

2022 年下半期 インターネット上で悪評・クレームが多い上位 10 業種を発表
通販事業を専門とする無店舗小売業が 1 位、小売 5 業種がランクイン
～11, 283 社を対象に SNS 等で投稿された口コミや評判から悪評・クレームを抽出し集計～

- ・ 上位 10 業種のうち、5 業種は通販事業を運営する小売業。梱包や配送に不満投稿
- ・ 宿泊業や医療業の需要回復に合わせ、現場オペレーションへの悪評・クレームが頻出
- ・ コスメやエステ、美容医療などで技術面や接客面へのクレームや効果効能への不満多数

AI 与信管理サービスを提供するアラームボックス株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役：武田浩和、以下「当社」）は、この度、11, 283 社を対象に、2022 年下半期に SNS 等インターネット上で投稿された各企業に関連する口コミや評判から悪評・クレームを抽出し、「2022 年下半期 インターネット上で悪評・クレームが多い上位 10 業種」を集計しましたので発表します。

■悪評・クレームの業種別ランキング

悪評・クレームの業種別ランキング

ランキング	業種※1	対象企業数	悪評・クレーム数	1社あたりの平均悪評・クレーム数	前回順位※2
第1位	無店舗小売業	303	2,016	6.65	1位
第2位	その他の小売業	492	2,082	4.23	2位
第3位	各種商品小売業	91	368	4.04	5位
第4位	宿泊業	146	473	3.24	7位
第5位	各種商品卸売業	55	171	3.11	4位
第6位	洗濯・理容・美容・浴場業	164	492	3.00	13位
第7位	医療業	180	466	2.59	15位
第8位	織物・衣服・身の回り品小売業	255	643	2.52	9位
第9位	飲食料品小売業	195	487	2.50	6位
第10位	化学工業	212	514	2.42	3位

※1 業種は総務省の日本標準産業分類を参考に区分けを行っています。具体的な業態は<調査結果詳細>の中で記載しています。

※2 アラームボックス 2022年8月22日発表「2022 年上半期 インターネット上で悪評・クレームが多い上位10業種」

<https://alarmbox.co.jp/allnews/press/2208-chosa02/>

■調査背景

スマートフォンや SNS が普及した現在、情報収集・発信は誰でも手軽に行えます。消費者庁が発表した「消費者意識基本調査※3」によると、SNS の利用を情報収集目的で活用している人が 84.1%と最も多いことから、SNS をはじめとしたネット上の評判が企業に大きな影響を与えていることは明らかです。このことから、企業は悪評やクレームなどの書き込みが事業に悪影響を与えないよう、適切なレピュテーションマネジメントを行う必要があると言えます。

これらを背景として、アラームボックスは、AI 与信管理サービス「アラームボックス」の提供を通して得た膨大なネット上の口コミから、インターネット上で悪評・クレームが多い業種やその口コミの傾向を定点調査しています。社会情勢と悪評・クレームの関連性を考察すると共に、企業活動や与信管理における定性情報の重要性と活用法を啓発していくことを目的として、本調査の発表に至りました。

※3：消費者庁 2022 年 6 月 7 日「消費者意識基本調査」

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/research_report/survey_002/assets/survey_002_220607_0005.pdf

■主な調査結果と考察

ネット上に存在する口コミ情報などの定性情報を業種別で分析した結果、小売事業、自粛の緩和の影響を受けた業種、美容関連の業種に悪評・クレームが多く発生していることがわかりました。

<小売事業>

前回、前々回に引き続き、総合通販事業者を始めとする無店舗小売業に対する悪評・クレームが多くランキング 1 位となりました。また、今回の調査では、上位 10 業種中 5 業種が様々な業界の小売業という結果になりました。特に今回の調査では、お歳暮やクリスマスプレゼントなど贈答品需要が高まる 12 月にかけて口コミを収集・分析した結果、配送日や梱包、商品のクオリティなどのクレームが増加したと考えられます。

<自粛の緩和による影響>

コロナ禍で旅行の自粛や病院の受診控えがありましたでしたが、ワクチン接種の広がりや政府の支援により旅行需要が回復し、病院の受診控えが解消されつつあります。一方で、需要の集中に現場のオペレーションが追いついていないのか、待ち時間が長いといったサービス面に関するクレームが多く書き込まれていました。需要の回復は喜ばしいものの現場の業務負荷は高まっていることから、企業には現場人員の増強や従業員へのメンタル面でのフォローなどの対応が求められます。

<美容に関する口コミは増加傾向>

前回の調査ではコスメやシャンプーといった美容商品を製造・販売する企業に不満投稿が発生していましたが、今回の調査では、エステや美容院、美容医療など、美容に関連するサービス業にも多くクレームが発生していました。同じ商品や施術でも効果に個人差があること、施術者の技術力に差があること、費用が高額であることから、口コミの需要が高い業種です。そのため、悪評・クレームが書き込まれてしまうリスクも高く、美容関連の企業は他業種の企業よりもレピュテーションマネジメントに積極的に取り組む必要があると考えます。

■調査結果詳細

1位 無店舗小売業：1社あたりの平均悪評・クレーム数：6.65件（前回ランキング：1位）

主な事業：通販事業

前回、前々回に引き続き、通販事業を主力とし複数のネットショップ（楽天、Yahoo!ショッピング、Amazon、自社サイトなど）を設けていることが多い無店舗小売業が1位という結果でした。前回の調査で悪評・クレームが多かった企業は依然として悪評・クレームが多いことから、多数の企業がレピュテーションマネジメントに取り組んでいないことが予想されます。

書き込まれた内容としては、2,016件のクレームのうち「配送」「発送」を含むものは532件であり、約四分の一のクレームが配送関連の不満であることがわかりました。特に今回の調査では、調査時期が下半期のため、クリスマスプレゼントやおせち料理など、配送日や梱包状態が重要視される品目が多かったため、配送に関するクレームが多発したと考えられます。

2位 その他の小売業：1社あたりの平均悪評・クレーム数：4.23件（前回ランキング：2位）

主な事業：ホビー、CDなどエンタメグッズ、スポーツ用品、化粧品、インテリア用品などの小売店など
ホビーやエンタメグッズ、スポーツ用品など趣味に関する品目を売買する企業に対して、在庫管理や商品の質の悪さを指摘するクレームが発生していました。さらに、1位の通販事業と同様に、クリスマスプレゼントのために買った品の状態が悪かったというクレームも頻出していました。また、買取業務に関して、「店員の態度が上から目線」「ありがとうございますと言わない」といった、接客態度に対する口コミが発生しており、今後は「フリマアプリを使用する」といった顧客離れに発展していました。来店客がネット上で悪評・クレームを書き込める現在、店舗を運営する企業にとっては、常に丁寧な接客を行うことが求められます。

3位 各種商品小売業：1社あたりの平均悪評・悪評クレーム数：4.04件（前回ランキング：5位）

主な事業：百貨店や総合スーパーなど、衣食住にわたる各種商品を一括して販売する小売業など

昨今はコロナ禍により、百貨店や総合スーパーでもネットを通じた非対面での購入が増えており、それらの使い勝手や欠品の多さに不満が発生していました。また、季節要因としては、百貨店で購入されるお中元や年末年始の贈答品に関して、クオリティや発送連絡が無いことを不安視する声が上がっていました。一方、対面の接客に関しては、名指しでクレームが投稿されていることもあり、企業は来店客に対し常に丁寧な接客を行うことは当然ながら、一方で従業員のプライバシー保護の観点でもネット上の悪評・クレーム対策を講じる必要があります。

4位 宿泊業：1社あたりの平均悪評・クレーム数：3.24件（前回ランキング：7位）

主な事業：ホテル、旅館、学生寮など

地域割や全国旅行支援といったコロナ禍の対応に迫られる宿泊業に対しては、「従業員の連携が悪く、何度も同じ説明をされた」「チェックインを長く待たされた挙句対応が悪かった」など、接客態度への悪評・クレームが多く発生していました。また、食事や部屋が予約サイトに掲載されていた内容と異なるといった口コミが散見され、需要の高まりに対し現場の対応が追い付いていない様子が見て取れました。

5位 各種商品卸売業：1社あたりの平均悪評・クレーム数：3.11件（前回ランキング：4位）

主な事業：多品目の商品を卸す商社

前回の調査と同様に、通販事業で消費者に直接販売を始めた企業に対してネット上で不満投稿が発生していました。主な内容としては、「発送が予定より遅い」「不良品が送られてきたのに問い合わせても返事が来ない」といった通販事業に不慣れ故のオペレーションに対する不満が書き込まれていました。また、悪質なものでは「新品と表記されていたのに明らかに使用感がある」「メーカー保証ありと書かれたものを購入したのに、メーカーの保証対象外の古い物が送られてきた」といった、商品説明とは異なるものが送られたことによるクレームが発生していました。

6位 洗濯・理容・美容・浴場業：1社あたりの平均悪評・クレーム数：3.00件（前回ランキング：13位）

主な事業：美容院、エステ、クリーニング店など

ヘアメイクや眉毛矯正など、美容専門サロンに対しての技術面や接客面の悪評・クレームが多く発生していました。また、脱毛や美容エステに関しては、予約のとれなさや勧誘のしつこさに対する不満が書き込まれていました。また、クリーニング店に関しては、「服の一部を紛失された」「明らかに悪い状態で返ってきたのに謝罪もない」といったクレームが書き込まれていました。

7位 医療業：1社あたりの平均悪評・クレーム数：2.59件（前回ランキング：15位）

主な事業：病院、クリニック、医療脱毛エステなど

医師や看護師の態度への不満や、発熱外来で長時間待たされる、手続きを急かされるといったオペレーションへの悪評・クレームが発生していました。また、美容整形や歯科矯正、医療脱毛など、高額かつ自由診療である美容医療に関しては口コミの需要が高く、クレームも含め多くの口コミがネット上に書き込まれていました。一般病院と美容クリニックに共通して多かったのは受付の態度に対する不満であり、466件の口コミのうち84件が受付に関する書き込みでした。

8位 織物・衣服・身の回り品小売業：1社あたりの平均悪評・クレーム数：2.52件（前回ランキング：9位）

主な事業：アパレル、寝具販売店など

ネット通販でアパレルを販売する企業に対するクレームが多く、前回の調査と同様に「写真の見た目や掲載サイズと実物が違う」「汚れがついていた」などのクレームが多く見られました。また、商品に不満を持った購入者が交換や返品を求めた際に、事業者側の対応の遅さや融通の利かなさが見られるといったクレームが発生していました。

9位 飲食料品小売業：1社あたりの平均悪評・クレーム数：2.50件（前回ランキング：6位）

主な事業：食品スーパー、菓子・茶などの飲食料品の小売店、健康食品販売、コンビニエンスストアなど

生鮮食品の質の悪さや、食品のクオリティの低下について不満投稿が発生していました。また、事前にオンライン決済を済ませているにも関わらず、商品を受け取りに行った際に長く待たされる、頼んだものが入っていないなど、ウェブサービスとの連携ミスを指摘するものも多く書き込まれていました。通販

報道関係者各位
プレスリリース



事業を運営している企業に対しては、「定期購入はいつでも解約できると書いていたのに解約の申し込み方法がわかりづらく、電話も繋がらないため解約できない」「贈答品で発送日を確認して購入したのに予定通り届かなかった」といったような、ウェブに記載された通りの対応が受けられなかったことによるクレームが発生していました。

10位 化学工業：1社あたりの平均悪評・クレーム数：2.42件（前回ランキング：3位）

主な事業：化粧品メーカー、理容用品メーカー、製薬会社、油脂加工品製造会社など

化粧品や理容用品に関しては、SNSの口コミやインフルエンサーによるレビューを見て購入したが、謳っている効果を得られなかったことに対する不満が書き込まれていました。商品に関係のない口コミとしては「メールやDMが多すぎる」「広告の内容がコンプレックスを煽る内容であり不快」といった販促に関するクレームも発生していました。また、健康食品販売と同様に定期購入の解約に不誠実な対応をされ企業体質に不満を持った利用者からの投稿も散見されました。

■調査概要

調査期間：2022年7月1日～2022年12月31日

対象企業：アラームボックスでモニタリングしており業種登録がされていた11,283社

対象データ：インターネット上に投稿された口コミのうち、アラームボックスが「悪評・クレーム」と分類したもの

■アラームボックス株式会社

AI与信管理クラウドサービス「アラームボックス」(<https://alarmbox.jp>)は、スマートフォンやPCから取引先を登録しておくだけで、取引先のリスクや状況変化を自動で知らせてくれるクラウドサービスです。収集・判断の難しいネット上の情報を、与信への影響度を診断したうえでお届けするため、インターネット上の情報を活用した「高精度」な与信管理を、「カンタン」に、「低価格」で導入できます。それにより、取引先の情報収集に関わる業務負荷を大幅に削減し、信用状況の変化をいち早くキャッチして、リスクに迅速に対応できます。

代表者：代表取締役社長 武田 浩和

所在地：東京都新宿区市谷本村町3-2-2

設立：2016年6月

資本金：3.36億円

企業サイト：<https://alarmbox.co.jp>

サービスサイト：<https://alarmbox.jp>

【本件に関するお問合せ先】

アラームボックス株式会社 PR担当 稲田

TEL：050-3749-5843 MAIL：pr@alarmbox.co.jp