産 業 労 働 局

「中小企業における消費者等からの苦情対応に関する実態調査」結果報告

Ⅰ　調査対象の概要

1 調査実施期間と有効回収率

平成31年1月

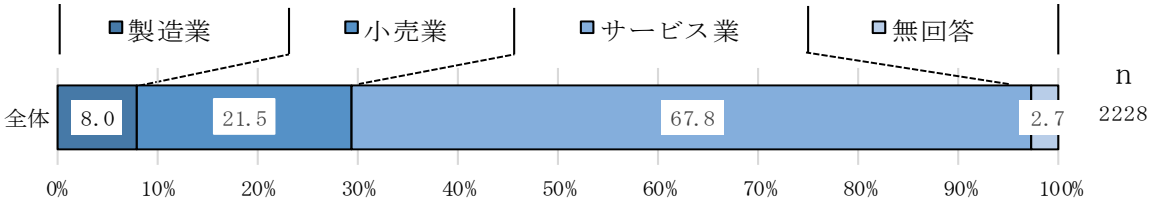
図表Ⅰ－1　有効回収率

		合計
総配布数		10,000
有効配布数（A）		8,803
回収数	無効回答	174
	有効回答（B）	2,228
有効回収率（B/A）		25.3%

2 対象業種

回答企業の業種は、「サービス業」が 67.8%と最も高く、次いで「小売業」が 21.5%、「製造業」が 8.0%である。

図表Ⅰ－2　対象業種



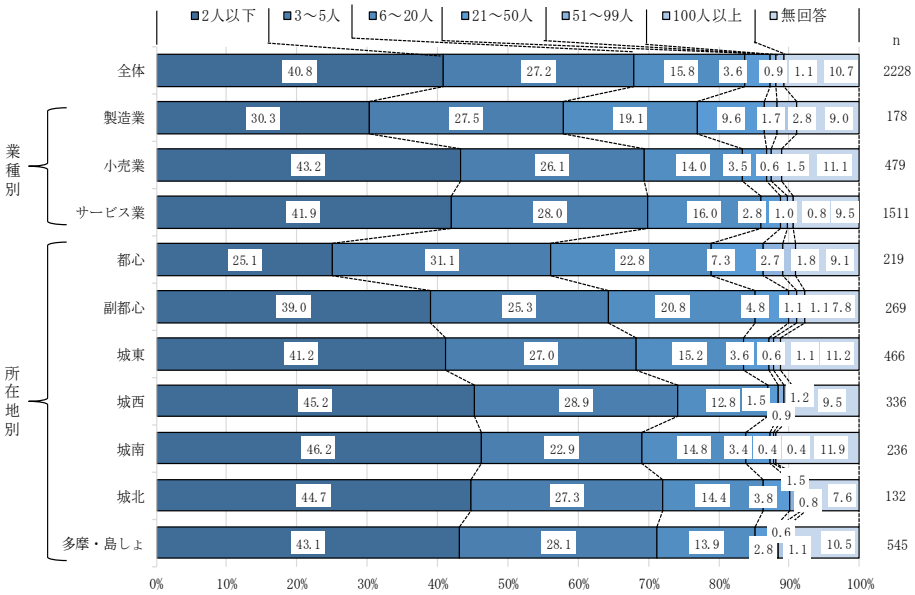
3 従業者数

従業者数（経営者、役員を含む）は、「2 人以下」が 40.8%で最も高く、次いで「3～5 人」が 27.2%、「6～20 人」が 15.8%の順である。

業種別にみると、すべての業種で「2 人以下」が最も高く、製造業 30.3%、小売業 43.2%、サービス業が 41.9%を占める。

所在地別にみると「都心」を除くすべての地域で「2 人以下」の割合が最も高い。

図表Ⅰ－3　従業者数



Ⅱ　苦情・クレームについて

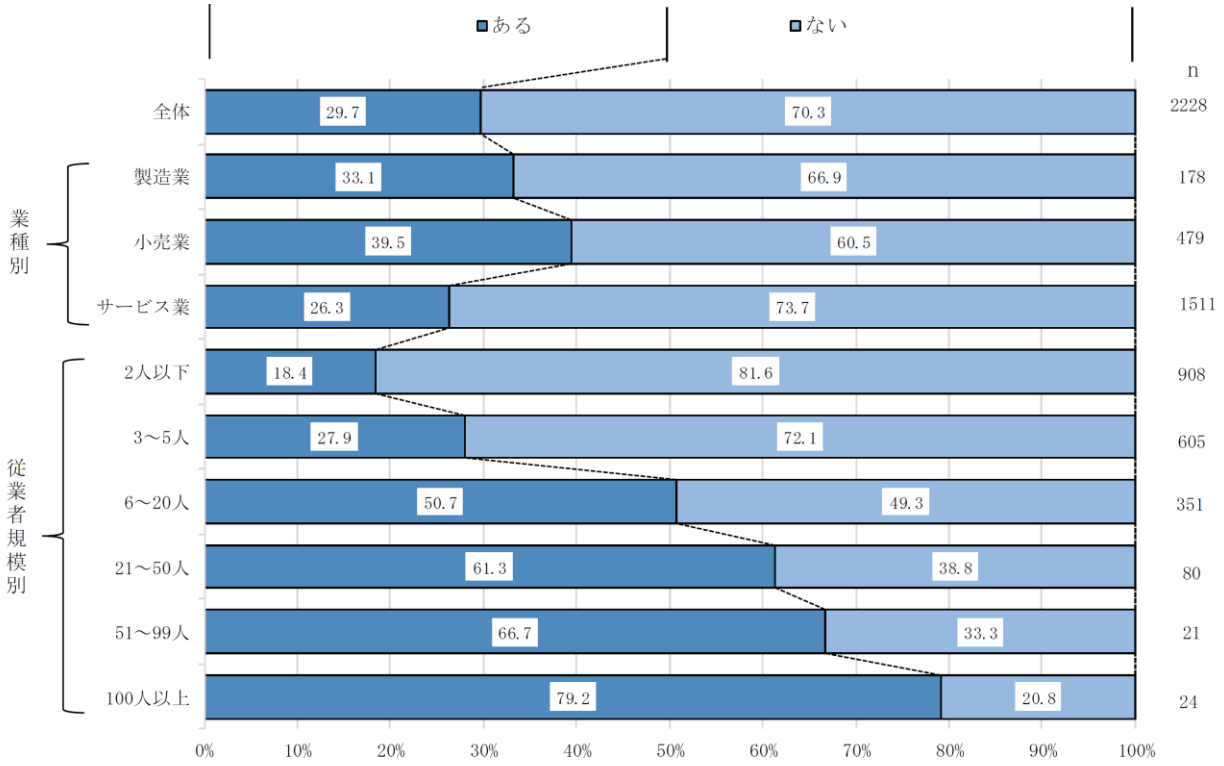
1 苦情・クレームの有無

消費者や取引先企業（販売・提供先）からこれまでに苦情・クレームを受けた事があるかについては、「ない」が70.3％、「ある」が29.7％である。

業種別にみると、「ある」が最も高いのは小売業で39.5％、次いで製造業が33.1％、サービス業が26.3％の順である。

従業者規模別でみると、規模が大きくなるにつれ「ある」の割合が高くなる。2人以下では18.4％であるのに対し100人以上では79.2％を占める。

図表Ⅱ－1　苦情・クレームの有無



2 これまで受けた消費者からの苦情・クレームの内容

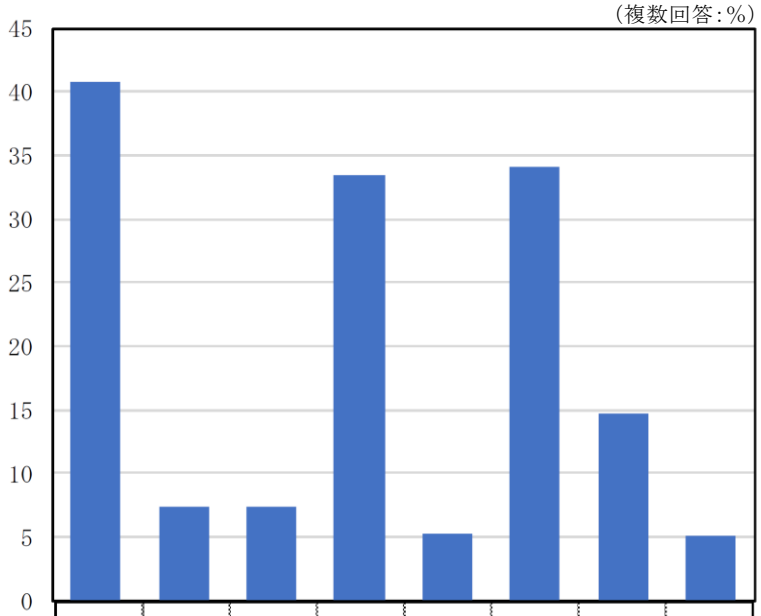
これまで受けた消費者からの苦情・クレームの内容（複数回答）は、「品質」が 40.8％で最も高く、次いで「接客」が 34.1％、「サービス」が 33.4％の順である。

業種別にみると、製造業、小売業では「品質」が最も高く、それぞれ 77.8％、50.0％である。サービス業では「サービス」が 34.6％で最も高い。

従業者規模別でみると、＜6 人以上＞では「接客」が 46.3％～54.5％を占め、＜21 人以上＞では、「サービス」が 47.1％～54.5％を占める。さらに＜51 人以上＞では「品質」が 6 割を超えるなど、従業者規模が大きくなるほど苦情・クレームの内容が広範囲に及ぶ。

図表Ⅱ－2 これまで受けた消費者からの苦情・クレームの内容

（複数回答：％）



		品質	安全性	表示	サービス	契約	接客	その他	無回答	n
全体		40.8	7.4	7.4	33.4	5.4	34.1	14.7	5.2	598
業種別	製造業	77.8	14.8	22.2	22.2	14.8	18.5	0.0	3.7	27
	小売業	50.0	5.4	9.8	32.1	3.8	37.5	13.6	4.9	184
	サービス業	33.5	8.0	4.8	34.6	5.6	32.7	16.6	5.6	373
従業者規模別	2人以下	45.0	7.4	4.0	22.8	5.4	19.5	16.8	6.7	149
	3～5人	39.5	4.5	5.1	35.0	2.5	28.0	14.6	5.7	157
	6～20人	35.4	7.3	7.9	35.4	6.1	46.3	15.9	2.4	164
	21～50人	35.0	10.0	15.0	47.5	7.5	52.5	15.0	5.0	40
	51～99人	63.6	0.0	9.1	54.5	18.2	54.5	0.0	9.1	11
	100人以上	64.7	17.6	17.6	47.1	11.8	47.1	5.9	5.9	17

（注） 苦情・クレームの有無（図表Ⅱ－１）で「ある」とした企業の中で「消費者」、「消費者及び取引先企業（販売・提供先）」とした企業のみを再集計。

Ⅲ　悪質クレームについて

1 「Ⅱ1苦情・クレーム“ある”」のうち悪質（迷惑）クレームの有無について

苦情・クレームを受けたと回答した企業に対し、悪質（迷惑）クレームの有無を尋ねた。

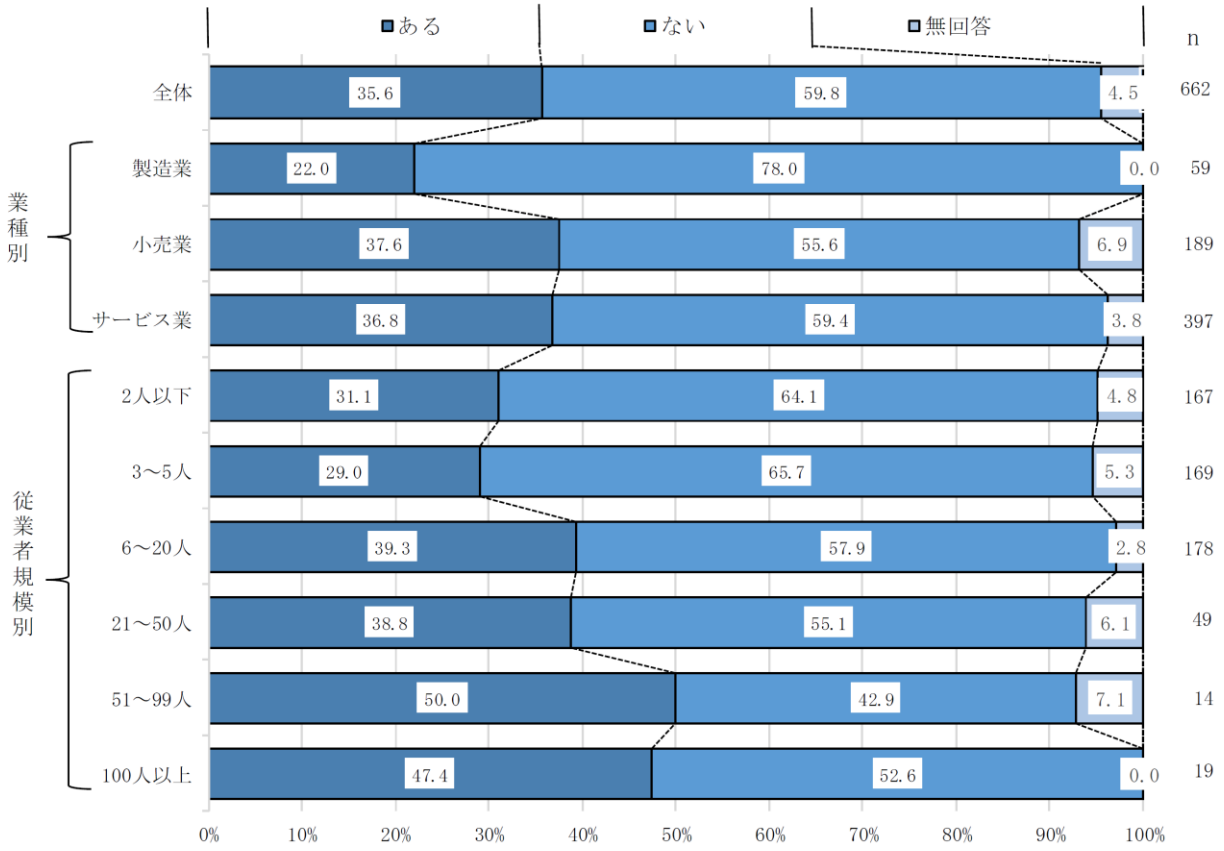
なお、本調査での悪質（迷惑）クレームとは、顧客や取引先からの著しい迷惑行為を意味する。

消費者や取引先企業（販売・提供先）からの悪質クレームの有無は、「ない」が 59.8％で最も高く、「ある」が 35.6％である。

業種別でみると、全ての業種で「ない」が最も高く、製造業では 78.0％、小売業では 55.6％、サービス業では 59.4％を占める。一方、「ある」は小売業が 37.6％と最も高い。

従業者規模別でみると、従業者規模が＜5 人以下＞では「ある」が 3 割程度に対し、＜51 人以上＞では 5 割程度を占める。

図表Ⅲ－1　悪質（迷惑）クレームの有無について



（注）　苦情・クレームの有無（図表Ⅱ－1）で「ある」とした企業のみを集計。

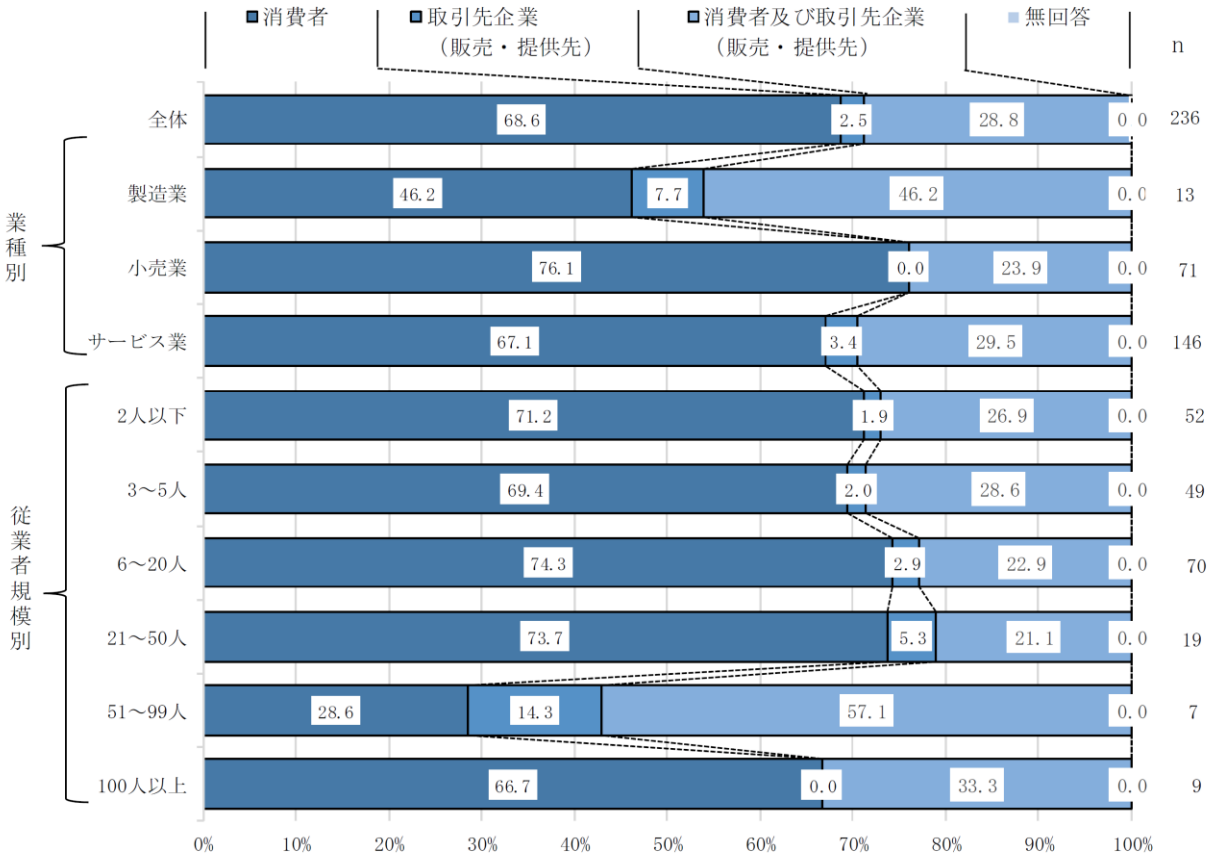
2 悪質(迷惑)クレームを受けた先

悪質(迷惑)クレームを受けた先は、「消費者」が 68.6%で最も高く、次いで「消費者及び取引先企業(販売・提供先)」が 28.8%、「取引先企業(販売・提供先)」が 2.5%の順である。

業種別でみると、製造業では「消費者」及び「消費者及び取引先企業(販売・提供先)」が最も高く、それぞれ 46.2%である。小売業とサービス業では「消費者」が最も高く、それぞれ 76.1%、67.1%である。

従業者規模別でみると、51～99 人では「消費者及び取引先企業(販売・提供先)」が 57.1%で最も高いが、その他の規模では「消費者」が最も高い。

図表Ⅲ－2 悪質(迷惑)クレームを受けた先



（注） 悪質（迷惑）クレームの有無について（図表Ⅲ－１）で「ある」とした企業のみを集計。

3 消費者からの悪質(迷惑)クレームで被った損害・被害内容

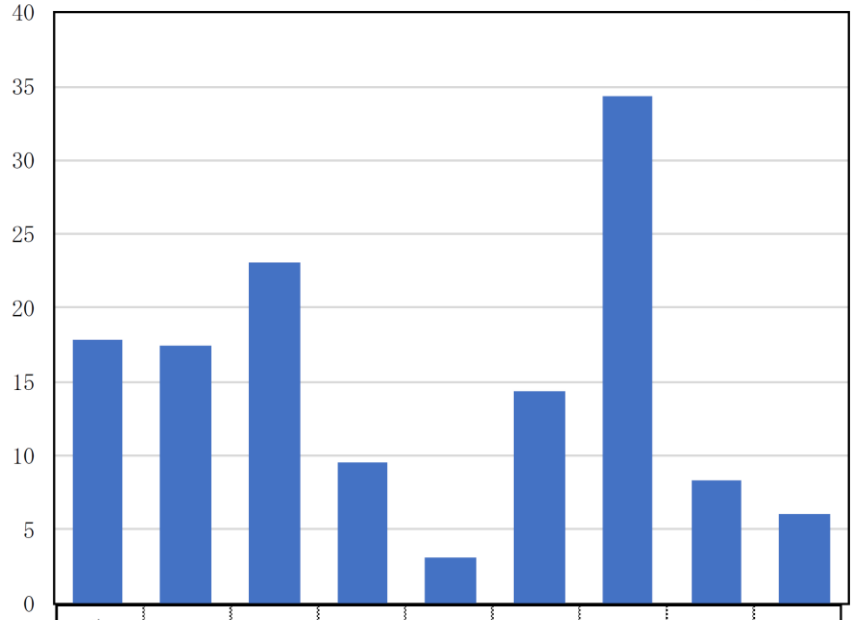
消費者による悪質(迷惑)クレームで被った損害・被害内容(複数回答)は、「風評被害」が 23.0%で最も高く、次いで「生産性低下」が 17.8%、「売上減少」が 17.4%、「賠償負担」が 14.3%と続いている。また「特になし」が 34.3%を占めている。

業種別にみると、製造業では、「生産性低下」、「賠償負担」が最も高く、それぞれ 16.7%であり、小売業では、「風評被害」が 21.1%で最も高く、次いで「生産性低下」、「売上減少」がそれぞれ 19.7%である。サービス業では「風評被害」が 26.2%で最も高く、次いで「生産性低下」、「売上減少」がそれぞれ 17.0%となった。

従業者規模別でみると、2 人以下では「売上減少」が 25.5%で最も高い。100 人以上では悪質(迷惑)クレームは「生産性低下」が最も高く 55.6%を占める。

図表Ⅲ－3 消費者からの悪質(迷惑)クレームで被った損害・被害内容

(複数回答：%)



		生産性低下	売上減少	風評被害	信用失墜	訴訟負担	賠償負担	特になし	その他	無回答	n
	全体	17.8	17.4	23.0	9.6	3.0	14.3	34.3	8.3	6.1	230
業種別	製造業	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	58.3	16.7	8.3	12
	小売業	19.7	19.7	21.1	7.0	2.8	14.1	31.0	8.5	7.0	71
	サービス業	17.0	17.0	26.2	12.1	2.8	14.9	33.3	7.8	5.7	141
従業者規模別	2人以下	3.9	25.5	19.6	11.8	0.0	19.6	39.2	7.8	3.9	51
	3～5人	12.5	12.5	25.0	14.6	0.0	18.8	37.5	6.3	4.2	48
	6～20人	29.4	14.7	20.6	7.4	4.4	10.3	33.8	8.8	5.9	68
	21～50人	22.2	16.7	33.3	5.6	5.6	5.6	27.8	11.1	5.6	18
	51～99人	0.0	16.7	33.3	0.0	16.7	16.7	33.3	16.7	0.0	6
	100人以上	55.6	0.0	0.0	11.1	22.2	33.3	33.3	11.1	0.0	9

(注) 悪質(迷惑)クレームを受けた先(図表Ⅲ－2)で「消費者」、「消費者及び取引先企業(販売・提供先)」とした企業のみを集計。

4 消費者からの悪質（迷惑）クレーム対応で活用した外部相談先

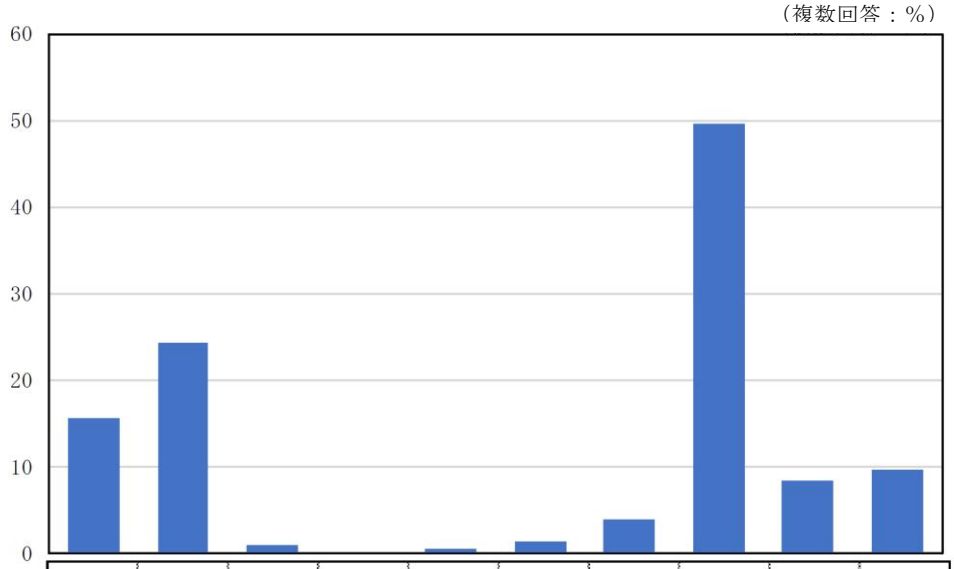
消費者による悪質（迷惑）クレーム対応で活用した外部相談先（複数回答）は、「弁護士」が 24.3%で最も高く、次いで「警察」が 15.7%と続いている。また「特になし」は 49.6%を占める。

業種別にみると、製造業、サービス業で「弁護士」が最も高く、製造業では 41.7%、サービス業では 29.8%である。小売業では「警察」が 26.8%で最も高い。

従業者規模別でみると、全ての規模で「弁護士」が最も高く、＜51 人以上＞では５割を超えた。

図表Ⅲ－４ 消費者からの悪質（迷惑）クレーム対応で活用した外部相談先

（複数回答：%）



		警察	弁護士	司法書士	（独）中小企業基盤整備機構	（公財）東京都中小企業振興公社	都内の商工会議所・商工会	区市町村の相談窓口	特になし	その他	無回答	n
全体		15.7	24.3	0.9	0.0	0.4	1.3	3.9	49.6	8.3	9.6	230
業種別	製造業	16.7	41.7	0.0	0.0	0.0	8.3	8.3	41.7	0.0	0.0	12
	小売業	26.8	9.9	0.0	0.0	0.0	1.4	0.0	57.7	5.6	5.6	71
	サービス業	9.9	29.8	1.4	0.0	0.7	0.7	5.0	45.4	10.6	12.8	141
従業者規模別	2人以下	7.8	11.8	2.0	0.0	2.0	3.9	2.0	56.9	9.8	15.7	51
	3～5人	14.6	22.9	2.1	0.0	0.0	0.0	2.1	54.2	4.2	6.3	48
	6～20人	17.6	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.9	48.5	11.8	8.8	68
	21～50人	22.2	27.8	0.0	0.0	0.0	0.0	5.6	50.0	0.0	5.6	18
	51～99人	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	0.0	16.7	6
	100人以上	22.2	55.6	0.0	0.0	0.0	0.0	22.2	33.3	0.0	0.0	9

（注） 悪質（迷惑）クレームを受けた先（図表Ⅲ－２）で「消費者」、「消費者及び取引先企業（販売・提供先）」とした企業のみを集計。

Ⅳ　苦情・クレーム対策

1　苦情・クレームに対応する体制の構築状況

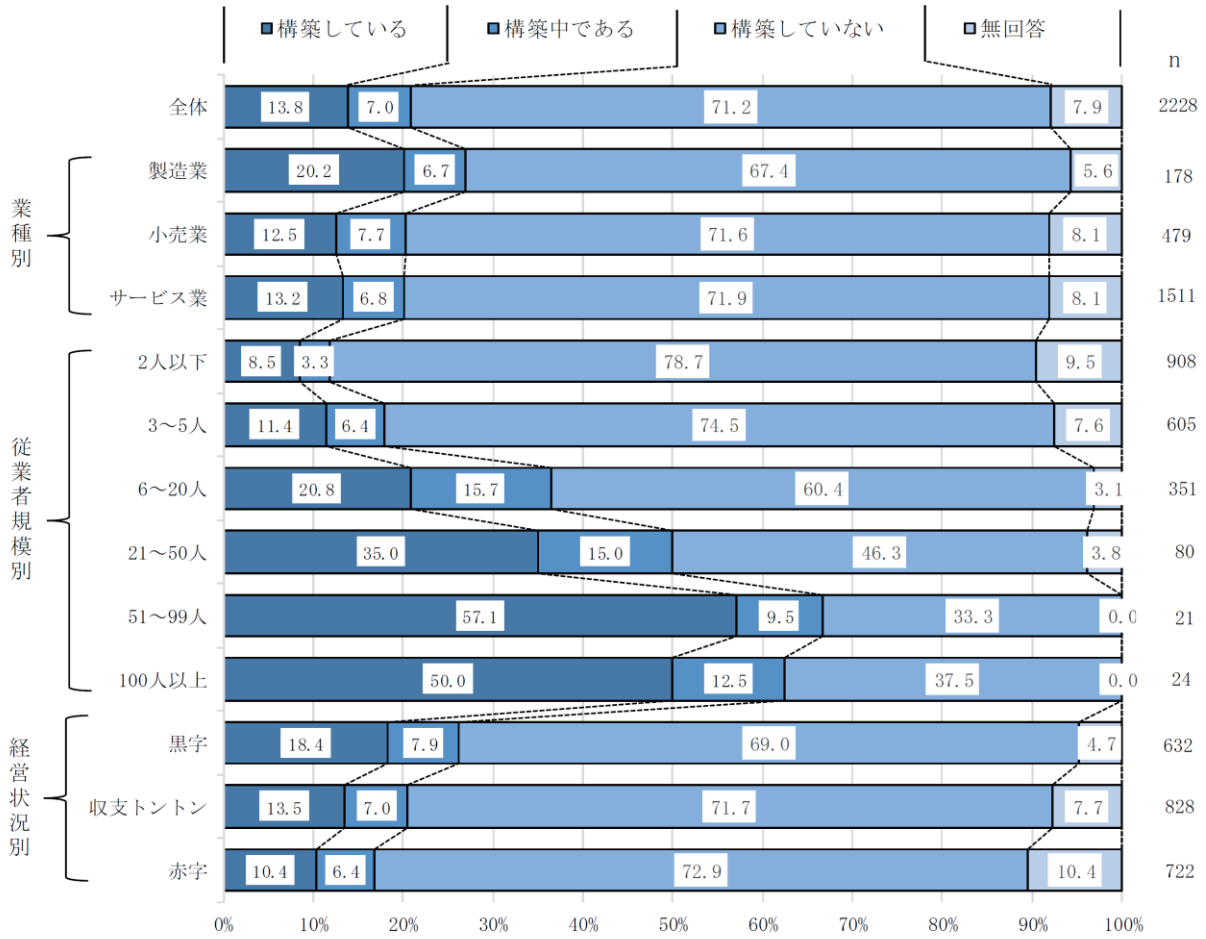
苦情・クレームに対応する体制は、「構築していない」が 71.2%で最も高く、次いで「構築している」が 13.8%、「構築中である」が 7.0%であった。

業種別にみると、全ての業種で「構築していない」が最も高いが、製造業では「構築している」が 20.2%であり、小売業の 12.5%、サービス業の 13.2%と比べると高い。

従業者規模別でみると、規模が大きくなるほど「構築している」と回答している割合が高くなる傾向にあり、2 人以下では 8.5%であるが、100 人以上では 50.0%を占める。

経営状況別でみると、経営状況が良好なほど「構築している」割合が高く、黒字では 18.4%、収支トントンでは 13.5%、赤字では 10.4%である。

図表Ⅳ－1　苦情・クレームに対応する体制の構築状況



2 苦情・クレームに対応する体制の構築内容

苦情・クレームに対応するためにどのような体制を構築しているかについて(複数回答)は、「対策・対応マニュアルの作成」が 45.4%で最も高く、次いで「専門機関との連携」が 28.8%、「対応部署の設置」が 14.4%、「お客様窓口の設置」が 12.7%と続いた。

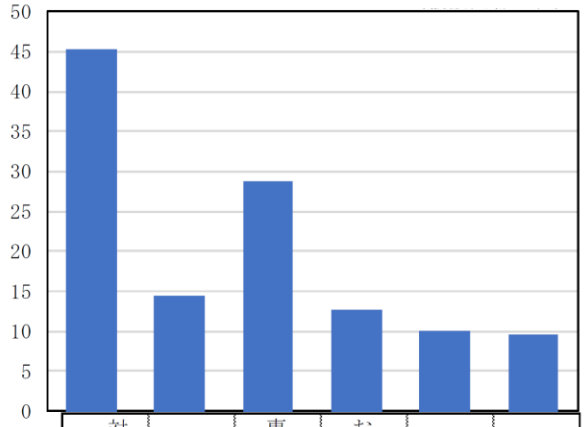
業種別にみると、製造業では、「対応部署の設置」が 45.8%で最も高く、小売業、サービス業では、「対策・対応マニュアルの作成」がそれぞれ 52.6%、42.9%と最も高い。

従業者規模別でみると、2 人以下と 100 人以上を除く規模で、「対策・対応マニュアルの作成」が最も高い。2 人以下では「専門機関との連携」が 34.6%で最も高く、100 人以上では「お客様窓口の設置」が 60.0%と最も高い。

経営状況別でみると、経営状況に関係なく「対策・対応マニュアルの作成」が最も高く、4 割台である。

図表Ⅳ－2 苦情・クレームに対応する体制の構築内容

（複数回答：%）



		対策・対応マニュアルの作成	対応部署の設置	専門機関との連携	お客様窓口の設置	その他	無回答	n
	全体	45.4	14.4	28.8	12.7	10.1	9.7	465
業種別	製造業	43.8	45.8	20.8	8.3	0.0	6.3	48
	小売業	52.6	11.3	16.5	16.5	9.3	13.4	97
	サービス業	42.9	9.9	34.0	12.5	11.9	9.2	303
従業者規模別	2人以下	29.9	3.7	34.6	4.7	14.0	19.6	107
	3～5人	39.8	6.5	38.0	9.3	11.1	11.1	108
	6～20人	55.5	17.2	25.0	13.3	9.4	3.9	128
	21～50人	60.0	35.0	17.5	22.5	0.0	0.0	40
	51～99人	71.4	42.9	21.4	14.3	7.1	0.0	14
	100人以上	46.7	40.0	20.0	60.0	0.0	0.0	15
経営状況別	黒字	48.2	18.7	30.7	10.2	11.4	4.8	166
	収支トントン	42.9	11.8	34.1	12.4	8.2	13.5	170
	赤字	44.6	13.2	19.8	16.5	9.9	10.7	121

（注） 苦情・クレームに対応する体制の構築状況（図表Ⅳ－１）で「構築している」、「構築中である」とした企業のみを集計。

3 行政に求める支援

悪質(迷惑)クレームに対して求める行政支援(複数回答)は、「専門相談窓口」が 36.8%で最も高く、次いで「対策・対応マニュアル作成」が 20.6%、「苦情・クレーム対応助成金」が 9.4%、「管理・監督者向けセミナー」が 9.3%、「従業員向けセミナー」が 6.6%と続いた。また、「特になし」が 29.6%を占めた。

業種別にみると、全ての業種で「専門相談窓口」が最も高く、製造業では 31.5%、小売業では 36.3%、サービス業では 37.6%を占める。

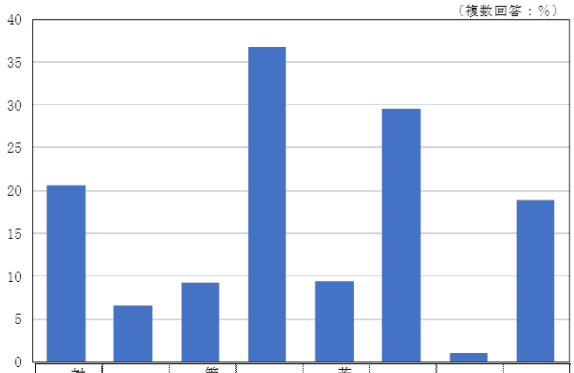
従業者規模別でみると、51～99 人を除く全ての規模で「専門相談窓口」が最も高い。51～99 人では「管理・監督者向けセミナー」が 28.6%で最も高い。

経営状況別でみると、経営状況に関係なく「専門相談窓口」が最も高く、黒字では 41.5%、収支トントン 37.0%、赤字では 33.1%である。

従業者数の推移別でみると、大幅増加(20%以上)で「専門相談窓口」の割合が高く、大幅減少(20%以上)の 27.5%に対し、大幅増加(20%以上)では 55.6%と約 2 倍である。

経常損益の推移別でみると、経常損益の状況に関係なく「専門相談窓口」が最も高い。経常損益が増加するにつれ「専門相談窓口」、「管理・監督者向けセミナー」、「従業員向けセミナー」の割合が高くなる。

図表Ⅳ－3 行政に求める支援



		対策・対応マニュアル作成	従業員向けセミナー	管理・監督者向けセミナー	専門相談窓口	苦情・クレーム対応助成金	特になし	その他	無回答	n
	全体	20.6	6.6	9.3	36.8	9.4	29.6	1.1	18.9	2228
業種別	製造業	11.8	6.7	9.6	31.5	12.4	35.4	1.7	19.1	178
	小売業	22.1	6.1	6.7	36.3	7.3	29.2	1.3	19.0	479
	サービス業	21.0	6.8	10.0	37.6	9.8	28.9	1.0	18.8	1511
従業者規模別	2人以下	16.4	2.2	6.3	32.8	6.6	35.0	1.2	22.7	908
	3～5人	21.7	6.9	8.8	37.0	10.7	28.3	1.0	17.5	605
	6～20人	26.5	14.2	14.0	46.2	13.4	21.4	0.6	11.4	351
	21～50人	32.5	15.0	20.0	45.0	11.3	21.3	2.5	6.3	80
	51～99人	19.0	4.8	28.6	23.8	19.0	23.8	4.8	19.0	21
	100人以上	37.5	29.2	33.3	54.2	16.7	20.8	4.2	0.0	24
経営状況別	黒字	24.2	10.0	11.6	41.5	10.0	26.3	1.7	13.4	632
	収支トントン	19.7	5.1	8.3	37.0	10.3	31.0	1.2	19.8	828
	赤字	18.7	5.5	8.9	33.1	7.6	31.2	0.4	21.5	722
従業者の推移別	大幅増加(20%以上)	30.6	13.9	27.8	55.6	22.2	16.7	0.0	2.8	36
	やや増加(5%以上20%未満)	21.2	18.6	16.8	47.8	17.7	23.0	2.7	10.6	113
	ほぼ横ばい(±5%未満)	21.5	5.7	9.7	38.2	8.9	30.6	1.2	16.4	1388
	やや減少(5%以上20%未満)	22.6	8.3	9.6	34.1	8.9	30.3	0.3	18.2	314
	大幅減少(20%以上)	14.2	5.5	3.7	27.5	7.3	31.7	0.5	29.8	218
	創業3年未満	28.3	6.5	6.5	41.3	21.7	30.4	2.2	10.9	46
経常損益の推移別	大幅増加(20%以上)	23.1	15.4	23.1	46.2	9.6	21.2	0.0	13.5	52
	やや増加(5%以上20%未満)	28.2	12.2	13.0	42.9	15.1	21.0	2.9	13.0	238
	ほぼ横ばい(±5%未満)	20.3	6.3	9.2	39.1	9.1	30.3	1.4	15.8	860
	やや減少(5%以上20%未満)	20.9	5.7	8.0	35.6	8.7	30.9	0.5	18.7	598
	大幅減少(20%以上)	15.5	4.6	7.9	29.5	6.4	33.1	0.3	27.2	393
	創業3年未満	31.3	6.3	8.3	43.8	20.8	27.1	2.1	12.5	48