当を傾けておいて傾けておきな！あやまれ！となにかにつけて謝罪をようきしてくる人でした。
男性	20歳代	正社員	怒鳴る、嫌味、急いでいる人（余裕がなさそう）。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	特に覚えてないです。
男性	50歳代	正社員	潔癖症夫婦の閉店間際の買い物、さらに商品放置、注意に対する暴言。
男性	40歳代	パートタイマー・契約社員	商品案内がスムーズにいかず、バカタレと言われた。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	こちら側に不備はないが早く収めたいと管理者側が要求を飲んでしまうことが多い。納得いかない。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	質問をされたが答え方がいけなかったので、お客様を怒らせてしまった。そのことで長時間怒鳴られた。こちらに悪い点はあったが、あちらの態度も度を過ぎていたと思う。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	店員の個人的な特徴や接客について、仕事を辞めさせろ、見ているだけで買物したくなくなると電話にてクレームをしてきた。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	黒いズボンを買ったお客さまが毛がすごく目立つと言って何ヵ月か前の商品を返品したいとすごい剣幕で来た事がありました。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	かごで背中をおしつけられたことがある。通路の前にいたらふさいでないのに。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	大きな声で怒鳴る。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	気づかない自分が悪いとは思いますが相手が何を考えて何をしたいかわからないので欲しい、見たいと伝えて欲しかった！それをせずに一方的に怒っていた。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	背後からのいらっしゃいませの声掛けに失礼だと怒鳴られた。
女性	40歳代	正社員	一方的な自分に都合の良い主張を延々と続け、長時間怒鳴られ続ける。

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	20歳代	パートタイマー・契約社員	小売業勤務の女です。以前商品を購入したお客様が返品に来た際のことです。商品は既に開封済みであり、返品はできないと伝えたと、購入した商品が間違っていたため、返品してほしいと伝えられました。例) さつまいもを購入したつもりだったが、長芋だった。しかし、返品することはできなかったため謝罪をしました。相手は女性のお客様で、私が間違っていると高圧的に説教をしてくれました。この様子を見て裏方にいた他の男性従業員がなだめにきたところ、すぐに女性のお客様は自分のミスを反省し、許していました。自分が女だからなめられ、男性従業員がなめられていない様子を見て、心から腹が立ちました。カスハラをしてくるお客様は少ないですが、いつまでもお客様は神様だと勘違いしてくる宗教信者は時々見かけます。対策をよろしく願いいたします。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	どこを見ても混み合っているにも関わらず、自分の番になった時に、いつまで待たせるの！はやくして！と言われた事があります。買ってあげてるのにと、自分は偉いと言う様な態度をされた事も何度かあります。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	毎回、全ての事に対して威圧的な態度と文句を言って買い物をして行く。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	接客用語や言い方が間違ってるとか電話で延々言われた。買った日が賞味期限で半額なのに次の日に持ってきて傷んでいないのに傷んでいたと言われ新しい商品と交換していく。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	大体の場合文句を言いたいだけでその後何もないことが多く、ただの八つ当たりや嫌がらせ的に難癖をつけてくるのが多い印象。
女性	40歳代	正社員	クレーム対応で家に伺い、話をしている、うちの息子はヤクザなんだ！お前みたいなのは潰してやると言われたので、警察に通報しますと言いつつ、お前の話なんか誰が信用するんだと言われ、この会話を記録して届けますと言うと、もう帰れ！と言われた。後日息子さんが来店された時に確認すると、息子さんはヤクザではなく普通の会社員。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	自分の日頃の不満をぶつけられているような感じがします。
男性	50歳代	正社員	上司は当てにならない。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	一方的に大声で不満を言い出し、店舗側のルールをききいれない。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	こちら側は、普段通り丁寧に対応していたにもかかわらず、一方的に身体的なことを言われ非常に不快だった。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	お客さまの勘違いを認めてくれない。
女性	50歳代	正社員	売り場で自分で椅子に座ろうとして転んだお客さま、従業員が椅子を引いたから転んだと大声で怒鳴り出した。従業員は椅子にご案内しただけで椅子には触れてもいない。怪我もしていないのに病院代金の請求をし、怪我で屋根の雪下ろしができないからと除雪代まで出すように言ってきた。上司も対応に時間がかかっているで大変そうだった。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	書ききれないが、プライベートをこそこそかきまわり、詮索され、車のナンバーや車種をチェックされて、主人につきまとい、主人の車のナンバーも調べられた。PayPay 支払い導入されていない時、出来ないことで八つ当たりやモンクや睨まれたりされた。
男性	50歳代	正社員	店内転倒の初診料以外の過剰な要求。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	売り込む精神を見せろと！要求されたこと。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	3年位前の勤務先で、お客様が自分が使っているものが欲しいと言いつつ、商品名等を聞いても答えてくれなくて、分からなかったのか、対応に困っていたら、俺の使っているものがわからないのかー！（他暴言…）と怒鳴られたこと。他にも、たくさんあります。
男性	60歳代	パートタイマー・契約社員	無意味な感想。睨んだという妄想。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	言ってもいない事にクレーム電話が話あり、SNSにも投稿されているのを見つけた。
女性	20歳代	正社員	お客さまの支離滅裂な言動で、従業員に非があるかのように暴言を受ける。
男性	20歳代	正社員	明らかにお客様個人のミスをこちらの責任かのように話す。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	勝手に激昂、全く話を聞かない。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	ホップが付いていないだけで1時間くらい迫らせた。

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	口調が荒い。
女性	50歳代	その他	保証期間がとっくに切れているのに「無料で修理すれ」と言ってくる。自動釣り銭機で「あんた達立ってるならレジやった方が早いでしょ」。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	物理的に無理な事に対して能無し扱い。思い通りにしてもらえなかったことへの腹いせ的な発言と受け止めました。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	ルールに沿わない身勝手な要求を言われる。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	会社側のお客様を大切にする思いは理解ですが、従業員の立場も考えた対応をしてほしいと思っています。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	物が値上がりするのは店のせい、店員のせいのような言いがかり高く買って買うものがないと怒鳴る。
男性	50歳代	パートタイマー・契約社員	完全上から目線での商品の選別。
男性	60歳代	正社員	現場では切羽詰まった場面で以外と会社は何もしてくれない。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	産地直送の商品（メロン）のことでお客様から電話があり「硬くて食べられない物を送ってくるなんてバカじゃないの」と、言われたことがあります。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	バカと言われた。やめさせろとわれた。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	上司も結局なんの力にもなってくれなかった。
女性	20歳代	パートタイマー・契約社員	こちらに非がない場合でもこちらのせいにされて怒られたり、お客様のストレスのはけ口になってるんじゃないかと思う時もあること。
女性	50歳代	正社員	金を払うのが偉い、接客業は、下手に出て当然と言う世の中の慣習。とにかく、対等では無いと言うスタンス。商品を買ってやってる、お店を選んで来てやってる。と言う気持ちがある以上、カスハラは、なくならないと思う。
男性	50歳代	正社員	ルール以外の内容を頼まれて断ると、クレームになり会社上司から自身の対応が悪いと言われ板挟みに去れた挙げ句、自分の責任にされた。
女性	50歳代	正社員	暴力。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	店員が店に置いてある物すべてを把握していると思わないで欲しい。商品を追加してたり仕事をしている人に話しかけるのはやめて欲しい。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	絡まれている同僚を助けたら、売物の靴を投げつけられた。当たらなかったが、腹が立ち、『ここでなくても他の店で買うこともできます』と言ったらここで買うからいいと捨て台詞を吐いて帰って行った。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	レジは常に悪く言われる係りだと思って居るし、言った所でクレームを言った人が勝ちです。私達は注意されるだけです。
男性	60歳代	パートタイマー・契約社員	製品の使い方の間違いや勘違いによる、一方的な言いがかりが多い。理不尽な要求と威圧的な言い方をする。
男性	30歳代	パートタイマー・契約社員	売り場の商品未購入状態でバッグを開けている客（財布の残高確認など）に声をかけられず、いつも嫌な気持ちになります。話しかければ逆上するため見て見ぬふりをします。万引き防止で声掛けするよう言われますが危険です。万引き犯らしき人に逃げられたこともあります。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	カスハラする全員に共通すると思っているのが「こちらの話しを聞かずに思い込みで怒る」です。
女性	30歳代	正社員	商品会計中にお客様の携帯が鳴り電話しだし、電話口の相手に「店員？女！写真撮るか？」と言うなり突然私を見て「おねーちゃん写真撮っていい？」と言われた。初対面の上突然過ぎたので丁重に断った。
女性	40歳代	正社員	ご要望内容をいくらお尋ねしてもお話いただけなかった。こちらが尋ねるたびに馬鹿野郎と話を遮り会話が成り立たない。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	とにかく、自分の考えを通そうとする。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	数年前、自分に起きた出来事です。特別待遇を要求する。大声での暴言。人格否定。こちらが何か言おうものならそれを遮り大声で怒鳴り続ける。小売業で働いていますが、その人は数年にわたりそんな状態を続けて来ましたが、とうとう出禁になりました。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	客がレジの人を「ババア～」と大声で怒鳴ってた。

性別	年代	雇用形態	自由記述
男性	40歳代	正社員	個人の尊厳を踏みにじる発言。
男性	60歳代	正社員	ある老女に、自分の部下にずっと見られていた。なんで見ていたか、本人と話したい。ダメなら、あなたが私の家に来て、謝れと、電話で複数回、長時間にわたり暴言をはかれた。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	自分の姉が数年前札幌のあるスーパーのレジに勤めていたのだが、年配男性が商品かサービスにけちをつけて店長が夜中まで対応していたと聞いた。なんでそんな時間の無駄で双方得にならないことを、と思った。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	今は出禁になっていますが、毎日のように来て、長々と無理難題を言って大声で怒鳴っていた。
女性	30歳代	正社員	地震災害が起きた時に、店を通常営業出来なかったことに対するクレームの電話。
女性	40歳代	正社員	常連のお客様からの接客以上の世間話での長時間拘束。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	執拗に数日間店舗に連絡してきて、その度に20分ほど人格を否定するような罵倒を受けた。最初からプチギレているから話にならない。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	店の業務内容に沿った仕事をしていて、客がそのやり方に納得できずに一方的なクレームをつけるが、上司側は大きなクレームに発展しないようにひとまず謝罪して片付けようとするところ。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	ババアと言われた。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	レジでの接客で私の返答が悪く相手を怒らせてしまった。その後ブスなどの暴言を言われ トレーにお金を投げつけられ 拾いながら数えていると 今度はわざと遅くしてるだろノロマ・ブスと怒鳴られ続けた。さすがに怖くて手が震えました。
男性	40歳代	パートタイマー・契約社員	「昼来たとき他の従業員は『今日はこの商品は入荷しない』と言っていたのに、今来たら入っている どういうことだ」と全く関係ない担当の自分がネチネチと嫌味言われた。
男性	40歳代	正社員	威圧。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	レジ混雑時などのイライラを従業員にぶつけてくる理不尽な言葉使用と威圧的な態度で接してくる。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	お客様は来店された時には既に機嫌が悪い様子でイラついていて店員に八つ当たりをして一方的に暴言を吐き文句を言って帰る事が多い。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	店の対応に統一を持たなくてはいけないと思う。社員個人の裁量での対応で済ますと、その場では問題を終わらせても問題解決にならずお客様の要求がさらに悪い方向にエスカレートしてしまう。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	セルフレジの操作やアプリの操作が思う様に出来ず、説明をするのが、使いにくいからこんなのやめろ！舌打ちするなどの行為をとられた。仕方なく使ってやってるんだから、もっと簡単にしたらいいなどと言われる。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	自分が話したいと、しつこく付き纏い、こちらが場所を移動してもあちこちついてくる。職場に予約注文の電話をかけてくるが、注文が目的というより、それをきっかけに自分の話しを聞かせる相手を探しているという感じ。とにかく、話が長い。数日後、キャンセルの電話がまたかかってきたり、予約したはずの商品を買いに来ないこともあった。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	10年以上前ですが、クレームの電話を受けた時20分以上も怒鳴りつけられました。その時の上司は見ても見ぬふりをして助けてもくれず、悔しくて涙が出てきた事は忘れられません。
女性	60歳代	正社員	僕がつけるブラジャーある？ガードルある？という電話が2ヶ月に一度くらいの頻度にかかってくる。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	数年前にクレームで土下座させられた。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	人権を否定してる人を見たことがある。
女性	20歳代	正社員	閉店時間ギリギリに電話をかけて来る。理不尽なことで突然怒り出す。
男性	50歳代	正社員	執拗までにアルバイト個人を攻撃する。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	自分が列に横入りしたことを店員に咎められたところ、客に向かってなんだその口のききかたはと理不尽に怒鳴られクレームを入られたこと。
男性	30歳代	正社員	不手際について土下座を強要されました。

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	会計終了して自分のカバンの中を整理してるのかレジから離れず後ろに会計待ってる人がいるので「移動してもらってもいいですか?」と言ったら男性が怒鳴るように言って「顔覚えてるからな!」と言った。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	電話で怒鳴る。始めから文句を言う気にかけてきている。
女性	20歳代	正社員	尻触られた。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	一方的に怒鳴られる。
男性	60歳代	正社員	200字以内に収まらないので記入しません。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	性的会話。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	男性が、女性用の靴を購入しようとしたので、その商品が、女性用だとお伝えしたのに、ご自身は、女性だと、主張。後日、靴が、痛くて履けないので、交換して欲しいとお申し出でしたが、履き続けている状態の商品の返品、交換は、お断りしましたが、その後、暴言を吐き靴を、投げつけて来た。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	商品のかごへの入れ方に文句を言われる。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	威圧的な態度。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	過去、年配の男性にレジで感情的になり手をあげるそぶりをされました。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	目当ての商品が陳列されてない時に、怒り出す人。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	お客様は神様と考えているような言動、気にくわないと怒鳴り威嚇する。理不尽な要求や言いがかりがあり男性に多かった。
女性	40歳代	正社員	自身が精神的に不安定なことを口にして、特定の従業員の接客を求め続ける。営業時間が終わっているのに泣いたりしてしまっただけで帰らない状態だった。女性で触られるのをイヤだったので警備員や従業員も対応しづらい。よく来る方で何々さんならキチンと対応してくれるのに…みたいな感じで躁状態。可哀想な感じも受けたのですが、こちらは困ってしまう。
女性	20歳代	正社員	1回目の電話と2回目の電話で言ってることが変わり、声も大きく威圧的な態度を取られていた従業員がいて、納得できなかった。こちらがミスをしたわけではないのに、ただひたすらに八つ当たりをされていた。
男性	40歳代	正社員	小売業はお客さまから、かなり下に見られている。「お客さまは神さま」だと思っている高齢者が多い。商品クレームより、接客クレームも多い。サービスは当たり前。
女性	40歳代	正社員	ずっと馬鹿にされた顔で、歩きながらも見られ続けた。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	卵不足の時、お一人様1パックまでのPOPを売り場でつけ忘れた?(見落としたり?)お客様が、2パックお持ちになり、お断りすると激高された。レジを速く流しても、そんなに急いでやらないでゆっくりやってくれと言う方もいれば、速くしろ!バカ!と怒鳴る方もいる。そんなにキレイに詰めなくても良いよ!と言う方もいれば、もっと丁寧にやれ!果物を触るな!みたいに言う方もいて、その様なお客様はセルフレジに行ったら良いのと思う。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	私のミスでは無く同僚がレジで怒鳴られていた。誰も周りで助ける人が居なく私がお客様の話しを聞き上司に報告し直属の上司が不在の為他の部署の上司が来てくれたが私が育てた訳じゃ無いとお客様に言いよりもクレームになった。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	翌日配達の家宅便に要冷蔵の品物を配達して欲しいと依頼、商品の保証が出来ないとお断りしましたが、くさらないし、もんくも言わないから、配達してとしつこい、納得されなく、くさらない。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	相手にも非があるのに一方的に謝罪を何度も要求された。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	怒りのスイッチがわからない。
女性	60歳代	正社員	意味不明・販売員をストレスのはげ口にしてます。
回答しない	60歳代	パートタイマー・契約社員	電子マネーの支払い時に残高不足であったが結果的に客本人の勘違いであったのにも関わらず「お前が金を盗んだら?」と因縁をつけられた。という同僚がいた。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	わからないが、職員の、ネームは、無しにしてほしい。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	そのお客様の欲しい商品がなく怒鳴られた。

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	お客様は神様の意識がお客様側に強く根付いているようで強引に要求を通そうとするお客さまが多い。
男性	40歳代	パートタイマー・契約社員	SNS上の動画で客が店員に対して土下座をさせていた。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	一方的に文句を言う。数十分にわたり話し続け仕事の妨害。大声で文句を言って物にあたる。
男性	40歳代	正社員	他の店舗、他の競合店にはある施設が自店には無い事による不満。時間通りに揚げたメンチカツについて、火が通って無いの一点張りで、こちらの話は一切聞かずに文句を言われた。
男性	30歳代	正社員	商品の仕様についてのクレーム（販売店舗ではどうすることもできず、謝るしかない状況）。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	安全性の面から、お客様希望の商品では対応できないとお伝えした結果、ネットの店舗口コミ情報へ一方的に悪く書かれた。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	バカと言われた人がいると聞いたことがある。
男性	60歳代	パートタイマー・契約社員	商品本部のバイヤーが店舗の社員に罵倒していた。聞くに値しない程であった。
男性	30歳代	パートタイマー・契約社員	たまに怒鳴られる事があった。
男性	40歳代	正社員	自分が気持ちいい・満足したいだけの男。その家族も洗脳状態で男の行動が正しいと信じており、一般的な常識的な行動ができない人間だと感じました。
女性	30歳代	正社員	過去にレジの仕組み上対応できないことについて要求されて、店は詐欺を働いていると大声で叫ばれたこと。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	100円ショップに勤めていた頃よくありました。たいてい過激で感情的なのは40代以上の女性です。商品の欠品や、ご自分のPOPの見落としによるミスなど、お怒りになってもどうしようもないようなことで難癖をつけ、自分のことを棚に上げて文句を言う方が多いです。じろりと名札をみたり、あえて名前を呼んだり、こちらの態度も対応も間違っていないくても、最終的には「態度が悪い」でまとめられて本社にクレームを入れられてしまうので困りました。
男性	50歳代	パートタイマー・契約社員	本当に会社は守ってくれるのでしょうか？
女性	60歳代	正社員	以前、一次評価をする直属上司に、評定を下げられたことがある。胡麻すり部下と、そうでない自分で、明らかな差別的扱いを日常的に受けていた。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	初めから暴言が続き、早くやれと高圧的な人がいた。間違いのないよう復唱しているが、何も聞かず、はいはい、と言われ、終始不機嫌だった。
男性	40歳代	正社員	異常なく食べた食品に対して、腐っていたなどのクレームをつけること。
男性	40歳代	正社員	単純に謂うと極度なワガママ。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	電話口で怒鳴りつけ説教をはじめた。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	今の所無いです。
女性	20歳代	正社員	顧客が機器の使い方を間違っているのに不便だから改善しろ等怒鳴ったり店員に八つ当たりをすることが多い、どうにもできないことでキレるのをやめてほしい。
女性	10歳代	パートタイマー・契約社員	毎週同じ曜日に来ます、私はいつもその日出勤で対応もいつも私です。他の人も対応してみしてほしいです。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	コンビニで待伏せして引っ張られた。病院で声をかけられたと身に覚えの無い事を言われた。視覚障害が有るが私だと断言された。
女性	50歳代	正社員	こちらがやって当たり前という人が多すぎる。お客様は神様という人が依然として居ない。従業員を下僕扱いしているお客様が多い。
女性	40歳代	正社員	小さなことで何度も文句を言われる。不備により、お届けを強要される物を投げつけられたなど。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	若い上司が年配の人に仕事を教えていたが怒号で馬鹿にした言い方を聞いた。
男性	20歳代	パートタイマー・契約社員	高頻度で来店し、サービスカウンターで怒鳴り散らかしている客。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	スーパーでレジ対応をしたとき、会計に手間取るお客様がいたが、その次に並んでいた老夫婦が、大きな声で「遅い！」と発言し、その老夫婦の番が来て会計を承ろうと「いらっしやいませ」と言ったら「早く、時間ない」と睨みつけ大声で威圧的な態度をとられた。私は悪くない。

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	希望する商品がないことを責められた。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	顧客番号とフルネームを伺い、顧客情報を確認してからご要件を承る窓口の電話対応にて。「発信番号を通知しているからそんなもの聞かなくても分かるだろ」と仰せになり、必要な情報は教えてくれない。「いつものやつ。今日の状況を教えろ」と何に對してのご質問なのか曖昧な言い方で常に高圧的。顧客情報も確認できず、具体的なご要件も教えていただけない為、こちらが必要な情報を得るために質問をすると、「そんな事も分からないのか。いちいち聞かずにいつも聞いている事なんだからパッと応えろ」と怒号を浴びせガチャ切り。その後、再度かけ直してくるが、どのオペレーターが対応しても同じ状況。長年このような問合せをしてくる迷惑顧客だが、特に対策などされていなかった為、特に新人のオペレーターはストレスで自律神経が乱れる人も多数いた状況でした。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	オマエ呼ばわりされた 頭わるいんじゃないのか お前らは詐欺だなと言われた。
男性	60歳代	正社員	威圧的な態度と言動で話しをして、長時間拘束される事が有りました。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	自分の思い通りにならなかったお客さまが従業員を傘で叩いてきた。
女性	40歳代	正社員	一般常識的な見解ではなく個人的価値観を押し付ける不満を解消しろというクレーム。商品の購入や相談など何かの目的ではない長時間の拘束（電話対応）要望を聞いても延々と話し続ける。単純な八つ当たり。
女性	40歳代	正社員	お客様は自分が偉く、店員は自分以下だと思っている古臭い人がいる。要は、自分の思い通りにいかなかったら喚き散らしたら相手が折れてくれることを知っているの、ずっとそれを続けていて、会社として対処法も決まっていなから、こちらとしてはめんどくさいから折れるしかないという今の状況。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	家に来て説明しろ!! という
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	セルフレジで入れたお金が足りなかったのに機械のせいにされ、上司と1時間半立たされ文句を言われたことがあり、やりきれない思いをしたことがある。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	しつこいぐらい文句を言うてくる。数量限定なのに、遅い時間に来て商品がないと怒って来た。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	スーパーなのに高齢であること、もしくは、心身の不調があることを盾にとって百貨店外商部なみの接客を求められた。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	以前担当していたレジ部門で、三世代で買い物に来られたお客様から毎回の様に業務外のこと（身体的な特徴や性格的な事）を悪く言われ、業務が続けられなくなり、休職に追い込まれた。適応障害の判断を受け、部署異動に追い込まれた。当方には思い当たる節はなし。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	他の部署で、怒鳴り声で見下す発言をしている上司がいた。お叱りも長く、聞いて居られないと思う場面が何度かあった。
女性	30歳代	正社員	トラブルがあり納得できなかったためインターネットサイト(X)で社名とともに誹謗中傷のメッセージを大量に投稿していた。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	耳で、チッと行って去って行った。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	継続してカスハラをした人を出禁にしなかった事。
女性	30歳代	正社員	サービスカウンターでテーブルを叩きながら威圧的な態度をとられた、電話でバカだとかお前だとかと言われた、相手がお支払いしたりフォーム工事の金額に對して、お前の給料と同じくらいだぞお前払えんのかと言われた。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	大声でレジの人に、怒鳴っていた。
女性	40歳代	正社員	本社上層部に務める人間の名前を上げ、自分はそいつの妹だからお前などどうにでもできると脅迫された。
男性	50歳代	正社員	電話が長いとき切るタイミングが難しい所がある。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	プレゼントでもないのに女性店員に執拗に女性用肌着（ランジェリー）について聞いてくる男性客。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	購入した商品全てが、不味い等の不満。
男性	50歳代	正社員	土下座強要、物品強要、何かあればすぐ本社に言うからと言う脅し。使用方法の不備を商品のせいにして、説明しても納得しなくて、ごねる。

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	40歳代	正社員	夜中まで、客の家に拘束された。土下座を強要された。言ったことの揚げ足をとられ、女じゃ話にならないと言われた。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	つまらない事で難癖つけてくる。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	偉そう。
女性	20歳代	パートタイマー・契約社員	身体、顔のパーツでの悪口。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	こちらに非がなくても怒鳴ってくる。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	高齢者で、ご自身で怒りが抑えられない怒りをぶつけられる。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	すでにご立腹されていてそのまま怒られ続けた。何も言えず（言うすきが無いため）にいたらわめきちらされ手を出されるかと思った。
男性	60歳代	パートタイマー・契約社員	支離滅裂な事を言うてくる方。
男性	60歳代	パートタイマー・契約社員	ハラスメントの加害者は、自覚と知識がない、言わば、発達障害的人物が多いのに、それが上位者の場合、組織は、屈折した擁護で解決しようとしている。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	直接見てはいませんが、身近で暴力を振るってきた、お客様がいました。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	特定な人を選んでちょっとしたことで難癖を付けて憂さ晴らしをしてるようにみえる人がいる。
男性	40歳代	正社員	自己中心的な言い分をさも一般論的な言いまわしで一方的に押し付けてくる。それなりの地位にいることをひけらかし私の言うことに間違いはないと半ば強制を強いる等。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	付き添いがいない高齢者ばかりで、歩けない、聞こえない、会話がでてこない、理解が出来ないケースばかりで、対応に限界がある。
女性	30歳代	正社員	一方的に叫んで、文句を言って、相手の言うことを何一つ理解しようとしないう態度、言動。こっちが何度も何故こういう対応をしたか説明しようとしても聞きやしない。自分がやったことが何一つ悪くない！の一点張り。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	特徴的な事は、お客様は神様だ！土下座するのが当たり前とばかりに土下座を強要する案件が実際に身近で起きていた。お客様は神様だ！とばかりに何をしても何を言っても構わないと思っているのか、常識を逸脱した言動は理解も納得も出来ない。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	有料サポートの内容なので料金を伝えると「簡単なことなのに料金かかるのか！他の店ならタダで答えてくれる」などと強めの口調で言われたり、他にも当店で調べられる内容ではなかったのでお答えできないとお断りしたら「簡単なことなのに調べてくれないのか！ここにあんたがいる意味ないな！」と言われた。
女性	20歳代	正社員	コールセンターからの電話を取った時に私の話し方がおかしい 障害者じゃないのかと言われ30分以上電話で人格を否定するようなことを言われ続けた。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	以前、店舗にて先輩同僚の方がミスがあったのか謝ってましたが、理不尽にも叱責を続けて周りのお客様も嫌な気持ちになったと思いますが、カスハラと言う言葉を聞いた事が無い時代で、先輩同僚の方は辞めていかれました。
男性	40歳代	正社員	電話対応時本社からまだ案内のない一ヶ月以上先の商品のことで問い合わせがあり、まだ案内がないのでお答えすることができませんと答えると、電話口で70歳代の女性からくたばれ！このばかおとこおー！と怒鳴られた。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	無料の水の過度な持ち帰りや店内専用の買い物カゴの持ち帰りなどを注意（下手にお願い）した所、今までどういう教育を受けてきたのか、生まれる前からやり直せなど自分自身を否定される言葉で怒鳴られた。そこまで言われなければならない事だったのか、数年経った今でも疑問に思う。
女性	20歳代	その他	自分が対応していないお客様から他の従業員のミスによってお申し付けを受けた時。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	従業員の対応が悪いと、電話で必要以上に責められる、2時間も電話対応しなければならない。返答したら何言ってる！話を聞け！聴いていたら、聞いているのか！繰り返し、毎月1回電話が入る。何度も対応してたら、指名され、他者の返答の仕方が悪いと言われる。女性でとても言葉がキツく威圧的。
男性	30歳代	正社員	9割以上のお客様は店の対応を理解してくれますが、ごく一部の声の大きい人に振り回されてほぼ全ての人が無利益を被るような対策を取らなければならないのは許しがたいです。

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	明らかに老害のストレス発散。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	消費者側が悪いのにこちらが悪いような言い方をされ何度も名前を繰り返し呼ばれ威圧的な感じを受け、その後レジ業務が怖くて出来なくなった。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	カゴに他店で購入済の商品がレジ袋等ではない透明の袋にテープも貼らずに入っており、こちらはお会計済みですか？と確認したところ俺が盗んだというのか！などと言いがかりをつけられた。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	担当では無い商品に対してのクレームだったので、近くに居た男性の担当者に対応を引き継ごうとしたところ、あなたが女性だから言っているのよ！と言われた事があります。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	自分じゃないが蹴っ飛ばしてやるかとか聞いたことある。
男性	40歳代	正社員	コロナ時、周りの情勢を鑑みてエアータオルを止めたら「止めてるのなんてこの店しか無い」と1時間以上口から泡を吹きながら怒鳴るおじさんの対応をしました。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	自らを女性と偽り、女性をわざわざ指定して電話に対応させ、卑猥な言葉を含んだ用件を復唱させた顧客。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	違うお店の商品をお持ちになられて在庫はないのかとのことでしたので、当店の商品ではないことを伝えると面倒くさいからって嘘つきだと罵声を浴びせられました。消費税を含んだ価格であることを理解してもらえず、「この野郎」とかなりお怒りになり詰め寄られました。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	雑誌発売日が遅れていた時、古い号をお買い上げされたお客さまからそっちの責任なんだから交換しろ！返金しろ！と怒鳴られました。店長と対応しましたが、返品・交換のお断りをする、更に怒鳴り最終的に、ご足労いただき申し訳ありませんと謝罪しろ！こういう時はお詫びの品を用意するべきだ！と強要された。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	身勝手な言い方や思い込みで話す人が多い。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	商品を投げつけられたと聞いた。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	中年の男性客で、一方的な価値観の押し付け等で従業員に暴力をふるいそうになった。
男性	30歳代	正社員	他のお客様、従業員への暴言があり売り場で暴れるなど。
男性	60歳代	正社員	相手に寄ってはなあなあになっている。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	すぐにカッとなって大声で怒る。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	お客様から商品の場所を聞かれた際、案内している最中に「分からなかったら、聞いてこい。役に立たない」などと、一方的に言われた事。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	上司に相談後、上司とお客様との話し合いがあったが、お客様の態度が変わることはなかった。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	レジでどなるお客様がいたのをみた。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	お前は俺らより下の下だからな、俺が若かったらぶっ飛ばしてる所だからな。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	毎回カスハラする客を、出禁にして欲しいと思う。
女性	20歳代	パートタイマー・契約社員	売り場に人がおらず、舐めているのかと怒られた。その時間にいた従業員は2名だった。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	人格否定。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	スーパーのレジで休止板の置いてあるレジに無言で並び従業員が気付いてあげるべきだと大声で怒鳴ってたおじさん。そんな勝手をされたら休止板置いてる意味もない。並びたくないからレジを開けろって怒鳴る年配も多い。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	お客様の勘違いで怒っているが説明しても話を聞かない。話にならない。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	お客様の勘違いであった事を認めずずっと責め続けられた。
女性	50歳代	正社員	上長が、私本人に好きな様に仕事を進めて下さいと言ったあと、部下のやりやすい方法で決め、実施していたら、やれ、分かりづらいとか時間の無駄とか言われ、やり直し、これこそが時間の無駄。それなら最初から指示をしてもらいたい。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	上司を出せと言われても、上司に連絡がつかない。上司がクレーム処理をしない。

性別	年代	雇用形態	自由記述
男性	60歳代	正社員	私が、ほとんどのカスハラに対応をしてみましたが、会社としての指針も無く、従業員を守るようにはなっていないようです。普通の方では、とても難しいと思います。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	いらっしゃいませとお声かけたら、飛び蹴りされそうになりました。同僚には、胸ぐらつかまえられた人もいます。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	商品入荷日（雑誌等で知ったようだ）転売屋がなんでないのか？お前は探したのか？など、大声で怒鳴る。三十分経っても帰らず。当時の主任もかばうところかの客側に賛同死にたくなった。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	朝9時開店です。お客様から、朝8時30分頃、お店に電話したそうです。ただいま電話が混み合ってます電話に出れませんの対応があった為、朝9時頃お客様が来店したときに叱り受けました。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	「ありがとうございます、所属店部署名苗字でございます」と電話口で名乗ったところ「まずはこんにちは、おはようございますだろう！」と怒鳴られた。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	一方的言って帰っていった。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	お客さまから商品を尋ねられて、聞き間違えた事で、ここにあるでしょと、商品を投げ付けられた。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	怒鳴る、必要のない謝罪の強要、自己の常識の押し付け、飲酒による迷惑行為、拾得物の引渡しでの泥棒呼ばわり、自己満足の為のサービス改善の要求。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	個人情報なのでそれ以上はできないのに客がやらせようとするところを見た。（カードのポイント関連）
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	自分の要求だけを押し付けてくる。
男性	40歳代	正社員	実際には触れてないのに「ぶつかった！」と因縁をつけられて、文句を延々と言われた事がある。自分のことを名指して電話で文句を20分以上言い続けた客がいると言われたことがあります。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	こちらのミスではないのに、怒鳴られて急かされた。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	無言で指差し。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	あきらかに後から来たのに先に対応するよう、威圧的態度と暴言に対応するまで続ける。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	大声で怒鳴る。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	突然怒鳴る。急に悪口を大声で叫ぶ。
女性	40歳代	正社員	・死ね、バカなどの暴言 ・こちらのお話を全く聞いてくれない ・電話を保留にさせてくれない（上司、仲に相談できない） ・電話を切らせてくれない（上司、仲に相談できない） ・折り返しの電話番号を教えてくれない（相談せずに、今対応しろという事）
男性	40歳代	正社員	これまでなかった事例として、認知症患者からのカスハラとその対応が増えてきている。本人は病気のため感情の起伏が激しく、また断片的な記憶しか無いため再発してしまう。（その後の対応は通報して出入り禁止）
男性	30歳代	正社員	お客様のお子様が売場の商品で遊んでおり危険な物の為従業員が優しく注意した所、注意された事に対してお客様が激昂し長時間怒鳴りつける事案があった事。危険な為止めたのにそれに対して怒鳴るのはおかしい。止めるのは本来親がするべき事だ。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	お前はバカだとか、辞めさせろと言われた事、理由も不明で、急に怒り出した、理不尽すぎる。
男性	20歳代	パートタイマー・契約社員	上司の体験談ですが、自転車売り場で小さな子供が遊んで居たところ、自転車にぶつかりそうになっていたのが優しく注意したが親が激昂し1時間弱怒鳴られ危うく暴行事件に発展するところでした。
男性	60歳代	正社員	冬に玄関先で30分程度文句言われた。
男性	50歳代	正社員	話しが長く、繰り返す。
女性	30歳代	正社員	かかってきた電話にて、取り継ぎできない事を伝えたにもかかわらず、何度も同じ要求をし、再度掛け直す必要があることや解決策も提示したが、納得しない、電話を切らせないようにする、障害者なのか意思疎通が難しく同じことを繰り返してくる、聞き取りにくい、言っている意味がわからないため聞き返すとキレる。最終的には会社に名指してクレームの電話を入れてきた。

性別	年代	雇用形態	自由記述
男性	40歳代	正社員	漬物野菜の販売時期に聖護院大根と大根の生育不良で自宅に呼び出された。漬物作りは干すという作業があり、野菜自体外見は問題無くても内側を確認することができない。「商品交換だけで済まされると思ってるのか？これまでの労力はどうしてくれるんだ」と言われた。これ以上は対応出来かねますのでご返金対応させていただきますと返答すると、「2度と買い物行かないからな！」と怒鳴られた。
男性	30歳代	正社員	当時の上長が状況を良く確認せずに一方的にこちらに非があったと全面謝罪した。その結果より要求が激しくなった。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	同じ事の繰り返しによる長時間の拘束。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	背が高い為、デカイ従業員を入れるなど言われた事がある。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	原因が何もわからないのに騒ぎ立て、駆けつけた従業員を殴った。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	商品の並べ方が気に入らず（グリコボックス）勝手に並べ直し、陳列に使っていた菓子の外箱をレジに投げつけ「ちゃんと並べてやったから！」と怒鳴ってきました。消費期限がバラバラになって並べられたので後で元に戻すのが大変でした。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	会社の規定で別のグループ会社で購入した商品の交換出来ないことを伝えたら怒鳴りはじめた。
男性	30歳代	正社員	こちらの対応に揚げ足を取り、ヒートアップして長時間拘束された。結局何をしたいのかがわからなかった。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	謝ってくれないと泣かれた。上司が、その人の家まで謝罪に行ったが私が来てくれなかったと泣かれ電話番号を聞かれた。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	商品の在庫がないとお伝えしたら、急にキレられた。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	お客様が聞き間違えた時に違います、申し訳ありません、と伝えても急に大声を出して貴様は〇〇だ。と暴言を吐いて感情を当ててくるので落ち着かせるのに大変だった。
男性	60歳代	パートタイマー・契約社員	社員の容姿を卑下する発言、暴言。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	毎月来る常連客の方がレジを打とうとしている人に対してこの人嫌い、触らないで！とレジ打ちを拒否したり、声をかけても知らんぷりする。なのに、待たされると怒り出す。大きな声で文句を言って怒鳴り散らす。勤務外でスーパーなどで会って、その場でクレームを言い出す。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	自分のミスがきっかけではあったが、お客さまから電話で長時間問い詰められ電話を切らせてくれなかった。最後は上長が電話をかけ何とか取りなしてくれた。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	お店の為を思って言ってやっているとしつこく繰り返されたがやっていない事を何回も言われ続けて腹がたった。
男性	40歳代	正社員	答えが出ない内容。
女性	50歳代	正社員	とにかくしつこい。人の話を全く聞かない。
男性	50歳代	正社員	SNSにどうのこうの。
男性	50歳代	正社員	長時間の電話でどなって暴言を言われたこと。できないことを強要、相手は飲酒しながら電話していた。
男性	60歳代	パートタイマー・契約社員	セルフレジの説明した時に、帰り際に『死ぬ』と言われた同僚がいる。
女性	70歳代以上	その他	お客様はいつでも一方的。
男性	60歳代	パートタイマー・契約社員	小売りで、セルフレジの説明したが、帰り際に『死ぬ』と言われた同僚がいる。
男性	60歳代	パートタイマー・契約社員	売り場で、大きな声で、欲しかった商品が、品切れになっていた事に、納得がいもなく、『何で、品切れしているの？』と、言われました。
女性	30歳代	正社員	・理不尽な要求を長時間に渡って行い従業員を拘束する。 ・出来ない、対応をしていないと伝えているのに特別扱いをするように要求する。 ・お客様自身の勘違いをこちらに責任転嫁してくる。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	じゃまだとか色々どなられたり、お客がいる時は、ぶつぶつ自分に対してなのか？文句をいわれる。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	クレジットカードのサインがなくてサイン書がないと使えないと言ったらクレジットカード会社に許可とってるから書かなくて使えるんだと言われた。

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	別人かと思うくらい一瞬でキレル。主に60-70代男性、説明しても自分の思い込みから理解できない、しない主に60-70代男女。質問攻めで少しでも齟齬があるとネチネチと絡む、論破したいだけ主に30-40代男性。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	店員は人と思われてないのか荷物などをぶつけてもカートで足を引いても謝らない人が多い。理不尽な要求なのにこちらが謝らなければならない事が多くモヤモヤしてしまう。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	・顧客自身の勘違いや思い込みで発生した事に対して、対応を丁寧にお断りをしてはどうにかしてくれ!としつこく、対応をお断りしたことに対しサービスが悪い。とご立腹される。 ・担当外のため担当部署に繋がりますという5分以内で!!と言われ、少しでも過ぎるとお怒りの電話が入る。 ・言ってもどうしようもない内容の愚痴電話で1時間以上拘束される。
女性	40歳代	正社員	商品をなげつけてくる。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	マニュアル通りの文言に対してケチをつけられても対応に困る。
女性	20歳代	正社員	カスハラ全般として、女性従業員に対してのみ威圧的な態度を取り、男性従業員が対応に当たると(例え女性従業員と同じ対応内容であったとしても)おとなしく引き下がる中高年男性の割合が非常に多いと感じる。性別が理由で軽んじられていると感じ腹立たしい。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	お店で定められたルールを守って頂けない(クーポン券を何枚も使おうとする)他のお客様に対応している時にお構い無しで話し掛けてくる。電話で賜ったお取り置きを品の約束の期限までに取りに来ず結局はお買い上げ頂けない。
女性	20歳代	パートタイマー・契約社員	女性の従業員に向かって、「女性物の下着がほしい。女性に包まれている気分になれる。Tバッグなどのデザインはあるか?」等と訪ねてくる高齢男性客が頻繁に来店される。女性従業員が嫌がっている状況を楽しんでいる様子だった。またそのような問い合わせをする電話もかかってくる。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	お客さまのクレーム対応に当たっていた同僚が「辞めてしまえ!死んでしまえ」と罵倒されました。全く落ち度がないにもかかわらずです。他には突き飛ばされた人もいます。
男性	40歳代	正社員	おいしくないからとクレーム対応で1時間以上クレームを言われた。
男性	50歳代	正社員	当該従業員を最初から見下している人が年代問わずいる。客は神様だと思い込んでいる節がみられる。その根元の思い込みがカスハラを増長させている。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	謝罪を要求された。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	業務上の不備はないが、混雑時にいつもより待ち時間が長かったことで、人員を増やしてもらうように上司に伝えるよう要求された。
女性	30歳代	正社員	来店時いつも態度の良くない男性客がいる→高圧的、大声、汚い言葉遣い、我先にという考えで少しでも待たされると怒号、従業員のことを召し使いの様に雑に扱う方で最悪です。
男性	50歳代	正社員	食品を扱ってるので商品の不備は発生すると思うが、それに対してレシートも現物もなく返金しろと言われ、対応しかねる事を言うと、嘘つき呼ばわりするのか!など怒鳴り散らす。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	通る時に目線があっただけで、何見てんのよ、私見てたよね、と詰め寄り、カートでど突かれた。
男性	50歳代	正社員	電話口で怒鳴る。同じ事を何度も繰り返し聞かされ無理な対応を迫られる。
女性	20歳代	正社員	こちら側にミスがあり お客様の自宅まで行き数時間の説教、土下座をさせられたことがあると聞いた事があります。(数年前)
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	商品が品切れしていて「申し訳ございません、今品切れしています。」と伝えると、「なぜ品切れしているのか」と大声で言って、「どうしてくれる」など理不尽に言われた。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	お客さま対応中に別なお客さまが話しかけてきたので、お待ち頂いた。その後お待ち頂いたお客さまに、大変お待たせいたしましたと声掛けし対応した所、途中お客さまの聞き間違いを訂正した時にパーカ死ねと言われたことがあります。
男性	50歳代	正社員	理不尽に怒ってる。
男性	40歳代	正社員	開口一番、おまえのその態度なんだ、と言われてる従業員がいたがただ普通にいらっしゃいませと接客の言葉を言ってるだけだった。

性別	年代	雇用形態	自由記述
男性	40歳代	正社員	軟禁、刃物による脅しを受けたことがあるが会社は何も対応しなかった。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	商品の支払い時に現金を投げつけられ、拾え!!と言われ拾ったら買い物してやったんだからありがたく思えと怒鳴られました。
男性	20歳代	正社員	電話で怒鳴る。売り場で駄々こねる。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	働いている従業員を下にみて上から話してることがある
女性	20歳代	その他	通路が広いのにも関わらず自分の後ろを通り、通り際におしりを触られたり、気づいているのに謝罪がなかったこともあった。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	男の従業員が「マスクをしていない」と、マスクをしている女の従業員に怒っていたお客様がいた。マスクは強制ではないし、直接その人に言えば良いのと思った。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	お客さまに手などを触られていた。この人を辞めさせてほしいというクレーム。
男性	50歳代	パートタイマー・契約社員	今だにお客様は神様だと勘違いしている年配の人がいるのは間違いない。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	休憩中に対応するようにお客様に要求されたの見た。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	初めから一方的に怒鳴られる。
女性	40歳代	正社員	お直しを1ミリの調整をされ、素人かと怒鳴られた。
男性	70歳代以上	パートタイマー・契約社員	電話でのクレームで同じ話の繰返し。こちらからの切電ができない為長時間拘束され、精神的に疲れたのが感じられた。
男性	30歳代	パートタイマー・契約社員	対応に時間がかかる場合こと理由を説明をしても10分おきにいつなんだと電話をしてくる。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	人を見下すのを見た事がある。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	邪魔にならないよう配慮して置いたはずの作業用のカートに対してのクレーム。商品が見えるよう人が入れる程度の通路はあったのに、商品を見られないようにされて買うことができなかった、選んでいる人の邪魔をしていると言われ納得がいきませんでした。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	結婚した時に、昔は、結婚したら女性は、仕事を辞める人が、多かったと話ただけなのに、仕事を辞めるだよねと言われた。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	高齢の男性に多いように思う。とても威圧的だ。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	顧客が『高齢層』の為、理解力・判断力の低下による会話不成立や、長話、思い込み、価格の勘違い、逆ギレ、資金不足からくる値切り、短気、ワガママ。高齢の為か自覚がないものが多く、カスハラと呼ぶべきなのか難しい範囲だと感じます。販売業なのに、介護寄りの知識を身に付けないといけないのかと思うくらい、毎日気持ちが悪くなります。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	カスハラをする消費者は店員側を下に見て何を言っても構わないというような言動、金銭を支払う客側が立場が上だから要求を通そうとする、要求が通らなければ常軌を逸した謝罪をさせようとするような横暴な態度の消費者が多いと感じる。
男性	30歳代	正社員	小売業店舗にて、とある顧客が本来廃棄しないといけないパッケージの破損した商品を、割引価格で売るよう要求してきた。店長が断り販売することはなかったが、相手は不満だったらしく、後日同店のパート従業員を捕まえて愚痴をこぼしていった。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	コールセンター勤務ですが、現時点では対応トラブルがあっても電話を替わるなどして貰えず自分で解決しなければなりません。対応部署が有れば心強いです。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	電話で死ぬと言われた方がいる。補助が必要と高圧的に言われ、付き添いも要求され気に入らないと怒鳴られ交代させられる、叩かれたなどです。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	関西弁で話す、別のお客様を接客中にもかかわらず、自分に対して挨拶がないなど、チンピラのような因縁をつける男性客がいた。風貌から既に威圧感があり、女性はもちろん男性の上司ですら対応を嫌がっていた。何とかして欲しいと、何度となく上司に訴えたが、何年も野放し状態でその間同僚が数十人退職していった。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	同じ会社の他店で働いた事がある人が店に来てはレジでどなったり、品物を多数カゴに入れて来ては何点も取り消しするように嫌がらせをしてせかしたり怒鳴りつけたりする。それが、頻繁にあった。態度が悪いと言ってサービスカウンターに呼ばれて謝らされたり電話して苦情を言ってきたりした。

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	問い合わせ内容に添う担当窓口を案内しているのに、そちらに問い合わせし直さず、担当からの折り返しも了承せず、ただひたすら『今すぐお前がどうにかしろ』と言われた。解決するための提案をしているのに、聞き入れずただ文句を言い続けた。
男性	20歳代	パートタイマー・契約社員	こちらの説明を相手が理解してくれない、「でもこれくらいのことであれば自分たちには特別に対応してくれてもいい」という奥底の感情が垣間見える。
男性	50歳代	正社員	身体的に劣ることを馬鹿にしてみんなの前で話すこと。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	WAONでと言われ、残高0だと伝え、WAONポイントはWAONステーションでと伝えたら、急に怒り出し、帰ってからも300円有ると言われ、電話で20分以上、バカとか、私の処分はどうなるかと電話切らない。結局イオンカード300ポイントの事だった。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	弊社が発信する情報を曲解し、正しい解釈を伝えても受け入れず、「詐欺」などの暴言を大声で喚く。全く話を聞かず、一方的に罵ってくる。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	買物袋の中をチェックした時の態度が悪いと言われ謝ったがその後店長を呼び一時間以上クレームをつけていた。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	見た→ポイントの後付を断った時に「最初に聞かなかったお前が悪い！店長を呼べ！」と怒鳴られていた。受けた→旦那さんのクレジットカードを使おうとした奥さんがいたのでご本人でない…と断ると「そんな事今まで言われた事ない！もうこんな店は使わない！」と怒鳴られた。
女性	50歳代	正社員	売切れた商品を今すぐ持ってこい、物理的にムリな要求。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	言ってもいない事を言ったといわれた。確認が取れないことを、俺が言ってるんだから間違いないなど怒鳴られた。散々説明しても最後に面倒だの融通がきかないだの文句を言われた。グスグスするなど言われた。
女性	20歳代	正社員	弱いものに対しては強い言葉をかける人が多いこと、女性には強く言える人、若者には強く言えるひと特に年配のおじさんに多い。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	セルフレジの前でお客様が立ち止まっていた為、同僚がお困りなのかと気にかけて声をかけたら、「わかってる！」と怒鳴った挙句、帰り際に「お前の顔覚えたからな！」と吐き捨てて行ったこと。同僚の対応は多少お節介りだったのかもしれないが、怒鳴られるようなことではなかったので、これがカスハラなのだと思います。その方とは他にもトラブルあり。
男性	20歳代	パートタイマー・契約社員	昨年12月末に、顧客から在庫確認の依頼がありましたが、その結果、顧客の待ち時間が長くなり、クレームが発生しました。この経験を通じて、顧客からカスハラを受けたこともあり、顧客対応の難しさを実感しました。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	大声で怒鳴る。レジ台を叩きながらクレームを言う。勤務時間外でも挨拶を強要され長時間の説教など。
男性	40歳代	パートタイマー・契約社員	どうでもいい話を一方的に続けて、仕事の邪魔をされました。
男性	20歳代	パートタイマー・契約社員	スーパーで勤務しているのですがサービスカウンターで大声を出して荒れている人がいました。私は遠く離れた売り場にいたのですがそこまで怒号が届いていました。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	転売目的の客に営業妨害され暴言を受けました。
女性	50歳代	正社員	絡まれるのは酔っぱらいや障がい者が多い。暴言は特にそうです。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	説明したことをきちんと聞かずに自分なりに解釈をして思った通りスムーズにいかないと怒鳴り散らして謝ったのにもう一度本人に謝れと強要してきた人がいました。
男性	30歳代	正社員	自分の要求が通らないと、大声で怒鳴るまたその事を上長へ相談するが、お客様の要求は無理だと伝えて対応を終わらせるの一言で、社内の他の部署への相談や、対応が変わるなどの動きがなく、時間かけて要求が通らなかったお客様から、自身が殴打されて警察に届け出て事件化する。その後、該当のお客様は店舗への出入り禁止を言い渡されて対応は終わったが、その時点まで上長が出てくることもなければ、社内の相談窓口のような部署へ対応を求めるなどの動きがなかった。

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	店舗で決まっている全てのお客様にお願いしているルールが気に入らないと怒鳴り散らかし、近くにいた他のお客様にも「カスハラですよ」と言われても「違う!」と怒鳴り、別の日にご来店された時も怒鳴るほどではない大きな声で不満を言っていた方がいました。全てのお客様にお願いしているルールは最低限守ってもらいたいですし、自分がカスハラをしている自覚がないのが恐ろしいです。
男性	40歳代	正社員	怒鳴る、無視などありました。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	お客様の質問には用紙を見ながらでなく目を見て返答しろ(調べモノに対する対応に対して)。
男性	60歳代	正社員	お客様のご要望に応えられなくて喫煙場所へ軟禁された事が有る。
女性	20歳代	正社員	前の部署にいた時の内容です(職種:お客様窓口業務を行うこともある事務職)。イベントの告知をした際に、イベント内容や特典について記載しているホームページの見にくさの指摘をいただいたのですが、終始怒り口調で2時間近く電話でお話を受けました。自分にとって見返りのある要求を提案して納得をしないと終話ができない状態です。こちらの不手際も勿論ありますが、イベントがある度にお電話をいただきます。(内容は様々ですが、イベント概要のわかりにくさが主です。) イベントは限られたお客様にだけご案内している内容であり、お客様でもあるため社内でも問題として認識はしているが改善策はありません。
女性	30歳代	正社員	レジ応援時に、自分の勘違いで気に食わないことがあったお客さんから物を投げつけられ、恐怖を感じたが、レジ担当の方はたまにあることだと仰っていて、気の毒だしおかしいと思った。こういったことが原因で、退職する人もいるだろうと感じた。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	買いたいお惣菜が店頭に出てなかった(作ってる途中だった為)。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	向いてないから辞めちまえと言われた。
女性	40歳代	正社員	カスハラ客が会社が違う問い合わせをこちらに電話してきて、答えられないと人格を否定される暴言を吐かれていたのを目撃した。毎日掛けてきたり、こういう人は無職の人が多い。
女性	60歳代	正社員	数年前の事だが、作業中に背後から静かに接近して挨拶が無い!や、アイツが挨拶していないから注意してこい!
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	レジの順番を守らず注意したら怒鳴る攻撃する。カートをぶつけてくる(軽く)。
女性	40歳代	正社員	ネームを見て、名前覚えたからな!と大きな声で言われた。住所、年齢、結婚してるのか、出身地、親の所在、車何乗ってる...など色々聞かれた。気持ち悪いから全て嘘ついた。電話で性的な話をずっとされた。
女性	20歳代	パートタイマー・契約社員	客から肩を触られこちらの名前を覚えて執着されたことを上司に伝えても「よくあることだから」と流された。性的なことをされたわけではないでしょ?応援しているからだよと言われなかったことにされた。
男性	40歳代	正社員	声を荒げる。
女性	50歳代	正社員	店ではやっていないサービスや対応を求める。何に対し怒ってるのかよくわからないが大声で恫喝。
女性	40歳代	正社員	詐欺みみたいな会社ですねと数回言われた。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	威圧的な態度をとれば要求が通ると思っている人、クレームを本社や店舗など色々角度へ発信することを繰り返しそれが3年続いた。
女性	40歳代	正社員	支払いでPayPayが利用できないことに立腹した爺さんが、理不尽に怒鳴りつけてきた。支払いセルフレジが開いていないことに立腹した兄さんが、担当者に文句をいい、理詰めで追い泣かせた。この担当者は退職した。私は責任者としてその場を収めるために対応したが、人の話は一才聞かないような不思議な兄さんだった。
女性	50歳代	正社員	報告先、情報共有の仕方、など決まりがないので困る。
男性	40歳代	正社員	役場職員からの執拗な要求。
男性	40歳代	正社員	認知症のお客さまに何度も同じ事を言われているのを見かけた。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	お客様の怒りが収まらず、大声で罵倒された。捨て台詞をはかれたこと。
女性	50歳代	正社員	一般的に非常識な事柄をあたかもそれが常識のように捉えまた感情のコントロールが効かないで相手が同調するまでおさまらない。

性別	年代	雇用形態	自由記述
男性	50歳代	正社員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場で車上荒らしにあった客から店の安全対策が悪いと長時間怒鳴り散らされた。警察官がいる前でも怒鳴り続け、警察も何も言ってくれず、絶望感を感じた。</li> <li>・何の根拠もなく、購入した「しじみ」を食べて腹痛を起こし、知人の結婚式に行けなくなったと、別に購入した「名入れ」したスーツ一式を返品するよう、長時間、自宅の中で凄まれた。</li> <li>・上司と二人で自宅に謝罪に行った際、「お前だけ玄関に入れ」と凄まれた。</li> </ul>
男性	40歳代	正社員	自分の部下に対して、「あんなやつ働かせるな」というような言動をされたこと。
女性	40歳代	正社員	8年前くらい前に電話対応が悪いから話す場を設けたい、と勤務先近くの喫茶店に呼び出され、ひとりで行ったことがある。今思えば、行く必要は無かったし、何故上司は自分を行かせたのか…不信感しかない。年数が経った今も、痛みとして残っている。された方はずっと傷や嫌な気持ちが残るし、その時の上司や周り、会社のケアも必要だと思う。お客さまは神様ではない。従業員は会社にもお客さまにも言いなりではない。
男性	40歳代	正社員	以前にクレームで訪問した家で長時間拘束された事がある。
男性	60歳代	正社員	20年ぐらい前にすれ違った時に、突然因縁を付けられた。胸ぐらを捕まれ殴りかかって来た事がありました。
女性	30歳代	正社員	見た。着席の際誤って転倒させ腰を痛めさせてしまったが病院代タクシー代店負担したが除雪代屋根の雪おろし代も請求してきた。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	お腹が大きい時、正論を言っただけで「腹ポテだからイライラしてる」だの色々暴言を吐かれた。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	高齢者に何を言ってもわからない。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	自社のクレジットカードなら割引になる日にお知らせしたところそれ以外の使用はダメなのかと自社クレジット強要したと勘違いされた事。
男性	50歳代	正社員	店長時代は常に対応していました。俺様型、理不尽型、みんなのため型、など色々いましたが、幹部が毅然と対応することで従業員の心理的安全性も保たれると思いますので、そのように心掛けていました。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	お客様のご自宅に対応。3時間拘束され仕事終了後、飲みに行こうと誘われて断るのが大変であった。尚且つ、お客様はアルコールを召し上がりほぼ自慢話。挙げ句の果てに、不良品と言われたら商品は、他社でお買い上げのものであった。話が止まらず帰れず大変な思いをした。
回答しない	30歳代	正社員	家族連れの消費者で土下座要求をされたこと。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	カスハラのお客様が同じ従業員の家族。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	順番を守らず、時間がないと言い他の客もお構いなしに対応しろと言われた。注意を促すと「お前は遊んでるだけだろう！」と怒鳴られた。あまりに理不尽だった。女性のお客様だったがかなりの怒声で困惑した。上司を呼んで対応してもらった。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	過去の話ですが、電話でのセクハラを受けた事があります。後方(事務)なので基本電話に出ます。非通知で電話きて、「今日はパンツ何色履いてるの?」「抱き着いて良い?」等、名札で名前を把握されている為、何度か電話を受けた事があります。私以外の人が電話に出るとすぐに切ります。私自身いちいち気にしない性格の為、次かけたら警察連絡するよと言ったら無くなりました。
女性	20歳代	パートタイマー・契約社員	大声で高圧的な態度をとる顧客が多い。一方的に話すため、こちら側が論理的に話そうとしても話が通じない。矛盾したことをばかりを言う。結局何をして欲しいと嫌がらせをしてきているのか、目的がわからない。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	とにかく客からの暴言が多い。苦痛である
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	販売員をしています。購入した商品の返品時等に会社の方針とお客様の言い分との間で板挟みになって長時間、時間の拘束を強いられた。自分の立場での判断が難しい時に責任を持って解決に導いて欲しい。
男性	50歳代	正社員	土下座。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	何でも、悪いほうに考えて、決めつけるということがおそろしい。
男性	60歳代	パートタイマー・契約社員	一方的で、自己肯定が多い。

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	20歳代	パートタイマー・契約社員	値引きしているとき、私にぶつかってきてまでお客様が商品を取りにきたこと。
回答しない	30歳代	パートタイマー・契約社員	80代くらいの男性に複数回手紙を渡された。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	人に謝らせておいて自分は納得して帰るくせに次の日何事も無かったかのように買い物に来てまた文句言ってくる客、嫌な思いしたなら来なきゃ良いのと思う。
女性	10歳代	その他	手続きの待ち時間やまた人数が多ければ多いほどご年配の方はなんでそんなに遅いんだこの無能とか能無しとか役立たずとか怒鳴ってどうにか自分を優先して貰おうとしてくる。一度怒り始めると暴言がだんだんひどくなる。
女性	50歳代	正社員	威圧的な態度で怒鳴り散らされたことがある。
男性	40歳代	正社員	投書は都合よく真実を折られ記載されていた その投書は社内ルールに基づき一月以上社内、社外に掲示され続けた。基本的にカスタマーをする方は自身が求めている回答と乖離した場合目の前の店員対応してスタッフに当たり散らしてきます。
女性	30歳代	正社員	責任者を出せと言われた際に、売場主任だった自分が対応した。女性だったのが気に入らなかったのか、他のやつを出せ、お前じゃ話にならないと言われた。お客さまのご希望の品揃えがないことを丁重に謝罪したら、蹴りを入れられた。何故接客で暴力を振るわれなければならないのか？
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	説明書を読まずに使用しての不具合で、製品に問題があるという自分で確認せずに、担当に任せてこれでいいのかと責任を追求してくる。電話でのセクハラ長時間の拘束で解決策を提案しても、同じ内容で質問される。頑張り過ぎだから頑張るな。
男性	40歳代	正社員	言葉のミスで土下座を強要された。
男性	30歳代	正社員	「退職までとことん追い詰めるからな」「ばかじゃねーのか」「YouTuberと知り合いだから、今回の件を取り上げてもらい、YouTubeにアップする」「動画も回してるから晒す」等。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	言われた通りに接客していたのにそれがよくないとおれは株主だぞもう来ないからななどということをととても威圧的に言われたと聞いた。
男性	40歳代	正社員	・自社で購入したかどうかもわからない数年前の商品が不良品であるとして返金を求められた。 ・ミスとも言えないような些細なことで揚げ足を取り、長時間に渡って叱責された。 ・大声で怒鳴る等の迷惑行為。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	お釣り銭お渡しの際に硬貨が落ちた時に投げつけたと因縁をつけられ、土下座を強要された。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	理不尽に怒り、怒鳴る。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	やはり、男性社員等の対応が必要。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	商品を購入する時に返品が出来るかの間に「値札商品タグなどを付けたまま、もしくは取ってしまったも商品とレシートと一緒に持ってきて下さい」とお伝えしたら「買ったら自分のものだから値札やタグは捨てるのは勝手だろ」とレジで長々と怒鳴られ、商品が店に戻ってきたらまた店頭に出すのでと説明しても分かってもらえなかった。クレジットカード決済で男性が女性名義のカードだったのでお断りしたら「今までそんなことは言われた事はない。じゃあ暗証番号が分かればいいのか。おかしいおかしい」などレジで言われた。「プレゼン包装の商品を受け取らずに帰ってしまったので商品は保管してあるか」と電話で問い合わせがあり「番号札をお持ちですか?」と確認したら貰っていない(番号は渡してます)「レシートで確認するのど」とお伝えしたら「私は確かに買っているんだ。わざわざそんな面倒な事をするのかと」こちらの手順を説明しても話を聞かずに電話の向こうで「商品くれないんだって」と誰かと話をしていて埒が明かなかった。ズボンの丈詰めでお預かりした商品が届かないと電話で問い合わせがあり調べた。その時に対応した従業員に確認しても配送とは言われていなかったので配送料金も送り所も書いて貰ってない(完全にお客の勘違い)早口で捲り立てこちらの話を聞こうとしなかった。最終的には言った言わないになるので、店舗負担で配送する事になった。
男性	40歳代	正社員	小売業でお客様宅で軟禁。交換分の商品が手配できるまで自宅にいる様に要求された。

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	年寄り特有の気の短さと被害妄想。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	少しだけ日本語の出来る外国人から「バカ」と言われた。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	まだ見習期間の接客で不手際を攻撃的に罵倒された。
男性	40歳代	正社員	弁護士に依頼して訴えるや40分くらいの軟禁。
男性	40歳代	パートタイマー・契約社員	他のお客様の対応をしていたところ、自分を優先しろと言われた。
男性	60歳代	パートタイマー・契約社員	お客様は神様と思っているお客がまだいる、たぶん社会的地位や会社の地位が高く一般の地位が高いと勘違いしているバカが多い、スーパーに買いに来る客に格差は無い。威張ろうとする人は反社か勘違いな人である。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	大声を出して怒鳴り始める方は向こうからの一方的な話にならず、会話が成立しない事と、周りに居る方達の迷惑にもなるので対応が非常に大変です。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	電話で卑猥な質問をされた。
女性	20歳代	正社員	入社して1年たったころ初めてお客様宅を訪問するお申し出で、課長が車を出してくれたのですが、課長は車から降りてくれず1人でお部屋へ。最初はお客様もニコニコしていたのですが他店舗で買った分も返金対応してくれと言われたので会社の決まりで出来ないことを伝えるとお怒りに。購入した他店舗へ電話をするもそちらの店舗も同様にご自宅へ伺いますと言うがお客様は納得されず、対応するまで帰さないからと玄関で正座で2時間ほど待機しました。
男性	60歳代	パートタイマー・契約社員	レシートを投げつけて「馬鹿！」と言われた。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	大声を出し恫喝してくる。
男性	10歳代	パートタイマー・契約社員	声が小さくて何言ってるかわからん客の対応。聞き返すと何故か相手がキレる。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	従業員の男とばかり話してて気分が悪いとクレームが入った。店舗の責任者と話したが一方的に理不尽に怒鳴られてそれ以降は責任者の顔を見るだけでも頭痛や涙が出てきて精神的に辛かった。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	ニュースで見た土下座をさせられる。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	匿名で勤め先へのSNS投書、苦情を何度もされた。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	男性店員じゃいやだ、私の着たい商品がない、こちらに手をむけるな、喋るな、けど私の話をきけ、など恫喝されつつ手を叩かれながら2時間弱接客を強要された経験がある。当時の上長には助けってもらえず涙が出ながら頭を下げ、お客様の機嫌を刺激しないよう懸命に接客した。もうあんな思いはしたくない。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	お客さんがやってほしい事を全てサービスと言う言葉に言い換え無理難題を突きつけてくるお客さんが理解出来ません。
男性	60歳代	その他	子供が商品のパックに指を押し込んで次々とイタズラをしていたので、僕、駄目だよと穏やかに注意したら、母親のところに泣いて行き、凄じ剣幕で、子供がショックで口が開けなくなったらどうするんだと1時間くらい怒鳴られました。周りの社員も我関せずの態度でした。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	商品の問い合わせ。客がメーカーや商品名もわからず、特徴を伝えてきた。必死で探すけど、「違う！そんなんじゃない！」と。結局自分で見つけてたが、「これだよ！覚えときな！」と言われた。
男性	40歳代	正社員	男はいつもこうだみたいに決めつけていた。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	ちょっとしたミスをした人に、回りみんなが攻撃していた。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	レジにてお客さまが購入した商品にお買い上げテープを貼ったら、貼ったことに対してひどくご立腹され、しばらくくどくどと、声を荒らげて怒られた。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	執拗に個人に執着してくる。
女性	40歳代	正社員	長時間の拘束だったが、上司は出て来ず、守る姿勢が見られなかった。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	商品の値段がチラシ通りになっておらず、お客様に指摘され差額分をお返ししたのですが、「俺が言わなければずっとこの値段で売るつもりだったのか！」「それに気づかない客はバカだという事だな！バカだと言え！」とかなりの剣幕で怒鳴られました。

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	40歳代	正社員	スーパーのセルフレジにてカゴを片付ける際にお客様の手に当たってしまい、謝罪をしたが死ね等の暴言を浴びせられた。さらに肩のあたりを殴られた。警察を呼んで出入禁止になったが、頭おかしい人なので…と警察から言われそのまま終わった。あまり納得いかなかった。
男性	30歳代	パートタイマー・契約社員	必ず警察へ通報が入ったときは、積極的に警察官が現場に向かい解決することを義務付けでお願いしたい。「民事不介入」、「民事だから現場へ行けない」ということは警察の怠慢でしかない。
男性	40歳代	正社員	勝手に「やってくれて当然」と思っていて、当然普段やらないから普通にやらなかったら、「なんでないのそれくらい普通でしょ!」とキレられた。あんたの思い込みと、店員なんて下僕のように扱っていいという間違った観念の人があまりにも多すぎる。店員を「同じ人間」と思って無い客があまりにも多すぎる。ハラスメントを無くす事と同時に、なかなか抗議を言えない店員にもしっかり抗議できる「仕組み」が欲しい。例えば全員に動画カメラがつく。のような。「俺はハラスメントじゃない」と思ってる人がほとんどでそこを強制的にどうにかしないと、この問題は無くならない。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	理不尽に怒鳴られる。怒られる。愚痴を言われる。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	理不尽に怒鳴られる。
男性	40歳代	正社員	ひたすら、自分の主張だけ、捲し立てている老人女性や、男性、だいたい、70歳以上が、多い。
女性	40歳代	正社員	人格否定な言い方。
男性	50歳代	正社員	売場で怒鳴る。脅す人。
女性	50歳代	正社員	全て、自分の思うように対応しないと、大きい声で怒り、上司を出せと言われ、話しを1時間、2時間も聞かないと帰ってくれないお客さまを対応していた。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	何を言っても納得してくれない。ず〜と同じを繰り返して言う。
男性	40歳代	正社員	暴言が続きいつまでたっても終わらない。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	年配の方は、お客様は神様なんだからね!と自分を敬え!と暴言を吐いている方が多い。カートで従業員を背後から商品が見えないと言う前におつけてくる。おつけた後に邪魔なのよと言って居た。謝ると自分は保険の外交をしていてお客様は神様なんだからねと説教された。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	私には斜視があるのですがその目つきを「睨んでいる」と言われた事。こちらは生まれつき目がズレていて治療もしてきたけど治らず、コンプレックスまではいかないけど気にしているのにそれを言われた時は非常に不愉快で今でもこれからも絶対に許せません。
男性	40歳代	正社員	基本的にカスハラをしてくる人は話が通じない。自分の要求ばかり。人としておかしい。こちらに非があってもありえない態度を取ってくる。そう感じた人には全て無視していいという法律をつくってほしい。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	お客様の声の掲示は必要ない、一方的に書かれたことがある、名札もやめてほしい、名前を知られたくない。
男性	50歳代	正社員	その日の気分でカスハラをする人がいる事。
女性	30歳代	正社員	お一人様1点の商品を2点買おうとしつこくゴネる人。
女性	40歳代	正社員	サービスカウンターに客が入れないようにしたら、それが自分への嫌がらせだと長時間文句を言われ、謝罪を強要された。他のお客さま対応も滞った。フルネームを教えろ、偽名だから言えないんだ等、言われた。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	土下座の強要。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	機械トラブルで大声で怒鳴り暴言を吐く。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	大声で怒鳴られた人がいた。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	担当を呼ぶと言っているのに待てない急かす。
女性	20歳代	正社員	怒鳴る。威圧的。はやくしろ。が多い。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	こちら悪かったが、丁重にお詫びしたが受け入れてもらえず土下座を要求され、しないことを伝えると店長に自宅を訪問するように言われた。30分以上怒鳴られ続けた。

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	30歳代	正社員	怒鳴る。
女性	30歳代	正社員	物を叩く。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	私が受けた数年前の事ですが、商品の場所を尋ねられたのが隣の場所だったので「隣りです」と答えお客様も了承して行かれたが、数分後に案内しなかったとやって来て、いきなり胸元の名札を引きちぎりそれを持ってサービスカウンターに行き上司を呼ぶ様騒ぎ立て別室にて謝罪させられた。この件はお客様に明らかに、暴力行為を受けたにも関わらず上司の判断で直接謝罪する様求められ、被害届けは別の話しだと言われたが、その話しはその後一切なくフォローもなかった、元々パートや契約社員は辞めても募集すれば良いと言う考えや、従業員に全く話しを聞かないし信用していないのが社風の様で、お客様の言う事ありきだからカスタハは減らないし客層の悪い店になっているのだと思った。
男性	50歳代	パートタイマー・契約社員	暴言を吐く人。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	従業員の人格を否定したり、身体を押す暴力を見た。
女性	50歳代	正社員	電話だと強気で話すが、対面だと何も言わない。
男性	40歳代	正社員	理不尽、人として見てない。店長以外は下に見ている。客だといばっている。対等でない。店に入れば何でもやってくれると思っている。会社もあいまいで矛盾が多い。その時の都合。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	お客の質問が聞き取れず間違った対応をしてしまいその後執拗に「態度が悪い」や「目付きが悪い」「頭が悪い」等の暴言を言われた。クレーム電話がはいりました。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	勤務外のプライベートな休日に顧客に遭遇して暴言を吐かれる、ちょっとだからと勤務時間外に仕事を強要された断るとケチ臭いと言われた。店員にプライベートはないのかなぜ暴言を吐かれないといけないのか理解ができない。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	男尊女卑の傾向のあるお客様は、年齢関係なくいます。若い母親世代でも、「お婆さんは話にならない」「融通してくれない」などと無理を通そうとしてくることもあります。高圧的だとか暴力的だとか、そういう目に見えてわかる類のカスタハラではありません。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	容姿について批判された時。2人いる店員のうち可愛い方に行ったとか、私以外のもう1人の店員に言ったり、お客さんのいない時に髪の毛を整えただけでわざわざ私のところに来て髪の毛を触るの嫌なんだけど等、髪の毛に関しては衛生面で私の失態でもありますが、少しも気が抜けず人の目が余計に気になる。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	商品（化粧品）を使用した後で、不良品でも無いのに、返品・返金の要求をされた。また、同一人物が、他の商品で、同様の迷惑行為を何度も繰り返してきた。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	理不尽に怒る、イライラの吐口、暴言。
男性	20歳代	正社員	口調が強い人。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	女性の管理職が本社の人から暴言をはかれていたと別の部署の社員から聞きました。個人的には仕事がしやすかったため他人に聞かれるような状況での行動は言ってる方の人格に不信感を感じています。彼女は一年で地方に転勤してしまいました。この会社に社員を育てる気があるのでしょうか。

## サービス一般 185件

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	カスタハラに該当する事例そのものより、上司や会社側が味方になってくれる事が大事だと思う。クレームがあるとすぐ何か怒らせるような事を言ったのか等会社側から怒られる事が1番辛い。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	威圧的な態度と強い口調の言い方。自分が女性だから、下に見ているように感じました。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	常識的に考えて…と言う言葉を何回も繰り返して言ってきたり、店舗にご来店しての受付しか出来ない事を説明しても理解してくれなかった。障害者手帳保持者だから安くして。割引きないのか？と言われたり、この店は障害者に優しくないんだね。など言われた。仕事何時に終わる？カフェ行こう。食事に行こう。などの誘い。自慢話し？などを長々と話される等…。

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	40歳代	正社員	上司は見て見ぬふり、助けに来ない。迷惑をかけた患者をまた入院させ、同じように嫌な思いを職員にさせている。医療職種をもっと守る法案が欲しい。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	一日に何度も来て、他の店のクレームや同じ質問を繰り返し長時間いすわります。少しでもその人にとって嫌な対応をするとメールや電話で本社にクレームが入ります。男性のお客様ですが、わざと声を小さくして聞き取りにくくし、距離を近くします。これが毎日です。
女性	30歳代	正社員	本人の機嫌で八つ当たりしてくる。自身のつけているヘルプマークを指して自分は弱者だから手伝うのが当たり前だろと言われた。
男性	30歳代	正社員	上司の気分によって態度が変容する。
女性	30歳代	正社員	盗撮をされた事を上長に伝えた際、何故直接本人に咎めなかったのかと言われた時にすごく絶望的な気持ちになった。先輩が親身になって寄り添ってくれて救われた。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	理不尽に怒鳴ってくる客が増えた。マナーが悪い。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	店舗での方針なので、私の判断で決められる内容では無い事を伝えたが納得しない。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	商品を取寄せ、入荷の連絡後、来店時商品が違うと言ってキャンセルする。それを幾度も繰り返す方がいた事。
女性	40歳代	正社員	高齢化で認知力の低下している人が増え、相手に理解を得ることが難しい場合、どこまで我慢しなければならぬのか。病気だからと許されるのか。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	一方的に理不尽な支払い拒否をしてきた。
男性	30歳代	正社員	入会等の同意書を提出いただいているのに、一方的にそんなものは知らないと言われ怒鳴りつけられた。
男性	30歳代	正社員	法律的に対応の難しい処方箋内容の変更を強要。
女性	50歳代	正社員	人間ドックを受ける立場で受診した時に採血担当の看護師に、あなたの血管は元気ですねと言われながら採血をされた。
男性	20歳代	正社員	大声、暴言、居座る。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	自分が担当では無い所でお客さまに商品の場所を聞かれ、担当の方に聞いて対応したが、ちゃんと探して無いとお怒りでした。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	声が聞こえない（聞こえにくい）と言われたので、大きめの声で話したら、「怒鳴るように話すな!」、と、サービスカウンター経由でクレーム入った上、売場に戻ってきて直接、怒鳴るような口調で注意を受けた。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	怒鳴られ、土下座の謝罪を強要された。
女性	50歳代	正社員	診察時間外に「診察しろ」「診察しないってことはお前は患者が死んでもいいって言ってるんだな」「病院に人がいるんだから診察できるだろ」など無理を言ってくる。辞められたら困ると、できない人にできるようにならせるのではなく、できる人に負担ばかりかける。
男性	60歳代	パートタイマー・契約社員	年配者は自分の時代における正義を押し付けて現代の常識から掛け離れている。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	お店のルールで出来ないことなのに、それを理解してもらえなかったこと。
男性	50歳代	正社員	顧客側の言い分が正しい前提で、不当な要求をし続けられた点。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	大昔の「お客さまは神さま」と言う。訳の分からない理屈で従業員の尊厳無視。
女性	20歳代	正社員	だから若い奴はだめなんだよ。と年齢で決めつけられた。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	影で悪口を言ったり告げ口する人。
男性	40歳代	正社員	上司に引き継いでも、相手は自分の対応の悪いこと、また作り話とかしか言わないので、自分が変な対応をしたと思われる。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	会社が対策に後ろ向きなところ。
女性	60歳代	正社員	部下がセクハラされていても、見て見ない振りをした上司。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	客の苦情。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	同業者なのにクレームをつけてきた。怒る事ではないのにおかしいと思う。
女性	50歳代	正社員	職場で怒鳴り、相手の意見を言わせないような人を見たことがある。

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	返品するために来店した客が、思い通りにならなかったため、商品を投げつけて警察を呼んだとのこと。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	入荷しない商品にたいして無茶を言う。
女性	40歳代	その他	人格を否定し仕事内容も全て否定する発言をしながら怒鳴り散らした。それだけ否定しても料金が安いからまた来るとの事だった。
女性	20歳代	パートタイマー・契約社員	研修中と名札に付けてるにもかかわらずあれこれ言って最終的には並ぶとこ間違えたわと言い捨てていきました。最後にはその子の名札をジロミしていき、感じ良くなかったです。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	消耗品なのに色々と言われると困り、精神的にきつかった。
女性	50歳代	正社員	公務員で市民の税金でお給料をもらってるんだから、相手が間違っても苦情を受け止め、受け入れを拒否できなかつたこと。
男性	60歳代	パートタイマー・契約社員	売り場で怒鳴る。
女性	40歳代	正社員	認知症患者の勘違いからの怒り、家族の要求がコロナの認知症患者に対して過剰で過剰に怒るなど。
女性	30歳代	正社員	まだまだ、無理な要求をしてきてそれをサービスとして提供してきている風潮があり、言ったお客さまが優遇される傾向にあるため、お客さまについても平等な扱いを行うという従業員教育が必要であると感じる。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	生物の商品が悪くなっていると何度も新しいものを要求してくるお客様がいました。上司の対応で解決しましたが、そういった証拠のない指摘に対して対応するのは気が引けると感じました。
男性	30歳代	正社員	会社のルールに納得出来ないこと。
男性	60歳代	パートタイマー・契約社員	会社指定のユニフォームの色について男なのにピンクを着るなと言われた。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	食品を扱う職場に居ながら会社のルールを守らず自己判断で欠陥商品を売り場に出すように指示されたことがあった。
女性	40歳代	正社員	高齢者、認知、せん妄の患者は暴力行為も含めて何をしても許される。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	思いたしたくない。
男性	30歳代	正社員	ご夫婦で来店し、生鮮のカatalog商品が思っていたものと違うと言うことで売場で大声で怒鳴り、一緒にいた奥さまの頭を叩きながら何故こうなったのか、と一時間近く怒鳴り続けていました。受付はこちらの店舗で受けたのですが、カatalog商品のためサイズの変更なども書いていたのですが、と説明しましたが怒鳴り続けていました。結局新しく送る事になりました。ご本人曰く、そんなつもりじゃなかったのになあーとニコニコして解決したのですが脅しのようなものなのではないかと感じました。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	お客様は神様ですを勘違いしてる人が多いと思う。お客さんと対等の立場と思われていない。
女性	50歳代	正社員	精神疾患の悪化で暴言をはかれても、病状が悪いからとそのままにされている。相手は病状が悪いから、気にしても仕方ないと言われてしまうが、仕方ない話で済まされる事なのかと思う。
女性	40歳代	正社員	認知症や病気の場合は仕方がないところはあるが、どこまで許容なのか。言われた方は辛いことがある。
女性	40歳代	正社員	発熱外来で検査をしなければ薬を出せないルールになっているが、薬だけ出してほしいと要求された。検査も時間が早かった為、説明も理解されなかった。
女性	30歳代	正社員	心身ともにつかれる。
女性	50歳代	正社員	暴言を言われても上司は対応しない。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	高齢男性、高齢女性の無理な要望。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	カスハラを受けている状態（電話中）上の者に伝えていても対応を代わってくれず、ひたすら長い時間拘束されて心身共に疲れた事があった。
女性	50歳代	正社員	レジの人が愛想がない、普通の顔だちがきつめの方に申し出。ヨーグルトをレジで斜めにした、乱暴に商品を扱ってる。箸をつけなかった、隣の店はここまでサービスしている。何故できない、改善しろ。
男性	30歳代	パートタイマー・契約社員	何かした訳でもなく嫌いな従業員に対してのカスハラ、客が従業員を下にみている、もう客が偉い時代は終わりですね。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	長時間の大声での罵声、暴言。

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	70歳代以上	パートタイマー・契約社員	商品の同じサイズでの大きさの違いは何でなんだとメーカーよっての違いを説明しても、しつこく言うてくる。
女性	40歳代	正社員	大勢の前で怒鳴る。文句を言う。
女性	40歳代	正社員	いつも不機嫌な態度をとっている患者さん。看護師の対応が自分の意にそぐわなかった時に、本人や他の人にも聞こえるように、「あのブタ」など暴言を吐いていたと聞いた。夜間であった為、管理者も居ず、その場でその患者さんに注意できる人が誰も居なかった。記録には残してあったが、後日その話を聞いた管理者も特に注意する事も無く、言われた人が傷ついただけで流れた。
男性	30歳代	正社員	・指定管理者制度の職場で働いており、自身の要望を通したいお客様からは「税金を払ってるんだぞ！」と主張されることが多々ある。 ・身体的特徴を揶揄して批判されたことがある。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	自分の感情をぶつけて来る。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	お客様が言う事が絶対に従業員側が注意を受ける。
男性	50歳代	正社員	長時間の文句、正座、謝罪要求。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	高齢者で、ご自身の耳の聞こえが悪いのを認知しておらず、いきなり「おまえ滑舌悪いな！」と言う。
男性	30歳代	正社員	特定の介護員に会いたいが為に、身体能力的にはご自身でできる(介護は不必要)家事を何度も電話で依頼された方がいた。お断りすると激昂された。
女性	40歳代	正社員	暴力団関係の方が入院してきた際、怒鳴ったり、威圧的な態度をとったりしていた。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	黙りをきめ込みとにかくこちらの質問に答えない。話を逸らす。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	これは、常にそうなのですが、全販売業者は統一して送料無料になっていると思い込んでいる消費者が異常に多いです。普通送料無料でしょと言われます。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	患者が利用申込について決められた金額に文句を言うのは日常的だが、看護師含め病院側も非協力。
男性	40歳代	正社員	ネームを見られて『〇〇だな、もう覚えたぞ』と言われ、自分そうだが、家族の身をより案じた。海外のようにニックネームやせめて平仮名、カタカナ表記にしてほしい。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	お店のサービスに対する不満を一方向的に言われ、傾聴をしていたが、それを逆手に強い口調で繰り返し言われ続けた挙句、睨まれた。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	お客様が明らかに悪いのに理解されずどなりちらし、自分の属性を名乗らず上司にかわれ、の連続挙げ句の果てに電話折り返しと伝えると殺すぞと言われ、尚更びっくりしました。
女性	40歳代	正社員	大声での威嚇、怒鳴る、悪口。担当医の愛人だからと勝手に決めつけ、2人でグルになって自分のことを探ってるのかと怒鳴ってきた。誰も助けてくれなかった。
女性	30歳代	正社員	ひたすら何度も同じ訴えを繰り返された。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	「タバコの値段が高すぎる、安いタバコを出せ」と高圧的に言われ、「ここで扱っている中で一番お安い物は…」とご案内しても納得されず、「300円で買えるものを出せ」「お前の給料が高いからタバコの値段が高くなる」等、大変無茶なクレームを受けた。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	上から目線ではかにした態度。
男性	50歳代	その他	Google とかのコメントなど。
女性	20歳代	正社員	患者が飲んでる内服薬を担当の看護師に「お前が飲んだら死ぬんだから飲んでみる」と言われたと聞いたことがある。
女性	60歳代	正社員	自分で落としたのに、もしも使われていたらどうしてくれるんだ？どう責任を取るんだ？拾得物受け取りで、サインを拒否した上で『本人のだとわかったのにサインしろとは、お前頭悪いのか？』などを繰り返す。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	いいかたがきつい感じです。
男性	50歳代	パートタイマー・契約社員	自宅に帰宅して缶ビールを開けたら吹き出したので交換して欲しい。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	レジ担当の人に文句を言い物を投げつけてたお客さまを見かけました。また、欠品の商品の事を聞かれ担当者が居なく、今後入荷になるからどうかわからない旨伝えたら、それに対して文句を言われました。

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	30歳代	正社員	不当、理不尽な要求。看護師であるため、カスハラを表面化することが難しい。
女性	30歳代	正社員	出来ない事を伝えた時（会社方針）でも、最終的には、文句を言ってきたお客さまの意見を聞いてしまう事に対して、納得が出来ません。これがある限り、カスハラはなくならないと思います。
女性	30歳代	正社員	一方的に怒鳴られた。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	訴えると言われた。
女性	40歳代	正社員	前任者への不満を取り上げて1時間以上話を聞いた時。自分への不満では無いが、話を取りやめる事も難しいと感じた。部下からの不満も長い。
女性	20歳代	パートタイマー・契約社員	レシートがないなかで返品を求められた為レシートがないと返品出来ないことを申し上げると、怒鳴り出してゴネ出したため渋々対応をしました。怒鳴って圧をかければお店の商品じゃなくても返品対応をしなければならないことにもやもやしました。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	お弁当に箸が入ってないと電話で怒鳴られ持ってこいと言われた。セルフレジに変わり 使いこなせないと文句を言われる。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	前のところで回答済み。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	ただただ威圧的で、お客様は神様状態。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	こちらの不手際に対しこちらが謝罪をしても偉そうな態度をとるお客様。
男性	40歳代	パートタイマー・契約社員	法律で定められているルールに関する不当な要求を受けても、会社が何の対策もしないこと。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	男の人が怒鳴る事が多い。40代以上の年代が多い。教えただけなのに怒鳴る人がいる。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	一個人の方から、私だけに受けた事を聞いたことがあります。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	特に遅くないのに、レジ打ちの人を「早く！」と大声を出して急かせた年配の男性がいた。他の男性客に「いい加減にしろうせー！」と怒鳴られてからは静かになり帰っていった。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	レジに長い列があるのが気に入らないと言って 急に怒り出して大声で「早くレジをしろ!!」「バカ シネ!!」を繰り返していた。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	近隣住民から勤務先に来るバスの巡回路が悪いと毎時間電話が掛かってきた。運動会の音が騒音だと毎日同じ時間に掛かってきて、練習が一部変えられた。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	いきなり大声で苦情を言ってきて、上司を出せと怒鳴っていた。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	自分が特別な客だと思い理不尽な要求をする。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	入社した頃にお客様からカスハラがありました。誰に相談していたのかわからないままでした。以前の部署で、カスハラがあり、部署を変えましたが、カスハラ本人は、未だに働いて居ます。
男性	40歳代	正社員	土下座強要。
男性	30歳代	正社員	従業員をどついたり暴言を言うことがあった。
女性	30歳代	正社員	2時間ほどの拘束、バカか等暴言、自分が上席のため対応していたが埒開かず、担当部からかける話をしても終わらせてもらえない。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	正論を伝えても分かってももらえなかった。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	電話でのカスハラだったが、執拗に威圧的に叫んできて恐怖だった。相手は名乗らず連絡先も教えてくれずただ恐怖だった。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	上司が結局、お客様第一のため、私の話よりお客様の話を全て聞き、私だけが悪者になった。アフターケアも会社としてなかった。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	購入したレジ袋に入りきらない買い物をして中におさめろ！と担当が入りきらないと伝えるとバカ呼ばわりし、泣かせた。
女性	20歳代	正社員	大きな声で怒鳴るように文句を言う。
女性	40歳代	正社員	担当女性患者が不倫をしていて、夫が電話に出ないため代わりに電話をかけてほしいと言われ、できないことを伝えたら担当を変われと高圧的に言われた。
女性	40歳代	正社員	私が間違ったわけでもないのに、ミスがあったので対応したら怒鳴られた。怒鳴るのは、間違ってる。
女性	50歳代	正社員	値段が高いとずっと言われ続ける。

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	40歳代	正社員	署名を拒否したら怒鳴られたこと。
女性	50歳代	正社員	高齢者、患者、とその家族なら何でも要求が通ると思っている人が現れている。その一つでは60人いる患者の中で1人だけ部屋の温度を上げてほしいとか、ちゃんと寝かせろ、と特に夜間の職員が1人～2人の時や女性スタッフを狙い暴言暴力、ドア蹴り等が執拗にはじまる。管理職にいうと、あの歳だからとかストレスなら辞めなさいと相談しても解消しなかった。いまはそこは退職しました。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	初対面の人格否定。
男性	40歳代	正社員	お客様が自己中心的な話をする。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	大声で怒鳴り散らしお前はバカや能無しなど言われ、自分は本社に知り合いがいるからお前の事言ってやるからフルネームで名前を書けと言われた。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	怒鳴るように、話す。
回答しない	40歳代	パートタイマー・契約社員	現職では無いが、暴言（バカ、死ね、など）、身体的な誹謗中傷（ブス、デブ、など）を受けた。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	男性の年配者が店員に怒鳴っているのはどこでもよくみます。女性の年配者は特別扱いを要求する方が多い気がします。新人の頃中年女性に仕方ない事でいきなり説教じみた事を強い口調で言われた事は昔あります。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	怒ってるいる本人は正しいと思っているというか、怒ってるいる自分によっている？自己満足の世界に入っている。怒りが怒りをよんでさらに怒ってる。でも周りで聞いている人みんな怒ってる人に対してバカじゃないのっておもっている。
男性	40歳代	正社員	思い通りにならない。生活保護の患者に多い。
女性	50歳代	正社員	電話で当社の業務ではないことで対応を求められ、他社のことなので対応できないと言っても何とかして欲しいと粘られ、関係機関への連絡を進めたが、連絡してもなかなかつながらないと何度か連絡が来て当方に苦情を言われた。
男性	30歳代	正社員	基本的に話を聞こうとしないし、話が通じない。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	主張が二転三転する方や、無言のまま察しろという態度の方が多。意思の疎通がはかれない。怒鳴ったり威圧的な態度に移行する顧客は多くはないが、意思の疎通ができない顧客は毎日沢山いる。
男性	60歳代	正社員	ニュース等で問題にされている事と同じ扱いをされた。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	正社とパートで不利益な扱いを受けている。個人攻撃をするなど利用者さんからも同様の手口で嫌な思いをした。
女性	50歳代	正社員	Googleマップに誇張して悪口を書かれているので、削除要請しているが、いつまでも残っている。会社としてきちんと対応してほしいと言っているが、放置して置けと言われる。
女性	20歳代	正社員	手を叩かれた。
女性	20歳代	正社員	他の職員に嘘の話をし、私を悪いように話したため上長に呼ばれ話を聞かれた。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	確認したかったのでお客様に質問したら怒鳴られた。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	認知機能に問題の有る方が多いです、役所の近くの飲食施設は特に顕著な被害が多いです。病院の近くも顕著です。相手が病気の場合はこちらも病気になります。就労不能診断書も病院で出してくれましたがその後の補償は無く、障害年金も頂けません。
女性	50歳代	正社員	相手の言っていることが二転三転しても、それに付き合わなくてはいけなくなった点。
男性	10歳代	その他	勝手に物事を決めつけてくる。
女性	40歳代	正社員	店長に土下座を強要。
女性	50歳代	正社員	説明がわからないと電話してきて、耳が遠いのもあるが、45分間くらい電話を切らせてもらえない事例。ただ話を聞いてほしいだけに思える。
男性	60歳代	その他	当店で行った補修後、半年の保証期間終了後に無償で再直しを要求してきました。断ると当方に対しての罵倒、罵詈雑言、人格否定をしていきました。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	理不尽なクレーム。

性別	年代	雇用形態	自由記述
男性	30歳代	正社員	執拗に施設ルールを個人の意向に沿った形に変更させようとする。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	大声を出され腕を掴まれ叩かれ、こちら側の話しを一切聞いてはくれず、対応のしようがなかった。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	疑問に対してお答えしても、要求についてすぐの対応が無理であることを伝えても、何を話しても受け入れてくれないので、堂々巡りを繰り返し、話がいつまでも終わらない。
女性	50歳代	正社員	暴言を吐かれながらこちらの対応を動画を撮られた際に、上司に相談したが、話を聞くだけで終わった。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	欠品してますと伝えてお詫びをしたがいつまでもぐちぐちいつてきた。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	発券機をお取りになってお待ちください。と笑顔で対応したら、クソババア死ぬ！と私だけに聞こえる音量で連呼され、悔しさをどこに向けたらいいかわからなく、対応後も怖くなった。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	夫婦でセルフレジを打って、お会計する時にお金の入れ方を間違えて、お金が戻ってきて旦那さんが受け取ったのに画面が変わらないよ！どうしてくれるの！と言いがかりをつけられて、また、お金払わないといけないのかい？と怒鳴られて、まだ支払いが済んでいない状態なので！と申したら、小さな声で旦那さんが、お金戻ってきて受け取ってました！って言って解決した時ですね！
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	聞いたことはある。
男性	30歳代	パートタイマー・契約社員	「バカ」などの直接的暴言、業務上、物理的に難しいことを説明しても納得されず、「いつまでに対応しろ！」と無理難題を要求してくる。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	お客様の機嫌が悪く。お金を捨てる様に投げて渡される。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	感情的に攻撃を受けた感じでずっと気分が悪かった。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	一方的な暴言。
女性	40歳代	正社員	無視をして、さらに物音で怯えさせる。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	どんな会社もお客様が居て成り立つのはわかりますが、大昔のお客様は神様とお客様側が言う時代は大昔に終わって今は店側もお客様を選ぶ時代ですし、お客様も従業員も同じ人間です。例え従業員側にミスがあったとして、必要以上の謝罪要求や人格否定、暴言を浴びせていい理由にはならない。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	「私はこれなんだから（ヘルプマークを見せびらかした）あなたがやらないさいよ！」と言ったあと、折れたんじゃないかと思ったりものすごい力で腕を殴られた。半日痛みが引かなかった。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	混んでいて皆対応中でも、順番を待ちもせず、勝手に席に座り「そんなに忙しいのか！俺が見えないのか！何無視してるんだ！」と怒鳴りちらす男性や混んでいて対応中のため待って貰うと伝えても待てずに「いつまで待たせんだよ！」とほんの数分でも待てずに怒鳴り散らす男性。
男性	40歳代	正社員	コロナで仕方無いのに対応を要求される。
女性	20歳代	正社員	無理な要求に対応しろと強い話し方で怒鳴ってくる。
男性	30歳代	パートタイマー・契約社員	お客様の希望に応えられなかった時に、そのお客様に説教をされる。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	客の勘違い、一方的な決めつけた言い方をしていきなり言い出す。ほんとに納得できないし何様かと思えます。
女性	20歳代	パートタイマー・契約社員	客が間違ってるのにそれを伝えたら逆ギレ。
女性	30歳代	正社員	今回の件とは関係ないことを何度も言う。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	別部門の事で怒られ発注数が少ないんじゃないかとか色々1人のお客様に言われた事。正直何様だと思った。
女性	40歳代	正社員	電話で長時間拘束され弊社にほぼ関係ないことを理由に怒鳴られ続けたこと。
女性	50歳代	正社員	組織や体制への不満を自分に言い続け、お前に言っても仕方ないけどと言う割には、言い続ける仕事に支障をきたした。
女性	20歳代	正社員	両者行き違い、勘違いがあった可能性があるにも関わらず、自分が全て正しいと思い込み、話を聞かず、一方的に怒鳴られたにも関わらず、相手は利用者であるため納得がいなくても怒りを増強させないよう、社会人として謝罪し、我慢するしかなかった事。

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	製造商品の時間指定より早く来店されて、できていないと文句を言われた。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	悪くないのに謝らせておいて、謝罪してもしつこく同じことをネチネチ言い続ける。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	返品できない商品の返金。
女性	20歳代	正社員	相手から一方的に攻撃的な発言をされたこと。
女性	40歳代	正社員	利用者から常識を外れた不当な要求があり、悪いのは従業員側とされたこと。
女性	10歳代	正社員	2時間を超える電話での説教やクレームの対応したという話を聞きました。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	取り扱いの無い商品に対して誤った所店長に言う。と、威圧的に言われた。
男性	20歳代	正社員	ゴミクズと言われた。説明をしても聞く耳を持たなかった。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	あなた、太ってるわね等の外見的な事は言われたことがあります。何も考えて無さそうとか、サービス業なので笑顔で対応しましたが気分が悪かったです。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	店のルールなのでお話ししたが、お前を首にすることもできるぞ！と脅されてら同僚がいた。
男性	40歳代	正社員	こっちは客だぞ！言うこと聞け！みたいな態度を取られた。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	カスハラという言葉の意味も知らないような年代のお客様を対応しているため、いまだにお客様は神様です精神の振る舞いをしてくる。
女性	50歳代	正社員	威圧的態度で指導する人、人により対応が違う人。
男性	30歳代	パートタイマー・契約社員	レジ袋が取りにくいので指を舐めて袋を取りそれを渡して来るのがすごく汚い。あまりにも失礼。
女性	40歳代	正社員	あざがでできるほどの暴力。人間性を否定する暴言。
男性	30歳代	正社員	カスハラよりも医療現場のパワハラ（医師→他の医療従事者）を問題視してほしい。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	来店する度、暴言をばくお客さんがいる。

## 地方公務員 178件

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	30歳代	正社員	自分が受けたもので、来客に挨拶をただけなのに「お前みたいなのでは話にならない！もっと偉い奴を呼べ！」と突然怒鳴られた。その後の上司のフォローもなく、勤め始めて間もない頃だったため、社会というものにひどく落胆した記憶がある。
男性	20歳代	正社員	仕事の質問に対して「ちょっと何言ってるかわからない」「証拠はあるのか」とともに答えない（同じ公務員同士）。
女性	30歳代	正社員	急に怒鳴る人。
女性	30歳代	正社員	できないと言っても食い下がってくる。自分の名前は答えないが、私の名前は確認してくる。
男性	30歳代	正社員	制度上行うことができないことを受益者の利益のためにやれるはずと強要された。できない旨を伝えて理解したと思ったが、自分たちの事務手続き上の手間が増えることが問題であって実際の受益者のことを考えての発言ではなかった。
男性	40歳代	正社員	過去にマイナンバー関連、国保の高額療養費申請関連で同一人から執拗な嫌がらせを受け継続的に受けていた。他の職員も含めて個人名が記載された批判的なビラを町内で配布され、職場の上司と共に弁護士に相談に行くなど深刻な業務への影響があったが、職場の組織的な対応は無かった。
男性	50歳代	正社員	いいがかりをつけられ、新聞社に事実では無いことをタレコミされ、記者が怒鳴り込んできた。数ヶ月に及び因果関係を調査したが、やはり原因はこちら側にはないのだが、トップの判断で担当部局で謝罪会見を開いた。その際の動画を撮影された。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	ずっと威圧的に怒っている。

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	30歳代	正社員	法律に則って支払わなければならないものについて不満がある方が、窓口で長時間居座り、上司が何度も制度について丁寧に説明するも、聞く耳を持たず怒鳴りつけ、最終的に支払う時に必要な用紙を破り上司の顔に投げつけていたのを見た。
回答しない	20歳代	正社員	結果、家庭内の問題だったが、職員が悪いと数時間に及び、罵声を浴びせられ、謝罪を何度も要求し、謝罪を述べると仕事をしていない早く説明しろと意味のわからないことを繰り返されたこと。
女性	50歳代	正社員	前の上司が住民から電話代を請求された。
男性	40歳代	正社員	長時間拘束、因縁、暴言、威圧的な言動、業務に関係ない話を延々とつけ合わさせられる、これらの行為の目的が、お前たちに迷惑をかけるために行っていると主張していた。
男性	40歳代	正社員	電話による長時間の脈絡のない話、答えなければ罵倒。
男性	30歳代	正社員	「知床はクマの生息地であって、人が後から来たんだから人は出て行くべき」ヒグマ駆除に関するクレームで一時間拘束。
男性	50歳代	正社員	一個人的な主張を展開し、自分の要求を無理やり通そうとする。自身の要求のため管理職や特別職まで直接会いに行き、ひどいときは管理職を数時間、ときには勤務時間外まで拘束し、特別職に対し侮辱的な言動もあった。自治体あるいは自治体の特別職に対し、個人的に自身あるいは特定の人物の表彰を迫る。自治体が広聴制度として独自に設けている目安箱内に、毎月大量の批判や無理な要求についての投書を行う。
男性	20歳代	正社員	電話越しで相手から「年齢はこちらの方が上だから言わせてもらうが」などと言われたこと。理由になっただけで、こちらから年齢も伝えておらず、そもそも何に怒られたのかも判然としない。
女性	30歳代	正社員	こちら側の落ち度はないにも関わらず個人的な理由で不当要求を繰り返す点。
女性	40歳代	正社員	個人に対する子育て支援について、自治体は何をやってくれるんだと、過度に要求してきている。それは自治体がやることではないということを伝えても伝わらない人のため、何も伝えられなく困っている事例がある。
女性	40歳代	正社員	電話対応中に相手が勘違いで怒り出し、今からそっちに行って窓口で居座るぞと脅された。
女性	40歳代	正社員	窓口でカスハラと思われる行為が行われていても、同僚や管理職がその場でカスハラされている職員を助けない、助ける方法がわからない点。
男性	30歳代	正社員	誤った態度を取っている方に、毅然とした対応を取ることが誤りと捉えられるような風潮。改善の仕様がないう対応にすら不満のほけ口と認識されたことは、時間と労力の徒労と感じた。
男性	30歳代	正社員	大声を出せば、優遇されるのが納得できない。
女性	30歳代	正社員	事務所の時計が壊れていると怒鳴られている先輩を見たこと。
男性	20歳代	正社員	理不尽な要求、そしてしつこい。
男性	30歳代	正社員	正当な説明をしているのにも係わらず話を聞かない、被害者ぶる。
男性	50歳代	正社員	名乗らない住民による一方的な暴言。職員の名前を聞き取り、市長への手紙を用いて、直接職員を名指しして誇張した表現で対応が悪いと非難する文書やメールを送ってくる。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	電話対応に納得がいかず、職場までおしかけ、上司が対応したが本人を出して謝罪させるまで帰らないと、5時間以上居座り、業務を妨害した。大声で人格否定するような暴言を繰り返し、心身ともに疲弊した
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	自己中心的な顧客の『普通』を強要してきたこと。
男性	40歳代	正社員	「人の尊い命を蔑ろにするのか」などと理詰めで自分を最優先にしろと迫ってくる輩。「たしかにそれは正論だろうけど」と言い返したくなるが、火に油を注ぐだけなので我慢して優先してやった。
男性	50歳代	正社員	自分の勘違いを押し通す。
女性	40歳代	正社員	(見た、聞いたカスハラ) 自分の思い通りにならず、延々と悪口。自宅に呼びつける、長電話は当たり前。今日来い、今日中に電話して来てと指定までする。担当でどうにか出来るものを超えているが、上司が代わってくれる事はない。

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	50歳代	正社員	昼休憩（1時間）以内に手続きを済ませようとして、わざわざ空いている支所を選んで来たのに、前後の移動時間もあるから、すぐ対応してくれと要求して、時間がかかったことへの文句があったこと、それを上司も容認したこと、職場内の関係性が悪いと不合理な感情だけが残りました。
男性	50歳代	正社員	10年以上前ですが、電話で問い合わせがあり、苗字を名乗ったところ、当時の市長の苗字が同じというだけで、30分くらい苦情を言われたことがありました。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	公務員に対する見下した思想に嫌気が差します。特に高齢の人に多いです。公務員になれなかった劣等感なのか、元公務員が過去のプライドにしがみついているのか知りませんが。公僕が！と怒鳴られてまで住民のために働ける人なんていないと思います。
女性	50歳代	正社員	・カウンターで怒鳴りまくる。 ・無理だと伝えたことを通して欲しいと、しつこく言う。 ・しつこく長電話。
男性	40歳代	正社員	反公務員感情による勝手な思い込みでやることなすこと全てを否定し、人格攻撃にあった事から毅然と対応したが、クレーマーが別途総務に事実無根のクレームを入れたものに対して、総務部門が事実関係を確認しないままクレーマーに謝罪した。
男性	20歳代	正社員	毎月同じ内容のクレームの電話をしてくる。（1時間程度）
男性	50歳代	正社員	馬鹿生き物が一方的に長時間、怒鳴り散らす。
男性	40歳代	正社員	非があることをずっとついてきて、一向に話が終わらない。
女性	30歳代	正社員	市民割について、市外からのお客さんからのクレーム（遠いところから来ているのに、割引されないこと）。
男性	40歳代	正社員	上役の対応が及び腰で、相手に非があるにも関わらず、相手をなだめるだけの対応だった。
男性	20歳代	正社員	こちらの謝罪等で相手の怒りが収まるまで相手をしなければならぬことが苦痛である。
女性	50歳代	正社員	長時間の電話拘束。反論を許さない態度。公務員は、と一括りにする。今更どうにもならない過ぎてしまったことについて、何時間も文句を言う。
男性	40歳代	正社員	理不尽。自分の間違いを認めない
女性	20歳代	正社員	精神疾患があり障害者手帳を持っている人間から執拗なカスハラを受けていたが、市役所という立場と、障がい者であるという背景もあり、理不尽な主張でも言われるがままに対応をするしかなかった。
男性	20歳代	正社員	町議の親族への未納督促に対して町議が未納者の味方となり担当課へとなりこんできた。
男性	30歳代	正社員	健康福祉関係の場所において、特定の職員に何回も話を聞いてもらおうとする人がいて、代わりに電話対応したら、「もう自分なんかどうなってもいい。だからあなたに言ってもあれだから死にます。それでいいね。」みたいなことを言われて、困ったことがあった。
男性	30歳代	正社員	使えないな。と上司に言われた人がいた。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	相手がルールに反しているのに、怒られた。
男性	40歳代	正社員	議員の地位・身分を利用した過度な要求。議員活動という名目で何をしてもいいと勘違いしている。
女性	20歳代	正社員	不当な要求を継続的に行い、業務妨害をする点。
女性	30歳代	正社員	後輩は何もミスしていなかったが、社会的立場の高い職業の方に、納得がいけないと電話で複数回長時間の抗議をされ、電話だけじゃなく実際に来庁し2時間以上一方的に理詰め抗議されていた。
男性	30歳代	正社員	自分では対応しているつもりでも、相手からは職務怠慢という態度に取られ、健康被害を訴えられ、労働基準監督署に訴えると言われた。
回答しない	20歳代	正社員	人格の否定、暴言、一方的に話す、揚げ足取り、の詰め合わせの人。内容としてはこちらの仕事に全く関係のない事を、こちらに聞いて、答えられなかったら騒ぎ出すゴミ。
女性	50歳代	正社員	刃物で脅されたが、誰も助けてくれなかった。
男性	50歳代	正社員	こちらの仕事に対して、電話にて、怒鳴り散らされた。
女性	50歳代	正社員	公務員だから何を言われても耐えるしかなかったこと。

性別	年代	雇用形態	自由記述
男性	20歳代	正社員	決まっている規則に対して、不満をぶつけてくる人がほとんど。
女性	20歳代	正社員	電話をこちら側から切れないこと。
男性	20歳代	正社員	相手の思い込みによる大声での一方的な発言、机を叩く、退去指示に従わない、謝罪の要求などがあり、自身や他の職員の対応に非がないため謝罪するつもりはなかったが、上司からの指示で、最初に対応した非常勤職員、非常勤職員では対応不能のため引き継がれて対応した自分、上司が横並びになり、順番に謝罪させられた点が、唯一納得がいかない。
女性	50歳代	正社員	議員が昼休みの時間帯に、一時間以上話をして、昼休みをつぶされた人がいた。
男性	40歳代	正社員	花火大会の場所を変えたことに対して、元の場所に戻さないならお前の家に火をつけるぞという脅しを受けたこと。
女性	40歳代	正社員	制度は理解しているが受け入れずに、自分にだけ便宜を提供するよう不当な要求を繰り返し、時間が無駄になること。
女性	30歳代	正社員	本人確認の厳格化などで、役所は融通が効かないと主張。昔はできた今とのルールに乗ろうとしない。しまいには俺達の税金で食っているくせに！がお決まりの捨て台詞。
女性	60歳代	その他	10年以上前ですが、休日の夜に私の自宅にクレームの電話が来て電話が切れず4時間くらい拘束された。その人は他の部署でもクレームのある人で、私が数年後別の部署に異動した時も別の用件で窓口で対応したら、私の名札をつかんで凝視した。相手は高齢女性なので怖くはないが、いきなり手を伸ばして名札を掴まれたことに驚いた。地方公務員なので住民の苦情は多く対応し長時間電話や窓口で話を聞くことも仕事だと思っている。しかし上記の人はハラスメントに当たると、今は思います。
男性	30歳代	正社員	自分が正しいということを疑わない正義感が強いお方が言っているという印象。気にしすぎないことも大切だと感じた。
男性	50歳代	正社員	渡した文書に記載があるのに読まないと言き捨て、オヤジ等誹謗中傷、謝れと言われた。
女性	40歳代	正社員	カットageに近い不当要求。
女性	20歳代	正社員	無理な要求をしてきた上で、できないと伝えると机を叩かれ、怒鳴られる。
女性	40歳代	正社員	女だから何もできないくせに口ばかり達者だと繰り返し暴言を吐かれた。
男性	50歳代	正社員	辞職しろ、お前が受けたのだから全てお前がやれと言われた。
男性	40歳代	正社員	何でもハラスメントと名付けて生きづらい世の中を作っているメディアに納得がいかない。単にクレーマーや犯罪者にすぎず、ハラスメントという言葉は必要ない。
女性	40歳代	正社員	公務員だから「お前らは税金で食べてる。」と言えばこちらがおとなしく従うと思っている高齢者がいまだに多い。困りごとは何んでもかんでも市役所に言えばどうにかしてくれると思っている市民が多い。
男性	20歳代	正社員	人格否定。
男性	30歳代	正社員	同じことを延々と言われた。
男性	50歳代	正社員	本人は自分がカスハラを行っていると思っていないこと。ネットなどの間違った情報や無理解から、自分は正しいと思って行動していること。
男性	40歳代	正社員	明らかに恫喝。
女性	20歳代	正社員	自分の非を正当化している。
男性	30歳代	正社員	自分の考えしか受け入れず話を理解しようとする。
女性	30歳代	正社員	「公務員だから〇〇だ」と公務員を理由に難癖つけてくる人が多い。
女性	30歳代	正社員	電話番号にFAXをかけてしまったことに対して延々と繰り返しクレームをつけてくる。期間をあけてまた思い出したように実際にそのことが今あったわけでないのに言ってくる。
男性	40歳代	正社員	意味のない行動を求められた。
男性	40歳代	正社員	理不尽な内容に理解を示すことができない。ダメなものはダメ。無理なものは無理。

性別	年代	雇用形態	自由記述
男性	20歳代	正社員	ネットの評価欄に名指しで仕事への批判や書かれている同僚。
男性	20歳代	正社員	前部署では「録音しているから SNS に晒す」等の長電話があったこと。
男性	30歳代	正社員	身内からもひどい仕打ちを受けた。
男性	30歳代	正社員	厚顔無恥。
女性	30歳代	正社員	部署違いの電話を転送しようにもさせてもらえず、30分以上延々と担当外の話聞いた。
女性	40歳代	正社員	自宅に呼びつけ、日付が変わるまで拘束。謝罪しても納得せず、話がループする。一週間、業務時間の全てをクレーム対応に当たる。
男性	30歳代	正社員	家族への危害をほのめかす脅迫。
男性	50歳代	正社員	電話での暴言、揚げ足取りによる執拗な攻撃により、外線電話を取ることをほとんどしなくなった。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	子供の成績に納得できないなどというクレーム。
女性	20歳代	正社員	土下座の強要（見た）。
女性	30歳代	正社員	「ドコモショップでふるさと納税サポート」というサービスをご利用された方とのトラブルが数件ありました。寄附者様の中には、ショップ店員が絶対に正しくて自治体側が間違っているという主張をする方もいて、特にその方は繁忙期にも関わらず、1週間以上、毎日電話をかけてきてきました。具体的にどうして欲しいという要求は中々言わず、届いた品を写真を撮って見せるよう依頼しても、すぐ対応いただけなかった。ドコモショップの人に画像をメールで送る方法を聞きながらやってるのにずっと失敗してて、私が「5枚も一度に送るからエラーになる」と助言したから送信成功したのに、謝りもせず、それでもなおショップ店員が正しいと言われた。
男性	30歳代	正社員	その場で解決しないことに対して、長時間不平不満を述べて、時間を浪費すること。
男性	40歳代	正社員	議員の立場を利用した個人情報の要求。
女性	50歳代	正社員	若い頃はよく怒鳴られたりしたこともあるが、そういった人は毎年減っていると思う。逆にわからないからと全てをやらせようとする人は増えていると思う。手続きなど。
男性	50歳代	正社員	自分の人格や性格などを長時間非難されたこと。
女性	40歳代	正社員	報道を見て心配になったおじさんが「気を付けろ」と電話で自分の意見をひたすら押し付けてくるかわいそうな人だった。
男性	30歳代	正社員	資料や申請書類を整えず、提出期限に関係書類を持って来庁、手続きを職員任せにされたこと。
女性	30歳代	正社員	悪い集団との繋がりを灰めかし、脅迫を受けたこと。
男性	50歳代	正社員	上司が、不当な要求をのみ、部下に実行するよう命じた。
男性	30歳代	正社員	週休日や時間外に対応するよう迫られたこと（毅然とした対応で拒否したが）。
女性	40歳代	正社員	何回も意味のない電話をかけてくる。
男性	40歳代	正社員	被害者が声を出しづらいため、事実認定されない。
女性	40歳代	正社員	本人にハラスメントの自覚がない、こちらをわざと不快な気持ちにさせているようにしか見受けられなかった。
女性	20歳代	正社員	市民に説明するために、自宅に伺った職員が定時を過ぎてても帰って来れず、関係の無い話ばかり聞かされていた。
男性	30歳代	正社員	職場の至る所で怒鳴り散らしていく人がいた。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	授業中に担任を出せと無理なことを伝えたら激怒された。
男性	30歳代	正社員	担当を引き継いだため過去の流れを擦り合わせようと話をしたところ、「前にも私この話したんですよ？引き継ぎはされてないんですか？書類は残ってないんですか？」と自分都合で不満を言われた。
男性	20歳代	正社員	お客様自身が問題を起こし、悪いにも関わらず、こちらの対応が悪いと話してきた。
男性	30歳代	正社員	大抵自分よがりの常識を他人に押し付ける。自分が正しいと信じて怒る。
男性	40歳代	正社員	名乗りもせずに電話してきて、自分の不満を長々とぶつけてくる人がいた。
男性	50歳代	正社員	理不尽な要求。例えば「書面に表せ」とか義務のないことをやらせようとする。

性別	年代	雇用形態	自由記述
男性	30歳代	正社員	1日に何十回も電話をかけ、職場にきて大声で怒鳴り、机やパーテーションを叩き、通りかかっただけの職員に対しても髪型が気に食わないなどと突っかかる方がいた。
女性	20歳代	正社員	苦情による長い時間の拘束が辛い。こちらに話をさせないように一方的に喋られる。
男性	30歳代	正社員	連日、窓口に来庁し、職員の教育がなっていない、職員の質が低い等の話を延々と続けながら、学識経験者や委員でもない立場から行政計画や制度の改定を要求し、半日近く居座った。
男性	40歳代	正社員	申請書類を封筒に入れる際に、折り目があると長時間にわたりクレームを入れる高齢者がいる。定型の封筒にA4の用紙を入れるには折るしかない。仕方なしに、郵送料が高くなる定形外の封筒に入れて対応している。
女性	50歳代	正社員	女性であることを理由に男と変われと言われた。
女性	50歳代	正社員	①個人番号カードについて何度も説明させられた。②相談者の病気の話から性的な話になり、業務に関係のある話が出ないので電話を置いたが、上司にもっと市民の話を聞くように注意を受けた。
女性	40歳代	正社員	なぜかいつも不機嫌で、何かしら文句を言ってくる。相手を選んでいる様子があり、そのようなことをするのは大抵60代、70代のおじさん。
女性	40歳代	正社員	黙れ、喋るな、信用できない、あっちに行け、勝手にしろ、なぜ喋らない、あー何であんたが担当なんだ、あーやだなどをほぼ毎日誰かに暴言をはいている。
女性	20歳代	正社員	時間の拘束もカスハラになることを初めて知った。
女性	50歳代	正社員	小児科病棟勤務です。夜間電話相談を病棟で受けているのですが、たびたび親からの理解の得ないクレーム、また言いがかりのような内容でしつこく夜中1時間以上にわたる電話での拘束を受けた。
男性	40歳代	正社員	購入品の返品を所属部署で行っているが、好ましくないと感じている。
男性	40歳代	正社員	電話だと高圧的になる相手があり、その場合に我慢して対応すること自体がストレス 録音して何かしらの罰則を与えるくらいが必要。
女性	30歳代	正社員	長時間に渡り、大きな声で怒鳴る。
男性	30歳代	正社員	長時間、勤務時間外の対応の強要。
女性	40歳代	正社員	コロナ対策業務の中、国や道が方針を示さないことにより現場では混乱が起きていた。混乱した住民からの、殺害や暴力予告などがあった。暴言や怒鳴られる、長時間拘束は毎日であった。同様に、地域での調整もなされていないために医療機関や消防、施設などからの暴言も繰り返された。命に関わると感じた。
女性	30歳代	正社員	市議会議員だったが、少し立場の上の方が入院されたとき、女性の職員に対して、結婚して、子供を産んで家庭に入れといった偏った価値観の一方的な説教があり、世代間の価値観のズレはなかなか是正が難しいと感じた。
女性	20歳代	正社員	カスハラの様子を見たことがない。
女性	30歳代	正社員	女性を装って、子どもに説明するためにわかりやすい言葉で教えて欲しいと言って、卑猥な言葉を言わせようとする。
女性	30歳代	正社員	公務員は税金で給料もらってるだろ。人の話も聞けないのかと長らく政治や世の中への不満を吐き続ける。電話に出たら、すぐに卑猥な言葉を一方的に話され電話を切られる。
女性	50歳代	正社員	うちの職場で、1時間以上も不満を窓口で言い続ける人に上司が対応。向かいの窓口で大声で怒鳴るおじさんを見た。
女性	30歳代	正社員	説明に納得せず、理不尽なことばかりいう。
女性	40歳代	正社員	人の発言の揚げ足を取るように粘着質に話を詰めてこられたこと。相談目的とは違う方向へ自ら話を展開していき、收拾がつかない。
女性	30歳代	正社員	カスハラを受けている側が折れなければいけないのはなぜなのか。
女性	40歳代	正社員	急に手を握られる。
女性	40歳代	正社員	正論（こちらの話）が通じない理不尽な要求、いつまでも引きずる、大声、ものを投げつけるなど。
女性	30歳代	正社員	地方公務員だから町民の小間使いになるのは当然だと言われること。
女性	30歳代	正社員	要求が通るまで、長時間拘束される。大声で威圧される。

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	60歳代	正社員	詳しくはわかりませんが直接ではないのですが「市民の声」などでは公務員だ市の職員だ等の理由で、税金で給料もらってるくせに！的なことは受けることがある印象。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	自分は議員をやっているから診察の順番を早めろや思い通りに行かない事を議会で取り上げてやるぞと言われた。
女性	20歳代	正社員	当院以外でもカスハラをして、受け入れ拒否になっている患者を当院でもハラスメントをしているのに受け入れてしまっているところ。
女性	50歳代	正社員	会話中の対応の悪さ（嫌味、マナー違反）。
女性	50歳代	正社員	威圧的で大きな声で圧をかけてきた。
女性	40歳代	正社員	自分に都合の良いように事実をねじ曲げ、1人の看護師を攻撃し、何度も繰り返し苦情のFAXを送ってくる。
女性	50歳代	正社員	高齢男性は医療従事者の女性を召し使いと思っている。説明が解らないと、怒る、怒鳴るなどで手が付けられない。自分の理解力が落ちているのに、相手が女性だと強気になる。
女性	30歳代	正社員	あなたが不快に感じた対応をした職員は別の人物だと上司が住民に伝えてくれたが、その住民からは特に謝罪がなかった。
女性	50歳代	正社員	自己の意見を曲げず、順応性がない。
女性	50歳代	正社員	こちらの提案、意見はまったく聞かず、同じ主張を何回も繰り返す。
男性	30歳代	正社員	市役所にクレームを入れるのが趣味のような市民が、管理職からのVIP待遇を受けるため、市内をパトロールして粗探しをして回っている。粗を見つけては怒鳴り込みにきて仕事が進まない。それに対して具体的に全庁的な対応は取られていない。ガイドラインは作られたが、機能させる気が無いと感じる。
男性	30歳代	正社員	電話でも長時間の拘束（同じ話を繰り返す）。
男性	30歳代	正社員	税金泥棒などと言われた。
男性	40歳代	正社員	高圧的に仕事をすれと言われ、時間外はプールして投げろと言われた。自分の出来ない量の仕事をやれと言われ、できないと言っても、頑張るしかないと言われ強制された。
男性	20歳代	正社員	「子ども」や「高齢者」にかこつけて対応を求めるクレームが多いように感じる。
男性	40歳代	正社員	公務員へのカスハラが酷く対策もなにもなされていない。カスハラによる退職者も多く、仕事量も増え悪循環の状況。カスハラ防止条例など現場でなにも施行されていない。もっと強く施行させなければ未来はない。
男性	50歳代	正社員	話がすまない。何を答えてもやめろ、やめてくれ。警察官同行してもらっても警察官に謝らせる。電話の受け答えだけで家に呼ばれ、説教のようすをユーチューブにあげられる。
回答しない	30歳代	正社員	過度な要求。暴言。複数対応した方がいいのに上司が立ち会いしてくれない。一人対応させられる。上司もハラスメント気質で相談しづらい。急に怒鳴るし、常に不機嫌である。威圧的な態度。
男性	30歳代	正社員	医療行為を円滑に進めるための身体的拘束に対する不満をよく見かけるが、なかなか理解を得ることが難しい。いつもその狭間で迷ってしまう。
男性	40歳代	正社員	車のカギを持ち逃げされた。
女性	50歳代	正社員	ネットに文句を書かれた。
男性	30歳代	正社員	何度説明しても相手に理解してもらえず、堂々巡りを続けて時間を失うようなこと。また、とりあえず暴言により威圧するような態度をとること。
男性	20歳代	正社員	除雪の作業に対するクレームが入り、札幌市が行っている作業について説明をしたが納得が得られず、警察を呼ばれたり、HPに名前を書かれたこと。
男性	40歳代	正社員	自分のことしか考えていない主張をされた。
女性	40歳代	正社員	無理難題を電話で1時間以上言い続け、丁寧に対応しても、ただ一方的に感情をぶつけてくるので、困りました。どう考えても理不尽な訴えですが、同じ職場の別の職員は、対応し続けるので終わりがありません。職場内での考えの違いも問題なのかな…と感じています。
女性	40歳代	正社員	女性職員相手に大声で怒鳴りながら要求を通そうとする高齢者クレマー、男性職員が対応すると大声を出さなくなった。

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	20歳代	正社員	「女が言うことは信用ならない」「女が指示をするな」と言われた
男性	40歳代	正社員	土下座の強要をニュースで見たとき、怒っている人の気持ちが全く理解できなかった。カスハラをする人間は私生活の中で上手いかわからないことをこちらに八つ当たりしてきているので、止められるものではないと思った。出来ることはそういった人間を出さない世の中にするしかないといったことぐらいだと思った。
男性	30歳代	正社員	販売職をしていた時の土下座の強要。無視したがしつこかった。
女性	50歳代	正社員	メス豚と言われても、我慢しろと言われたこと。法整備を早急に願いたい。
男性	40歳代	正社員	何を言っても、法的根拠を示しても理解されず怒鳴られ暴言を吐き続ける。
女性	40歳代	正社員	訴えがあり傾聴するが、だらだらその日あったことを話し、なんで呼び出したのか問うも返事がない。困ってしまい、どうして欲しいか問うとその態度が怖いと家族に話し、家族がありもしない人格否定をしだししまいにはクレームの投書までされた。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	法律、制度に関わる不満についてはどうすることもできず傾聴のみ。何度も同じことで長時間に、わたり拘束される。他の部署で起きた不具合をどうにかして欲しい。誠意を示せと言う。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	しつこく大声で怒鳴る。
男性	30歳代	正社員	自身の要求が通るまで一方的に大声を上げ、こちらの話に聞く耳を持たない。要求が通らないことが分かる自身に不利益を被ることになるとうと手続きなどを途中で放棄して退出する。頭に血が上り正常な判断ができなくなっている人がほとんどであると感じる。
女性	50歳代	正社員	職員の母親から自分の娘（職員）は身体が弱いんだから働かせるな、と管理職に必要に電話、訪問してくる。終いにはパワハラで訴えると親子で職場に訪問。その職員はお客さんから担当を変えてほしいと苦情が来る。そもそもその職員は病休、在宅を使い、職場に出勤してきていない。母親からのカスハラ、職員からの逆パワハラであると感じる。職場の雰囲気も悪くなっている。
男性	30歳代	正社員	10年以上前にサービス業をしていた時の話。過去に契約したお客様（2年以上経過後）が来店され、料金やサービスへのクレームをつけてきた。契約の有無の確認は取れたが、支払い遅延もなくクレーム実績もないお客様が、サービスを辞めたいタイミングでサービスにケチをつける事案の対応を最初から最後まで行った。要求としては、解約及び支払い済みの金額の全額返還。もちろん対応する訳もなく、真冬の店舗入口に一番近い席に座ってもらい2時間の戦い。お客様が寒さに負けて退店。その後クレームは来なかった。

## 金融保険 59件

性別	年代	雇用形態	自由記述
男性	50歳代	正社員	自身の勘違いを理解できず土下座を強要する。
女性	40歳代	その他	最近の報道のせいもあってか「カスハラ」という言葉が浸透して、「これはカスハラではない」と前置きしてカスハラ行為を働く人が多くなった印象。カスハラはほかのハラスメントと同様に、行為者側が決めることではなく受けた側がどう受け取るかという問題なので、「これはカスハラではない」と申告してくること自体が自分がカスハラととられかねない行為を行っている自覚があるものとして、非常に厄介だと感じる。「カスハラではない」と自己申告したからと言ってカスハラに認定されないわけではないということも報道してほしい。また、自分に非がある人（払うべき料金を払っていない延滞常習者、自分が手続きを間違えたなど）ほど威圧的な態度で攻撃してくることが多く、客とも言えない客をなぜ特別扱いしなければいけないのか、きちんと料金を支払っている人に申し訳ないと思う。
男性	30歳代	正社員	理不尽な顧客に対しても、謝らないといけなことに納得はいかない。職種の謝罪以外の、選択肢はないので仕方ありません。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	大昔の役員と名乗る人が来店して、規定外のことをやれと偉そうに言っていた。それに対して、現在の役席たちもペコペコ頭を下げて言いなりになっていた。その人じゃない一般の客なら断っているようなことなのに、特別扱い。

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	20歳代	正社員	あんた日本語わかる？日本人なのか？理解力なさすぎだわ。
男性	30歳代	正社員	暴言、脅迫。
女性	50歳代	正社員	上司へ連絡し対処について相談したのに、結局は、対応した職員の不手際だと決めつけた不信感が大きいです。
女性	30歳代	正社員	土下座の強要。
女性	30歳代	正社員	顧客の勘違いに起因することにも関わらずこちら側に落ち度があるようにして一方的に暴言を吐かれた。私が女性だから強く出てきているように感じた。
女性	20歳代	正社員	顧客側は認識していない長時間の拘束。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	大声で騒ぐ、まだかと急かす、時間かかるなら取引やめると言われる、性的な発言、給料いくらもらってるかとしつこい質問、お前らは俺らがいるから給料もらえてるとの発言（お客）。
女性	30歳代	正社員	こちらのお話を聞かない。常に怒り口調。
男性	20歳代	正社員	どうしようもないことについて大声で叱責を受けた。自分に落ち度はなかったため、特に何も思わなかった。
女性	20歳代	正社員	長時間拘束して解放してくれない。一言目から高圧的。
男性	50歳代	正社員	・ヤクザをかたる方に脅された。 ・こちらのミス（会社）をいつまでも許さなく無理な解決方法をいつまでも主張。
男性	50歳代	正社員	顧客がミスを全く許してくれず、どんなに謝罪しても「誠意を見せる」としか言わず、結果、実質、言外に金品を求めてきた。
男性	20歳代	正社員	話しをしてもどこか下に見ている態度を取る。タメ口で態度が失礼。無理なことをやれと言ってくる。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	書類に住所、氏名等記入が必要で説明するが、うるさいと言われ中々記入してもらえず、記入しないと手続きができないことを説明し渋々書いてもらったが、帰り際に暴言をはかれた。
男性	50歳代	正社員	あまり受けていないので記入できません。
女性	20歳代	正社員	怒鳴り散らかしてくるお客様に本当話が通じない！日本人じゃないんじゃないの？！中国人？！と言われて名札をつかまれた経験があります！。
女性	20歳代	正社員	高齢者の認知能力低下によるクレーム。
女性	40歳代	正社員	銀行の窓口や病院の待合室で待ち時間の長さに不満を抱き大声で怒鳴り散らす年配。話を通じ無い。その対応のせいでもっと周りが待たされ迷惑していることに気づけな人。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	1日に何度も電話をかけてきて、こちらの業務とは関係ない相談を長時間してくるお客様の対応に担当者と係長が苦慮しているのを見ました。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	数年前電話で、その言葉使いはなんだ！と客に言われた。それ以降電話に出たくなくなった。
女性	50歳代	正社員	他の複数店舗でも同様なカスタマー行為を行っている。他の会社でも同様なことをしていることが想定された。窓口業務は、店舗に入られると拒めないことに危機感がある。
女性	20歳代	正社員	業務を理解していないこちらが悪いが「全然わかってない」と言われた。
男性	30歳代	正社員	こちら側の必要な書類を明示したにも関わらず、知らぬ存ぜぬと理不尽で自分勝手に脅迫めいた事を言われた。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	一方的に怒りをぶつける。理由を伝えても、そんなことしてるのは、ここだけだと言い張る（他行も同程度のことをしてるのに）。
女性	40歳代	正社員	子供がいないことをバカにされた。
男性	50歳代	正社員	1年以上前のことですが、こちら（職場）の対応の不備に対し、長時間に亘り高圧的に理詰めで問い詰められたことがあった。本社にも問い合わせ、1時間以上に亘りクレームが言いまくられたことがあった。更に、職員の子どもや家族を持ち出し、同じことを説明できるかと問い詰められた。
男性	30歳代	正社員	税金やライフプランについての相談を時折受けることがあったが、個別具体的な判断を下すことは立場上出来ないため、回答はできない旨を伝えると、「サービスが悪い」「金融機関職員なら答えて当然だ」といった自分本位な考えを押し付けてくる顧客が一定数いた。

性別	年代	雇用形態	自由記述
男性	40歳代	正社員	人格を否定する暴言。
男性	30歳代	正社員	大人の対応をしてくれない気がする。
女性	50歳代	正社員	関西弁で怒鳴られて怖かった事がありました。
女性	30歳代	その他	自分都合の要求。保険会社での勤務だが、保障範囲外や適用外であっても、対応するよう要求してくる。また問い合わせしてきたのに「時間がない」と言って、無理難題をすぐに対応するよう求めてくる。必要事項の聴取さえさせてくれないのに、個人特定や契約変更するよう求めてくる。
女性	40歳代	正社員	顧客自身のミスで勝手にイライラした状態で窓口に来て、八つ当たりのような態度をされた。
女性	30歳代	正社員	会社の上の決定で決まったことを、カスハラとして受けた。とても不満。
女性	40歳代	正社員	受けた→顧客訪問をした際に、体型について聞かれた。アダルトビデオの映像を流された。 見た→卑猥な言葉をかける、身体を触る（耳を舐めていた）。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	ローンの返済が滞ってる債務者に督促電話をしたところ（入金の約束はするものの不履行が続いていた）突然「こらあ、てめえ、いいかげんキレるぞこらあ！カネカネカネうるせえんだ！お前は誰だ？よーーく覚えとけよ、てめえ！」等一方的に言われた。こちらは延滞者もお客様と思って丁寧な対応をしているのに、借金返さない人から暴言吐かれるのはほんと仕事のモチベーションが下がる。延滞者はタチの悪い人が多く督促電話はすればするほど嫌な気持ちになることが増える。毎日1日1回は仕事を辞めたくります。
男性	40歳代	正社員	くだらない指摘を粗探しして職員を長時間拘束。
男性	20歳代	正社員	同じ話をなん度も繰り返す。
女性	40歳代	正社員	女性相手だとバカにした態度で接してくるが、上司（男性）が出てきたら落ち着く人が多い事。
女性	20歳代	正社員	業務規程上、取り扱いができないことを伝えると逆上のうえ、ものを投げられた。
男性	40歳代	正社員	こちらの説明を聞かず、高齢者が一方的に怒鳴るのは納得できない！CMなどもっと積極的に流し啓発すべき。
女性	50歳代	正社員	窓口で対応していたお客さまがいきなり『何故！笑うんだ！馬鹿にしてるのか！！このブス！！』と激高され物を投げつけてきました。こちらには何も落ち度も無いかと思いますが、上司は平謝り。謝る必要はあったのでしょうか？と今も思いますし、あの時の経験は今、思い出しても怖いです。
男性	30歳代	正社員	ミスに対する長時間の拘束。
女性	40歳代	その他	自分で理解できないことをこちらのせいにして怒ってる。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	一度下手に出ると、勘違いする中高年男性の顧客がよくいます。お客様ファースト的な世の中良くないと思う。
男性	50歳代	正社員	監禁、軟禁まがいの事をされた。小さな瑕疵を執拗に攻め立てる。クレーム慣れしているクレーマーからの攻撃（あげ足取りから論理的に重大化して上席対応や賠償問題にまで発展させる）。などがあった。
男性	50歳代	正社員	対応の不満から、かなりの暴言および長時間の拘束。
男性	40歳代	正社員	不条理なクレームが継続的に続いたが、当該者との取引解消が出来ないこと。
男性	50歳代	正社員	長時間拘束にて繰り返される恫喝や暴力的威嚇。警察を呼ぶ手前で対応を終えた。
男性	40歳代	正社員	対処できているので困ったことはない。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	営業時間外に来て「〇時から営業していると思った」また「〇時以降来店し〇時まで営業していると思った」などの理由で受付してほしいとの申し出。入口には営業時間を記載、扉前には大きいパネルを置いて入店できないようにしているが、パネルをよけ、執拗に扉を「扉を開けるまでどんたたたき、意地でも受付させようとする。営業時間外であることを説明しても「せっかく来たのに・・・遠方なので・・・年寄なので・・・」と理由を言い受付をさせようとする。仕方なしに「今回限りは」といい受付するが、また同じ行動を起こす。「前回は・・・」と話しをするが、理解してもらえない。高齢者の方が多く感じる。

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	50歳代	正社員	3時間以上、電話を切らせてもらえなかった。(当時はこちらから電話を切り上げてはいけないルールだったが、今は管理者にエスカレーション後、理不尽な要求が続く場合は切電してもいいルールにはなった。)
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	店舗に放火するとの殺害予告。ご自身の一方的な解釈を曲げず、当方の案内に耳を傾けない方に暴言を吐かれる傾向が高い。
男性	40歳代	正社員	窓口女性スタッフに対する性的発言を繰り返す客。
女性	40歳代	正社員	自分のイライラや地域や家族への不満を長時間話し続けて帰らない。業務外の相談をしに頻繁に来る。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	とにかくこれでもかと人格否定などされ、なぜここまで言われなければいけないのか、とても悔しいし腹立たしい。無料奉仕のサービス提供をしている唯一の日本で、カスハラなど、ほんとうに怒りしか湧かない。もう日本もチップ制にするべき。

## 地方公務員・教育職 56件

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	50歳代	正社員	伝え方で誤解されそうな人はいる。
男性	30歳代	正社員	個人の教育観は自由だが、それをさも一番正しいかのように主張し、違う考え方に対し強い口調で罵倒されるので、長時間ずっとお話になりませんでした。
男性	50歳代	正社員	考えると切なくなるので、考えないことにしています。
女性	50歳代	正社員	ハラスメントの内容について、高齢男性による20～30代の女性職員への威圧的な言動が多い。
男性	40歳代	正社員	とてもしつこく、人格を否定する言動があったこと(私だけでなく、保護者にも)。
男性	50歳代	その他	教員です。保護者からの心無い言葉は時々、ありました。また学年が上がるにつれ、子どもたちの下品な言葉もあびます。この部分にも注目してください。また、お店の人も相手によって心無い対応をしていることもあります。ここを忘れないで下さい。
女性	50歳代	正社員	酔っ払った保護者が、職場に乗り込んできて、いろいろなものを蹴ったり、暴言を吐いたり、長時間話し合いをさせられたりした。
男性	50歳代	正社員	自分の子どもの言葉を間に受けて、怒鳴り込んでくる。
男性	50歳代	正社員	個人的な恨みをずっと根にもつ。
男性	50歳代	正社員	一方的に否定される。
女性	40歳代	正社員	午後6時頃から、翌日午前2時まで、説教。どんな案件であったとしても、やりすぎだと感じる。
女性	20歳代	正社員	自分の意見を大声で押し付ける。
男性	60歳代	正社員	どなる。人間性を否定する。
男性	50歳代	正社員	自分のわがままを押し通す。
女性	50歳代	正社員	ハラスメントになる暴言を何度も言われ、上司に頼み対応しともりました。あまり気にしてはいませんが、長電話で責めてくるため時間がかかり、迷惑でした。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	うちの子はいじめにあい、担任も信頼ができないから、年の途中だが、一人だけクラスを変えろ、という要求。
男性	50歳代	正社員	深夜に保護者が、クレームをいうために呼び出してくる。
男性	60歳代	正社員	自分の一方的な意見を、正当化するために、言い返すことが出来ない立場の人間に対して、ほぼ言いがかりのようにぶつけてきて、ストレス発散の場所にされていることを見聞します。
女性	50歳代	正社員	相手の言いなりにならなくてはいけない体制。執拗に暴言を言われる。
男性	50歳代	正社員	こちらの受任限度を超えていても法律上では逮捕とならない点。この手の輩は即逮捕、累犯は重罰にして欲しい。
男性	40歳代	正社員	生徒への指導や成績に対する根拠のない不平不満を毎日のように伝えてくる。
女性	50歳代	正社員	自分の30年以上の教職経験を全否定されたこと。
女性	50歳代	正社員	自分の過失を認めて相手に謝罪したときに、相手に「そうやって、どうせ謝るだけですよ。良いですよ、公務員は。」と言われたこと。

性別	年代	雇用形態	自由記述
男性	30歳代	正社員	こちらの対応に対して自分の要求を伝えるばかりで話し合いにならない点。
女性	40歳代	正社員	こちらの方が立場が弱いので、暴言に対し、受け止めるしかないところ。気にしなければいいと良く言われるが、そういう問題ではないと思う。
女性	50歳代	正社員	放課後のSNSトラブルを学校に解決を求めてくる。
男性	40歳代	正社員	嘘を並べる人。
男性	30歳代	正社員	本人は自覚がない。
女性	50歳代	正社員	お前と言われた。
女性	50歳代	正社員	無視、悪口を広める。
男性	20歳代	正社員	注文にたいして、それでよいかを尋ねただけで、「死ね！」と言われたこと。
男性	50歳代	正社員	保護者の自分本意な訴え。
女性	30歳代	正社員	保護者から必要以上の暴言を言われた同僚がいた。
男性	50歳代	正社員	子どもの話だけを鵜呑みにして、学校での対応を頭から信用していない。
女性	50歳代	正社員	人格や仕事へのやり方を強要する、注意する。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	些細なミスに対して利用者から謝罪文の要求をされた。上司は自分の話を聞かず、相手の話だけを聞いて謝罪文を出した。従業員の話より体裁を大事にするんだとがっかりしたし、職場に対する不信感が募った。
女性	40歳代	正社員	子どもの気持ちを蔑ろにされた。
男性	50歳代	正社員	保護者に呼ばれて家庭訪問し、長時間拘束される機会がたびたびある。我が子を守るために、不合理な苦情を訴えられる。
女性	30歳代	正社員	保育施設でできることを過度に期待し、特別に対応するよう要求してきた。
男性	50歳代	正社員	身近では聞いたことがない。
女性	50歳代	正社員	「言ってもしょうがないんだけど」と、不平不満を聞かされた。
女性	60歳代	正社員	謝れと土下座を強要する保護者。
女性	50歳代	正社員	どうでもいいような事で職場に長時間電話をかけてきたり、掲示板に批判的な書き込みをする人がいた。
男性	40歳代	正社員	人格を否定されたり、暴言を浴びせられたりした。
女性	30歳代	正社員	一方的に攻めている、相手によって態度をかえる、特定のひとにしかしない。
女性	60歳代	正社員	管理職がカスハラの原因はおまえだと責めたり、理不尽な要求を受け入れて担任を困らせたりしたのをみて本当に腹が立った。また、夜中の2時まで学校に居座って文句を言うというカスハラに対して管理職は何もできないのかと絶望的な気持ちになった。
男性	50歳代	正社員	利用者に囲まれて、持っている杖を地面にたたきつけられ、この部署はおまえら事務方がおかしうしたと恫喝された。
男性	40歳代	正社員	長時間同じ内容を繰り返し、どなったりする。
女性	50歳代	正社員	自分たちの非を認めず、こちらに求めることばかりで事態が長期化した。また、こちら側の初期対応が悪かったため、全貌がわかったときには深刻な事態に発展してしまった。
女性	50歳代	正社員	電話でいきなり怒り出した。
女性	50歳代	正社員	していないことや言っていないことをしたと決めつけられて執拗にクレームが繰り返された。
男性	40歳代	正社員	他の人の人格を否定するような発言。
女性	50歳代	正社員	噂を鵜呑みにして急に対面対応を望む。
男性	40歳代	正社員	自分本位で他のことは考えていない発言が多く、自分のことは棚に上げてという態度が見られるため、こちらから相対的な正論を言っても、自分たちはこうだったという話にすり替えられるので、話にならない。また、非常に恫喝的な態度でものを言う。
男性	40歳代	正社員	イメージで人格等を侮辱された。

資源エネルギー 51件

性別	年代	雇用形態	自由記述
男性	30歳代	正社員	電力会社と名前が似ており、停電したからどうにかしろと怒鳴り電話が来た。業種も違うため、何も対応できなく電力会社へ電話をお願いします。と伝えても聞き耳持たず、ずーと怒鳴ってきた。
男性	30歳代	正社員	先方の事業所で数時間にわたり、拘束され文句を言われていた。
女性	20歳代	パートタイマー・契約社員	自分の部署では対応できないお客様だったため、担当部署より折り返し連絡をする旨をお伝えしたにもかかわらず、1分も待たずにすぐに入電があり執拗に催促された。グループ本社宛のクレームも多く、ひたすら謝るしかない。
女性	50歳代	正社員	窓口で女性が接客していたところ、起こった客が窓口内に乗り込んできて、男性社員が止めたが執務室内まで入ってきそうな勢いで暴れていた。
男性	50歳代	正社員	一個人が組織（会社等）に難癖をつけて金品等を要求する。少額だと組織は大事にしたいから対応してしまうことがままある。
男性	20歳代	正社員	電力会社の法的分離が終わっている段階で、消費者が一般送配電事業者である当社のサービス範囲を理解しておらず、電気料金の支払いを威圧的な態度で進めようとする場面をよく見かける。
女性	20歳代	正社員	人格否定。こちら側の電話対応が、女性から男性に変わった途端に態度が軟化する（主に男性）。
女性	20歳代	正社員	以前別な部署にいた際、別会社の話だとお話しても理解していただけず何度も不満をぶつけられた。
男性	50歳代	正社員	元新聞記者で知識があるのか、業務に関係ない一般常識について質問し、回答に窮すると「そんなこともわからないのか」と叱責してくる。
男性	50歳代	正社員	各方面で問い合わせに対し、たらいまわしにあったようで訪問した時から話し方が気に入らない、方言が気に食わないなど1時間ぐらい拘束された。
男性	40歳代	正社員	弱者への暴言、態度の変化。
女性	30歳代	正社員	性別差別。
男性	20歳代	正社員	同じグループの会社というだけでクレームをつけられた。
女性	30歳代	正社員	要望にこたえられないことに対する不満を長時間言い続ける。
男性	40歳代	正社員	完全に無視される。（話し合いにもならない）
男性	40歳代	正社員	自分が正義・正義だと持論を繰り返し全く人の話を聞かない。延々と自分の主張を述べ結局何をしたいのかかわからないまま勝手に電話を切られてしまう。
男性	20歳代	正社員	人格、人種否定。
男性	30歳代	正社員	お客様の勘違いでこちらの説明を聞かず、思い込みからお怒りになったあと、話に納得して機嫌よく雑談で長時間拘束されたため、今後のことを考えると対話を拒否するわけにもいかず、嫌々対応しなければならないため納得がいかない。
男性	50歳代	正社員	当社の落ち度と見るや、上司を出せ、納得いかない、理解できないなど何度説明しても取り付くしまがない対応がありました。夫婦そろって終始にらみつけてきて、機器の一部の故障にもかかわらず、全設備を取り換えろと過大な賠償を求めてきました。
男性	50歳代	正社員	先方の意見を聞いたうえで、会社のルールを説明したが話を聞いてもらえず、一方的に「バカ」など罵声を発し、他に交戦的な脅し発言を繰り返し行ってきた。
男性	30歳代	正社員	無理な工期の要求。
男性	50歳代	正社員	工事に際し隣近所のもめごとに巻き込まれると厄介である。
男性	30歳代	正社員	電話にて何度説明を重ねても理解頂けず、当方の非を認めた上での謝罪も受け入れず、打開策として先方の言う通りに実行しその後了承頂くはずが、結果的に了承頂けなかった。電話や対面の際も何度も謝罪させるような言い方や説明した部分も何度も掘り返す等の長時間対応が必要となった。
男性	50歳代	正社員	業務終了後、夜遅くでも個人携帯に電話して緊急対応を威圧的に依頼された。
男性	20歳代	正社員	インフラ業を社会の奴隷と思い込んでいる節がある。

性別	年代	雇用形態	自由記述
男性	40歳代	正社員	特定の数名。常に高圧的な対応で興奮すると手が出る。こちらのお話を全く理解しようとしめない。基本的に怒鳴り散らしている。すぐに上司を呼ぶよう強要してくる。無理難題を強要してくる。
男性	30歳代	正社員	過去と同様の実施内容で参考見積を受領した際に値段が倍近くまで跳ね上がっていたこと。物価高騰・人件費の高騰を理由に出されると何も言えなくなってしまう。
男性	30歳代	正社員	支払の遅延に関して、自身の要求内容について棚上げし、こちらの息遣いまでにクレーム（笑われた、お前の名前を本店に報告してやる等）、加えて大声で不快で人の生死にかかわるような暴言を連続して続けられる。こちらに落ち度が全く無いにも関わらず、自身の都合で払えないだけで、全てこちらのせいにするだけではなく長時間暴言で怒鳴られたことに納得いかなかった。この対応から、不快な顧客の対応が長時間続くと胃が痛くなる健康障害が出続けている。
男性	40歳代	正社員	個人を否定されるような暴言を受けたこと。
男性	30歳代	正社員	・たった半年の見習い期間で派遣先のベテラン社員と同等の知識・スキルへの到達要求。 ・業務習得の為にやっていることに対する否定。
男性	40歳代	正社員	電話で苦情がきて何時間も切らせてくれない。
男性	50歳代	正社員	こちらに全く非が無いのに一方的に怒られた。
男性	60歳代	正社員	カスハラと思えるほどの場面には遭遇していない。
女性	40歳代	正社員	女性はだめだ、男性をだせ。差別。
男性	30歳代	正社員	当社はクレームに対し毅然とした対応を行わないことで有名。
男性	50歳代	正社員	自分が見たり、聞いたりしたことがない。
男性	30歳代	正社員	電話による長時間の拘束。雪上での土下座の強要。
男性	40歳代	正社員	値上げ対応時に働いてるおまえが値上げ反対って言って首吊って死ぬと言われた。当社帳票が書きにくいと言った理由で5時間対応。電気料金の支払いが悪く停止になった客から冷蔵庫の中の補償を求められ掃除もさせられた。まだあるが思い出せないものもある。
女性	20歳代	パートタイマー・契約社員	己の言い分を言うばかりで、相手の話を聞き理解しようとしめない。
男性	20歳代	正社員	会社の都合を無視している。
男性	40歳代	正社員	委託契約外の業務を高圧的に強要され、難色を示すと「親会社がつぶれると子会社もつぶれるんだからな！！」と声を荒げて脅迫してきた。
男性	30歳代	正社員	お客さまに起因する別案件Aの対応にも関わらず、弊社都合の依頼案件Bを盾に、有償案件を無償にするよう要求があった。会社としては、お客さまの機嫌を損ねるわけにはいかず、無償案件としてやむを得ず処理した。会話中に「俺のことを知っているか？(町議)」等の発言もあった。
男性	50歳代	正社員	過去から当社の設備が申出者所有地の上空を占有していることが発覚し、長年上空占有していることに対し社長からの詫言文を出せと罵声を浴び、出せなければSNSや所有のビルの壁に当社の悪評を書くといわれた点。
男性	40歳代	正社員	長時間拘束。
男性	30歳代	正社員	根本的に業務を理解していない、的外れなクレームがカスハラに陥り易いと感じる。理解しないままの受け答えのため、感情的な表現に陥り易いと感じる。
女性	30歳代	正社員	入電対応において当方が女性というだけで「どうせわからないからさっさと男性に代われ」と性別で判断された。
女性	50歳代	正社員	本人がいないところで結託して嫌がらせを行う「陰でのハラスメント」についても対処してほしい。この場合、上長も関与していることがあり、上長に相談すると尚更ひどくなるので、社外との連携が取れるよう双方にフェアな環境作りをしてほしい。
男性	20歳代	正社員	明らかなカスハラで話を通じない相手であるのにも関わらず、会社は通常通りの対応を求めてくる。相手に文句を言われた時、あたかもこちらが悪いかようになってしまう。
女性	20歳代	正社員	自分の主張のみを一方的に伝えてきて聞く耳を持たない点。

性別	年代	雇用形態	自由記述
男性	50歳代	正社員	過去に勤務した地域でヘリコプターを使用したパトロールの際、飛行騒音が原因で相手が所有する家畜（農耕馬）に危険が及んだと職場に連絡があり対応した。相手宅で謝罪するも約2時間余り一方的な説教を受けた。家畜が倉庫に自ら戻る様態しているが飛行騒音の影響で驚き戻らなくなる、付近道路への飛出して被害を受けた場合の損害補償額を請求する発言もあった。飛行高度は十分過ぎる程確保していたし、農家の知合いから世間話的に聞いた事があるが家畜（農耕馬）は相手が言うほど過敏には反応しないとも聞いたことを踏まえると独断の意識による「カスハラ」に該当すると判断する。過去の対応の内、相手から本人へ罵声も浴び、家畜を飼っている相手から一般社員に馬の知識がない、人里離れた場所に飛ばされればいい、相手所有の軽トラックに乗車したままで話に折合が付かず罵声と共に逃げるように走り去ったことも経験した。元々、家畜を飼っている土地は所有者から借用している状態にも関わらず自分の所有地の様に発言していたこともあった。道東の東端市内で飲食店を経営していたがここまで裏表が激しく会話途中でいきなり怒り出す人間は稀だと驚きと非常に対応業務をやりたく無い、相手とは対面したくないと今でも記憶に残っている。
男性	20歳代	正社員	明らかに不当な現場作業要求。

## 交通運輸 47件

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	60歳代	正社員	でかい声をはりあげて暴言を言うこと。
男性	30歳代	正社員	バスが遅れたんだからタダにしろと言われ、拒否すると怒鳴り続けて運行を遅らせてきたこと。
男性	50歳代	正社員	顧客の確認不足や勝手な思い込みで無理を通そうとすることや顧客の思い通りにいかなかった時に暴言やハラスメントを行うビジネスマンが多いように感じる。
女性	50歳代	正社員	「お前」と継続して大声でせめられた。
男性	60歳代	正社員	仕事。
男性	50歳代	正社員	同業他社と思われる人からの電話での嫌がらせ・理不尽なクレーム。
男性	40歳代	正社員	当たりまえかのように、従業員にサービスを要求して来るお客様がいて、毎回その対応をしているのを見えています。
男性	50歳代	正社員	不良品の賠償。
男性	70歳代以上	その他	お客の自己主張ばかり言われ人の話を聞かず文句ばかり言われ納得がいきませんでした。
男性	40歳代	正社員	ヒトの話も聞かずに一方的に考えを押し付けること。
男性	60歳代	正社員	給料料もらってるだけありがたく思え。
男性	50歳代	正社員	自分の非を認めず、一方的に延々と話しをして業務の妨害をしてくる。
男性	40歳代	正社員	理不尽な要求、威圧的な態度、無知からくる不当な怒り。
男性	50歳代	正社員	係員に大声で罵声を浴びせる行為。
女性	40歳代	正社員	個人顧客よりこちらの伝達ミスによる説明不足、連絡の遅延の為若干憤りを感じたお電話を頂戴しました。社内での対応マニュアル通りの対応が出来ていれば防げたと思いますが、伝達ミスをした本人が反省してくれませんでした。
男性	40歳代	正社員	荷物のビッキングを手伝わなかったらめっちゃくちゃ怒鳴られた。普段は一切手伝い作業はない。意味がわからない最後挨拶したが、フォークリフトを空ぶかしされて言葉を聞こうとしなかった。
男性	30歳代	正社員	前職の接客業にて、ホテルに辿り着けないゲストに場所もわからないまま電話で呼び付けられ、探し出したら往来で胸ぐらを掴まれ、恫喝され、ネームプレートをひたたくられたこと。
男性	50歳代	正社員	新人いびりを聞いた事がある。
女性	50歳代	正社員	引越受付で説明しているにも関わらず、同じ内容を何度も聞かれる。段々と感情的に言葉じりがキツくなる。

性別	年代	雇用形態	自由記述
男性	60歳代	正社員	あなたの会社そんな会社か。だから事故を起こすんだ。
男性	50歳代	正社員	わがままになる。
男性	60歳代	正社員	大声でヤクザ言葉（暴言等）普通の言葉でいいのに特に人様が周りにとっても嫌な時間でした以上失礼します。
男性	20歳代	正社員	自分の思い通りにならないと怒る年寄りが多い。すぐ会社は相手に謝りこちら側が不手際があったと言うので、相手は調子に乗ってしまう。ルールに従わない人に注意をすると反論してくる。騒いでる子供に注意をして親からの苦情が寄せられる。
男性	40歳代	正社員	車内では領収書の発行はしないと説明しても、理解されなかったし要求を通そうと威圧的にされた。
男性	50歳代	正社員	真冬の屋外での薄着のままでの長時間謝罪。
男性	50歳代	正社員	暴言、人格否定。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	人が居ないから手伝いしてるのに、いかにも自分が選んだんだからやってほしいと言われた。
男性	50歳代	正社員	土下座を強要された。
女性	20歳代	パートタイマー・契約社員	お客様が間違った設定をしていたので一緒に正しいやり方をしていた所いきなり怒鳴りだし、机をたたき出したやばい人。
男性	20歳代	正社員	しょうがないことに対してどうこう言われる。
男性	40歳代	正社員	顧客からの電話での長時間拘束。
女性	50歳代	正社員	他のお客さまには言われたことがない。
男性	50歳代	正社員	客が最上位であるとの態度。
女性	40歳代	正社員	販売していないサービスを強要してきて断ったら脅迫された。
女性	50歳代	正社員	受付で他のお客様が居るのに事務員に怒鳴り散らしていた人がいました。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	カウンター奥のパーテーションを蹴られた。
男性	40歳代	正社員	ただうるさい。
男性	20歳代	正社員	自分が悪いのに相手に詰め寄るとき。
女性	20歳代	正社員	荷物の預け方にこだわりが強い。お客様の呼び方にこだわりがある。
男性	40歳代	正社員	何度も同じ話、着地点が見えない。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	お詫び文が入ってて自分が見落としていたにも関わらず、何も伝えないと、こっちのせいにしてきた事散々ブチギレても、謝りも一切しなかった事。
女性	40歳代	正社員	10年以上前、荷物の受渡時に本人確認のため身分証明書の提示をお願いしたら、お客様が珍しい名前で自分しかいないからと身分証明書の提示を断られた。決まりなので…ともう一度身分証明書の提示をお願いしたら、納得いかなかったのか腹を立て怒られました。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	同じ会社の社員がやった事ではあっても、たまたま電話対応した自分は全く関係ないのに、言われ続ける事。
女性	50歳代	正社員	コールセンター勤務だった頃、問題が解決できなければお前を殺しに行くと言われたことがあった
男性	40歳代	正社員	バス運転時にバス停の形状によっては歩道に近づけるのが難しいのですが、「この運転手は毎回意地悪だよ」と他の乗客に聞こえるように話したり同意を求めたりする。
女性	50歳代	正社員	在宅してるのに、マスクしてないから後から来て下さい。何時ぴったりに再度来るように 時間指定される。箱が擦れ等で汚れていた。どこでどのように、汚れたか。調べて報告。新しい同じ袋に入れ替えて届け。等 電話したクレーム対応で、2時間かかった人もいました。
男性	40歳代	正社員	上司が客の言い分を全部聞き入れる。

建設・資材 43 件

性別	年代	雇用形態	自由記述
男性	30 歳代	正社員	強いて言えばで記入しましたが、カスハラを受けたという認識は薄いです。
男性	30 歳代	正社員	相手は自分の主張のみで話し合いにならない。
男性	50 歳代	正社員	連続なる嫌がらせ行為。
男性	30 歳代	正社員	上長の報連相の漏れによる仕事の遅延。
男性	20 歳代	正社員	みんな「お客様は神様」の一点張りで押し通そうとする時代遅れが多い印象。
男性	30 歳代	正社員	人格否定。
男性	20 歳代	正社員	私自身がしたことではないのに組織としての対応を求められ続け長時間拘束されたこと。
男性	40 歳代	正社員	お客様は神様だ視点でモノを語る人は減らない。
男性	50 歳代	正社員	カスハラかどうかかわからないが、請負という立場では発注者からゴリ押しの場合がある。こうだからこれ以上は無理という言われている気がする。
男性	50 歳代	正社員	設計図において、発注工事と無関係な部分の修正をほぼ強制的に要求されること。
女性	30 歳代	正社員	修繕依頼を受け、修繕・請求を行ったところ、修繕対応にも金額に納得がいかないと何度も同じ電話を受けた。
女性	50 歳代	正社員	当初塗らないと言われてた箇所まで、塗装するように言われ、サービスでと言われる。
男性	20 歳代	正社員	会話ができない。
男性	40 歳代	正社員	「お前は一回死んでおけ」という無理なことを言われる。生き返らせる術が無いなら言わないで頂きたい。もし、言葉に従って行動を起こしたら、どのように対応したのだろうか？それも、社内相談窓口の担当者のお言葉。
回答しない	20 歳代	正社員	一般的に誰が見ても聞いても暴言と捉えられるような言い方や言葉ではないものだった。個人を執拗に罵倒したうえ、その内容を初対面である他業者の前で話して笑いのものにさせられた。だが、それはあくまでもその場の話題に過ぎないというような言い逃れされそうなものだったように感じる。人によってはかなり精神的苦痛を味わわせられたと感じると思うが、それを理解できない人には全く理解できないのだろうと思われる。
男性	20 歳代	正社員	施工金額に関する値下げまたは無償での施工要求。
男性	50 歳代	正社員	朝から昼まがで正座させられた。
男性	40 歳代	正社員	相手が一方的に話してくる為、何を言っても聞き入れない顧客」住民がいて、対応に困る場合がある。
男性	40 歳代	正社員	自分本位の主張を繰り返す、本人も無理だと分かっているようなことを要求してくる。
男性	40 歳代	正社員	土下座の強要。
男性	20 歳代	正社員	こちらの説明に対して聞く耳を持たず、一方的に自分の考え、感想をまくしたててくる。
男性	40 歳代	正社員	高速道路事故、道路閉鎖の解除確認。
男性	40 歳代	正社員	取引先等とのトラブルがカスハラというものなのでしょうが、要点がずれているかもしれませんが、私は親会社、請負会社との繋がりによるストレスの方が遥かに感じます。机上より指示ばかり出して、協力しない。ましてや助けもしない。何もしない。トラブル、困ったことがあっても知らんぷり。所詮他人事。恰も好成绩は自分のおかげと手柄のみ親会社にアピール。一人じゃ何一つ出来ない分際で、組織に守られて偉そうに勘違いしている人ばかりです。
男性	40 歳代	正社員	2年前、自分とおお客様の奥様で相談して方向性が定まった内容があり、その場に同席していなかったご主人にも内容を確認してもらうため、奥様からご主人に内容を伝達してもらうよう依頼しましたが、上手く伝わらなかったらしく、後日、憤慨したご主人から電話があり、大声で「そんな一方的な話を俺の居ないところで勝手に決めるな！俺を誰だと思っているんだ！おまえの所の社長に直接言ってやるぞ！」などといった叱責を受け、上司と謝罪に伺った際も大声で怒鳴り机を何度も叩きながら指をさされ「全てこいつが悪い」などと言われた。
男性	30 歳代	正社員	無駄な書類作成の要求、無償対応。

性別	年代	雇用形態	自由記述
男性	40歳代	正社員	自分の立場（顧客）を利用して、語気強めの電話をしってくる人。
男性	30歳代	正社員	BtoBの内容ですが、カスハラと同様と考えています。立場を利用した工事期限の無理な設定（急な設備移設の要請）。
男性	30歳代	正社員	飲食店や販売店で店員が客に土下座等の過剰な謝罪をさせられる。根底に「お金を払ってるんだから！」と浅ましい思考があると思う。
男性	30歳代	正社員	怒声で政治的・宗教的発言を強くされ、こちら側からのご説明には聞く耳を持たなかった。対応が不可能であり仕事は中止とした。
男性	30歳代	正社員	取引先に仕事を依頼した際に、作業した人数や時間の割に成果が出ていないのにも関わらず金銭が安い旨を執拗に連絡してきて時間を拘束してきた。
男性	50歳代	正社員	会社上司へ相談してもカスハラ行為をしている方がグループ親会社社員だということでも何も対応しない。会社で専門部署の設置やマニュアルの整備などを行っているが、対外的に見栄を張っているだけで機能していない。
男性	20歳代	正社員	求められて制作した書類を作らなくても良いと言われたこと。
男性	30歳代	正社員	緊急工事の際に空き地らしき土地の所有者が分からないが急いでいた為、駐車してしまい後程、お客様が来た際に注意をされて車両を避けたが金銭を要求された（100万円）。
男性	30歳代	正社員	電話対応で業務についての説明をしてもまともに理解してくれず、1時間以上対応が続いた。電磁波過敏症について理解がないと怒鳴られた。お前の会社から集団ストーカーを受けていると言われ、長時間の説教が続いた。
男性	30歳代	正社員	発注者・御上（役所）という立場を利用して、企業に威圧的な態度を取られたところ。
男性	30歳代	正社員	死ぬ等の暴言。
男性	30歳代	正社員	工事元受けの立場を利用し、理不尽な要求。
男性	20歳代	正社員	個人だけでなく会社を貶めるような言い分をしていた。
男性	40歳代	正社員	一回死ぬと複数回言われる。
男性	20歳代	正社員	何年間も揉めているお客さまがいるらしい。意見等は全く聞かず一方的な意見のみらしい。
男性	30歳代	正社員	個人的には「カスハラ」と捉えたことはなく、うるさいクレーマーだなと思う程度で全然気にしてないですが、お客様に「お前のようなやつはクビになった方が会社の為だ！」と怒鳴られたことはあります。
男性	40歳代	正社員	本人にその意識がない。
男性	20歳代	正社員	警察を呼ぶ等の脅迫行為。

## 製造・金属 35件

性別	年代	雇用形態	自由記述
男性	30歳代	正社員	商品の金額を指値で指定される。今日注文書が届いて明日納入すると無理な納期を指定される。
男性	40歳代	正社員	発注者と受注者という関係である以上、こちらに非がなくとも耐えるしかない図式は変わらないと思います。（会社なので利益優先）
女性	40歳代	正社員	謝罪に伺ったところ、金品や菓子折り、商品券などを要求され、それはできない旨を伝えると反省してないと激昂された。
女性	50歳代	正社員	郵便局や銀行でご高齢の方が自分が押した印鑑を今持っていないと、長時間同じような会話を続けていた。携帯ショップでシステムがわからず、手続きの煩雑さにイライラして職員さんを困らせているのを見かける。
男性	30歳代	正社員	今日やらなくて良い作業やデスクワークを定時を過ぎた後に電話で指示して実施させる。させてくる。
男性	20歳代	正社員	屁理屈をこねて自分が納得できない事柄を謝罪をさせることで留飲を下げようとしている人がいた。少し調べればわかりそうなことや、決まりごとだと説明をされても、「そんなことはどこにも書いていなかった」と声を荒らげていた。（対応している人は適当に処理していたので慣れてるなあと感じたが）態度の悪い対応をされたり酷く適当な対応をされたならまだしも、傍目に見ていて丁寧に説明してくれていたのにリスペクトが足りてないなあと感じた。またその後ろに並んでおり急いでいたので、「勘弁してくれ、早くしてくれよ」と焦っており介入も考えたほど。「ほかの手段は」とかではなく、「謝罪しろ」一辺倒のみなのが本当に意味が分からなかった。

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	20歳代	正社員	お客さんのこだわりで細かい資料の修正を何度もおこなったこと。
男性	30歳代	正社員	勤務時間外に全く関係のない事で暴言を言われた。
女性	20歳代	正社員	全て店員側のせいにする。店員に言わなくていいことをわざわざ言ってくる。電話が非通知。
男性	20歳代	正社員	お客様の入金金額の手数料について何に発生しているわからず、わからないことは問い合わせ先に聞いてくださいと手紙に書いてあったので電話したところ、それぐらいわかれよと言わんばかりに怒鳴られたのだけは納得がいかなかったです。
女性	50歳代	正社員	新規取引の要求を会社都合により断ると対応した者の氏名をくどいほど確認し威圧的な言葉を繰り返され、実名を名乗ることに恐怖を感じた。
男性	50歳代	正社員	仕事で大豆を買ってこいと言われて、買っていくとこれは大豆じゃない、もっと赤くて小さいやつだ！「あっ！それは小豆だった」と自分のミスであるのに大勢の前で罵倒された。密室で仕事のやり取りをしていた際に、急に大声で怒鳴れ退席するも執拗に追いかけてきて怒鳴られ続けられた。
回答しない	20歳代	パートタイマー・契約社員	背が高い事にクレームが来た。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	暴言等。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	特別扱いをもとめる。
女性	20歳代	パートタイマー・契約社員	店舗のルールや状況に応じた対応を説明しても絶対に自分が正しいと主張を曲げない人が多すぎること、女性スタッフの時は威圧的姿勢を崩さないのに男性スタッフがでた途端に低姿勢になり攻撃的言動もしなくなる点。特に30代から40代前半程の外見年齢の男性が多かった。また、そういったお客さんが頻繁に来る（ほぼ同一人物）職場ほど商品代金を無料化して軽い対応で済ませていたのも理解ができなかった。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	相手の思い込みや、要望によって強く言われることが多く、その受け答えが難しいです。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	ここの揚げ物は、ほんとうに、脂だらけでおいしくない。こんな鰻は大きい鰻とは言わない。客が年寄りなのに、客に寄り添った惣菜出してない。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	オープン少し過ぎた頃に製造した商品が少ないと言われました。
男性	60歳代	パートタイマー・契約社員	常に悪口やあげあしから物事を切り出すのがクセになっている。
女性	70歳代以上	その他	自分じゃないと言い訳する、先になった終わらせればいい事。
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	相手の返事の仕方、声のトーンだけでも、とても、きになります。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	みんな自分が大事だから周りには関わりません。
女性	70歳代以上	パートタイマー・契約社員	上下関係が難しい。
男性	40歳代	その他	解決していくしかない。
男性	10歳代	パートタイマー・契約社員	店のルールだと言っているのに聞いて貰えない。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	クレマー、わがまま、お客様を神と想ってる。
女性	60歳代	正社員	電話対応の業務についていた時にお客様が一方的に自分の都合ばかりおつしゃられて、対応できず困ったことがありました。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	注意を受けるようなことをしたのは消費者側なのに、恥をかかされただけの自己正当化するのは意味がわからない。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	レジ操作やアプリ等の操作説明しようとしたら、うるさい。黙れ。しゃべるな。と言われた。又は、こうしろ、荷物をあそこに持ってこい、置き等強い命令口調で言われた。謝罪の言葉だけでは、納得いかなかったらしく、従業員が深々と頭を何度も下げて謝っていた。
女性	70歳代以上	パートタイマー・契約社員	いつも同じ人をアナウンスして1日に何回も事務所に呼びつける。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	これはカスハラになるのか分かりませんが、タイムカードを押した後も働いている人を何人か見かけた事がある。これってやってはいけない行為だと私は思います。見た感じ自分からサービス残業している感じでした。こういう行為が当たり前な職場では働きたくないです。今のところサービス残業を強要されたとかはないですが、見ていて辛い気持ちになります。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	レジの人にお客様が大声でずっと叫んでいて、レジの方が泣いていたようにみえた。

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	60歳代	パートタイマー・契約社員	スーパーのレジの方が地下鉄入り口で待ち伏せされたと聞いた事がある。

## 情報出版 31件

性別	年代	雇用形態	自由記述
男性	40歳代	正社員	秋田県、熊被害対策に対してのカスハラ。あり得ないと感じる。
女性	50歳代	正社員	揚げ足取りで不満をぶつける対象となったこと。
女性	40歳代	正社員	世間話などで店員を長い時間拘束している、店員に非がないにも関わらず怒鳴りつける。
男性	30歳代	正社員	ある町の役場からの電話を受電。自然災害で倒木が弊社が管理する通信ケーブルにのっているとの報告。同様の報告が多数あり順番に対応すると回答したところ、今すぐに対応しなければ今後の道路使用許可を出さないとわれ、上長に対応を依頼した。
男性	30歳代	正社員	こちらに非は全くないのに、とにかく一方的に話してこちらの説明も聞かずに怒り続けている。
男性	50歳代	正社員	工事業者への嫌がらせ。
男性	40歳代	正社員	なんでこんな簡単なことにこんなにもお金がかかるんだ。理由を説明せよ。
男性	40歳代	正社員	物理的に不可能な要求（電柱を無くせ等の無理難題）。
回答しない	50歳代	正社員	苦情が会社のシステムの問題であっても今ここで働いてる人間にはどうすることもできない内容で、理不尽ではあるけれどお客さんの気持ちが分かるものもあった。暴言や威圧的な態度は行き過ぎだと思うけれど、お客さんが正当な苦情を言える場があれば良いのと思う。会社で受ける電話はもれなくお客様対応向上のため録音させていただいております、のメッセージを流すべきだと思う。これにより苦情も減るし、暴言は少なくなると思う。
男性	20歳代	正社員	お客様対応の仕事の経験が少ないため、実際に経験したことがありません。ただし、年に数件ほど社内でもクレマーの電話がかかってくるようです。
女性	40歳代	正社員	保健医療職に対して、献身さや専門性を強要し、役割外の希望に対応しないことを、保健医療職の能力や専門性の不足、資質の問題として言葉穏やかに攻め立ててきたこと。
女性	50歳代	正社員	20年前のことだが、私の職場で電話対応に逆上した客が包丁を持って職場に乗り込んできたため、従業員が非常階段から外へ避難した経験がある。
男性	30歳代	正社員	私は派遣社員だが、会社からカスハラされた。去年の年末から今年の1月にかけて、休日出勤をお願いされた。納期に間に合わないから、という理由だった。年末年始に3日（以上）、3連休に2日、土日のどちらかに休日出勤して下さい、という内容だった。いくら「お願い」とは言え、6日（以上）は多すぎではないか？（というか、強制ではないか？）これだけでも問題だが、会社側は1人しか増員しなかった。1人しか増員せず、休日出勤を6日も要請するのは理不尽かつ過大な要求つまりカスハラではないだろうか？そもそも、プロジェクト開始時の8月のメンバーが12人だったが、かなり遅れていたために10月に7人増員し、さらに1月に1人増員した。つまり、見積と計画も相当悪かった。これらの点も考慮すると、なおさら理不尽かつ過大な要求（カスハラ）と言えるのではないか？（ちなみに年末年始に3日も休日出勤させること自体も大問題である）。
男性	50歳代	正社員	ある公務員の体験：自分のご意見番だと妄想した老人が、ほとんど毎日職場に訪れて来て何時間も居座り、自分の気に入った人を指名し延々と持論を展開（世間話）をするそうで、対応者は自分の業務を全く遂行できないが、公務員という立場上市民を無下にできないと嘆いていた。
男性	40歳代	正社員	（カスハラではありませんが、）自分の理不尽な意見を一方的にまくしたてるだけで、こちらの立場・言い分を全く聞かない。人間の言葉が通じる相手ではないと考え、今後一切、関わりが発生しないように気を付けています。
女性	30歳代	パートタイマー・契約社員	同業他社のサービスであっても、同業なんだからできるでしょう、というお客様の勘違い。相手の理解力の無さ。これまでもカスハラでうまく対応してもらってきたのだろうという点。相手はカスハラをすることで、事業者側が根負けすることを狙っている。学習しているからこそ、自分の要求が通ると信じて疑わない。

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	40歳代	正社員	周りで見るカスハラに加害者や、周りから聞くカスハラの被害話で、共通していることを感じています。カスハラに加害者の特徴として、自分本位であることです。他にどんな理由があろうとなかろうと、関係ない!としている人。自分から見えている目線だけが全てと勘違いして、感情がヒートアップしている人。お金を払っている事が、"自分の理想のサービスを約束する代金"と勘違いしている人。などなど。結局、こういう人を減らす教育・家庭環境等、ちいさな子供たちのうちから周りの大人が努力しないと、減らないだろうと思っています。ちなみに、こういう加害者を増やしてしまう、目立つほどの悪態接客を受ける事も事実としてありますが…。
女性	50歳代	パートタイマー・契約社員	カスタマー部署では有るかもしれないが、受付部署では具体的に説明も無くマニュアルの有無もわからない。
男性	30歳代	正社員	要望の提示、確認事項への回答の両方が1か月以上待たされる事が頻繁にあるが、納期変更を認められないため弊社の社員は残業で対応するしかなく、退職者や体調不良者を多数出している。
男性	40歳代	正社員	お客様が、お客様より理不尽なクレーム電話を何度も受けた(同じ内容)。
男性	40歳代	正社員	契約後に仕様変更を希望される。やってもらわないと仕事が成り立たないとか、そういうつもりで言ったつもりではなかったを連呼する。
男性	40歳代	正社員	職場の他の人が、案件のスケジュールの遅れについて顧客から電話口で怒鳴られたが、その後対応にあたった管理職ら(副部長と課長)は抗議することなく、謝罪するのみであった。
男性	50歳代	正社員	成果物のレビューにおいて、やたらとクレームをつけてくる。大声で怒鳴る。
男性	40歳代	正社員	上位のグループ会社から圧を受けることがある。
男性	30歳代	正社員	自分をルールを押し付けてきたり、無茶なスケジュールや自分の要求を一方的に押し付けてくる。一度交わした取り決めを後日に気分です勝手に変えてくる。
女性	50歳代	正社員	コールセンターの顧客は顔が見えない分、好き勝手に言いたい放題な印象がある。とはいえ、受け側はまともな対応を余儀なくされるので精神苦痛、時間の無駄など業務遂行困難な状況に陥ることもしばしばあるかと思う。「通話を録音している」とのメッセージも効力があるのかなのかかわからないが、昔と比べれば匿名性がなければ減ってきているのかもしれない。時代の流れ、過去の教育方針なども多々影響があるかと思うが、人との対応について常識を知らなすぎる人たちが増えている気がする。
男性	30歳代	正社員	30分程度ひたすら相手からせめられ、謝罪を続けるしかなかった。
男性	50歳代	正社員	発注元の指示ルールに従って工事を行ったがお客様の理不尽なクレームを受け納得できなかった。工事会社なのでお客様が理不尽なクレームを言ってきたとしても従うしかなかった。
女性	40歳代	正社員	チャットやメールで「すぐに対応してほしい」とメールが来てから、「今事務所のパソコンの前で待ってる」と電話がきたこと。
女性	20歳代	パートタイマー・契約社員	過度に企業側の責任を追求する、サービスとは関係のない従業員への人格否定の暴言、大声を出したり乱暴な言葉を使ったりして従業員を威圧する、何度説明しても理解できないふりをして従業員を疲弊させようとする。
男性	30歳代	正社員	些細ことの指摘、質問を繰り返して拘束されること。

## その他非製造業 25件

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	30歳代	正社員	高齢者が多い。若者から直接的な暴言などは受けたことはない。
男性	40歳代	正社員	話が噛み合わない。・要求が不相応・常識ではないことを常識と主張する。
男性	60歳代	正社員	加害者は、再就職してきた人で前歴はかなりの役職についていたようで、権威的な話しの仕方が多かった。昔の名前で出ています、みたいなヒト。
女性	20歳代	正社員	労働者を守るべき立場であるはずの労働組合が、幹部が率先して組合員にいやがらせを行っている。
男性	30歳代	正社員	同じ話を何度も繰り返され、長時間拘束された。

性別	年代	雇用形態	自由記述
男性	20歳代	正社員	自分のミスや理解ができないことを怒鳴ったり、威圧的に押し付けてくる。
男性	50歳代	正社員	カスハラまではいかないが、制度上できること、できないこと、があるのに、周知されていない。
女性	40歳代	パートタイマー・契約社員	とにかく怒鳴り散らす。
男性	60歳代	正社員	自分が不在のことをいいことに上司に不満をぶつけ上司の判断により処理された。
男性	60歳代	正社員	決められた作業時間の直前に、第三者の一方的な理由で作業の邪魔をされた（こちらの理由を聞かず暴言を吐かれた）。
男性	50歳代	正社員	暴言を吐かれることは多々ある。
男性	50歳代	正社員	組織の退会を盾に自分の要求を通そうとする行為。
女性	40歳代	正社員	言ったもの勝ち。
女性	50歳代	正社員	状況改善をするために動いているのに、人任せにして良くなると文句を言われる。
男性	50歳代	正社員	自分の主張を通すため、とにかく大声を出す。
男性	30歳代	正社員	天井の無い屋外競技施設で観戦中に雨で弁当が濡れた。どう責任取ってくれるんだ。
男性	50歳代	正社員	クレマーの窓口を担当を任されて対応し、直接攻撃がうまくいかない、上位組織やオンブズマンなどに持ち込んだり、マスコミに投げ込むなどあらゆる攻撃手段を講じる特徴がある。最悪だったのは担当弁護士と担当役員の考えが異なり、直接協議されないことで間に挟まれ精神的疲労が大きかった。
男性	20歳代	正社員	相手の人格を否定すること。
男性	50歳代	正社員	一昔前の公務員バッシングのときは、関係ないことまで「あなたたちは…」とひとくりにされ批判。
女性	40歳代	正社員	今の職場ではないが、受付窓口（対面）で大きな声で罵倒、机などを叩く、人格否定、差別的な言動（特定の国名、人種名でばかにするなど）、不満の内容と、かけはなれた暴言が目立つ。他、誇大妄想、被害妄想などの症状があるお客様もいた。
男性	60歳代	正社員	中古車を購入したときどうしてここで購入したのかというと「メーカーの認定中古車」だったからでした。①約束の日を間違えたり、②納車に自走できたり、③フロントガラスにヒビが入っていたり、④ボンネットの隙間がありすぎていたり、①以外はなんとかしてもらいました。それ以降ディーラーとはいっさい連絡をとっていません。これもカスハラなのかなあ？と思いましたが…？
男性	30歳代	正社員	カスハラに該当する行為は年齢層により様々ではあるとは感じるが、結局は本人が周りに配慮しないためカスハラが起ってしまう要因だと思います。
女性	50歳代	正社員	相手が独居の場合、様子を伺ってくれる人もいないため歯止めが利かない。また、認知症を患っていると一日に何度も同じ問い合わせを繰り返すこととなり対応に大変困った。
女性	60歳代	正社員	電話で名前を正確に聞き取れなかった時に、失礼だと怒鳴られ、上司に変われと言われ、上司が文句を言われてしまった。
男性	30歳代	正社員	殺害予告のような暴言。

# メンタルヘルスに関する分析結果

この報告は要約版ですので、詳細は当センターのホームページに掲載しています。

## 2024 年度カスタマーハラスメントアンケート調査におけるメンタルヘルスに関する分析結果について

一般社団法人ココロバランス研究所 桐生正幸・島田恭子

### 【1】分析にあたって

この報告は、連合北海道・NPO 法人北海道勤労者安全衛生センターが 2025 年 3 月 24 日から 4 月 6 日まで実施したカスタマーハラスメントに関する調査のうち精神健康に関する分析結果の報告となります。

カスタマーハラスメントは、2000 年前後から「悪質クレーム」として呼ばれた消費者行動の 1 つであり、各時代の日本社会と企業文化の変遷に合わせながら、その苦情行動の形態を変化させ従業員や企業に悪影響をもたらしてきました。消費者による「お客様は神様」といった偏った考えにより、過度な顧客対応が常態化して今日に至り、大きな問題となっています。そのような現状から、2025 年 6 月にカスハラ対策を雇用主に義務付ける法律が国会にて可決・成立しました。労働施策総合推進法を改正し、事業主の「雇用管理上の措置義務」としてカスハラ対策を義務化するというものになります。

この報告では、多くの方が被害にあっている状況からカスハラに対応する従業員などの精神健康、ストレスについて分析を行うこととしました。

ストレスとは、外部または内部のストレッサー（刺激）によって引き起こされる心理的、生理的な反応を示します。ストレッサーの例えとして、人間関係の問題、仕事のプレッシャー、身体的な痛みや病気などが挙げられます。このストレスが生じる仕組みは、ストレッサーが現れると脳はその刺激を「危険」か「乗り越えられる」かといった評価が行われます。次に、危険だと判断されると脳の中の視床下部が活性化され、交感神経系を介して身体全体が「戦うか、逃げるか」モードとなり、心拍数や呼吸が早くなったり、血圧が上昇することとなります。一方、心理的な影響として「不安や怒り・イライラ」などの感情を引き起こし、慢性的になると心理的負担が増加することとなります。

カスハラによるストレスは、大きく 3 つがあると考えられます。1 つ目は「カスハラそのものによるストレス」、2 つ目は「まわりのサポートや励ましが無いことによるストレス」、そして 3 つ目は「不甲斐ない自分に対する自責感や無力感によるストレス」となります。また真面目で責任感の強い従業員の方ほど、難しいクレームに真摯に対応して心身の健康を損ねてしまう傾向や、頑張っているリーダーにカスハラが集まりやすい実態があり、これらがさらなるストレス反応に繋がってしまうことが明らかになっています。

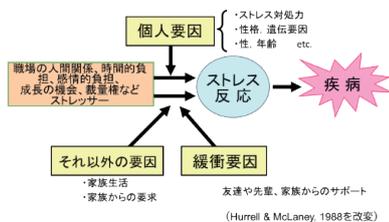


図 職場のストレスのしくみ  
(ココロバランス研究所の作成による)



図 ストレスとやる気について  
(ココロバランス研究所の作成による)

以下、カスハラとストレスの関連について分析結果を報告しますので、皆様のカスハラ対策の一助となれば幸いです。

## 【2】顧客関連ストレス尺度の分析結果について

### 1. 顧客・消費者・住民から受けるストレス強度の分析について

(1) 「顧客関連ストレス尺度」は、普段対応している顧客、消費者、住民などから、どの程度ストレスをもたらす言動などを受けているかを測定する尺度のことです。下記の1～15の質問にそれぞれ回答してもらい分析を行いました。質問に対して、「対応していない、あまり対応していない、ときどき対応している、よく対応している、いつも対応している」の5つから選択する方法で回答を求めました。

【質問】「あなたは日頃どの様なお客様に対応していますか。1～15のお客様に対して、それぞれ一番近いものを選んでください」

1. いつも特別扱いを求めてくる人
2. 私たちの忙しさなどお構いなしの人
3. 時間に追われ急いでいる人
4. お店や社会の規則に従わなければならないのにそれを理解してくれない人
5. 言葉で攻撃してくる人
6. いつも不満をぶつけてくる人
7. しばしばどなる人
8. 会話を進めるのがむずかしい人
9. 何をしてほしいのかはっきり言わない人
10. 私たちの仕事を複雑にしたり、混乱させることを言う人
11. 私たちの仕事を円滑にすすめることを妨げる人
12. 何回も同じ内容のクレームを繰り返す人
13. 長時間引き留め拘束する人
14. 権威主義的な説教をする人
15. SNS・インターネット上で誹謗中傷する人

(2) 各質問の回答に、1点を「対応していない」から5点を「いつも対応している」と換算して分析を行った結果、カスハラ被害の内容を「攻撃的言動」による被害と「自己中心的言動」による被害に分けることができました。

日頃、対応している顧客、消費者、住民からの「攻撃的言動」によるカスハラと、「自己中心的言動」によるカスハラの2タイプについて分析することによってカスハラ対策を検討する上で有効であると考え、それぞれの2タイプのカスハラから受けるストレスが精神状態にどのような影響をもたらすのかを検討していくこととしました。

「攻撃的言動」では、カスハラ被害を受けている回答者「ときどき対応している」「よく対応している」「いつも対応している」の全体における割合は31.8%でした。また、「自己中心的言動」についてはカスハラ被害を受けている回答者「ときどき対応している」「よく対応している」「いつも対応している」の全体における割合は56.5%でした。

### 【ポイント】

本調査では、「昨年4月から今までで、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という）の被害にあったことはありますか？」の質問において、被害に「あった」と回答した人の割合が40.6%であったことを踏まえると、カスハラのタイプによっての被害割合が異なること、すなわち、より実態に沿った数値が示されているものと考えられました。

特に、「自己中心的言動」への対応を経験している回答者は、その自身の経験（対応）をカスハラ被害とは認識していない可能性があるものと考えられます。

## 2. 2つのカスハラタイプにおける被害者の属性での特徴について

(1) 「攻撃的言動」でのカスハラについて、統計的に有意差が認められたのは、回答者の各年代において、特に「30歳代」「40歳代」が高い得点（被害の割合が高い）が示されました。

雇用形態では正社員が高い得点、業種では「地方公務員」「サービス・一般」「商業・流通」が高い得点が示されました。

「攻撃的言動」を受けた回答者の年代

年代	人数	平均得点
10歳代	95	1.95694
20歳代	1,466	2.10393
30歳代	1,785	2.24288
40歳代	2,148	2.25406
50歳代	2,350	2.13969
60歳代	1,282	2.01347
70歳代以上	99	1.91827

「攻撃的言動」を受けた回答者の雇用形態

雇用形態	人数	平均得点
その他	206	2.09841
パートタイマー・契約社員	3,545	2.07278
正社員	5,474	2.21679

「攻撃的言動」を受けた回答者の業種

業種	人数	平均得点
地方公務員	1,832	2.36448
サービス・一般（外食、観光、ホテル、ビル管理、私立学校、医療、介護、保育等）	1,319	2.32214
商業・流通（卸売、小売等）	3,145	2.12805
国家公務員（独立行政法人含む）	54	2.08923
その他非製造業（団体職員も含む）	217	2.08085
交通・運輸（鉄道、交通、運輸、航空、郵便）	429	2.05404
金融・保険・不動産	519	2.02680
資源・エネルギー（電力、ガス、水道）	524	1.98387
建設・資材・林業	416	1.98383
製造業：金属（鉄鋼、造船、非鉄、金属機械、一般機械、電気機械、輸送機械、精密機械）	157	1.94325
製造業：化学（紙、パルプ、化学、印刷、ゴム、石油、ガラス、窯業）	9	1.92929
情報・出版（放送、通信、出版、情報処理）	300	1.89970
製造業：その他（繊維、食品、その他製造業）	304	1.88487

### 【ポイント】「攻撃的言動」によるカスタマーハラスメントの特徴

1. 「30歳代」「40歳代」が被害の割合が高い
2. 業種では「地方公務員」「サービス・一般」「商業・流通」の順に被害の割合が高い

(2) 「自己中心的言動」でのカスハラで統計的に有意差が認められたのは、「女性」が「男性」よりも高い得点を示し、年代では「30歳代」「40歳代」の得点が高かったところです。業種では「地方公務員」「サービス・一般」「商業・流通」が高い得点（被害に多くあっている）が示されました。

「自己中心的言動」による被害者の性別

性別	人数	平均得点
回答しない	162	2.55401
女性	4,920	2.55661
男性	4,143	2.49197

「自己中心的言動」による被害者の年代

年代	人数	平均得点
10 歳代	95	2.45263
20 歳代	1,466	2.48482
30 歳代	1,785	2.61162
40 歳代	2,148	2.60591
50 歳代	2,350	2.49628
60 歳代	1,282	2.40269
70 歳代以上	99	2.37374

「自己中心的言動」を受けた回答者の業種

業種	人数	平均得点
サービス・一般（外食、観光、ホテル、ビル管理、私立学校、医療、介護、保育等）	1,319	2.69086
地方公務員	1,832	2.60862
商業・流通（卸売、小売等）	3,145	2.55175
その他非製造業（団体職員も含む）	217	2.49539
金融・保険・不動産	519	2.49037
製造業：化学（紙、パルプ、化学、印刷、ゴム、石油、ガラス、窯業）	9	2.47222
交通・運輸（鉄道、交通、運輸、航空、郵便）	429	2.43881
国家公務員（独立行政法人含む）	54	2.40278
建設・資材・林業	416	2.38341
製造業：金属（鉄鋼、造船、非鉄、金属機械、一般機械、電気機械、輸送機械、精密機械）	157	2.33917
製造業：その他（繊維、食品、その他製造業）	304	2.31661
資源・エネルギー（電力、ガス、水道）	524	2.27242
情報・出版（放送、通信、出版、情報処理）	300	2.25667

【ポイント】

「女性」が「男性」よりも「自己中心的言動」への対応を行っている（被害に遭っている）傾向がみられたこと、「正社員」が他の雇用形態よりも「攻撃的言動」の対応を行っている傾向がみられたことがそれぞれ指摘されます。

また年代として「30 歳代」、「40 歳代」、業種として「地方公務員」「サービス・一般」「商業・流通」が「攻撃的言動」と「自己中心的言動」両方の対応を行っている傾向がみられると考えられます。

【3】顧客関連ストレス尺度と精神健康との関連について

1. 顧客関連ストレス尺度と仕事ぶりへの自己評価について

(1) 顧客関連ストレス尺度における分析結果と仕事ぶりへの自己評価との関連について分析を行いました。過去 30 日間の自身の仕事ぶりに対する自己評価について、次のような質問を行い、回答を求めました。

【質問】過去 30 日間のあなたの仕事ぶりについてお聞きます。あなたの仕事を自己評価したら、どの程度の出来だと思えますか。「あなたの仕事を仕事ができない人がやった場合」を 0 点、「あなたの仕事を一番仕事ができる人がやった場合」を 10 点としたとき、あなたの仕事ぶりは何点で表されますか？一番あてはまる数字をお答えください。

「 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 」

(2) この質問に対する得点（選択した数字）と、顧客関連ストレッサー尺度の「攻撃的言動」と「自己中心的言動」の各回答との関連を分析しました。その結果、「攻撃的言動」「自己中心的言動」とも「いつも対応している」との回答が多かった人のほうが、顧客関連ストレッサー尺度の他の4つの回答が多かった人よりも、仕事ぶりについての得点が高いことが示されました。

#### 【ポイント】

「攻撃的言動」及び「自己中心的言動」の対応を多くしている人ほど、「自身の仕事ぶりに対する評価が高い」と自己評価している傾向があると推測されます。

### 2. 顧客関連ストレッサー尺度とワーク・エンゲイジメントについて

(1) 顧客関連ストレッサー尺度における分析結果とワーク・エンゲイジメントとの関連について分析を行いました。ワーク・エンゲイジメントとは、厚労省では「仕事に関連するポジティブで充実した心理状態として、『仕事から活力を得ていきいきとしている』（活力）、『仕事に誇りとやりがいを感じている』（熱意）、『仕事に熱心に取り組んでいる』（没頭）の3つが揃った状態」と定義されるものとなっています。

このワーク・エンゲイジメントについては次の質問を用いて測定を行ないました。全ての質問に対して7件法「0：全く感じない、1：ほとんど感じない（1年に数回以下）、2：めったに感じない（1か月に1回以下）、3：時々感じる（1か月に数回）、4：よく感じる（1週間に1回）、5：とてもよく感じる（1週間に数回）、6：いつも感じる（毎日）」として回答を求めました。

【質問】あなたが仕事に関してどう感じているかお尋ねします。以下、1～3全てにお答えください。

1. 仕事をしていると活力がみなぎるように感じる
2. 仕事に熱心であると感じる
3. 私は仕事にのめり込んでいると感じる

(2) この質問に対する得点（選択した回答項目の数字）の合計点と、顧客関連ストレッサー尺度の「攻撃的言動」及び「自己中心的言動」の各回答との関連を検討しました。

その結果、「攻撃的言動」では、いずれも統計的な有意差がみられませんでした。一方、「自己中心的言動」においては、統計的な有意差がみられる結果となりました。具体的には、顧客関連ストレッサー尺度において「よく対応している」もしくは「いつも対応している」の回答が多かった人のほうが、「対応していない」及び「あまり対応していない」の回答が多かった人よりも、ワーク・エンゲイジメントの得点が高いことが示されました。

#### 【ポイント】

「自己中心的言動」への対応を多くしている人ほど、仕事への活力・熱意・没頭が多くある傾向があるものと思われます。

### 3. 顧客関連ストレッサー尺度と精神健康「K6尺度」について

(1) 顧客関連ストレッサー尺度における分析結果と精神健康（K6尺度）との関連についても分析を行ないました。精神健康を測定するK6尺度とは、うつ病や不安障害などの精神疾患をスクリーニング（選別・抽出）するための6質問からなる世界標準の心理尺度です。過去30日間に経験した心理的ストレス（抑うつ・不安感）を測定し、合計点が高いほど精神的な問題がある可能性が高いとされています。

そのカットオフ値（病状等の範囲の基準）は一般的に、5点以上が心理的ストレス反応、9点以上が気分・不安障害相当、13点以上が重症精神障害とされています。このK6尺度の質問項目に対して5件法「0：全くない、1：少しだけ、2：ときどき、3：たいてい、4：いつも」で回答を求めました。

【質問】あなたの状態についてお尋ねします。過去 30 日間にどれくらいの頻度で、次のことがありましたか。

以下、1～6 全てにお答えください。

1. 神経過敏に感じましたか
2. 絶望的だと感じましたか
3. そわそわ落ち着かなく感じましたか
4. 気分が沈み込んで何が起ころうとも気が晴れないように感じましたか
5. 何をするのも骨折りだと感じましたか
6. 自分は価値の無い人間だと感じましたか

(2) この質問に対する合計得点（選択した数字）と顧客関連ストレス尺度の「攻撃的言動」及び「自己中心的言動」の各回答との関連を見たところ、両因子において全ての回答間において統計的に有意な差がみられました。

顧客関連ストレス尺度にて「いつも対応している」は、他の 4 つの回答（「対応していない」「あまり対応していない」「ときどき対応している」「よく対応している」）よりも K6 の得点が高くなっています。また、「よく対応している」は他の 3 つの回答（「対応していない」「あまり対応していない」「ときどき対応している」）よりも、「ときどき対応している」は他の 2 つの回答（「対応していない」「あまり対応していない」）よりも、「あまり対応していない」は他の 1 つの回答（「対応していない」）よりも、それぞれ得点が高くなりました。

また、カットオフ値をみると、「攻撃的言動」「自己中心的言動」両方において「あまり対応していない」「ときどき対応している」は 5 点以上であり心理的ストレス反応が示されました。また、「攻撃的言動」において「よく対応している」「いつも対応している」が 9 点以上、また「自己中心的言動」では「いつも対応している」が 9 点以上であり、それぞれに気分・不安障害相当が示されていました。

#### 【ポイント】

日頃、顧客や消費者、住民からの「攻撃的言動」や「自己中心的言動」のカスハラに対応している場合、精神的な健康問題が生じている可能性があることが示唆された結果となっています。

#### 【4】「まとめ」として

今回の分析では、カスハラ対応による精神健康を中心に分析し、その実態を明らかにすることを目的としました。まず、日頃、対応している顧客や消費者・住民から、「攻撃的言動」のカスハラと「自己中心的言動」のカスハラといった 2 タイプで分けて検討することが、カスハラ対策を検討するうえで有効であると考えられました。「昨年 4 月から今までで、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という）の被害にあったことはありますか？」において、「あった」と回答した人の割合は 40.6% であったものの、カスハラの種類によつての被害割合が異なることが明らかとなり、特に「自己中心的言動」の対応を経験している回答者の割合は 56.5% であったことは、今後の検討課題となるものです。

「女性」のほうが「男性」よりも「自己中心的言動」への対応を多く行っている傾向がみられ、「自己中心的言動」の対応を多く行っている人ほど、仕事への活力・熱意・没頭が多くある傾向があることよりも、その普段の対応経験をカスハラ被害とは認識していない可能性が高いのではないかと推測することができました。加えて、「自己中心的言動」を「いつも対応している」と回答した人が 326 人（3.5%）であり「攻撃的言動」の 173 人（1.9%）より多く、「気分・不安障害相当」である可能性も高いことも示されました。カスハラ被害を自覚していない人へのメンタルヘルス対策、極めて重要であると考えられます。

また、「正社員」が他の雇用形態よりも「攻撃的言動」への対応を行っている傾向がみられたこと、年代として「30 歳代」、「40 歳代」、業種として「地方公務員」「サービス・一般」「商業・流通」が「攻撃的言動」と「自己中心的言動」の対応を多く行っている傾向がみられました。そして、「攻撃的言動」及び「自己中心的言

動」への対応を多くしている人ほど、「自身の仕事ぶりに対する評価が高い」との自己評価している傾向があり、精神的な健康問題が生じている可能性があることを指摘することができました。

カスハラ対策においては、カスハラをもたらすストレスを減少させ、そこから生じるストレスを軽減し、健全な精神健康を守ることが基本となります。今回の分析結果からも、カスハラ被害は決して少なくなく、それに伴うストレスも多いことが明らかとなりました。

この調査結果を踏まえた実効性の高いカスハラ対策を検討していただければ幸いです。

一般社団法人ココロバランス研究所  
桐生正幸・島田恭子

## 終わりに

---

北海道勤労者安全衛生センターは、3年間にわたる「カスタマーハラスメント」調査を実施しました。23年度調査の結果を公表した24年度は、各方面からのカスハラ対策研修の講師依頼が40件以上あり、カスハラ対策を重要課題として取り組む企業・団体が増えていることが明らかとなりました。さらに、被害実態にもとづく講演を行う中で、精神障害による労働災害が増加し、カスタマーハラスメントによる被害がとりわけ顕著となっており、多くの従業員・職員の方々からメンタルヘルスへの影響についての質問をいただきました。こうしたことにより、今年度の調査ではメンタルヘルスへの影響を調査し、報告書においてもその分析結果を公表することとしたのが大きな特徴となっています。

本報告書を今後のメンタルヘルス対策に是非とも各分野で活用いただければと考えております。特に、23年度調査で36.6%の方が被害に遭っていたのが24年度では40.6%と増加していることは、カスハラ報道が増えて「被害を受けた」という認識が高まったことも要因と考えられますが、顧客・利用者からの「自覚のない加害」を「啓発活動」「企業・団体による防止研修」などを通じて防止しない限り、カスハラ問題は解決しないと思えます。そうした意味では、25年4月に施行された「北海道カスタマーハラスメント防止条例」の理念や目的を「サービスを提供する側にも受ける側にも」十分に浸透させる活動が今後の大きな課題であると考えられます。今回のアンケート調査に回答していただいた方々の多くが「行政による規制の強化」「組織・団体内の対策強化」を望んでいることから、「個人対応によるカスハラ対応」に限界があることが明らかになっています。特に「被害者へのケア」を行っている企業・団体が昨年度調査と比較して「横ばい」状態であることは、今年になって法改正されたカスハラ対策を雇用主に義務付ける「労働施策総合推進法」の「雇用管理上の措置義務」から考えても極めて問題のある結果となっています。あらゆるハラスメントは、被害者の精神状態に影響を与えることが明らかであり、「被害者へのケア」のための「相談体制の整備」は喫緊の課題となっています。

「被害者へのケア」を今後、充実させていくための手がかりとして「本報告書」のメンタルヘルス分析を活用していただければと考えております。特に、「自己中心的言動」によるカスハラを経験している回答者の割合が56.5%であったことは「無意識の被害者」が存在しており、メンタルヘルス不調となる可能性の高さを示していると考えられるので、被害に遭ってからの相談だけではなく防止対策の研修の機会、特に「ロールプレイング」「アサーショントレーニング」の予防対策についても十分検討する必要があるものと考えられます。また、当センターが委託している日本産業カウンセラー協会北海道支部の「働く人の電話相談室 0120-583-353」も気軽に活用していただければと考えております。

以上、カスハラを含むハラスメントは、「苦しい・つらい・思い出したくない」ことであることは言うまでもありません。加害者であっても後に後悔して苦しむこともありますし、誰もが被害者にも加害者にもならない社会をめざしていくことが重要だと、今回のアンケート調査を通して痛感することとなりました。

今後も、北海道勤労者安全衛生センターは勤労者の皆さんの日々の業務を少しでもサポートする活動を進めて参ります。

2025年8月25日 NPO法人 北海道勤労者安全衛生センター  
事務局長 理事 木下真一

# 無料相談 完全予約制

直接  
面談

ZOOM利用で  
ウェブ  
Web相談  
電話でも

※最初の相談員と変わる場合もございます。ご了承ください。

悩みを抱える方、企業組織の中で相談等を受けている方、ご家族やご友人の方でもOKです！

こんな  
悩み  
ありませんか？

パワハラ・セクハラ

職場の人間関係

会社・仕事の事

就職・転職の事

経済的な事

ご家族との事

健康・生活の事

ひとりで  
悩まずに  
仕事終わりに  
気軽に相談  
ください。

相談後、笑顔になって欲しいから…

是非ともご相談ください

## 働く人の悩み相談室

ご相談の  
内容は  
秘密厳守  
致します。

ご  
相談  
予約  
は

お申し込み



お電話の場合  
面談日時の決定



Eメールの場合



Eメール  
(ZOOM)  
の場合

折り返しご連絡  
面談日時の決定

折り返しご連絡  
面談日の決定と  
ZOOMのミーティングIDと  
パスコードをお知らせいたします。



面談

ご相談してください

※お申し込みの際、本名を告げなくても大丈夫です。匿名でも結構です。

※Web相談をご希望の方はご相談者様側でPCやスマートフォンなどの機器やZOOM(アプリ)をインストールしている必要があります。ZOOMの操作はご自身でご確認くださいませようお願いします。

一般社団法人日本産業カウンセラー協会の北海道支部認定カウンセラーがご相談をお受け致します。

期間

毎週火曜日開催 祝日GW年末年始を除きます。 4月第1週～翌年3月末日

17時30分～18時30分・18時30分～19時30分・19時30分～20時30分

空き状況により、当日も対応致します。お電話でお申し込みください。

1日  
3枠

場所

一般社団法人 日本産業カウンセラー協会 北海道支部 相談室

〒060-0004 札幌市中央区北4条西7丁目1番地5 札幌ホワイトビル3階

お申し込みお問い合わせは

お電話・Eメールでお申し込みください。

☎011-209-7000 ✉sapporo@counselor.or.jp



後援：札幌市・北海道・労働局・連合北海道

電話  
相談  
なら

無料  
相談

# はたらく人の ストレス・メンタルヘルス

こころの健康を大切に 無料相談直通ダイヤル

フリーダイヤル

# 0800-800-2585

受付時間

平日のみ月・水・金

13時~17時

JAICO 日本産業カウンセラー協会北海道支部 連合北海道

日本産業カウンセラー協会 北海道支部 事業のご案内

## キクチカラを身につける3つの講習・講座

「話を聴く事」が、相手を深く理解し、良い人間関係を築くための力です。

キクチカラ

ビジネスにも役立つ「傾聴力」を身に付けませんか？

**国家資格**

専門実践教育訓練  
給付金指定講座

キャリアコンサルタント  
養成講習

無料説明会も  
開催しております



教育訓練給付制度  
一般教育訓練指定講座

産業カウンセラー  
養成講座®

詳細はWEBを  
ご覧ください



「傾聴」の基本スキルが学べる

心の健康アドバイザー  
認定講座

詳細はWEBを  
ご覧ください



研修

## 働きやすい職場環境づくり支援

働く人に寄り添い支援する産業カウンセラーが、組織・企業の風通し良い職場環境づくりのために研修・コンサルティングを実施します。私たちは、ハラスメントのない働きやすい職場環境の実現を支援します。ご相談ください。

日本産業カウンセラー協会  
北海道支部認定講師が対応します

ハラスメント防止や  
メンタルヘルス対策にお役立てください

詳しくは北海道支部公式ホームページをご確認ください。

「聴き上手」は  
人と人を結ぶ。



一般社団法人

日本産業カウンセラー協会 北海道支部

〒060-0004 札幌市中央区北4条西7丁目1番地5 札幌ホワイトビル3階 TEL011-209-7000

# 自覚無く“カスハラ”しているかも？

↓ こんなことしていませんか？

言ってやらなきゃ！



〈暴言〉

おしゃべり好きなだけ



〈時間拘束〉

このくらい当然でしょ？



〈過度な要求〉

世の中に広めるべき



〈SNSへの投稿〉

こんなことが  
カスタマー  
ハラスメントに  
該当します

- ▶身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ▶精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ▶威圧的な言動 ▶土下座の要求
- ▶継続的な（繰り返し返される）、執拗な（しつこい）言動
- ▶拘束的な行動（不除去、居座り、監禁）
- ▶差別的な言動 ▶性的な言動
- ▶従業員個人への攻撃、要求

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より

## お客様も働く人も、 お互いに尊重される社会へ。

2024年度  
カスタマーハラスメント  
アンケート調査結果報告書

---

2025年9月 発行

発行／NPO 法人 北海道勤労者安全衛生センター  
札幌市中央区北4条西12丁目 ほくろうビル5F  
TEL 011-272-8855 FAX 011-261-7576  
E-mail : [safety@rengo-hokkaido.gr.jp](mailto:safety@rengo-hokkaido.gr.jp)

転載・使用される際は、当センターまでご連絡ください。