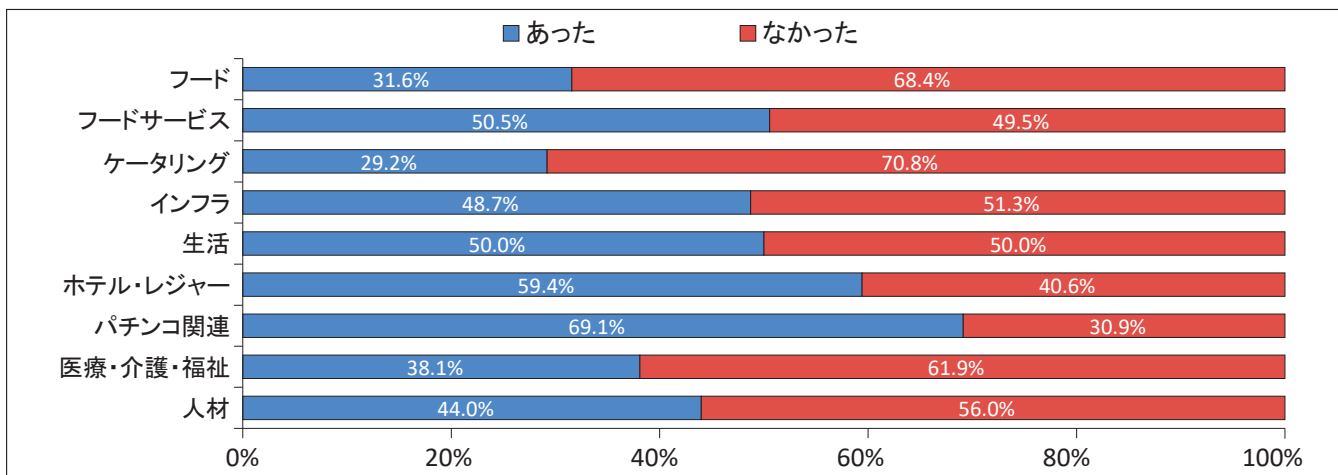
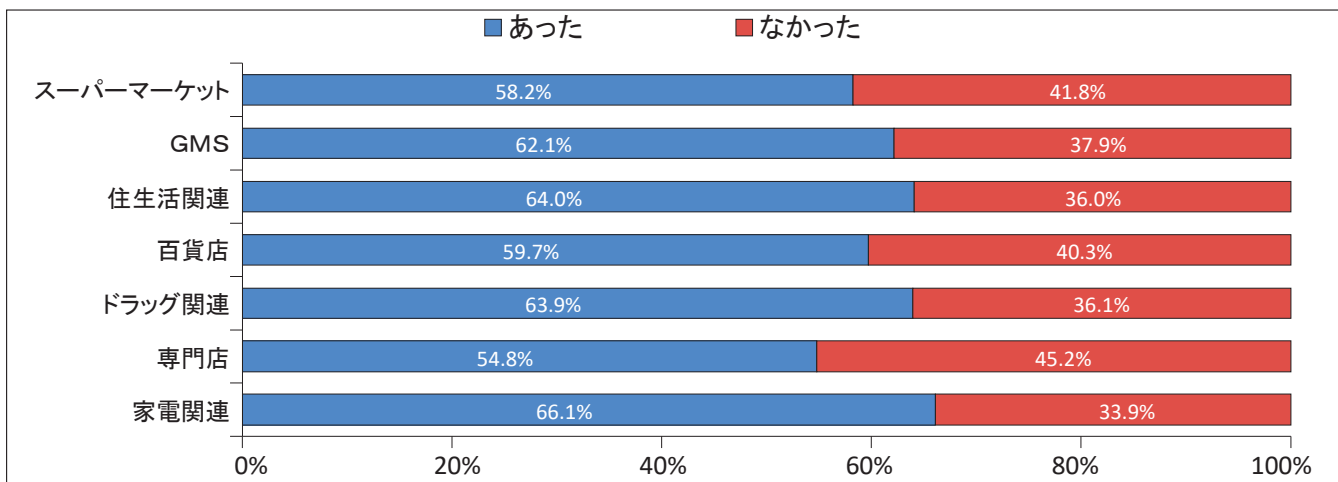


2. 部会別比較（抜粋内容）

Q2. あなたは、直近2年以内で迷惑行為の被害にあったことがありますか。

部会別	あった		なかった	
	割合	件数	割合	件数
スーパーマーケット	58.2%	2,573	41.8%	1,845
GMS	62.1%	3,103	37.9%	1,890
住生活関連	64.0%	912	36.0%	512
百貨店	59.7%	702	40.3%	474
ドラッグ関連	63.9%	1,803	36.1%	1,017
専門店	54.8%	442	45.2%	365
家電関連	66.1%	763	33.9%	392

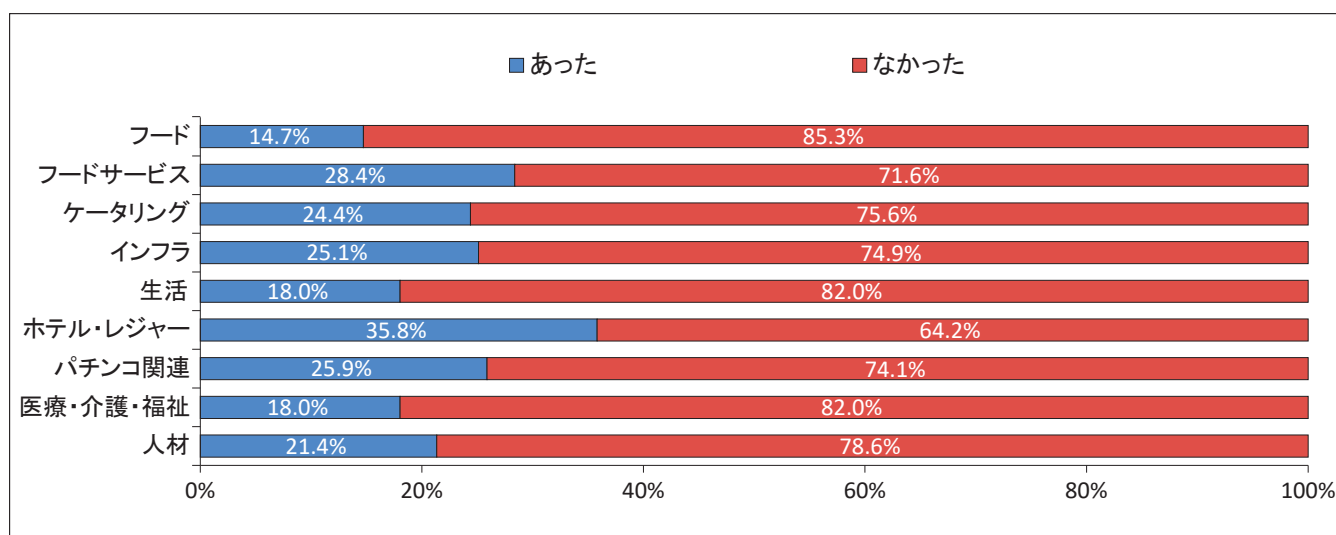
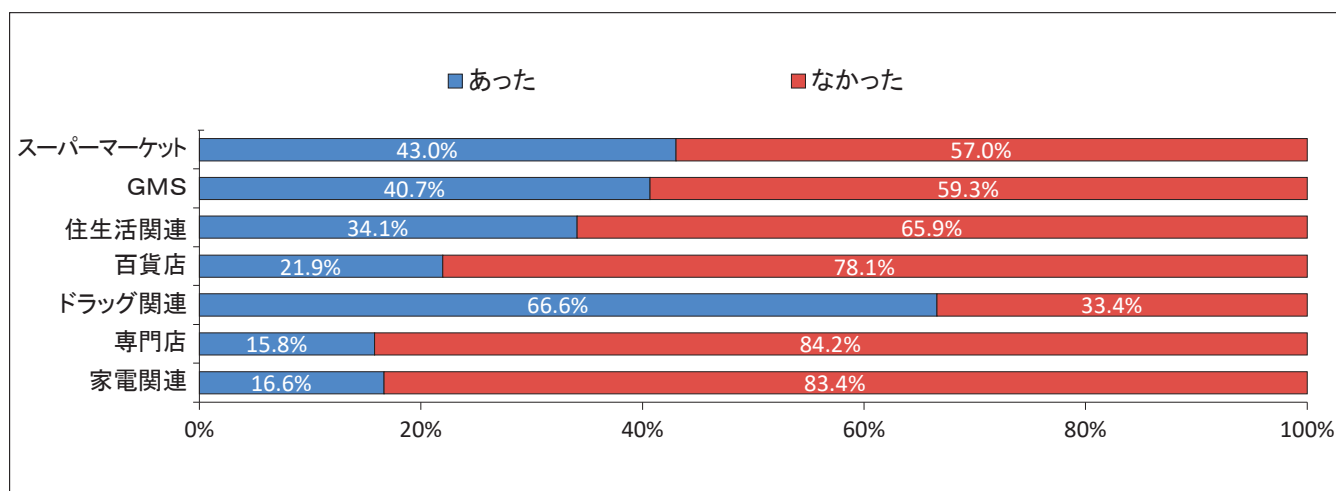
部会別	あった		なかった	
	割合	件数	割合	件数
フード	31.6%	96	68.4%	208
フードサービス	50.5%	1,388	49.5%	1,358
ケータリング	29.2%	40	70.8%	97
インフラ	48.7%	1,018	51.3%	1,071
生活	50.0%	194	50.0%	194
ホテル・レジャー	59.4%	268	40.6%	183
パチンコ関連	69.1%	618	30.9%	276
医療・介護・福祉	38.1%	184	61.9%	299
人材	44.0%	1,152	56.0%	1,467



Q2-2. あなたは、迷惑行為被害の中に、新型コロナウイルス感染症の影響による迷惑行為はありましたか。

部会別	ある		なし	
	割合	件数	割合	件数
スーパーマーケット	43.0%	1,107	57.0%	1,466
GMS	40.7%	1,263	59.3%	1,840
住生活関連	34.1%	311	65.9%	601
百貨店	21.9%	154	78.1%	548
ドラッグ関連	66.6%	1,201	33.4%	602
専門店	15.8%	70	84.2%	372
家電関連	16.6%	127	83.4%	636

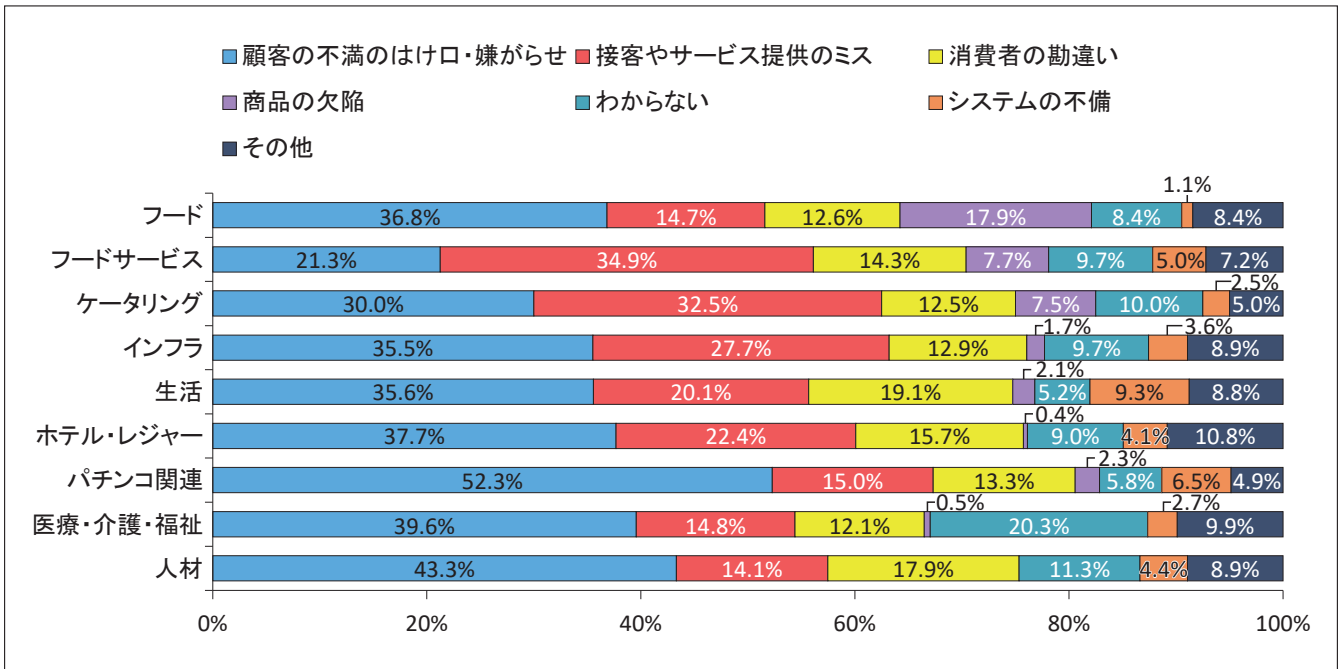
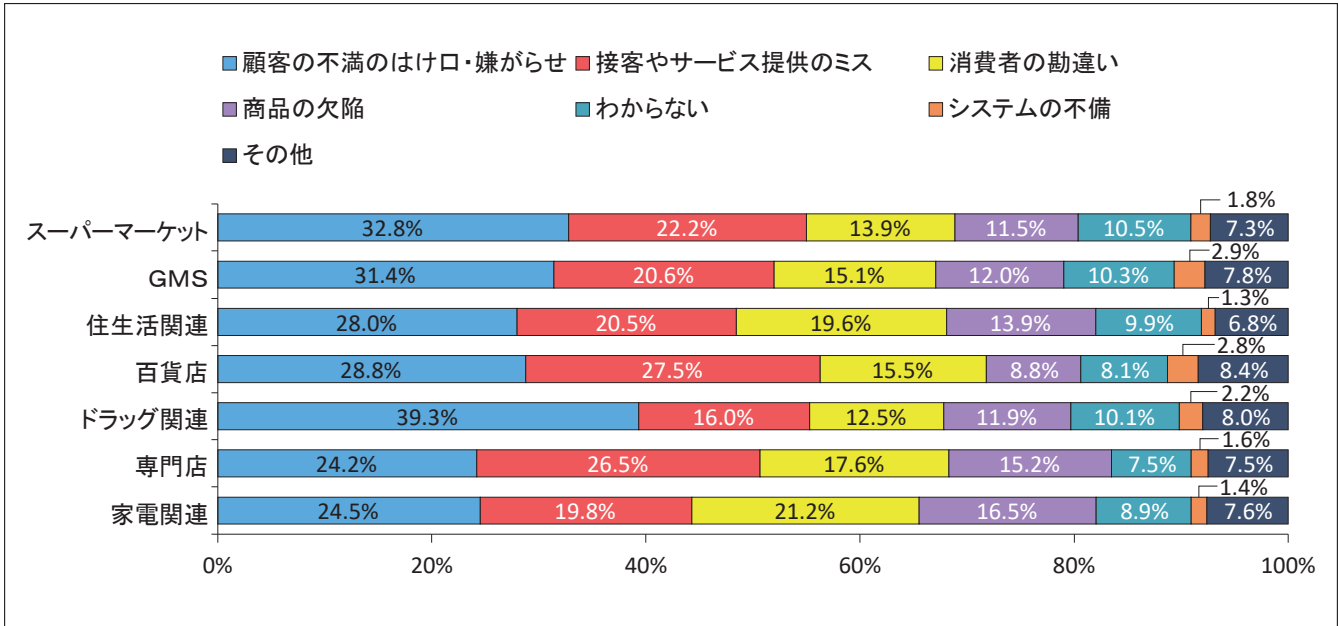
部会別	ある		なし	
	割合	件数	割合	件数
フード	14.7%	14	85.3%	81
フードサービス	28.4%	394	71.6%	994
ケータリング	24.4%	10	75.6%	31
インフラ	25.1%	256	74.9%	763
生活	18.0%	35	82.0%	159
ホテル・レジャー	35.8%	96	64.2%	172
パチンコ関連	25.9%	160	74.1%	458
医療・介護・福祉	18.0%	33	82.0%	150
人材	21.4%	246	78.6%	906



Q5. 迷惑行為のきっかけとなった具体的な理由を一つ選択してください。

部会別		顧客の不満のはけ口・嫌がらせ	接客やサービス提供のミス	消費者の勘違い	商品の欠陥	わからない	システムの不備	その他
スーパーマーケット	割合	32.8%	22.2%	13.9%	11.5%	10.5%	1.8%	7.3%
	件数	844	571	357	296	271	47	187
GMS	割合	31.4%	20.6%	15.1%	12.0%	10.3%	2.9%	7.8%
	件数	975	638	468	372	319	89	242
住生活関連	割合	28.0%	20.5%	19.6%	13.9%	9.9%	1.3%	6.8%
	件数	255	187	179	127	90	12	62
百貨店	割合	28.8%	27.5%	15.5%	8.8%	8.1%	2.8%	8.4%
	件数	202	193	109	62	57	20	59
ドラッグ関連	割合	39.3%	16.0%	12.5%	11.9%	10.1%	2.2%	8.0%
	件数	709	288	226	214	183	39	144
専門店	割合	24.2%	26.5%	17.6%	15.2%	7.5%	1.6%	7.5%
	件数	107	117	78	67	33	7	33
家電関連	割合	24.5%	19.8%	21.2%	16.5%	8.9%	1.4%	7.6%
	件数	187	151	162	126	68	11	58

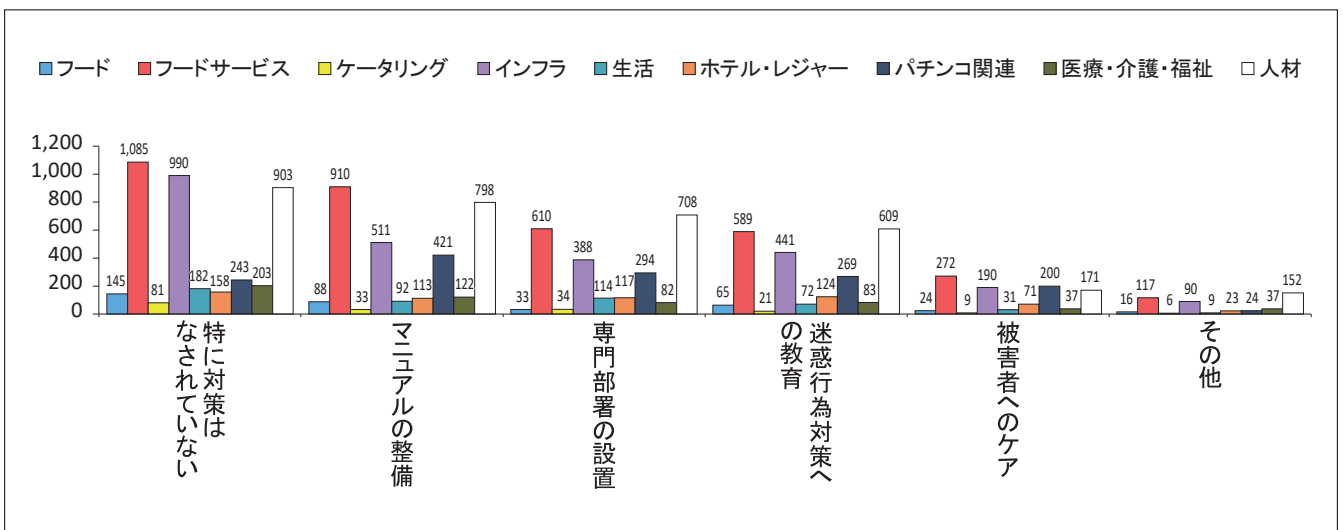
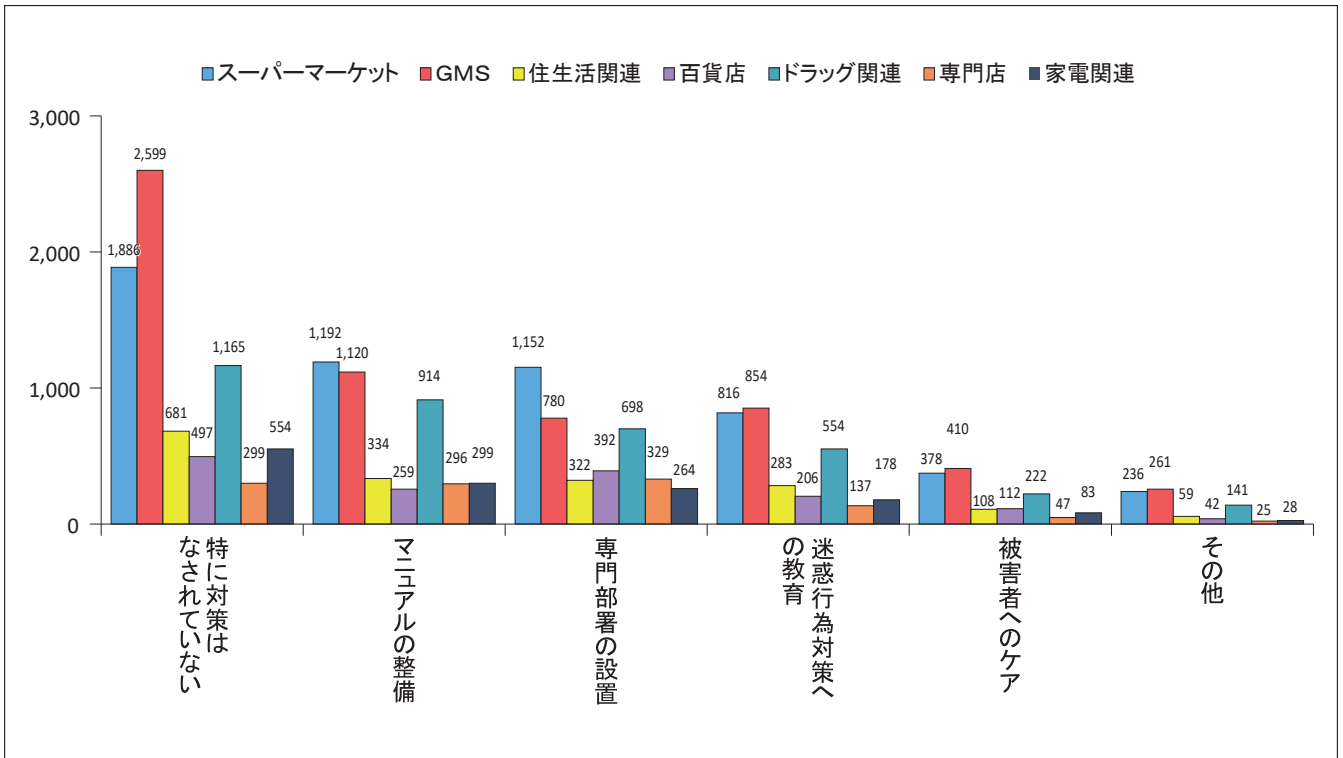
部会別		顧客の不満のはけ口・嫌がらせ	接客やサービス提供のミス	消費者の勘違い	商品の欠陥	わからない	システムの不備	その他
フード	割合	36.8%	14.7%	12.6%	17.9%	8.4%	1.1%	8.4%
	件数	35	14	12	17	8	1	8
フードサービス	割合	21.3%	34.9%	14.3%	7.7%	9.7%	5.0%	7.2%
	件数	295	484	198	107	135	69	100
ケータリング	割合	30.0%	32.5%	12.5%	7.5%	10.0%	2.5%	5.0%
	件数	12	13	5	3	4	1	2
インフラ	割合	35.5%	27.7%	12.9%	1.7%	9.7%	3.6%	8.9%
	件数	362	282	131	17	99	37	91
生活	割合	35.6%	20.1%	19.1%	2.1%	5.2%	9.3%	8.8%
	件数	69	39	37	4	10	18	17
ホテル・レジャー	割合	37.7%	22.4%	15.7%	0.4%	9.0%	4.1%	10.8%
	件数	101	60	42	1	24	11	29
パチンコ関連	割合	52.3%	15.0%	13.3%	2.3%	5.8%	6.5%	4.9%
	件数	323	93	82	14	36	40	30
医療・介護・福祉	割合	39.6%	14.8%	12.1%	0.5%	20.3%	2.7%	9.9%
	件数	72	27	22	1	37	5	18
人材	割合	43.3%	14.1%	17.9%	0.0%	11.3%	4.4%	8.9%
	件数	499	163	206	0	130	51	103



Q14. あなたの企業で実施されている迷惑行為への対策について選択してください。【複数回答可】

部会別		特に対策は なされていない	マニュアルの 整備	専門部署の設置	迷惑行為対策への 教育	被害者への ケア	その他
スーパーマーケット	割合	42.7%	27.0%	26.1%	18.5%	8.6%	5.3%
	件数	1,886	1,192	1,152	816	378	236
GMS	割合	52.1%	22.4%	15.6%	17.1%	8.2%	5.2%
	件数	2,599	1,120	780	854	410	261
住生活関連	割合	47.8%	23.5%	22.6%	19.9%	7.6%	4.1%
	件数	681	334	322	283	108	59
百貨店	割合	42.3%	22.0%	33.3%	17.5%	9.5%	3.6%
	件数	497	259	392	206	112	42
ドラッグ関連	割合	41.3%	32.4%	24.8%	19.6%	7.9%	5.0%
	件数	1,165	914	698	554	222	141
専門店	割合	37.1%	36.7%	40.8%	17.0%	5.8%	3.1%
	件数	299	296	329	137	47	25
家電関連	割合	48.0%	25.9%	22.9%	15.4%	7.2%	2.4%
	件数	554	299	264	178	83	28

部会別		特に対策は なされていない	マニュアルの 整備	専門部署の設置	迷惑行為対策への 教育	被害者への ケア	その他
フード	割合	47.7%	28.9%	10.9%	21.4%	7.9%	5.3%
	件数	145	88	33	65	24	16
フードサービス	割合	39.5%	33.1%	22.2%	21.4%	9.9%	4.3%
	件数	1,085	910	610	589	272	117
ケータリング	割合	59.1%	24.1%	24.8%	15.3%	6.6%	4.4%
	件数	81	33	34	21	9	6
インフラ	割合	47.4%	24.5%	18.6%	21.1%	9.1%	4.3%
	件数	990	511	388	441	190	90
生活	割合	46.9%	23.7%	29.4%	18.6%	8.0%	2.3%
	件数	182	92	114	72	31	9
ホテル・レジャー	割合	35.0%	25.1%	25.9%	27.5%	15.7%	5.1%
	件数	158	113	117	124	71	23
パチンコ関連	割合	27.2%	47.1%	32.9%	30.1%	22.4%	2.7%
	件数	243	421	294	269	200	24
医療・介護・ 福祉	割合	42.0%	25.3%	17.0%	17.2%	7.7%	7.7%
	件数	203	122	82	83	37	37
人材	割合	34.5%	30.5%	27.0%	23.3%	6.5%	5.8%
	件数	903	798	708	609	171	152



Q16. 直近2年以内では、迷惑行為は増えていると感じますか。【単一回答】

		増えている	変わらない	わからない	減っている
スーパーマーケット	割合	56.3%	20.5%	21.2%	2.1%
	件数	2,486	904	935	93
GMS	割合	55.7%	23.8%	18.6%	1.9%
	件数	2,779	1,186	931	97
住生活関連	割合	49.3%	25.4%	22.3%	3.1%
	件数	702	361	317	44
百貨店	割合	48.3%	25.8%	23.2%	2.7%
	件数	568	303	273	32
ドラッグ関連	割合	56.0%	19.7%	22.2%	2.1%
	件数	1,580	556	625	59
専門店	割合	37.9%	35.4%	22.1%	4.6%
	件数	306	286	178	37
家電関連	割合	45.0%	32.7%	17.9%	4.3%
	件数	520	378	207	50

		増えている	変わらない	わからない	減っている
フード	割合	23.7%	33.9%	37.2%	5.3%
	件数	72	103	113	16
フードサービス	割合	39.3%	26.2%	29.0%	5.5%
	件数	1,079	720	795	152
ケータリング	割合	39.5%	16.4%	38.2%	5.9%
	件数	60	25	58	9
インフラ	割合	41.0%	25.7%	29.5%	3.8%
	件数	853	534	613	78
生活	割合	36.9%	24.7%	35.3%	3.1%
	件数	143	96	137	12
ホテル・レジャー	割合	38.4%	30.2%	24.0%	7.3%
	件数	173	136	108	33
パチンコ関連	割合	28.6%	42.7%	19.0%	9.6%
	件数	256	382	170	86
医療・介護・福祉	割合	35.1%	32.0%	31.2%	1.7%
	件数	168	153	149	8
人材	割合	28.8%	29.9%	38.3%	3.0%
	件数	755	782	1,004	78

