

Suomalaisten havainnot asiakkaiden epäasiallisesta käytöksestä

Ote kuluttajakyselystä

2025

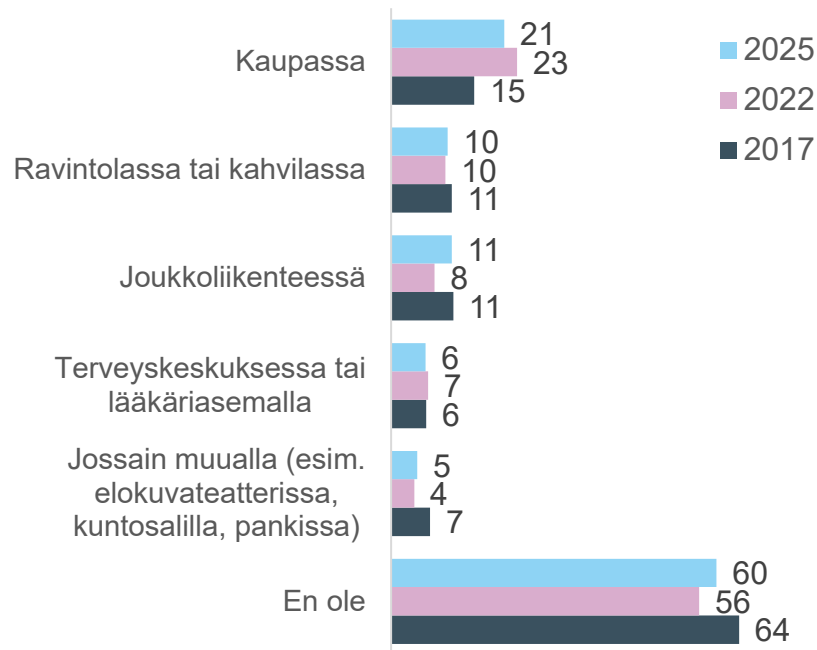
Kuluttajakyselyn taustaa

- Kuluttajakyselyn on suunnitellut ja tulokset analysoinut Kaupan liiton pääekonomisti Jaana Kurjenoja yhteistyössä Kantar Finlandin kanssa.
- Kantar Finland suunnitteli kyselyn otoksen ja toteutti kyselyn 24.10.–3.11.
 - Otos on 2589 18–79-vuotiasta verkon käyttäjää. Otos on painotettu vastaamaan manner-Suomen väestöä.
 - Kysely toteutettiin online-paneelissa.
- Kyselyn vertailuaineistot ovat vuosilta 2017 ja 2022, jolloin Kantar TNS toteutti Jaana Kurjenojan suunnittelemat kuluttajakyselyt vastaavalla tavalla.

Eniten häiriötilanteita kohdataan kaupassa

Oletko viimeisen vuoden aikana nähnyt muiden asiakkaiden epäasiallista tai häiriköivää käytöstä?

Kaikki kuluttajat, %



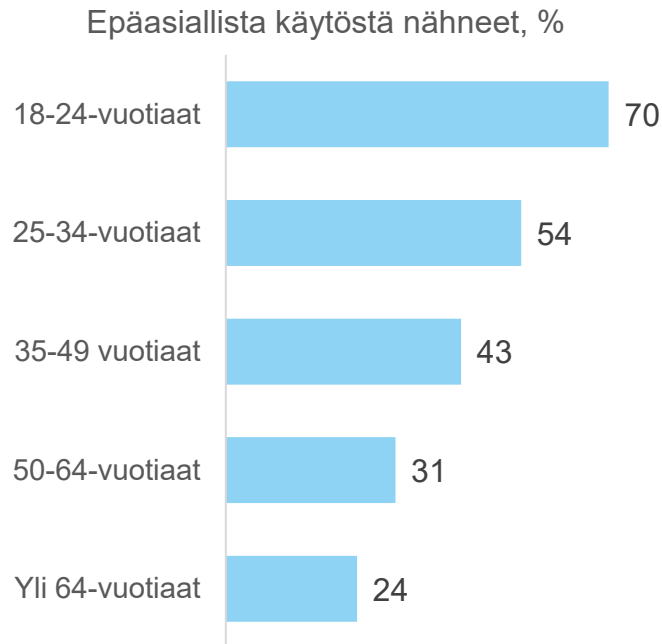
Minkälaisesta häiriöstä oli kyse?

Häiriötä todistaneet, %



Nuorimmat asiakkaat tunnistavat huonoa käytöstä muita herkemmin

Muiden asiakkaiden epäasiallista käytöstä vuoden aikana todistaneet ikäryhmittäin



Muiden asiakkaiden epäasiallista käytöstä vuoden aikana kaupassa todistaneet ikäryhmittäin



Kiitos!

Jaana Kurjenoja
Pääekonomisti
Kaupan liitto

jaana.kurjenoja@kauppa.fi
@JaanaKurjenoja / kauppa.fi



KAUPAN LIITTO