

「【生活者に聞く!】第34回 ホテル・百貨店の食品偽装問題について」

7割が「許せない」。クチコミをしたのは4分の1強。

偽装した企業の利用を「やめる」人は全体の1割強にとどまる。

詳細は月刊『アイ・エム・プレス』Vol.212(2014年1月号)誌上で!

株式会社アイ・エム・プレス（東京都文京区）は、月刊『アイ・エム・プレス』掲載の連載「生活者に聞く!」シリーズ（調査主体：(株)アイ・エム・プレス／調査協力：(株)ドゥ・ハウス）において、ホテル・百貨店の食品偽装問題についてのネットリサーチを行いました。

<調査の概要>

調査主体：(株)アイ・エム・プレス

調査期間：2013年11月27日(水)～28日(木)

サンプル数：1,020

調査協力：(株)ドゥ・ハウス

調査方法：(株)ドゥ・ハウス myアンケート

調査対象：首都圏・近畿圏在住の20～60代の男女
(年代[10歳刻み]均等割付)

<調査結果紹介>

●約7割が“許せない”

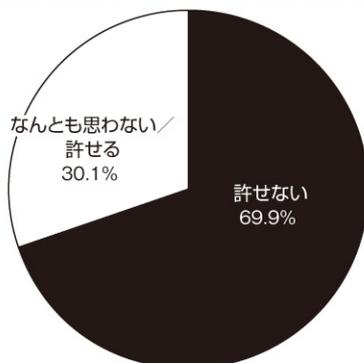
2013年10月から次々と発覚した、高級ホテルや老舗百貨店での食品偽造問題。高価な料理の食材が表示とは異なっていたとのことで、連日のように謝罪会見の様子がテレビや新聞で報道されました。これについて生活者がどのような感想を持ち、どのような行動を取ったかについて、ネットリサーチを行いました。

一連の偽装問題を「許せない」と感じた人は、全体の約7割の69.9%（図表1）。一方、30.1%は「なんとも思わない／許せる」としています。

「許せない」理由については、「不当な価格を払わされることになる（払わされた）から」が65.1%でトップ、以下、「その企業・ブランドを信頼していたのに裏切られたから」が62.3%、「正しい情報がなければメニュー・商品の的確な選択ができないから」が48.5%、「良い体験をしたと思っていたのにその思い出に傷が付いたから」の17.1%などとなっていました。

【図表1】食品偽装問題についてどう思うか(SA)

n=1,020

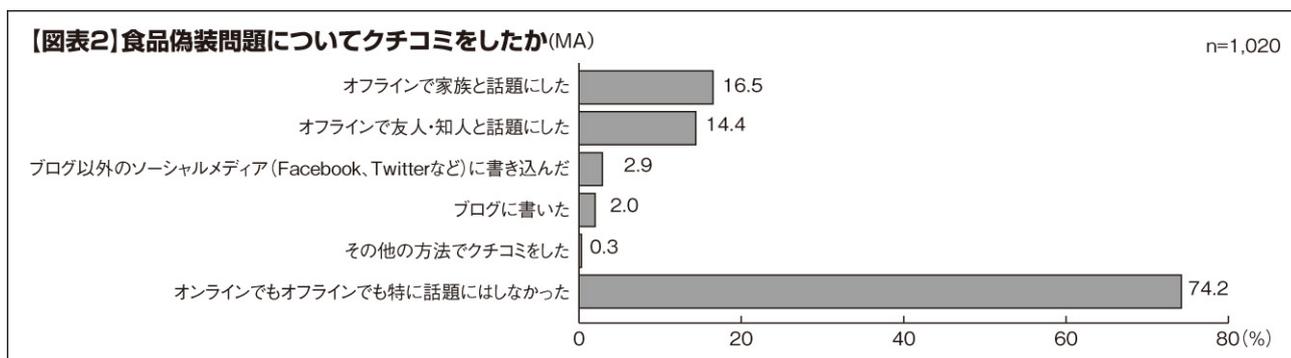


●“許せない”人、苦情を言った人は
クチコミをする傾向が強い

今回の食品偽装問題について、オフライン／オンラインにかかわらずクチコミをしたかどうかについては、「オフラインでもオンラインでも特に話題にはしなかった」が74.2%と7割以上に上り、クチコミをしたのは25.8%にとどまっています。

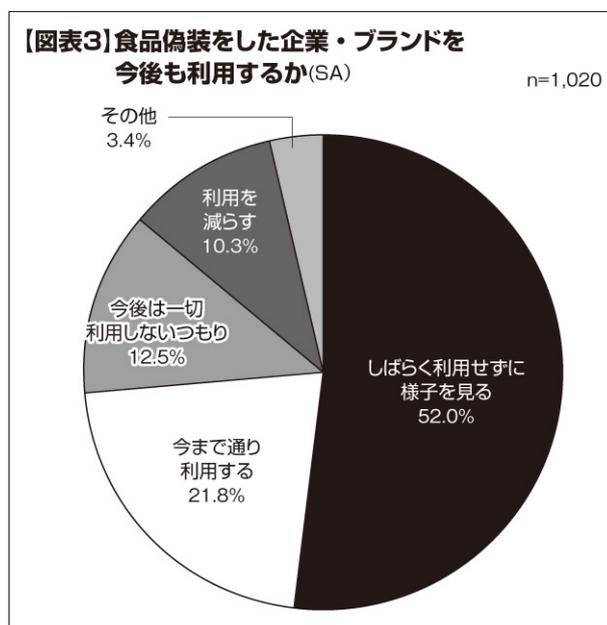
これを、これらの問題を「許せない」と感じている人と、「なんとも思わない／許せる」とした人とで分けてみると、前者でクチコミをしたのは30.2%、後者では15.6%でした。

また、被害の有無で分けてみると、「被害を受けた」人の中でクチコミをしたのは45.8%、「被害を受けたことがあるかもしれないが、はっきりとはわからない」人では38.9%、「直接の被害は受けていない」人では17.5%でした。「被害を受けた」人の中でさらに苦情を「申し立てた」人と「申し立てなかった」人で分けてみると、前者のうちクチコミをしたのは65.0%、後者では32.1%と大きな開きがあり、苦情を申し立てる人はクチコミをする傾向も強いことが示されていました。



●“今後一切利用しない”は1割強
半数は“しばらく様子を見る”

今回、偽装が明るみに出た企業・ブランドを今後、利用するかどうかについては、「しばらく利用せずに様子を見る」が52.0%で最も多く、「今まで通り利用する」が21.8%、「今後は一切利用しないつもり」が12.5%、「利用を減らす」が10.3%などとなっています。「その他」としては、「もともと利用していない」との回答が多くなっていました。



詳しい調査結果は、2013年12月25日発行の月刊『アイ・エム・プレス』Vol. 212（2014年1月号）に掲載しています。

月刊『アイ・エム・プレス』Vol. 212の詳細は、<http://www.im-press.jp/magazine/> から。

**月刊『アイ・エム・プレス』Web サイトから
全設問の調査結果をダウンロードしていただけます（無料）。**
<http://www.im-press.jp/magazine/1000s.html>

<株式会社アイ・エム・プレス>

代表取締役社長： 西村道子

業務内容：出版、セミナー企画、調査、編集

〒113-0033 東京都文京区本郷 2-14-14 ユニテビル 6F

<本リリースに関する問い合わせ先>

(株) アイ・エム・プレス 編集部 / edit@im-press.jp までお気軽にお問い合わせください。

TEL : 03-3815-8991 / FAX : 03-3815-8957 / URL : <http://www.im-press.jp/>