

日韓の苦情行動に関する比較研究
—不快感情と個人特性の影響に注目して—
**A COMPARATIVE STUDY OF COMPLAINING BEHAVIORS BETWEEN
JAPANESE AND KOREAN: FOCUSING ON EFFECTS OF UNPLEASANT
EMOTIONS AND PERSONALITY CHARACTERISTICS**

石塚ゆかり
青森大学経営学部

Abstract

This study investigated the level of unpleasantness when one encountered experiences such as having a hair in one's food in a restaurant in order to evaluate characteristics in complaining behaviors between Japanese and Korean. The analysis suggested the level of unpleasantness was higher among Japanese than Koreans. It was also suggested that Koreans complain more often in a restaurant visited for the first time about their unpleasant experiences directly to responsible persons than Japanese, although Japanese complain more often about their unpleasant experiences at restaurants indirectly to their friends and family members. Furthermore, according to the analyses of relationships among the level of unpleasantness, personality characteristics, and complaining behaviors, the level of unpleasantness indicated strong influences on behaviors such as complaining directly to the responsible persons and not complaining at all. It was also indicated that the emotional instability had a stronger influence on complaining behaviors among Japanese. On the other hand, the extrovert personality influenced more on complaining behaviors among Korean than Japanese.

Keywords: complaining behavior, expression of dissatisfaction, unpleasant emotion, personality characteristics

1. はじめに

近年、飲食店や食品メーカーにおいてビニール片や虫などの異物混入事例が相次ぎ、世間を賑わせている。このような問題は、最近になって急激に増えたものではないものの、メディアによる報道の過熱に伴い、消費者の食品の安全や衛生に対する不安はさらに高まり、理不尽な要求を繰り返す悪質なクレマーの問題も発生してきている。

その一方で「クレマーだと思われたくない」「苦情を言うのは面倒だ」「苦情を言わないのが日本人の美徳だ」など様々な理由から苦情行動を起こさないで立ち去る人もいる。また、その場は無言で立ち去りながらも、友人や家族に対

して不満を述べたり、SNSやインターネットを介して告発したりと、間接的に企業の経営に打撃を与えることも少なくない。

国民生活センターによると、表1のように食料品や外食への異物混入の相談件数は、年間2000件前後で推移しているという(2013年度は冷凍食品への農薬事件の影響によるもの)。2014年の外食・食事宅配では196件のうち危害情報が78件(40%)を占めるが、これは危害が発生しない場合は公的機関への相談には至らず、その場で申し出て解決されることが多いためであると結論付けている。

では、実際にその場で直接苦情を申し出る人は、どの程度いるのであろうか。池内(2008)の

表1 食料品および外食・食事宅配の異物混入に関する相談件数(6年分)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
食料品	1,781	1,612	1,571	1,817	6,219	1,656
外食・食事宅配	222	233	279	250	258	196
計	2,003	1,845	1,850	2,067	6,477	1,852

国民生活センター(2009年4月～2015年1月10日までの登録分)

単位:人数

調査では、食品や飲食店サービスに関する不満経験について、苦情行動の生起率が「食品・飲料」では66.7%、「飲食店サービス」では50.0%と、不満を抱いた人の半数以上が苦情行動を起こすことを明らかにしている。また、不満を抱いた人の3割程度しか苦情行動を起こさないとされてきた従来の研究との比較し、日本では以前に比べて格段に不満を表面化する人が増えつつあり、サイレント・マジョリティと言われる不満を感じつつも何もしない人が減少している可能性を示唆している。

確かに、最近では店内のアンケートやインターネット上の口コミなどを有効活用してサービス改善につなげる企業が増え、以前に比べて苦情行動を起こしやすい環境が整備されてきている。しかし、苦情行動は相手の立場を脅かす行為(Face Threatening Acts: Brown & Levinson 1987)であると言え、人間関係に影響を及ぼす危険性がある。円滑な人間関係を構築するためには、実際にどのような要因が日本人の苦情行動に影響を与えているのかを多面的な角度から探る必要がある。

そこで、本研究では、高校生以上の幅広い年齢層を調査対象とし、どの世代においても起こり得そうな状況を設定し、どの程度不快感情を抱き、どのような方法で誰に対して不満を伝えるかについて調査する。そして、不満感情や個人特性が苦情行動にどのような影響を与えるかを分析していく。また、文化的な価値観の違いが明確な欧米ではなく、同じアジア圏で似ている所も多いと言われる韓国との比較を通して、日本における苦情行動の特徴を明らかにする。

2. 日本における苦情行動研究

2.1 苦情とは

苦情とは、他から何らかの害や不利益などを被っていることに対して、不満や不快感、不信感といった感情を抱くことである。また、中森他(1999)では、苦情は顧客が不満や不平を述べて文句を言うことであるとされているように、一般にはその感情に対する行動を含めて捉えられている。本研究では、不満から生じる言語または非言語的行動を苦情行動とし、何らかの手段・方法を使い、自分以外の人物に対して不満や不快感を示そうとする言語的な行動と何も言わずに立ち去るような非言語的な行動に大きく分類する。また、言語的な行動については、不満を引き起こした相手側に直に訴える「直接苦情」と口コミや公的窓口へ相談する「間接苦情」の2つに分けて検討していく。

2.2 苦情行動に関する先行研究

藤村(1999)は、病院およびビジネスホテルでの不満経験者による苦情行動の有無や口コミ発信の有無について調査し、表2のとおり7割近くが苦情を出さない傾向があるが、6割以上の人が家族や友人・知人等に対して不満経験を話すとしている。そして、欧米における研究結果と比較した上で、苦情行動に関する研究はこれまで欧米を中心に行われているが、文化的要因も苦情行動の選択に影響を及ぼすと考えられ、日本的な苦情行動のあり方について検討する必要があることを指摘している。

黒岩(2004)は、これまでの先行研究の流れを時系列で概観し、不満顧客の割合に関する研究

表2 苦情行動と口コミ発信の有無

	病院外 来患者	病院入 院患者	ホテル 宿泊客
苦情有	18.8%	21.6%	29.3%
苦情無	72.8%	68.6%	68.3%
口コミ有	62.8%	68.6%	—
口コミ無	29.7%	15.7%	—

※無回答除く

については、苦情行動を「直接苦情（売り手に対して直接苦情を言うこと）」と「間接苦情（口コミや法的措置）もしくは何もしない」という2つの行動パターンに分類し、欧米における研究結果に藤村(1999)の結果を加えて比較している。そして、先行研究の8割が「間接苦情もしくは何もしない」割合が高く、特に医療サービスの場合は直接苦情が言いにくいことを指摘している。また、黒岩は今後の課題としてインターネット上のサイトへの不満経験の書き込みについて取り上げ、不満表明の新たな選択肢として分析する意味が十分あると述べている。

また、日本の大学生を対象とした苦情研究には、池内(2006)と田中他(2013)がある。池内(2006)は、商品に不満を抱いても直接不満を表明する学生は20%であったことを報告している。また田中他(2013)は、学生の半数以上が苦情体験をしているが、苦情を直接相手に伝えるのは33%と少なく、周囲に内容を伝える学生は70%と非常に多いことを明らかにしている。

このような先行研究では、苦情を言いたくなるような体験をしたことがあるかどうかを問う不満経験の有無、不満を感じた際に苦情を言ったかどうかを問うような苦情行動の頻度等を中心に明らかにされてきた。そして、どのような人が不満を表明しやすいのかといった心理的な側面にまで踏み込み、苦情行動に影響を与える要因に注目した研究も増えてきている。

佐藤(2001)は、顧客維持との関連性の視点から不満経験後の選択行動について検討し、苦情

を起こすか起こさないかは、不満の強さと最も関係が深いと考えられがちだが、実際は顧客側のコスト（金銭的損失、時間、製品重要性等）、便益（返金、交換、賠償、謝罪等）や成功の可能性に対する合理的な分析に基づいて決定されると述べている。

池内(2010)は、苦情行動の生起メカニズムを検討するため、攻撃行動と関連が深いとされる個人の性格特性に注目し、苦情に対する態度について、「自尊感情」および「自分自身の情緒調整」の影響を示唆している。葛藤解決の一方略である「自尊感情」が高い人や自分自身の気持ちコントロールできると思っている人ほど苦情に対して肯定的な態度を持つ傾向にあることを明らかにしている。

田中(2014)は、大学生の不満経験および経験後の行動を調査し、個人特性の影響について検討している。この結果、苦情行動を取る人は「論理的思考」「対人ストレススキル」「一般的マネージメントスキル」「コミュニケーションスキル」の能力が高いことを明らかにしている。また、女性に関しては、非言語的行動を取る人も「コミュニケーションスキル」が高い傾向にあることを示唆している。

2.3 社会言語学の視点から見た苦情

以上のような苦情行動に関する意識や態度の研究は、主に社会心理学の分野で取り上げられ、苦情行動の頻度をはじめ、その内容や不満の度合い、個人特性による影響、さらには苦情対応の満足度や誠意の感じ方、リカバリーなど幅広く研究されてきた。その一方で、社会言語学や日本語教育学の分野においても苦情および不満表明は、コミュニケーションを行う際の普遍的な言語行動の一つとして注目され、日本語と他言語との対比、日本語母語話者と日本語学習者との対比による談話研究がされてきた。

初鹿野他(1996)では、8通りの場面を設定し、特定の場面を不満に感じるかどうか、不満を感じた場合にはどのような態度をとるか、相手に直接言う場合はどのように表現するかについて

日本語母語話者と日本語学習者を対象に調査し、学習者は間接的、暗示的戦略を多用することを明らかにしている。また、藤森(1997)は、修復可能かどうかを考慮した場面設定を行い、日本語母語話者と英語母語話者を比較し、日本語母語話者は不満を感じても表明しないという戦略を多用することを明らかにしている。

日本語母語話者、韓国人日本語学習者、韓国語母語話者の不満表明について検討したものには、朴(2000, 2001)、李(2004, 2006)、鄭(2005)、石塚(2014)などがある。朴(2000)は、上下関係や親疎関係などの社会的要因を考慮した14場面を設定し、不満度を比較した結果、日本語母語話者、韓国人日本語学習者、韓国語母語話者は共通して自分と親しくない相手に対して、また不満を感じたのが初めての場でない場合に、より不満を感じていて、自分と親しい相手には不満度が低いことを明らかにしている。

李(2006)は、日本語母語話者は不満を表明しなかったり、直接的な言い回しを避けて遠回しに伝えたりする傾向があること、韓国語母語話者は不満な状況が相手によって引き起こされたことを相手にはっきりと伝えたり、不満な状況の改善や代償を要求したり、相手を脅かしたりする傾向が強いことを指摘している。

このような言語行為としての不満表明の研究では、架空の場面を設定した談話完成テストやロールプレイによって、不満な状況を引き起こした相手に不満をどのような戦略を使用して伝えるか、その際にどのように表現するかを分析したものがほとんどである。最近では、不満の程度や場面、相手との人間関係(社会的立場、上下・親疎関係等)、話者の文化的背景の違いなど、さまざまな観点から検討されるようになったが、心理的要因が不満を表明するという言語行動にどのような影響を与えるかなどは十分に検討されてこなかった。また、不満を引き起こした相手にどのように伝えるかという直接苦情の一部分に注目した研究が多く、不満

を抱くプロセスや間接苦情を含めた苦情行動の選択肢を幅広く考慮した研究は見られない。

2.4 本研究の焦点と研究課題

以上のように、苦情行動や不満表明に関する研究は、まだまだ発展する余地があり、異なる分野の見地や手法を融合することで、その特徴を新たな角度から客観的かつ体系的に解明することが期待される。さらに、既存の枠組みにとらわれず、量的研究の一部分に質的研究の手法を組み込んでアプローチすることで、研究結果の妥当性や信頼性を高めるだけでなく、新たな分析の手法を模索する一助となる可能性があるといえる。

そこで、本研究では社会言語学の観点から、苦情行動に影響を与える社会的要素の一つとして相手と親しいか親しくないかという対人関係要因、いわゆる親疎関係に焦点を当てる。先行研究からも親疎関係は日韓の言語行動との関連性が高い予測され、ここでは不快感情や苦情行動が親疎関係によってどのように変化するかについて検討する。

調査方法としては、「どんな時に不満を感じたか」といった実際の不満経験について尋ねるのではなく、一定の状況を擬似的に設定し、できる限り条件を揃えた上で、調査を行うことにする。具体的には、よく利用する飲食店および初めて利用する飲食店という社会的距離の異なる2場面を設定し、店員の年齢や店長や社長との関係が統一された両場面における不快感情や不満経験後の行動について調査を行う。このような調査方法は、苦情行動の頻度や不快感情の度合などの心理学的特性を探る際にも意義のあるものであると考える。

たとえば、同じ食品や飲食店サービスに対する苦情といっても、食品の安全や異物混入に関するもの、接客に関するもの(店員同士が雑談をしていて呼んでも来なかった、店員が何の説明もなく自分より後に来た人を先に案内した等)、期待を下回る商品が提供されるような場合(高額な割においしくなかった、温かい料理を

表3 調査対象者の性別と年代

		10代	20代	30代	40代	50代	(無回答)	計
JS	男	237	205	48	43	63	1	597
	女	199	100	22	39	76	1	437
	(無回答)	0	5	0	3	4	0	12
計		436	310	70	85	143	2	1046
KS	男	382	91	57	79	65	0	674
	女	109	109	38	46	12	0	314
	(無回答)	18	2	0	0	0	0	20
計		509	202	95	125	77	0	1008

単位：人数

期待していたが冷めたいものが出てきた等), 怪我や火傷などの被害が生じるような場合等, さまざまな状況が考えられる. そのため, 統一されていない状況における不快感情を尋ね, その度合や苦情を言うかどうかといった頻度を単純集計することは難しいと言える.

そこで, 本研究では, 飲食店で注文した料理に髪の毛が一本入っていたという身近に起こり得そうな状況を設定する. そして, どの程度不快感情を抱くか, どのような方法で不満を伝えるか, その際に料理を食べるかどうかについて調査する. 具体的な研究課題は, 「日韓における苦情行動にはどのような違いがあるのか」, 「日韓それぞれにおいて場面, 性別, 年齢による違いは見られるか」, 「不満感情と個人特性が苦情行動に影響を与えるかどうか」の3点について分析していく.

3. 調査方法

3.1 調査対象者と調査内容

本調査は, 日本国籍を有する日本語母語話者(以下, JS) 1046名と韓国国籍を有する韓国語母語話者(以下, KS) 1008名を対象に実施した(計2054名). 性別と年代の内訳は表3の通りである. 日本での調査は東京都および青森県で行い, 韓国での調査はソウルおよび慶尚北道で行った. 日韓ともに高等学校および大学等

の教育機関, 役所や消防署, 警察署等の関係行政機関に研究協力を依頼した. 調査紙には研究の目的や内容, 方法, 個人情報の扱い方等を明記し, 調査への協力は自由意志によるもので回答しない場合や拒否した場合も不利益がないこと, 個人の特定は一切しないことを説明した上で質問紙を配布し, 質問紙の回収をもって研究協力への同意が得られたものとみなした.

表4 個人特性に関する15項目

型	項目内容
P1	気が短く感情的だ
P2	心配性だ
P3	いい加減なことは嫌い
P4	人に気を配るほうだ
P5	好奇心が強い
P6	人と話すのが好きだ
P7	小さなことで悩む
P8	世話好きだ
P9	平和主義で争いが嫌い
P10	想像力が豊かだ
P11	友達が多い
P12	知らない人とすぐ話ができる
P13	よく考えて慎重に行動する
P14	正義感が強い
P15	新しい経験を大切にしている

個人属性としては、性別、年齢、国籍、居住地等を回答してもらった。また、和田(1996)を参考に表4のとおり個人特性に関する15項目を作成し、複数選択形式で回答を求めた。

苦情行動については、不満が生じるであろう2場面「いつも利用する飲食店(社長と知り合い)で注文した料理の中に髪の毛が一本入っていた(以下、S1)」「初めて利用する飲食店で注文した料理の中に髪の毛が一本入っていた(以下、S2)」を設定した。

ここでは苦情行動のタイプを非言語行動と言語行動(直接苦情、間接苦情)に分類した上で質問項目を作成し、それぞれ場面において自分の気持ちや出来事を話すかどうかという問いに対し、非言語「①誰にも話さない(以下、非言語)」直接苦情「②接客した店員を呼んで直接話す(以下、直接店員)」③店長または社長を呼んで話す(以下、直接社長)」「④帰宅後に店へ電話して担当者に話す(以下、直接電話)」間接苦情「⑤公的な相談窓口等に連絡する(以下、間接窓口)」⑥帰宅後に家族や友人に話す(以下、間接家族)」⑦SNSやネット上に書く(間接ネット)」これに自由記述の「⑧その他」を加えた8項目の中から当てはまるものを複数選択形式で答えてもらった。また、この時の気持ちを「非常に不快だ」「少し不快だ」「あまり不快ではない」「全く不快ではない」の中から選んでもらい、この料理を食べるかどうかについても回答を求めた。

4. 結果と考察

4.1 日韓の個人特性の比較

本研究では、SPSSを使用して、独立変数として用いる国籍、性別、年齢などの個人属性は、記述統計分析を行った。年齢については、年代ごとに分けた上で、10代と20代を若年層、30代と40代を中年層、50代以上を高年層とした。個人特性については、個人特性を測定する尺度として用いた15項目について因子分析(プロマックス回転)を行った。

表5 日韓の個人特性のt検定結果

	JS		KS		t値
	平均値	SD	平均値	SD	
外向性	0.80	0.99	1.11	1.03	6.90***
開放性	0.97	1.03	1.17	1.06	4.34***
不安定性	1.01	0.84	0.95	0.85	1.61

*** $p<.001$

その結果、固有値が1.0以上の成分が5つ抽出された。複数の質問項目を可能な限り組み合わせで信頼性分析を行い、Cronbachの α 係数を算出し、「外向性」(P6,P11,P12型の3項目で構成: $\alpha=0.60$)、「開放性」(P5,P10,P15型の3項目で構成: $\alpha=0.57$)、「情緒不安定性(以下、不安定性)」(P2,P7型の2項目で構成: $\alpha=0.61$)の3つの尺度を作成した。一般に α 係数は0.7以上が望ましいとされるが、本研究では項目の内容を絞り込むために多くの項目を各尺度に含めることができなかった。

次に、日韓の「外向性」「開放性」「不安定性」の得点を比較するために、t検定を行った。その結果、表5のように「外向性」($t=6.90$, $df=2052$, $p=.000$)と「開放性」($t=4.34$, $df=2052$, $p=.000$)について、KSはJSよりも平均値が有意に高いことが分かった。また、不安定性($t=1.61$, $df=2052$, $p=.107$)については、JSとKSの間に有意な差は見られなかった。

4.2 日韓の不快感情の比較

次に、不快感情について国、場面、性別、年代ごとに差があるかどうかを調べるため、クロス集計し、 χ^2 検定を行った。その結果を表6に示す。

日韓の不快感情を見ると、S1の場面では両国とも「少し不快だ」が最も多く、全体の6割を占めていた。これに次いでJSは「非常に不快だ」が多く、一方KSは「あまり不快ではない」が多くなっていて、0.1%水準でJSとKSの間に有意差が認められた($\chi^2=55.46$, $p=.000$)。男女別に見ると、「あまり不快ではない」「全く不

快ではない」と感じる割合は、JS が男性の 2 割、KS が男性の 3 割を占め、女性に比べ男性のほうが高く、日韓それぞれで男女間に 0.1% 水準で有意差が認められた (JS: $\chi^2=20.39$, $p=.000$, KS: $\chi^2=25.56$, $p=.000$)。S1 における不快感情は、日韓ともに女性のほうが男性より強いことが明らかとなった。

表6 日韓における不快感情の度数

		JS		KS		計
		男	女	男	女	
非常に不快だ	S1	114	112	73	45	334
不快だ	S2	182	171	175	116	644
少し不快だ	S1	362	277	398	221	1258
不快だ	S2	328	235	370	175	1108
計		986	795	1016	557	3354
あまり不快でない	S1	100	44	183	45	372
不快ではない	S2	68	27	113	22	230
全く不快ではない	S1	21	4	20	3	48
不快ではない	S2	18	2	15	1	36
計		207	77	331	71	686

単位：人数

S2 の結果を見ると、日韓ともに「少し不快だ」が 5 割以上を占めている。S1 に比べると、S2 では全体的に不快度が高まり、特に KS は「非常に不快だ」を選択する人が 2 倍以上に増え、1%水準で JS と KS の間に有意差が認められた ($\chi^2=13.74$, $p=.003$)。また、男女別に見ると、S2 では S1 以上に女性の不快感情が強くなる傾向が見られ、両国において 0.1%水準で男女間に有意差が認められた (JS: $\chi^2=21.58$, $p=.000$, KS: $\chi^2=28.51$, $p=.000$)。

年代別に見ると、JS は 10 代と 20 代の若年層では「非常に不快だ」と答えた割合が中高年層に比べるとやや少なくなっていた。また、KS の若年層も「非常に不快だ」の割合が S1 において少なく、S1 と S2 の両場面において JS は 1%水準 (S1: $\chi^2=30.30$, $p=.003$, S2: $\chi^2=29.86$, $p=.003$), KS は 0.1%水準 (S1: $\chi^2=54.37$, $p=.000$,

S2: $\chi^2=37.18$, $p=.000$) で年代による有意差が見られた。

以上のように、不快感情については、日韓ともに、いつも利用する店よりも初めて利用する店のほうが、不快感情が高まることが明らかとなった。この結果は、自分と親しい相手に対しては不満度が低く、親しくない相手に対しては高いという朴(2000)の結果を支持していると言える。このことから、不快感情が親疎関係に影響されやすく、飲食店で常連客になると店側の相手と心的距離が縮まり、ウチとソトの意識によって相手が自分の内側に属していると認識することで、不快感情を抱きにくくなると考えられる。

4.3 日韓の苦情行動の比較

次に、苦情行動について非言語、直接苦情、間接苦情に日韓の違いがあるかどうかを調べるため、 χ^2 検定を行った。また、国ごとに男女差や年代差についても分析した。なお、選択肢の「⑧その他」については、自由記述の内容を精査し、非言語、直接苦情、間接苦情の 3 つに振り分け、分析を行った。その結果を表 7 に示す。

表7 日韓における苦情行動の度数

		JS		KS	
		男	女	男	女
非言語	S1	210	91	251	45
	S2	172	67	187	34
直接苦情	S1	241	193	272	187
	S2	253	213	340	217
間接苦情	S1	273	258	226	147
	S2	270	269	231	137
計		1849	1649	1979	1237

単位：人数

4.3.1 非言語行動

S1 の結果を見ると、誰にも話さないと回答した人は、JS と KS がともに 3 割程度で、日韓の間に有意な差は認められなかった。男女別に見ると、日韓ともに非言語は男性に多く、0.1%水

準で男女間に有意差が認められた (JS: $\chi^2=25.30$, $p=.000$, KS: $\chi^2=55.37$, $p=.000$). また、年代別に見ると、JSでは10代と20代、KSでは10代と50代に非言語が多く、JSは0.1%水準で、KSは5%水準でそれぞれ有意差が認められた (JS: $\chi^2=23.34$, $p=.000$, KS: $\chi^2=12.85$, $p=.012$).

また、S2の結果を見ると、日韓ともにS2よりもS1において非言語が多く、場面による違いが見られた。非言語の割合は、両国とも2割程度と日韓の間に有意な差は認められなかった。S1と同様に、S2でも男性の使用と若年層の使用が多く、男女間については日韓ともに0.1%水準で有意差が見られ (JS: $\chi^2=26.39$, $p=.000$, KS: $\chi^2=38.38$, $p=.000$)、年代間についてはJSが0.1%水準、KSは1%水準で有意差が認められた (JS: $\chi^2=26.57$, $p=.000$, KS: $\chi^2=13.82$, $p=.008$)。特にJSは20代、KSは10代の非言語使用が3割を占め、S1と同様に中高年層よりも若年層のほうが非言語的な行動を取りやすいという特徴が見られた。

4.3.2 直接苦情の使用

次に、直接苦情の使用について見ていく。S1においては、JSとKSの直接苦情の使用がともに4割と、日韓の間に有意差は見られなかった。男女別に見ると、JSは男女とも直接苦情が4割程度であった。一方、KSは男性が4割、女性が6割近くと、男性に比べ女性のほうが多く、KSのみで男女間に0.1%水準で有意差が見られた (KS: $\chi^2=31.73$, $p=.000$)。年代別に見ると、日韓ともに10代の直接苦情の使用が3割程度であるのに対し、他の年代では5割以上見られ、両国とも0.1%水準で年代間に有意差が認められた (JS: $\chi^2=95.01$, $p=.000$, KS: $\chi^2=84.67$, $p=.012$)。

S2においては、直接苦情の使用がJSで4割、KSで半数を超え、KSの使用がやや多く、0.1%水準で日韓の間に有意差が認められた ($\chi^2=22.81$, $p=.000$)。男女別に見ると、日韓ともに女性が使用する割合が高く、KSでは女性

の7割近くが使用し、JSは5%水準、KSは0.1%水準で男女間に有意差が認められた

(JS: $\chi^2=4.26$, $p=.039$, KS: $\chi^2=31.00$, $p=.000$)。年代別に見ると、S2では30代以上の中高年層で直接苦情の使用が5割以上と多くなっている。S1と同様にS2でも10代の使用が他の年代に比べて少なく、両国とも0.1%水準で年代間に有意差が認められた (JS: $\chi^2=101.47$, $p=.000$, KS: $\chi^2=64.41$, $p=.000$)。

4.3.3 間接苦情の使用

さらに、間接苦情について見ていく。S1における間接苦情の使用は、JSで5割、KSで3割程度とJSで多用され、0.1%水準で日韓の間に有意差が認められた ($\chi^2=38.29$, $p=.000$)。男女別に見ると、日韓ともに女性の使用が多くなっていて、JSは男性が4割、女性が6割近く、KSは男性が3割、女性が4割と男女差が見られ、日韓ともに0.1%水準で有意差が認められた (JS: $\chi^2=17.92$, $p=.000$, KS: $\chi^2=16.08$, $p=.000$)。年代差を見ると、間接苦情の使用はJSのどの年代でも5割ほどであったが、KSでは10代と20代の若年層が4割、中高年層が2割程度と、若年層の使用が多く見られ、KSのみ0.1%水準で年代間に有意差が認められた (KS: $\chi^2=49.23$, $p=.000$)。

S2における間接苦情の使用を見ると、S1と同様に、S2でもJSで多用され、0.1%水準で日韓の間に有意差が認められた ($\chi^2=43.73$, $p=.000$)。男女別に見ると、JSは男性が4割、女性が6割以上とS1と同様に女性の使用がかなり多く、JSは0.1%水準、KSは1%水準で有意差が認められた (JS: $\chi^2=27.39$, $p=.000$, KS: $\chi^2=8.24$, $p=.004$)。年代別では、JSの10代と20代の若年層で間接苦情の使用が5割を超え、中高年層よりも高い割合となっている。また、KSは10代の間接苦情の割合が5割近くを占め、KSの40代と50代では2割以下と少なくなっていた。S2においてJSは5%水準で、KSは0.1%水準で年代間に有意差が認められた (JS: $\chi^2=10.94$, $p=.027$, KS: $\chi^2=64.12$, $p=.000$)。

以上のように、非言語および直接苦情の S1 場面においては、日韓の違いは示されなかったが、直接苦情の S2 場面および間接苦情では明らかな違いが見られた。場面による違いを見ると、S2 のように初めて利用する店では、KS は親しくない間柄である店員や社長に対して直接不満を伝えようとするが、JS には KS のような親疎関係による影響はほとんど見られなかった。また、JS は KS に比べ、間接的に苦情を発信することを好む傾向にあり、この傾向は女性に強く見られた。これは女性が体験談に基づいた口コミ情報を家族や知人間でやり取りする機会が多く、それに対する信頼も高いという背景が影響している可能性がある。このように日韓の苦情行動の違いは明らかであり、JS は不満があってもその場では言葉や表情には出さない裏表のあるイメージ、KS は不満をその場ですぐに訴える攻撃的なイメージが持たれやすく、日韓のコミュニケーション上の支障になる可能性があると思われる。

4.4 日韓の食行動の比較

日韓における食行動の有無について見ていく。飲食店において、出された料理に手をつけないという行為は、その場での店側に対する明示的な拒絶になり得ると言える。それぞれの場面で料理を食べるか、かという質問に対しては、表 8 のとおり、食べない人よりも食べる人のほうが全体的に多いことがわかる。

表 8 日韓における食行動の度数

		JS		KS	
		男	女	男	女
S1 の	無	191	185	107	72
	食行動 有	406	251	567	241
S2 の	無	256	228	195	151
	食行動 有	340	209	478	162
計		1193	873	1347	626

単位：人数

場面による違いを見ると、S1 では JS の 6 割、KS の 8 割、S2 では JS の 5 割、KS の 6 割が食べると回答していて、両国とも S2 よりも S1 で食べる人が多いことが分かった。また、JS よりも KS のほうが食べる割合が高く、S1 と S2 の両場面において 0.1%水準で日韓の間に有意差が認められた (S1: $\chi^2=90.80$, $p=.000$, S2: $\chi^2=31.50$, $p=.000$)。

男女別に見ると、日韓ともに男性は女性より食べる傾向が強く、S1 では両国とも 1%水準で有意差が見られた (JS: $\chi^2=11.85$, $p=.001$, KS: $\chi^2=7.31$, $p=.007$)。S2 においても JS は 1%水準、KS は 0.1%水準で有意差が認められた (JS: $\chi^2=8.60$, $p=.003$, KS: $\chi^2=34.82$, $p=.000$)。

年代別に見ると、S1 においては JS の 40 代と 50 代の中年層で食べない割合が高く、特に 40 代は 6 割以上が食べないと回答している。KS は 10 代と 20 代の若年層で食べる割合が 8 割以上を占め、中高年層に比べて高くなっている。また、S2 でも若年層に食べる割合が多く見られ、S1 (JS: $\chi^2=54.34$, $p=.000$, KS: $\chi^2=36.58$, $p=.000$) と S2 (JS: $\chi^2=57.11$, $p=.000$, KS: $\chi^2=34.12$, $p=.000$) の両場面において 0.1%水準で年代間に有意差が認められた。

4.5 不快感情による影響

次に、不快感情による影響を探るため、「非常に不快だ」と回答した不快度の高いグループと「あまり不快ではない」と回答した不快度の低いグループに分け、質問項目ごとに χ^2 検定を行った。

4.5.1 親しい関係の場合

その結果、S1 においては「非言語」(JS: $\chi^2=61.94$, $p=.000$, $\chi^2=60.42$, KS: $p=.000$) と「直接店員」(JS: $\chi^2=69.27$, $p=.000$, KS: $\chi^2=36.50$, $p=.000$) の 2 項目について両国とも 0.1%水準で有意差が認められた。不快度が高い人の「非言語」の割合は、日韓ともに 1 割、不快度が低い人は 5 割程度であった。不満について誰にも話さない人のほとんどが、不快感が低く、逆に不快度が高い時には誰かに話そうと

する傾向があることがわかる。不快度が高い人の「直接店員」の割合は、JSで5割、KSで4割近くとなっていて、不快度が低い人は日韓ともに1割程度であった。

「直接社長」(JS: $\chi^2=6.63$, $p=.010$, KS: $\chi^2=43.74$, $p=.000$)の項目ではJSが5%水準、KSが0.1%水準で有意差が認められ、「間接家族」(JS: $\chi^2=4.63$, $p=.031$, KS: $\chi^2=6.74$, $p=.009$)の項目ではJSが5%水準、KSが1%水準で両国とも有意差が認められた。KSでは不快度の高い人の3割、JSでは1割が「直接社長」を選択していたが、両国とも不快度の低い人は1割以下であった。不快度の高い人の「間接家族」の割合は、JSで5割、KSで3割、不快度の低い人はJSで4割、KSで2割となっていた。

4.5.2 親しくない関係の場合

S2においては、S1と同様に「非言語」(JS: $\chi^2=69.47$, $p=.000$, KS: $\chi^2=107.08$, $p=.000$)と「直接店員」(JS: $\chi^2=50.14$, $p=.000$, KS: $\chi^2=64.62$, $p=.000$)の2項目で日韓ともに0.1%水準で有意差が認められた。また「直接社長」(JS: $\chi^2=10.48$, $p=.001$, KS: $\chi^2=54.85$, $p=.000$)の項目もJSは1%水準、KSは0.1%水準で有意差が認められた。特にKSでは不快度の高い人の「直接社長」の割合が4割とS1よりもやや高くなっていた。「間接家族」(JS: $\chi^2=5.06$, $p=.024$)の項目ではJSのみに5%水準で有意差が認められ、KSでは不快度による影響は見られなかった。

食行動と不快感情の関係についても見ておくと、不快度が高い人の食べない割合はJSで7割、KSで6割、不快度の低い人の食べない割合はJSで1割、KSで1割以下であった。日韓ともにS1(JS: $\chi^2=120.41$, $p=.000$, KS: $\chi^2=157.66$, $p=.000$)とS2(JS: $\chi^2=92.92$, $p=.000$, KS: $\chi^2=141.81$, $p=.000$)の両場面において0.1%水準で有意差が認められた。

以上のように、不快感情は苦情行動の選択にかなり影響を与えていることが分かった。特に

「非言語」と「直接店員」については、どちらの場面においてもその影響が強く見られ、不快感情の度合いが高い人は、非言語的な行動ではなく言語的な行動起こすこと、また不快感情の度合いが低い人は、直接店員に不満を述べることはほとんどないことが明らかになった。日韓の違いは「直接社長」と「間接家族」で見られ、特にKSは不満度が高くなると店長を呼んで不満を伝えるが、家族や知人に話すかどうかは不快度とは関連性がないことが分かった。また、「直接社長」を除き、どの項目も場面による違いは見られなかった。なお、「直接電話」「間接窓口」「間接ネット」については、標本数が少ないため、差があるのかないのか正確な判定はできなかった。

4.6 個人特性による影響

さらに、個人特性による影響を探るため、「外向性」「開放性」「不安定性」に関する項目をそれぞれ1つ以上選択しているグループと全く選択していないグループの2つに分け、質問項目ごとに χ^2 検定を行った。その結果は、表9に示した。

4.6.1 外向性と開放性の影響

まず、「外向性」の影響を見ていく。S1においては、日韓ともに「外向性」に関する特性のある人の「直接店員」の割合は約3割、ない人は約4割で、KSのみに5%水準で有意差が認められた($\chi^2=4.06$, $p=.044$)。S2においても、S1と同様に「直接店員」についてKSのみに0.5%水準で有意差が認められた($\chi^2=4.49$, $p=.034$)。また、S2では「直接社長」についてJSのみに0.5%水準で有意差が認められた($\chi^2=3.89$, $p=.048$)。が、「外向性」に関する特性がある人の9割以上が店長や社長を呼んで伝えることはしないという結果となった。

「開放性」の影響については、KSにおいて「開放性」に関する特性がある人の8割、ない人の7割が店長や社長を呼んで伝えることはしないとしていて、S1では「直接社長」についてKSに0.5%水準で有意差が認められた($\chi^2=5.79$,

表9 日韓の苦情行動および食行動における個人特性の影響

			直接苦情					間接苦情				食行動 無
			非言語	店員	社長	電話	他	窓口	家族	社	他	
外交性	JS	S1	283	312	86	18	37	2	450	31	36	357
		S2	225	386	55	15	1	4	477	49	7	445
	KS	S1	269	263	167	12	5	7	306	16	18	165
		S2	204	329	226	10	1	11	303	26	15	319
開放性	JS	S1	277	301	84	18	36	3	442	28	36	345
		S2	220	374	54	13	2	4	465	46	8	434
	KS	S1	260	261	149	14	7	9	291	14	18	156
		S2	198	321	219	12	3	13	284	27	15	298
不安定性	JS	S1	196	242	64	8	28	3	289	14	23	272
		S2	152	295	54	6	1	3	303	18	5	344
	KS	S1	212	212	130	11	3	8	199	10	12	129
		S2	158	250	182	10	2	11	193	23	10	112

単位：人数

$p<.016$).

4.6.2 情緒不安定性の影響

「不安定性」の影響を見ると、S1では「不安定性」に関する特性がある人はJSで4割、KSで約3割、ない人はJSで5割、KSで約4割が家族や知人に話すと言え、「間接家族」については日韓ともに0.1%水準で有意差が認められた（JS： $\chi^2=13.28$, $p<.000$, KS： $\chi^2=19.51$, $p<.000$ ）。また、日韓ともに「不安定性」に関する特性がある人の3割、ない人の2割が直接店員に訴えると答え、「直接店員」についてはJSのみに0.5%水準で有意差が認められた（ $\chi^2=5.92$, $p=.015$ ）。

S2においては、「不安定性」に関する特性がある人はJSで5割、KSで約4割、ない人はJSで4割、KSで約2割が家族や知人に話すと言え、「間接家族」については日韓ともに0.1%水準で有意差が認められた（JS： $\chi^2=14.77$, $p<.000$, KS： $\chi^2=19.82$, $p<.000$ ）。また、JSでは「直接店員」（ $\chi^2=5.23$, $p=.022$ ）について5%水準、「直接社長」（ $\chi^2=10.70$,

$p<.001$ ）について1%水準で有意差が認められた。「直接店員」については「不安定性」に関する特性がある人の4割、ない人の3割が直接店員に話すと言っている。「直接社長」については、「不安定性」に関する特性がある人の9割が店員や社長を呼んで話すことはないことがわかった。

4.6.3 食行動の有無と個人特性

また、食行動の有無に関する個人特性の影響を見ると、JSではS1において「不安定性」に関する特性がある人は4割、ない人は約3割が食べないと答えている。S2においては「不安定性」に関する特性がある人の5割、ない人の約4割が食べないと回答していて、S1（ $\chi^2=12.19$, $p<.000$ ）とS2（ $\chi^2=13.79$, $p<.000$ ）の両場面において0.1%水準で有意差が認められた。一方、KSではS2において「外向性」に関する特性がある人は3割、ない人の2割が食べないと答え、5%水準で有意差が認められた（ $\chi^2=4.54$, $p=.033$ ）。「開放性」については、日韓ともに関連性は見られなかった。

なお、「直接電話」「間接窓口」「間接ネット」については標本数が少なく、個人特性と差があるかどうか判定はできなかった。

以上のように、個人特性の影響を見てきたが、家族や知人に話すという間接的な苦情行動は、「不安定性」の影響を日韓ともに受けやすく、「不安定性」の特性を持たない人はより気軽に話すことができると考えられる。また、店員を呼んで話すという直接的な苦情行動と料理を食べないという拒否行動については、JS では情緒の「不安定性」、KS では人と接するのを好む「外向性」の影響が強く、日韓の違いが明らかとなった。

このことより、JS の「不安定性」の特性を持つ人には、湧き上がってきた不安をその場で相手と共有し、問題が大きくならないうちに早目に解決することを望む「即時解決型」の傾向があると考えられる。一方、KS の「外向性」の特性を持つ人には、その場での解決よりも店員の立場を脅かすことのないよう良い関係を形成し、維持しようとする「関係維持型」の傾向があると考えられる。

5. まとめ

本研究では、日韓の苦情行動の特徴について検討してきた。苦情行動の頻度については、日韓ともに誰にも話さないと回答した人が3割程度という結果となった。これは、池内(2006)および田中他(2013)の結果を支持していると言える。また、本研究では直接苦情の使用が4割程度であったが、5割以上が購入先の担当者やお客様相談室のいずれかに不満を訴えるという池内(2008)よりやや少ない結果となった。また、多くの先行研究では間接苦情を7割以上の人が使用することが確認されているが、本研究では5割程度とやや低くなった。しかしながら、架空の場面を設定した本研究と実際に経験したことを尋ねるといふ先行研究の調査方法とでは違いが生じるのは当然であり、本研究の結果を単純に先行研究の結果を比較することはできない。

間接苦情の差については、最も記憶に残っている不満経験を尋ねる先行研究の内容に比べ、今回の設定した場面は記憶に残りにくく話題性に欠けることが原因である可能性もある。この点については、今後様々な状況を設定した苦情行動研究が行われることを期待したい。本研究のような異なった文化背景を持つ人との比較研究には、一定の前提条件をもとに場面設定を行うことは不可欠であり、本研究のような異文化間の比較研究の重要性が今後ますます高まると思われる。

本研究では日韓の苦情行動の特徴として、JS は間接苦情、KS は直接苦情が多く、よく利用する店よりも初めて利用する店のほうがその傾向が強くなることが明らかになった。また、非言語については、日韓ともに男性に多く、若年層に多く見られた。直接苦情については、両国で男性よりも女性、若年層よりも中高年層で使用されやすい特徴が見られ、特にKS の女性はS1で6割、S2で7割近くと直接苦情を多用していた。間接苦情についても、日韓ともに女性の使用が6割と男性より多く見られた。また、若年層において間接苦情の使用が多くなっていて、中高年層の使用が多い直接苦情とは異なる結果となった。

このように、JS は間接的に家族や知人に話をする傾向があるが、これは不快度の高さや情緒不安定性の特性が影響を与えていることが明らかとなった。この情緒不安定性は、その場で店員を呼んで伝える苦情行動や料理を食べないという拒否行動にも影響を与えていて、不快感情をため込まず、その場で相手と問題を共有し、早目に解決しようという「即時解決型」の傾向が見られた。

一方、KS の苦情行動は、不快度の高さと「外向性」の特性による影響が強く見られた。特に、KS はその場で店長や社長を呼んで伝える苦情行動がJS に比べ多くなっているが、これは不快度の高い人に多く見られた。これは責任のある立場の人に直接不満を伝えることが問題解決

あるいは現状改善には欠かせないという考えに起因していると思われる。また、KSの「外向性」の特性がある人は、その場で直接店員や責任者を呼んで伝える苦情行動を好まず、店員と良好な人間関係を形成、維持しようとする「関係維持型」の傾向が見られた。

今後の課題として、今回は飲食店の場面だけを扱ったが、さまざまな場面を設定し、多くのビジネス場面、そして医療機関などにも対応していくこと、また商品に関する苦情だけでなく、最近注目されている接客態度に不満を感じた際の苦情行動とも比較検討していきたい。調査方法としては、非言語、直接苦情、間接苦情の項目や個人特性について複数回答で答えてもらったため、一部の項目では有意差を判断できないほど標本数が少なくなった。今後はそれぞれの項目に対して何段階かの尺度をつけ回答してもらおう形式を採用したい。そして、実際の苦情場面において、どのような発話がどのような順序で見られるかといった質的な調査も行い、苦情行動の心理的側面と実際の発話との関連性も探っていくたい。

謝辞：

本研究は JSPS 科研費 23720210 の助成 をいただき実施したものです。本研究を遂行する上で、多くの方々にご協力をいただきました。心より感謝申し上げます。

参考文献：

Brown, P. and Levinson, S. (1987) *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge University Press

石塚ゆかり(2014). 接客場面における日本語の不満表明に関する一考察 - 母語話者と非母語話者の比較から -, 青森大学研究紀要, 36(3), 41-57

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

池内裕美(2008). 誠意とは何か：苦情行動者の特性と適切な苦情対応 関西大学経済政治研究所研究双書, 147, 91-122

池内裕美(2010). 苦情行動の心理的メカニズム 社会心理学研究, 25(3), 188-198

李善姫(2004). 韓国人日本語学習者の不満表明について 日本語教育, 123, 27-36

李善姫(2006). 日韓の不満表明に関する一考察 - 日本人学生と韓国人学生を比較して - 社会言語学, 8(2), 53-64

郭碧蘭(2007). 日本語の不満表明ストラテジーに影響を及ぼす要因 - 社会的・文化的観点から - 明海日本語, 12, 51-59

姜守貞(1993). 消費者苦情とその対応の日韓比較 国民生活研究, 33(2), 57-74 国民生活センター

黒岩健一郎(2004). 苦情行動研究の現状と課題 武蔵大学論集, 52(1), 1-16

黒岩健一郎(2005). 苦情対応研究の現状と課題 武蔵大学論集, 52(3-4), 15-31

国民生活センター(2015). 食品の異物混入に関する相談の概要 1月26日報告書

佐藤和代(2001). 顧客満足／不満足とその後の選択行動 日本消費経済学会年報, 23, 203-208

鄭賢熙(2005). 日韓両言語における不満表明に関する一考察 - 異文化によるもめごとでの行動および言語表現を中心として - 新潟大学国際センター紀要, 1, 63-71

田中泰恵・渋谷昌三・西川千登世・吉田正穂(2013). 大学生のクレーム行動について - クレーム体験の頻度とクレーム体験後の行動に着目して - 目白大学総合科学研究, 9, 71-79

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

崔東花(2009). 不満表明とそれに対する応答 - 中国語母語話者と日本語母語話者を比較して - 多文化接触場面の言語行動と言

- 語管理 - 接触場面の言語管理研究 Vol.7
千葉大学大学院人文社会科学研究科研究
プロジェクト報告書, 218, 43-63
- 中森三和子・竹内清之(1999). 苦情とクレーム
クレーム対応の実態, 日本経済新聞出版
- 朴承圓(2000). 不満表明表現使用に関する研究
- 日本語母語話者・韓国人日本語学習者・
韓国語母語話者の比較 - 言語科学学論
集, 4, 51-62
- 朴承圓(2001). 韓国人日本語学習者の言語行動
の指向性に関する一考察: 不満表明を例に
言語科学学論集, 5, 73-84
- 初鹿野阿れ・熊取谷哲夫・藤森弘子(1996). 不
満表明ストラテジーの使用傾向 - 日本語
母語話者と日本語学習者の比較 - 日本
語教育, 88, 128-139
- 藤村和宏(1999). 適切な苦情処理がもたらす効
用と抑制される苦情行動 香川大学経済
論叢, 72, 325-366
- 藤森弘子(1997). 不満表明ストラテジーの日英
比較 - 談話完成テスト法の調査結果をも
とに -, 言語と文化の対話 243-257 英
宝社
- 藤森弘子・初鹿野阿れ(2000). 改善要求ストラ
テジーにみられる言語形式のバラエティ
ー - 日本語母語話者と日本語非母語話者
の比較 - 日本語教育学会秋季大会予稿
集, 220-225
- 牧原功(2008). 不満表明・改善要求における配
慮行動 群馬大学留学生センター論集, 7,
51-60
- 山岡 政紀・牧原 功・小野正樹(2008). 日常会
話における不満表明の配慮表現 日本言
語文化研究 北京大学日本語学科成立 60
周年国際シンポジウム論文集, 8, 448-456
- 和田さゆり(1996). 性格特性用語用いた BIG
FIVE 尺度作成 心理学研究, 67, 61-67

日韓の苦情行動に関する比較研究
—不快感情と個人特性の影響に注目して—

**A COMPARATIVE STUDY OF COMPLAINING BEHAVIORS BETWEEN
JAPANESE AND KOREAN: FOCUSING ON EFFECTS OF UNPLEASANT
EMOTIONS AND PERSONALITY CHARACTERISTICS**

Yukari ISHIZUKA

Faculty of Business Administration, Aomori University

本研究では、日韓の苦情行動の特徴を探るため、飲食店で料理に髪の毛が一本入っていた場合、どの程度不快に思うか、どのような苦情行動を選択するかについて調査した。この結果、日本人は韓国人よりも不快感情が高いことが分かった。また、日韓の苦情行動を比較すると、韓国人は初めて利用する飲食店において直接苦情を使用する割合が日本人より高く、日本人は間接苦情を使用する割合が韓国人よりも高いことが分かった。さらに、苦情行動に不快感情の度合や個人特性といった要因がどのような影響を与えているのかを検討した結果、不快感情の度合は直接その場で店員に伝える直接苦情や誰にも話さない非言語行動の選択に影響を与えていることが明らかとなった。また、個人特性については、日本人は情緒不安定性による影響が強く、韓国人は「外向性」による影響が強く見られた。

キーワード：苦情行動 不満表明 不快感情 個人特性