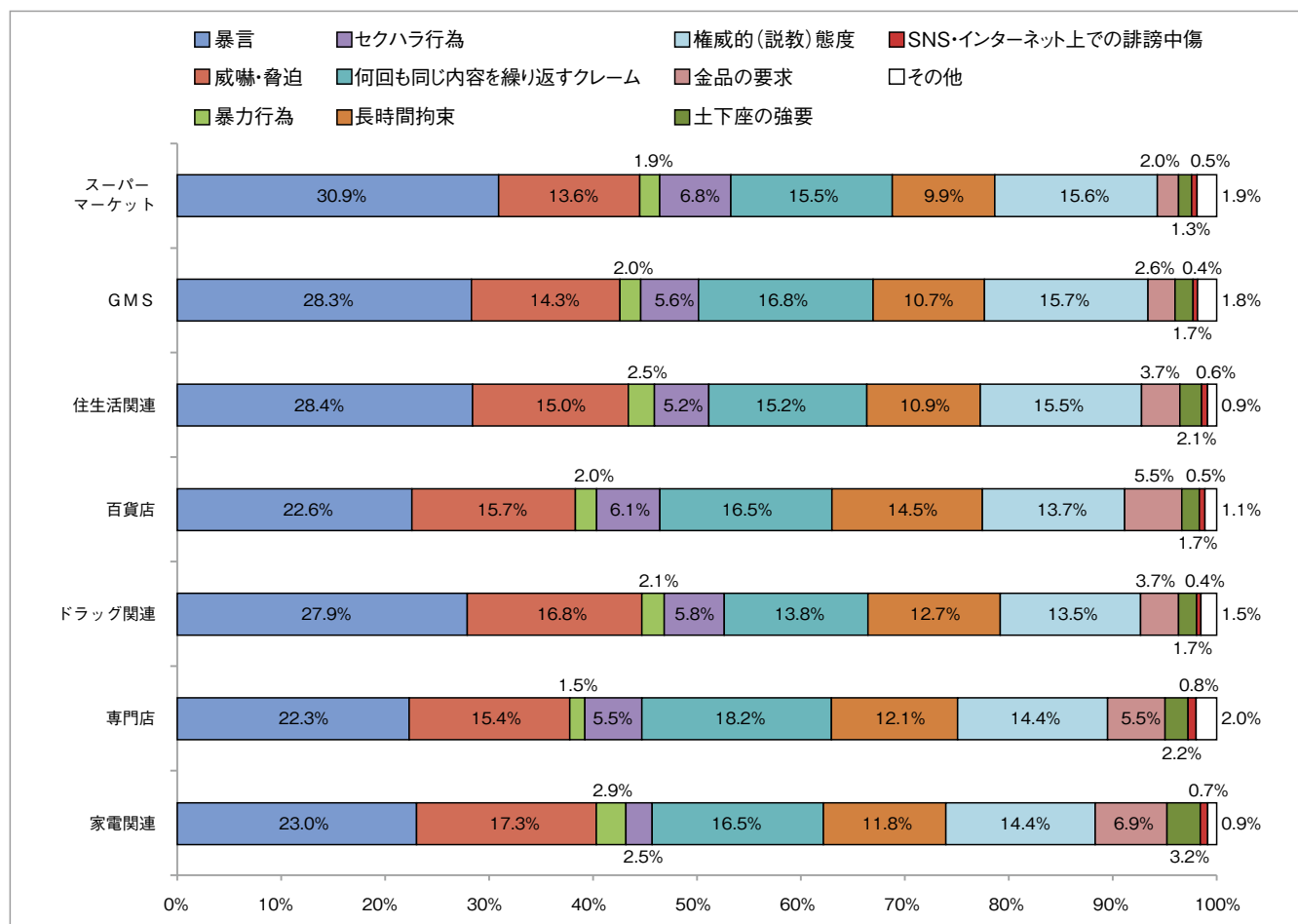


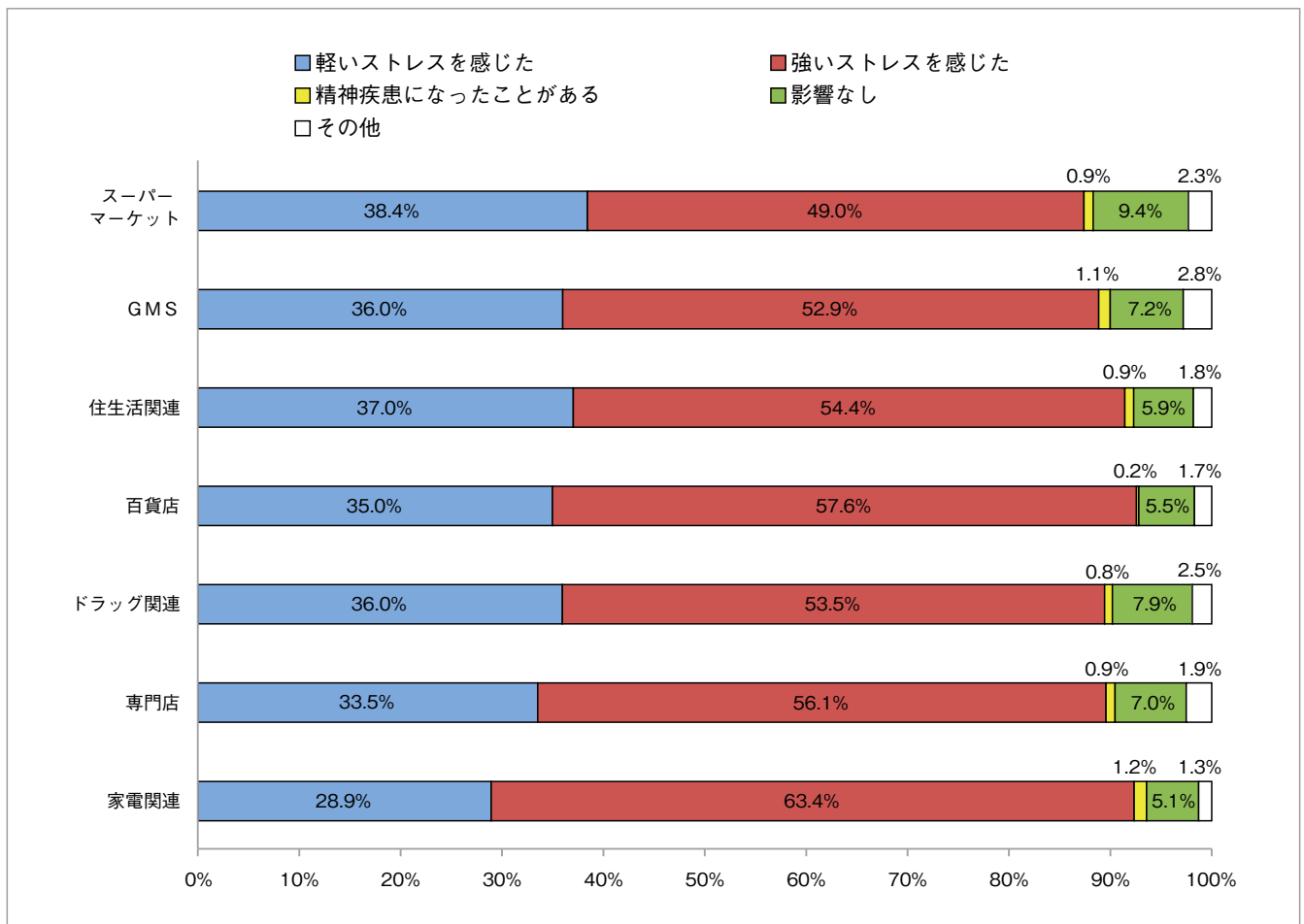
設問2：あなたは、業務中に次のような来店客からの迷惑行為に遭遇したことがありますか？【複数回答可】

部会別		暴言	威嚇・脅迫	暴力行為	セクハラ行為	何回も同じ内容を繰り返すクレーム	長時間拘束	権威的(説教)態度	金品の要求	土下座の強要	SNS・インターネット上での誹謗中傷	その他
		割合	30.9%	13.6%	1.9%	6.8%	15.5%	9.9%	15.6%	2.0%	1.3%	0.5%
スーパーマーケット	件数	5,860	2,573	366	1,295	2,944	1,870	2,962	388	237	100	360
GMS	割合	28.3%	14.3%	2.0%	5.6%	16.8%	10.7%	15.7%	2.6%	1.7%	0.4%	1.8%
	件数	9,498	4,796	667	1,867	5,635	3,598	5,277	875	580	147	619
住生活関連	割合	28.4%	15.0%	2.5%	5.2%	15.2%	10.9%	15.5%	3.7%	2.1%	0.6%	0.9%
	件数	2,844	1,501	251	524	1,523	1,092	1,554	368	210	58	88
百貨店	割合	22.6%	15.7%	2.0%	6.1%	16.5%	14.5%	13.7%	5.5%	1.7%	0.5%	1.1%
	件数	1,378	960	125	372	1,010	884	835	336	103	33	69
ドラッグ関連	割合	27.9%	16.8%	2.1%	5.8%	13.8%	12.7%	13.5%	3.7%	1.7%	0.4%	1.5%
	件数	1,299	782	100	269	644	592	629	170	81	19	71
専門店	割合	22.3%	15.4%	1.5%	5.5%	18.2%	12.1%	14.4%	5.5%	2.2%	0.8%	2.0%
	件数	1,994	1,381	130	491	1,629	1,085	1,290	495	197	70	177
家電関連	割合	23.0%	17.3%	2.9%	2.5%	16.5%	11.8%	14.4%	6.9%	3.2%	0.7%	0.9%
	件数	1,234	927	153	135	883	631	770	370	172	38	47



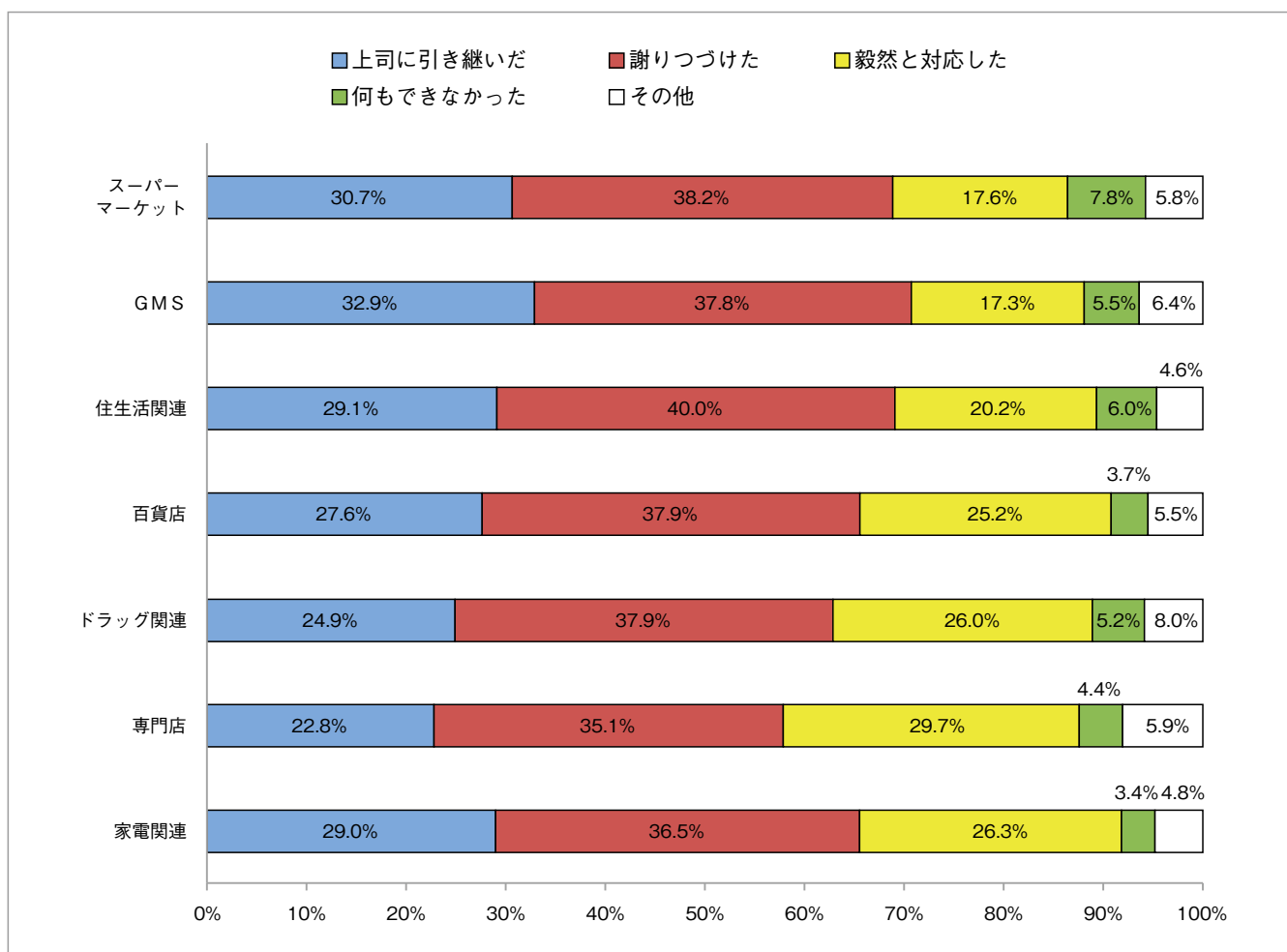
設問3：迷惑行為を経験された方は、迷惑行為から受けたご自身への影響を教えてください

部会名	軽いストレスを感じた		強いストレスを感じた		精神疾患になったことがある		影響なし		その他	
	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数
スーパーマーケット	38.4%	3,496	49.0%	4,454	0.9%	83	9.4%	854	2.3%	210
GMS	36.0%	5,325	52.9%	7,822	1.1%	167	7.2%	1,066	2.8%	416
住生活関連	37.0%	1,495	54.4%	2,196	0.9%	35	5.9%	238	1.8%	73
百貨店	35.0%	759	57.6%	1,250	0.2%	5	5.5%	119	1.7%	37
ドラッグ関連	36.0%	694	53.5%	1,032	0.8%	15	7.9%	152	1.9%	37
専門店	33.5%	1,213	56.1%	2,028	0.9%	32	7.0%	254	2.5%	91
家電関連	28.9%	518	63.4%	1,135	1.2%	22	5.1%	92	1.3%	23



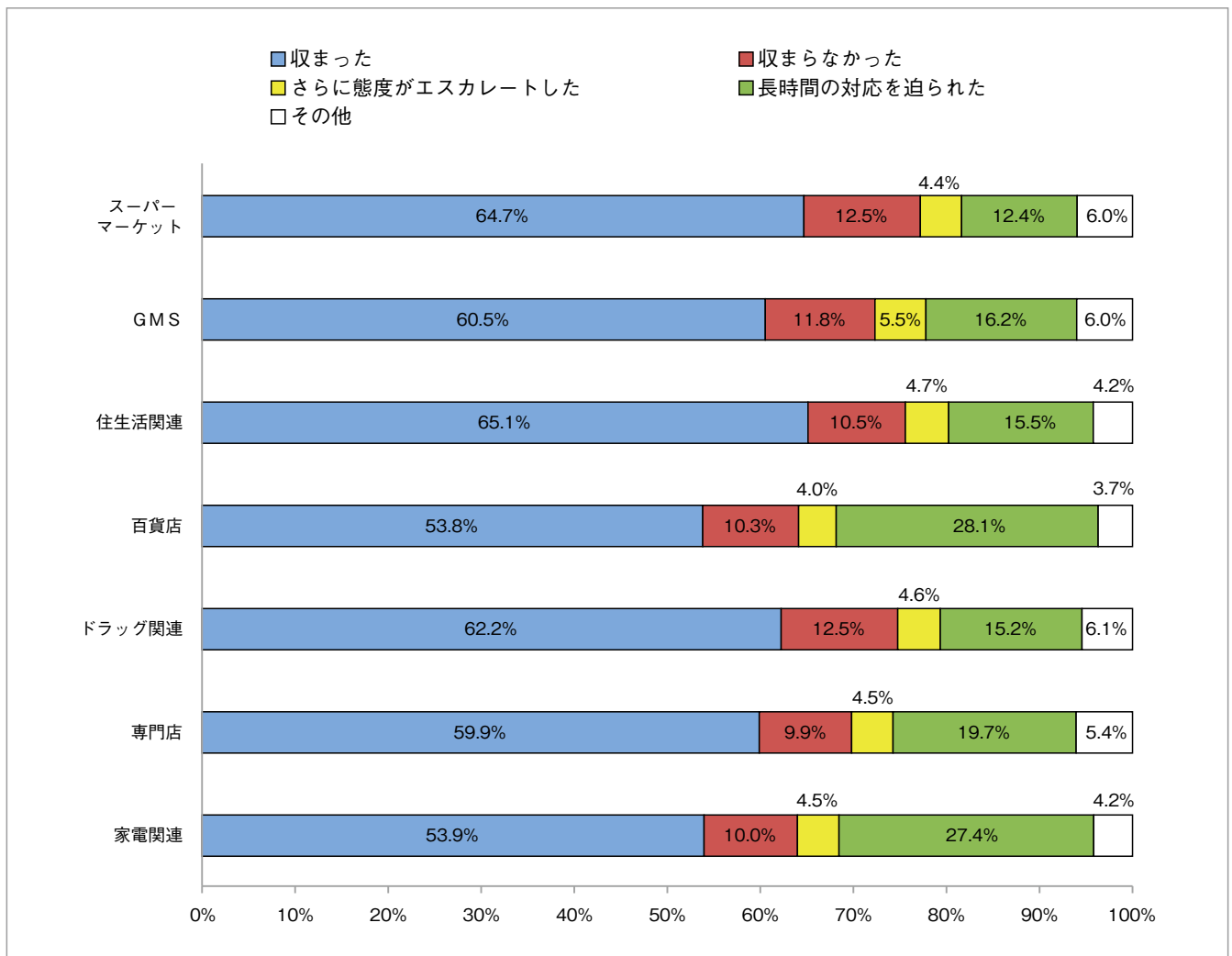
#### 設問4：迷惑行為にあった時、あなたはどのような対応をしましたか？

部会名	上司に引き継いだ		謝りつづけた		毅然と対応した		何もできなかった		その他	
	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数
スーパーマーケット	30.7%	3,331	38.2%	4,151	17.6%	1,908	7.8%	850	5.8%	625
GMS	32.9%	6,152	37.8%	7,078	17.3%	3,245	5.5%	1,034	6.4%	1,195
住生活関連	29.1%	1,486	40.0%	2,041	20.2%	1,033	6.0%	308	4.6%	237
百貨店	27.6%	733	37.9%	1,006	25.2%	669	3.7%	98	5.5%	146
ドラッグ関連	24.9%	595	37.9%	906	26.0%	622	5.2%	125	5.9%	140
専門店	22.8%	1,025	35.1%	1,577	29.7%	1,337	4.4%	196	8.0%	362
家電関連	29.0%	657	36.5%	828	26.3%	596	3.4%	76	4.8%	109



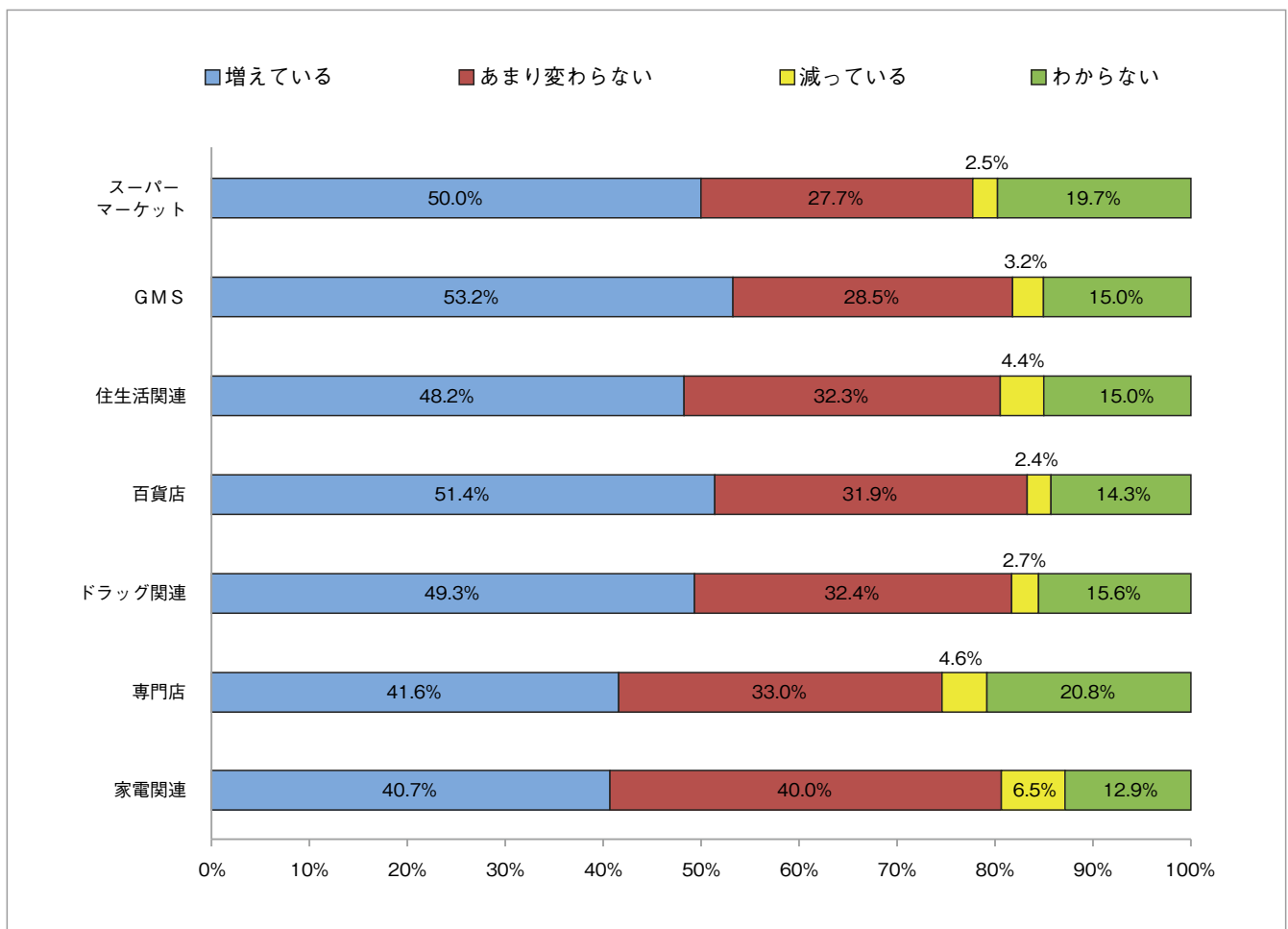
設問5：迷惑行為にあった時、あなたのとった対応の結果、問題の行為は収まりましたか？

部会名	収まった		収まらなかった		さらに態度がエスカレートした		長時間の対応を迫られた		その他	
	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数
スーパーマーケット	64.7%	6,066	12.5%	1,173	4.4%	416	12.4%	1,165	6.0%	558
GMS	60.5%	9,526	11.8%	1,854	5.5%	863	16.2%	2,551	6.0%	943
住生活関連	65.1%	2,838	10.5%	456	4.7%	203	15.5%	677	4.2%	184
百貨店	53.8%	1,279	10.3%	245	4.0%	96	28.1%	669	3.7%	88
ドラッグ関連	62.2%	1,307	12.5%	263	4.6%	96	15.2%	320	5.4%	114
専門店	59.9%	2,341	9.9%	388	4.5%	174	19.7%	769	6.1%	237
家電関連	53.9%	1,086	10.0%	202	4.5%	90	27.4%	551	4.2%	84



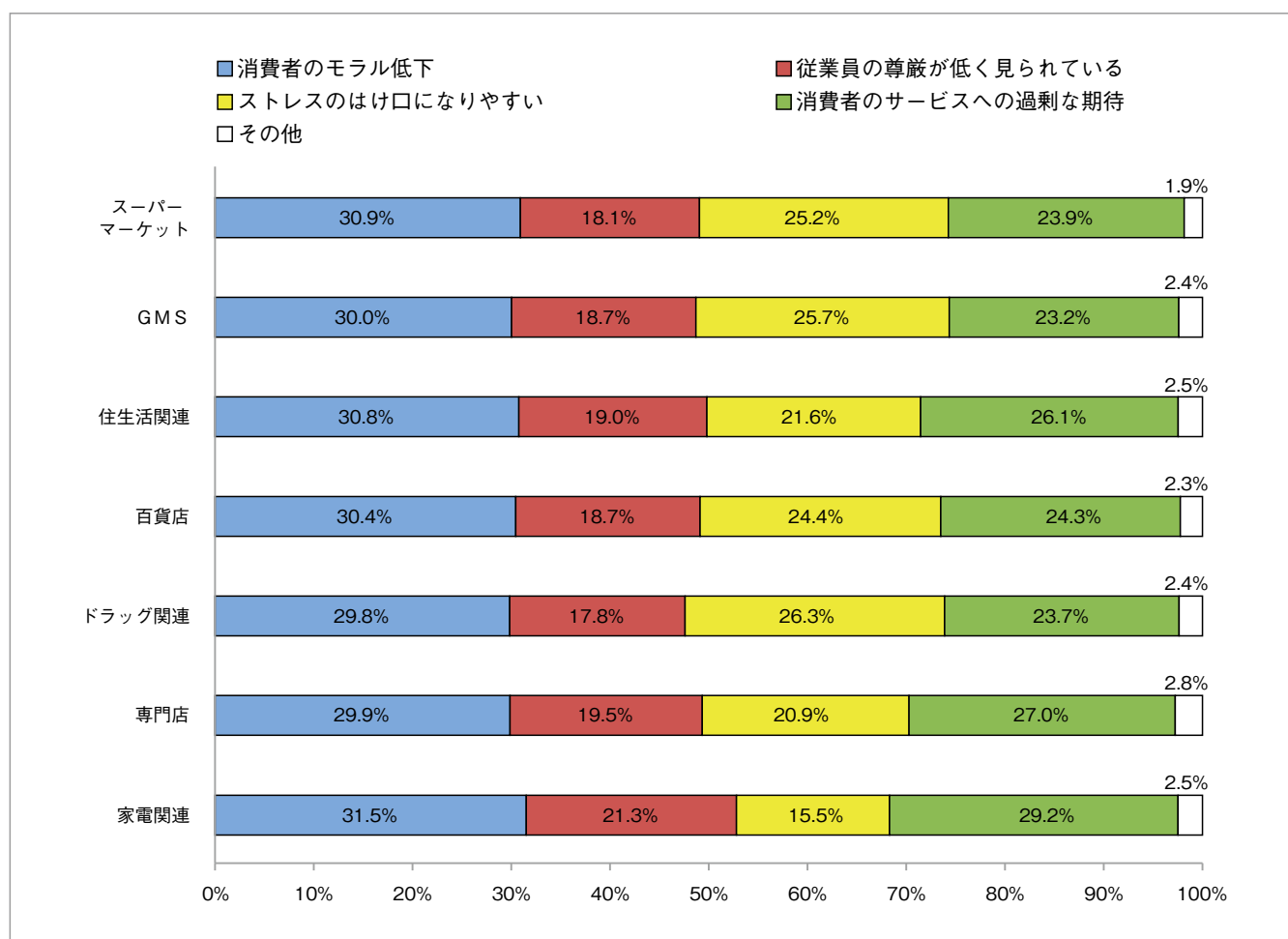
設問6：迷惑行為は、近年増えていると感じていますか？

部会名	増えている		あまり変わらない		減っている		わからない	
	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数
スーパーマーケット	50.0%	6,894	27.7%	3,826	2.5%	350	19.7%	2,722
GMS	53.2%	10,254	28.5%	5,498	3.2%	609	15.0%	2,898
住生活関連	48.2%	2,367	32.3%	1,584	4.4%	218	15.0%	737
百貨店	51.4%	1,270	31.9%	788	2.4%	60	14.3%	353
ドラッグ関連	49.3%	1,208	32.4%	793	2.7%	67	15.6%	381
専門店	41.6%	2,042	33.0%	1,621	4.6%	225	20.8%	1,023
家電関連	40.7%	845	40.0%	830	6.5%	135	12.9%	267



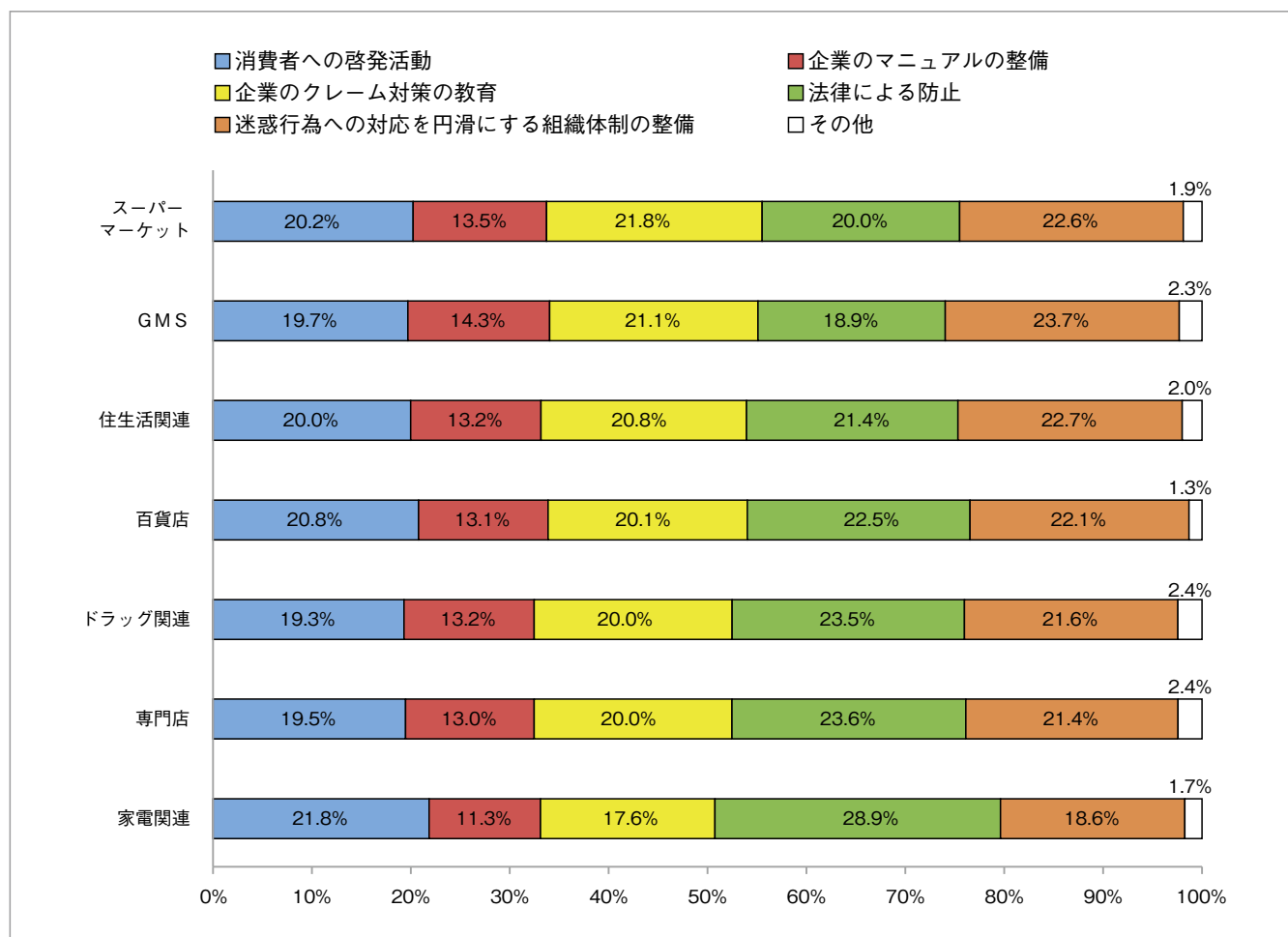
設問7：迷惑行為が発生している原因をどう考えますか？【複数回答可】

部会名	消費者のモラル低下		従業員の尊厳が低く見られている		ストレスのはげ口になりやすい		消費者のサービスへの過剰な期待		その他	
	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数
スーパーマーケット	30.9%	8,873	18.1%	5,203	25.2%	7,230	23.9%	6,857	1.9%	531
GMS	30.0%	12,701	18.7%	7,890	25.7%	10,852	23.2%	9,829	2.4%	1,014
住生活関連	30.8%	3,301	19.0%	2,042	21.6%	2,321	26.1%	2,798	2.5%	265
百貨店	30.4%	1,664	18.7%	1,020	24.4%	1,332	24.3%	1,326	2.3%	123
ドラッグ関連	29.8%	1,587	17.8%	945	26.3%	1,398	23.7%	1,263	2.4%	126
専門店	29.9%	3,108	19.5%	2,025	20.9%	2,178	27.0%	2,806	2.8%	287
家電関連	31.5%	1,417	21.3%	957	15.5%	697	29.2%	1,313	2.5%	112



設問8：迷惑行為からあなたを守るために、どのような措置が必要と考えますか？【複数回答可】

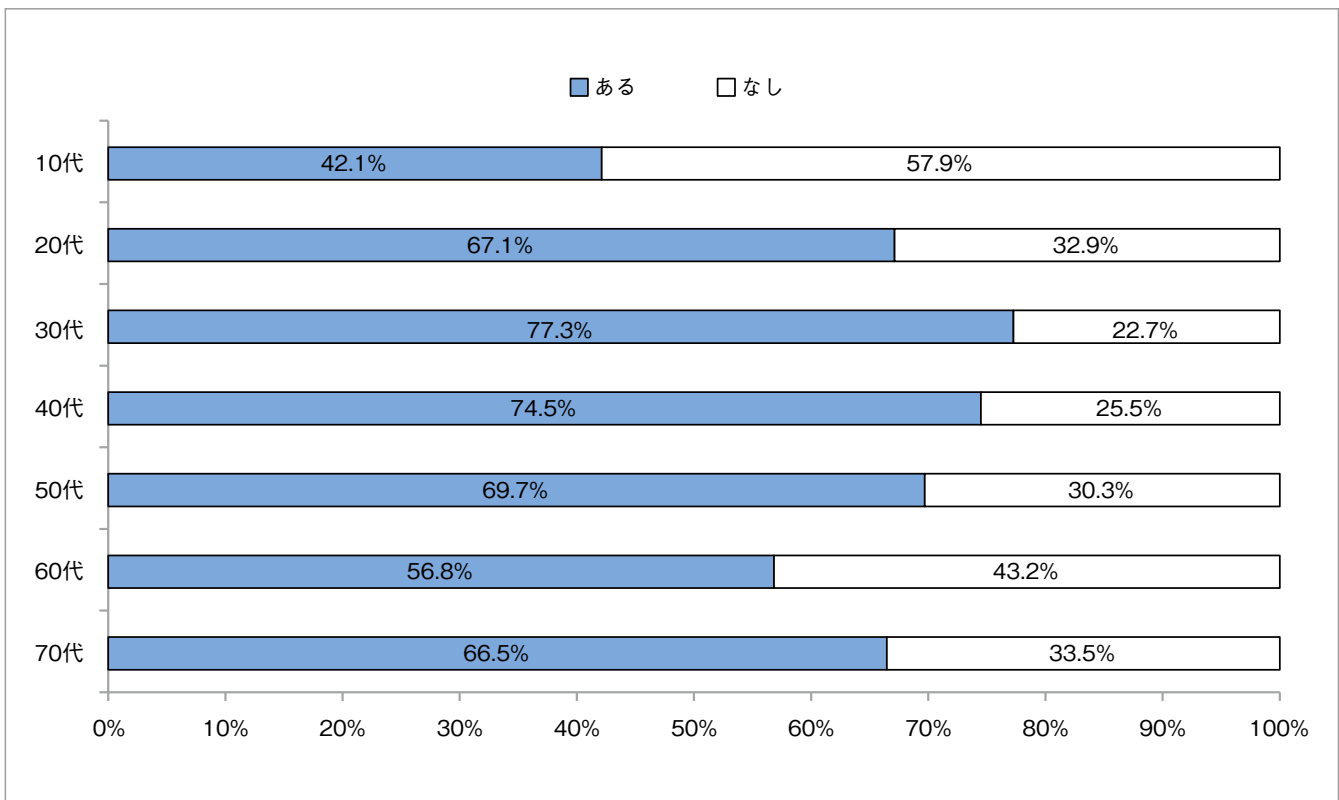
部会名	消費者への啓発活動		企業のマニュアルの整備		企業のクレーム対策の教育		法律による防止		迷惑行為への対応を円滑にする組織体制の整備		その他	
	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数
スーパーマーケット	20.2%	4,885	13.5%	3,254	21.8%	5,257	20.0%	4,819	22.6%	5,458	1.9%	456
GMS	19.7%	7,084	14.3%	5,157	21.1%	7,576	18.9%	6,809	23.7%	8,505	2.3%	829
住生活関連	20.0%	1,781	13.2%	1,175	20.8%	1,851	21.4%	1,906	22.7%	2,020	2.0%	179
百貨店	20.8%	1,133	13.1%	714	20.1%	1,098	22.5%	1,228	22.1%	1,207	1.3%	72
ドラッグ関連	19.3%	880	13.2%	599	20.0%	912	23.5%	1,070	21.6%	983	2.4%	111
専門店	19.5%	1,799	13.0%	1,200	20.0%	1,847	23.6%	2,184	21.4%	1,981	2.4%	225
家電関連	21.8%	893	11.3%	461	17.6%	721	28.9%	1,180	18.6%	762	1.7%	71



## 4. 年代別比較

設問1：あなたは、業務中に来店客からの迷惑行為に遭遇したことがありますか？

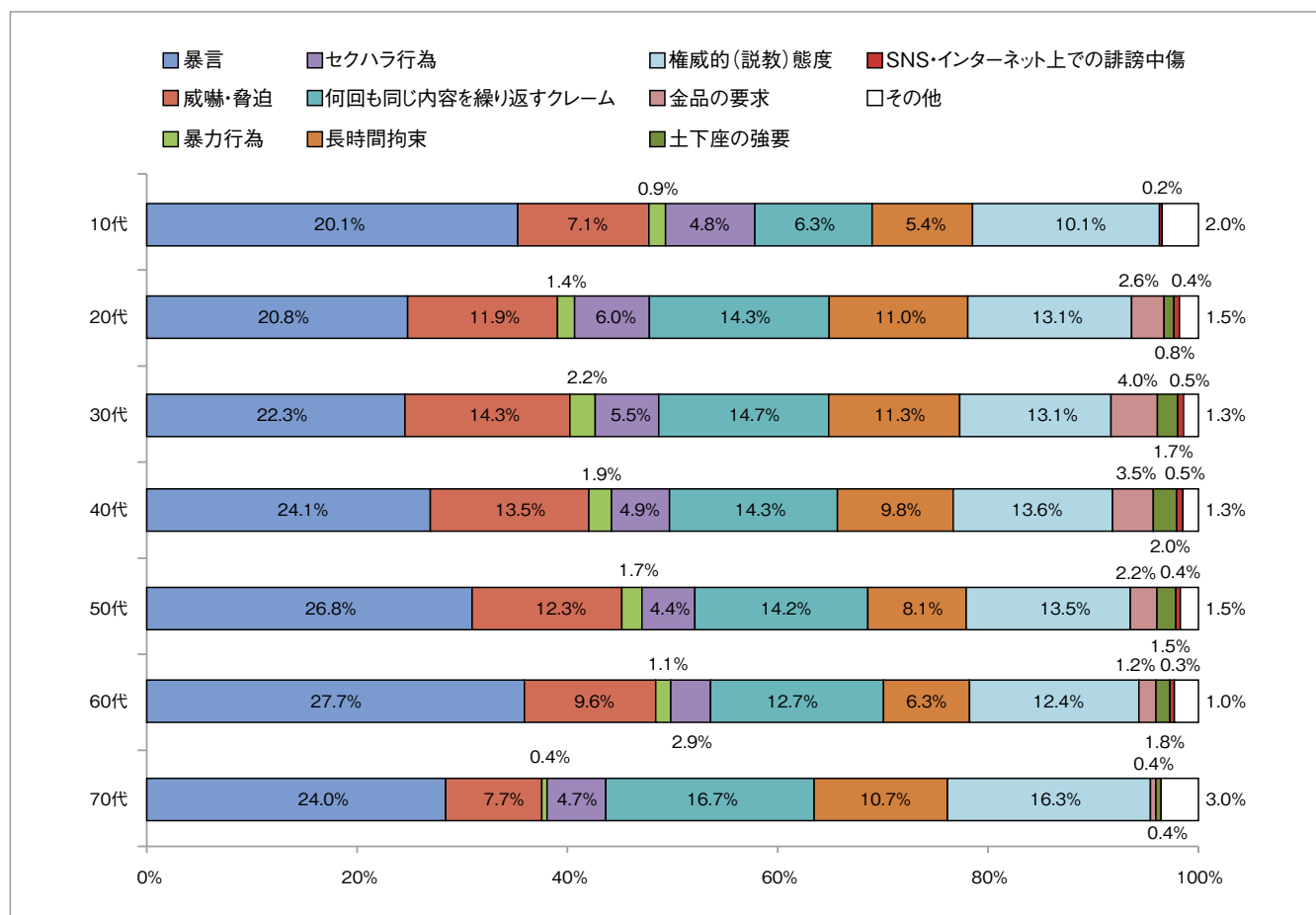
		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代
ある	割合	42.1%	67.1%	77.3%	74.5%	69.7%	56.8%	66.5%
	件数	227	4,964	8,377	10,495	8,426	2,837	107
なし	割合	57.9%	32.9%	22.7%	25.5%	30.3%	43.2%	33.5%
	件数	312	2,432	2,465	3,594	3,663	2,155	54





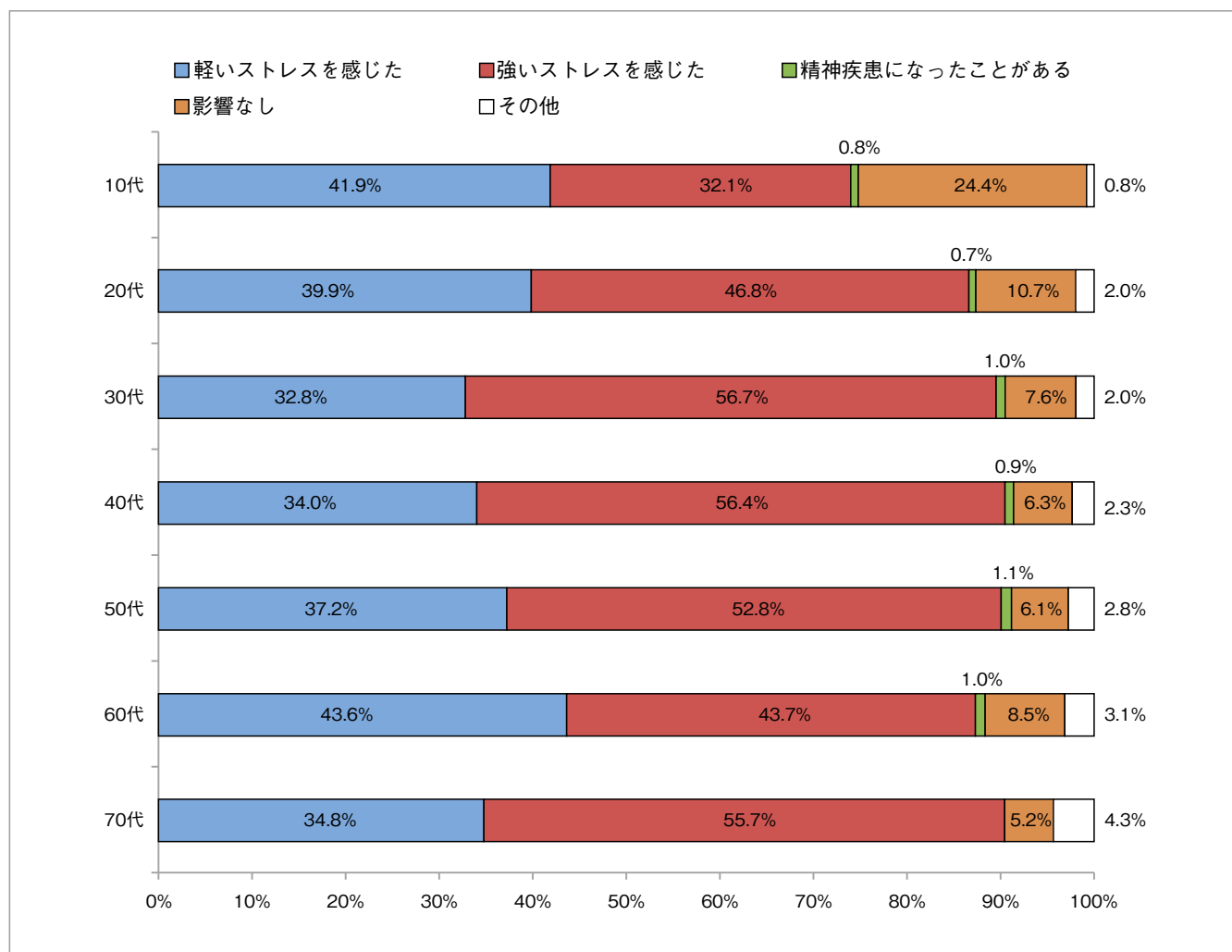
設問2：あなたは、業務中に次のような来店客からの迷惑行為に遭遇したことがありますか？【複数回答可】

年代別		暴言	威嚇・脅迫	暴力行為	セクハラ行為	何回も同じ内容を繰り返すクレーム	長時間拘束	権威的(説教)態度	金品の要求	土下座の強要	SNS・インターネット上での誹謗中傷	その他
		割合	20.1%	7.1%	0.9%	4.8%	6.3%	5.4%	10.1%	0.0%	0.0%	0.2%
10代	件数	133	47	6	32	42	36	67	0	0	1	285
20代	割合	20.8%	11.9%	1.4%	6.0%	14.3%	11.0%	13.1%	2.6%	0.8%	0.4%	1.5%
	件数	2,905	1,668	189	832	2,002	1,542	1,824	362	108	62	2,261
30代	割合	22.3%	14.3%	2.2%	5.5%	14.7%	11.3%	13.1%	4.0%	1.7%	0.5%	1.3%
	件数	5,550	3,545	546	1,365	3,655	2,816	3,251	998	433	128	2,227
40代	割合	24.1%	13.5%	1.9%	4.9%	14.3%	9.8%	13.6%	3.5%	2.0%	0.5%	1.3%
	件数	7,182	4,014	576	1,467	4,251	2,933	4,036	1,032	591	158	3,144
50代	割合	26.8%	12.3%	1.7%	4.4%	14.2%	8.1%	13.5%	2.2%	1.5%	0.4%	1.5%
	件数	5,928	2,725	367	964	3,150	1,793	2,989	485	343	84	2,995
60代	割合	27.7%	9.6%	1.1%	2.9%	12.7%	6.3%	12.4%	1.2%	1.0%	0.3%	1.8%
	件数	1,955	679	78	206	895	445	877	88	72	23	1,626
70代	割合	24.0%	7.7%	0.4%	4.7%	16.7%	10.7%	16.3%	0.4%	0.4%	0.0%	3.0%
	件数	56	18	1	11	39	25	38	1	1	0	36



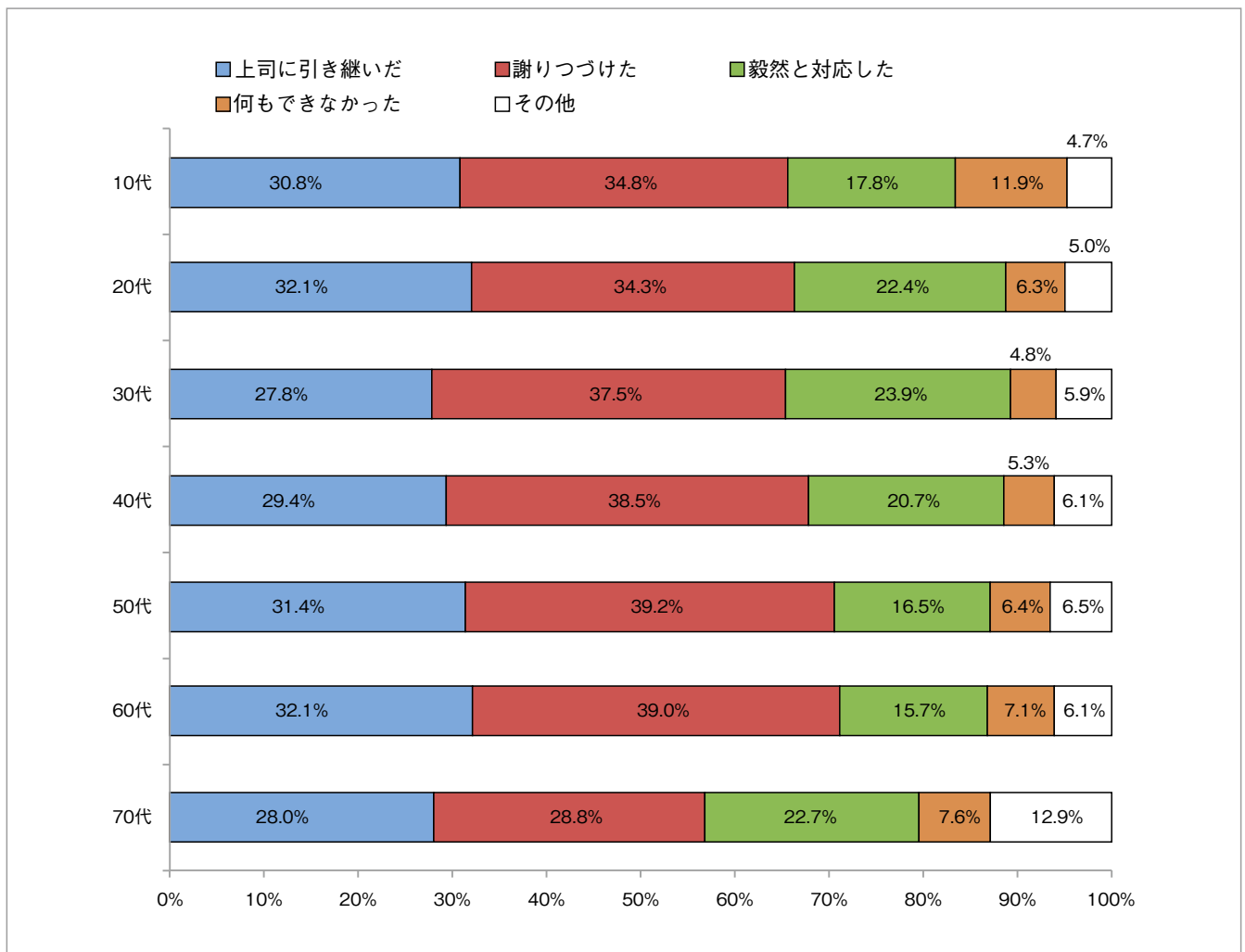
設問3：迷惑行為を経験された方は、迷惑行為から受けたご自身への影響を教えてください

年代別	軽いストレスを感じた		強いストレスを感じた		精神疾患になったことがある		影響なし		その他	
	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数
10代	41.9%	103	32.1%	79	0.8%	2	24.4%	60	0.8%	2
20代	39.9%	2,077	46.8%	2,437	0.7%	39	10.7%	556	2.0%	103
30代	32.8%	2,855	56.7%	4,934	1.0%	84	7.6%	658	2.0%	170
40代	34.0%	3,689	56.4%	6,119	0.9%	99	6.3%	680	2.3%	254
50代	37.2%	3,262	52.8%	4,627	1.1%	96	6.1%	533	2.8%	241
60代	43.6%	1,292	43.7%	1,293	1.0%	31	8.5%	252	3.1%	93
70代	34.8%	40	55.7%	64	0.0%	0	5.2%	6	4.3%	5



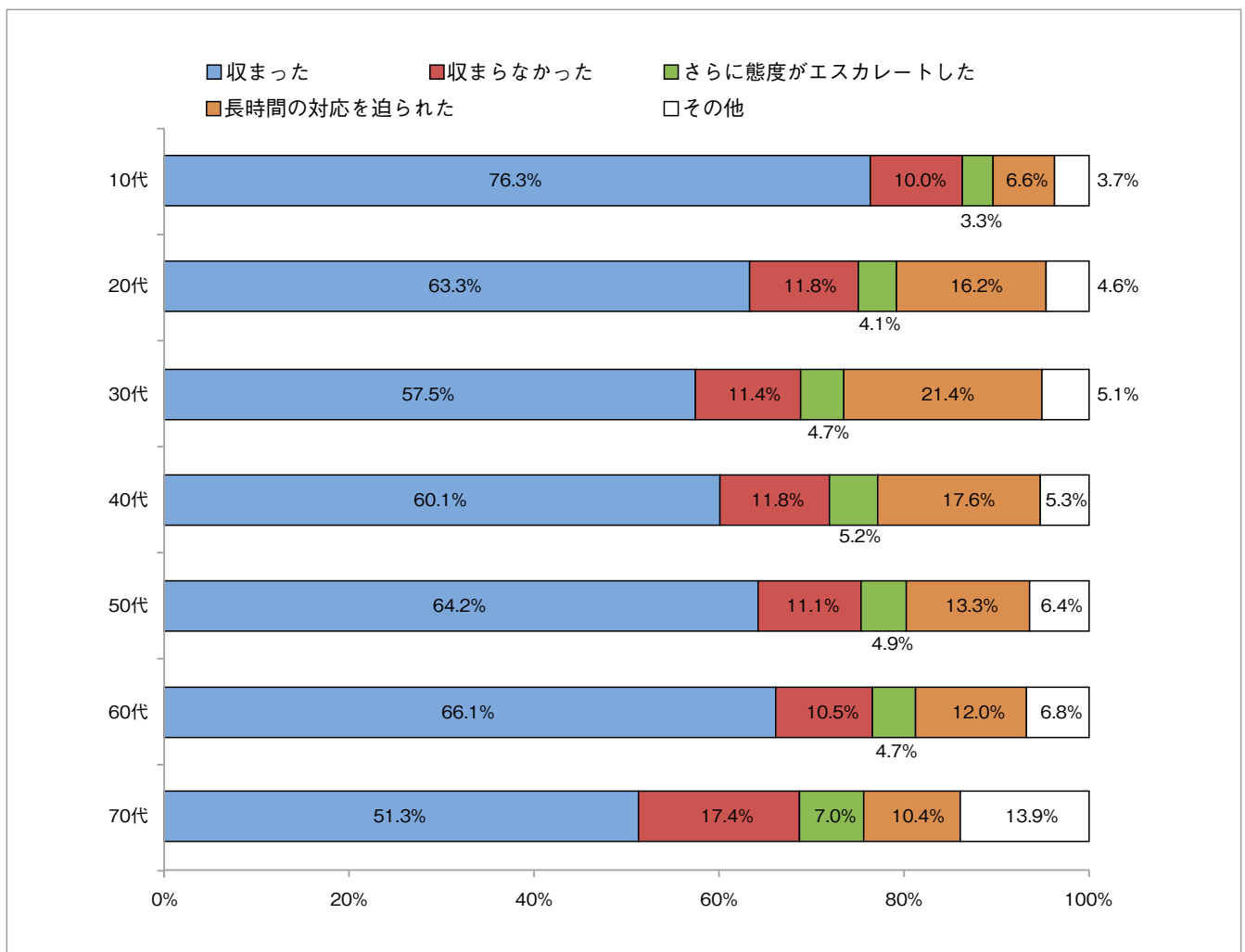
設問4：迷惑行為にあった時、あなたはどのような対応をしましたか？

年代別	上司に引き継いだ		謝りつづけた		毅然と対応した		何もできなかった		その他	
	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数
10代	30.8%	78	34.8%	88	17.8%	45	11.9%	30	4.7%	12
20代	32.1%	1,955	34.3%	2,090	22.4%	1,367	6.3%	383	5.0%	303
30代	27.8%	3,004	37.5%	4,053	23.9%	2,577	4.8%	522	5.9%	638
40代	29.4%	4,074	38.5%	5,335	20.7%	2,877	5.3%	742	6.1%	846
50代	31.4%	3,441	39.2%	4,292	16.5%	1,813	6.4%	698	6.5%	716
60代	32.1%	1,149	39.0%	1,393	15.7%	560	7.1%	254	6.1%	218
70代	28.0%	37	28.8%	38	22.7%	30	7.6%	10	12.9%	17



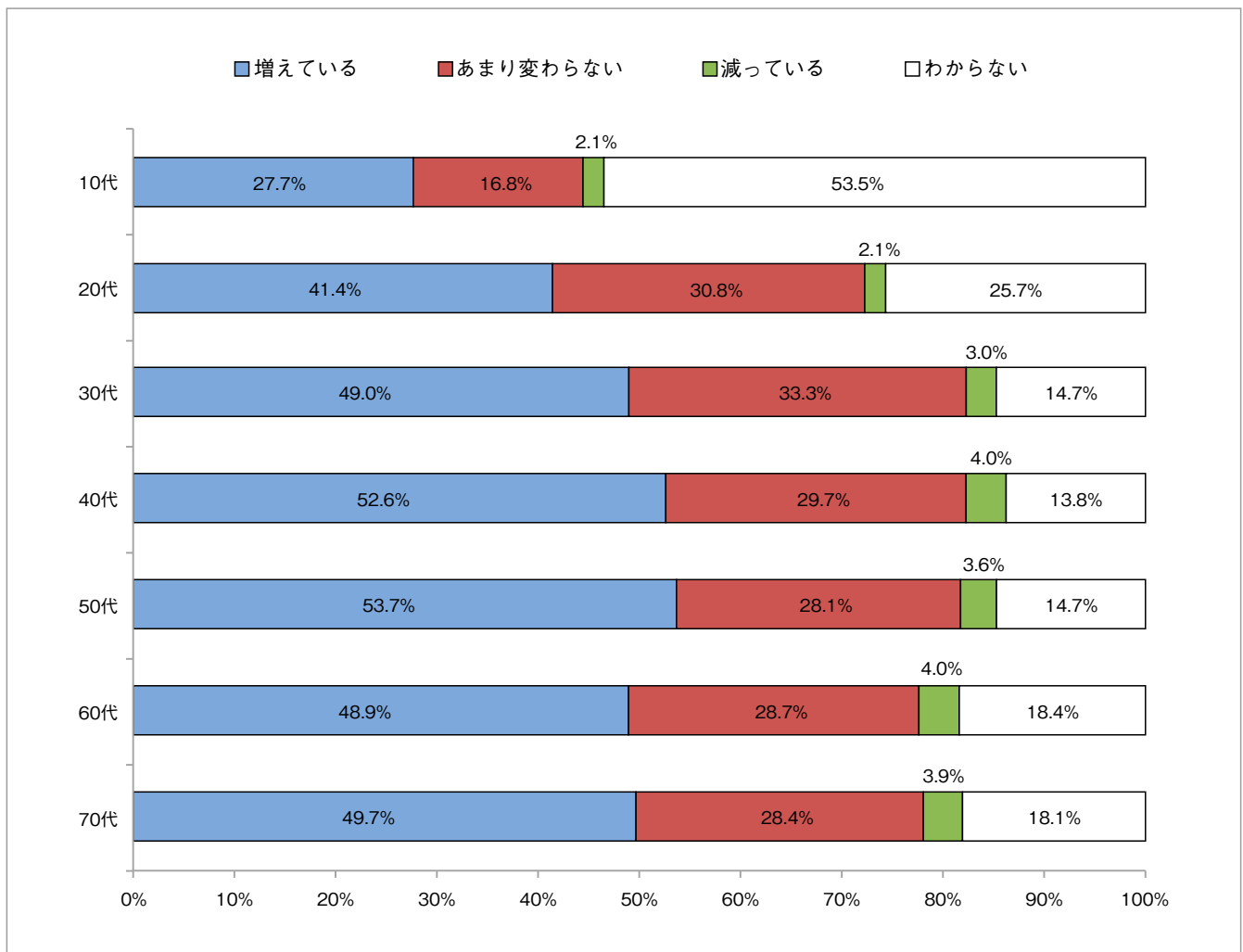
設問5：迷惑行為にあった時、あなたのとった対応の結果、問題の行為は収まりましたか？

年代別	収まった		収まらなかった		さらに態度がエスカレートした		長時間の対応を迫られた		その他	
	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数
10代	76.3%	184	10.0%	24	3.3%	8	6.6%	16	3.7%	9
20代	63.3%	3,423	11.8%	636	4.1%	223	16.2%	874	4.6%	251
30代	57.5%	5,389	11.4%	1,066	4.7%	438	21.4%	2,008	5.1%	478
40代	60.1%	7,093	11.8%	1,395	5.2%	616	17.6%	2,074	5.3%	622
50代	64.2%	5,943	11.1%	1,030	4.9%	452	13.3%	1,234	6.4%	594
60代	66.1%	2,003	10.5%	317	4.7%	141	12.0%	363	6.8%	205
70代	51.3%	59	17.4%	20	7.0%	8	10.4%	12	13.9%	16



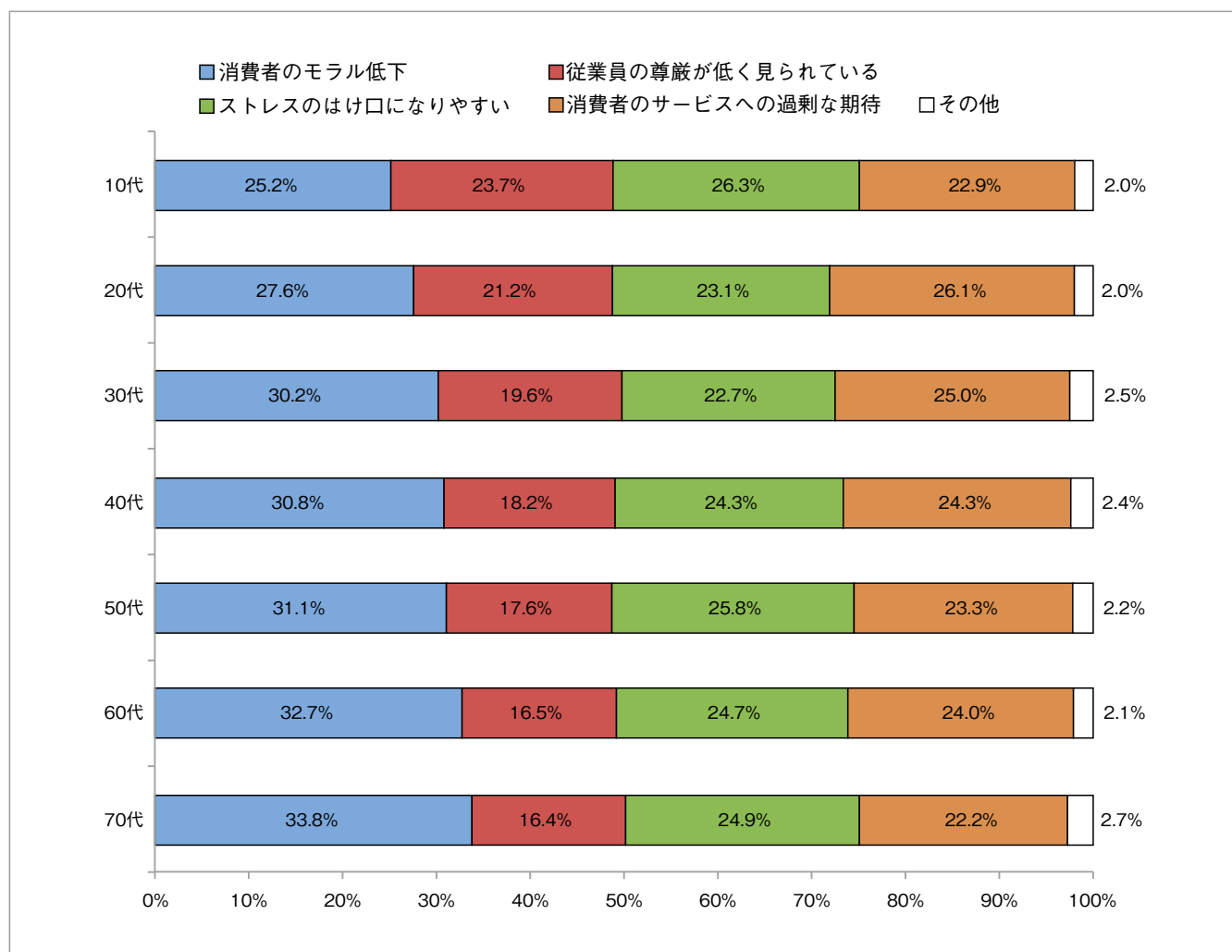
設問6：迷惑行為は、近年増えていると感じていますか？

年代別	増えている		あまり変わらない		減っている		わからない	
	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数
10代	27.7%	147	16.8%	89	2.1%	11	53.5%	284
20代	41.4%	3,029	30.8%	2,255	2.1%	151	25.7%	1,876
30代	49.0%	5,250	33.3%	3,574	3.0%	318	14.7%	1,579
40代	52.6%	7,270	29.7%	4,099	4.0%	546	13.8%	1,901
50代	53.7%	6,323	28.1%	3,305	3.6%	419	14.7%	1,732
60代	48.9%	2,363	28.7%	1,385	4.0%	192	18.4%	888
70代	49.7%	77	28.4%	44	3.9%	6	18.1%	28



設問7：迷惑行為が発生している原因をどう考えますか？【複数回答可】

年代別	消費者のモラル低下		従業員の尊厳が低く見られている		ストレスのはげ口になりやすい		消費者のサービスへの過剰な期待		その他	
	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数
10代	25.2%	205	23.7%	193	26.3%	214	22.9%	187	2.0%	16
20代	27.6%	4,100	21.2%	3,149	23.1%	3,441	26.1%	3,878	2.0%	297
30代	30.2%	7,190	19.6%	4,665	22.7%	5,412	25.0%	5,955	2.5%	592
40代	30.8%	9,399	18.2%	5,562	24.3%	7,413	24.3%	7,397	2.4%	727
50代	31.1%	8,031	17.6%	4,559	25.8%	6,677	23.3%	6,025	2.2%	561
60代	32.7%	3,126	16.5%	1,572	24.7%	2,356	24.0%	2,297	2.1%	200
70代	33.8%	99	16.4%	48	24.9%	73	22.2%	65	2.7%	8



設問8：迷惑行為からあなたを守るために、どのような措置が必要と考えますか？【複数回答可】

年代別	消費者への啓発活動		企業のマニュアルの整備		企業のクレーム対策の教育		法律による防止		迷惑行為への対応を円滑にする組織体制の整備		その他	
	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数
10代	18.3%	139	12.9%	98	25.2%	192	23.3%	177	18.0%	137	2.4%	18
20代	19.9%	2,569	12.7%	1,639	21.9%	2,827	23.9%	3,090	19.7%	2,543	2.0%	260
30代	20.4%	4,327	13.5%	2,869	19.6%	4,162	24.7%	5,225	19.6%	4,147	2.2%	465
40代	19.9%	5,188	13.4%	3,484	19.9%	5,182	22.1%	5,740	22.6%	5,877	2.1%	554
50代	20.0%	4,343	14.1%	3,058	21.5%	4,662	16.9%	3,661	25.5%	5,527	2.1%	450
60代	19.1%	1,545	14.6%	1,177	23.7%	1,914	12.3%	991	28.5%	2,308	1.9%	150
70代	18.7%	44	16.2%	38	20.4%	48	16.6%	39	26.4%	62	1.7%	4

