Suomessa asuvien havainnot asiakkaiden epäasiallisesta käytöksestä

Ote kuluttajakyselystä
2026

KAUPAN LIITTO

Kuluttajakyselyn taustaa

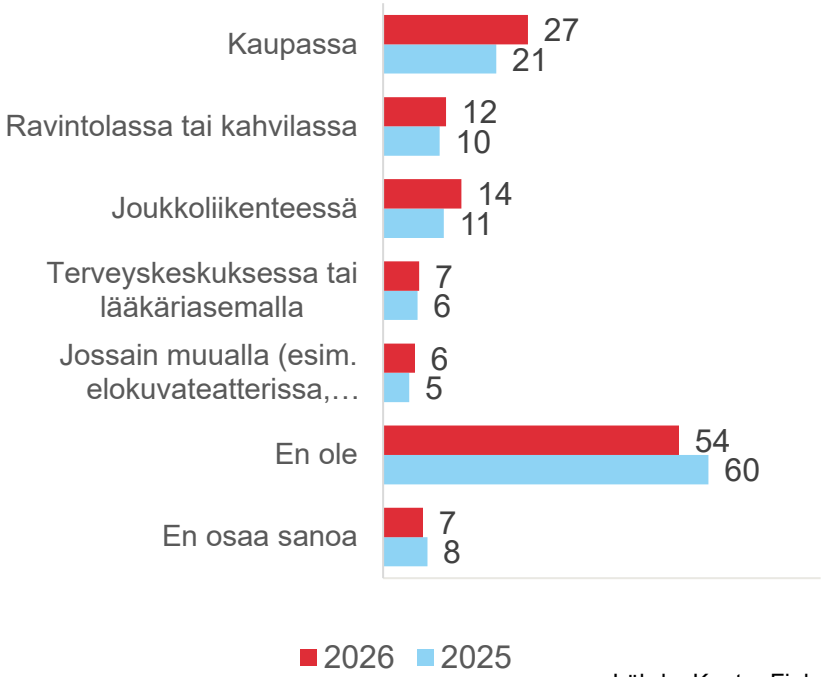
- Kuluttajakyselyn on suunnitellut ja tulokset analysoinut Kaupan liiton pääekonomisti Jaana Kurjenoja yhteistyössä Kantar Finlandin kanssa.
- Kantar Finland suunnitteli kyselyn otoksen ja toteutti kyselyn 29.10.–10.11
  - Otos on 2540 18–79-vuotiasta verkon käyttäjää.
- Kysely toteutettiin online-paneelissa.
- Kyselyn vertailuaineisto on vuosilta 2025, jolloin Kantar TNS toteutti Jaana Kurjenojan suunnittelemat kuluttajakyselyt vastaavalla tavalla.

© KAUPAN LIITTO

Asiakkaat kohtaavat eniten häiriötilanteita kaupassa

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

Kaikki kuluttajat, %



Minkälaisesta häiriöstä oli kyse?

Häiriötä todistaneet, %

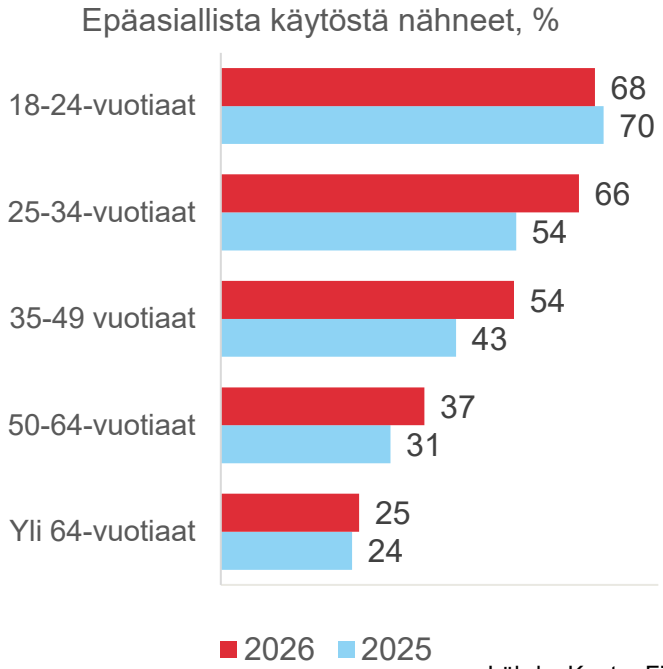


Lähde: Kantar Finland, 2026; Kaupan liitto, 2026.

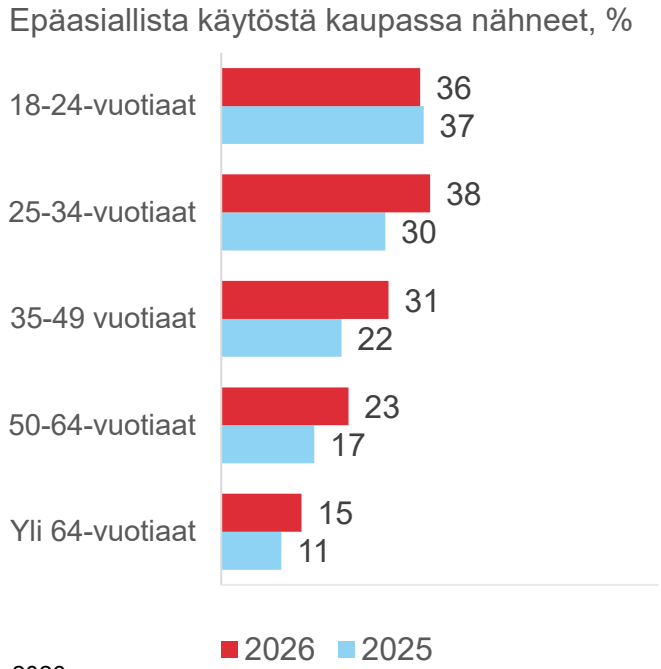
© KAUPAN LIITTO

Nuoret havaitsevat epäasiallista käytöstä herkemmin

Muiden asiakkaiden epäasiallista käytöstä vuoden aikana todistaneet ikäryhmittäin



Muiden asiakkaiden epäasiallista käytöstä vuoden aikana kaupassa todistaneet ikäryhmittäin



Lähde: Kantar Finland, 2026; Kaupan liitto, 2026.